

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

EN LA RECEPCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE  
NO ACOMPAÑADA EN LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL



**Coordinadores**

Pastoral de Movilidad Humana PMH de la  
Conferencia Episcopal de Guatemala

Carol L. Girón Solórzano  
Directora General de Proyectos

**Fondo de Naciones Unidas para la Infancia UNICEF**

Dr. Justo Solórzano  
Especialista de Protección de la Niñez

Estuardo Sánchez  
Consultor de Protección de la Niñez

**Responsable de la Elaboración**

Nieves Gómez Dupuis  
Consultora

**Aportes, Revisión e Implementación**

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República  
Subsecretaría de Protección, Abrigo y Rehabilitación Familiar  
Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante No Acompañada  
Hogares Nuestras Raíces Quetzaltenango y Guatemala

**Derechos**

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

Este Protocolo deberá ser actualizado de manera continua.

Guatemala de La Asunción, octubre 2014

# **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL**

EN LA RECEPCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE  
NO ACOMPAÑADA EN LA SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL

# ÍNDICE

Presentación y objetivo /7

Introducción /11

---

## 01

Caracterización de los niños, niñas y adolescentes - NNA /15

## 02

Principios de la atención /21

- Dignidad /22
  - Interés superior del niño, niña o adolescente /22
  - No discriminación y respeto a la diversidad /23
  - No revictimización /24
  - No criminalización ni culpabilización /25
  - Seguridad Humana /25
  - Confidencialidad /25
- 

## 03

Técnicas para el apoyo psicosocial /27

- 3.1. Qué se entiende por enfoque psicosocial /28
- 3.2. El perfil o caracterización de las personas que conforman los equipos /30
- 3.3. La observación /31
- 3.4. Escucha responsable /31
- 3.5. La entrevista /34
- 3.6. Primeros auxilios psicológicos /39
- 3.7. Manejo de grupos /41

## 04

Acciones en función de los momentos de la atención /45

- 4.1. El papel de la Procuraduría General de la Nación y los consulados guatemaltecos /46
  - 4.2. El traslado o conducción desde la frontera o el aeropuerto hasta la llegada al albergue /47
  - 4.3. El funcionamiento en el albergue /48
  - 4.4. La reunificación con los padres, madres o tutores /63
-

## **05** La seguridad en los equipos: seguridad física y seguridad emocional “¿quién cuida a los y las que cuidan?” /67

- 5.1. Seguridad física /68
- 5.2. Seguridad emocional de los equipos /70
- 5.3. Contenidos para un proceso de inducción /72
- 5.4. De los integrantes de los equipos /73

## **06** Relación con otras instituciones y derivación /75

- Flujograma repatriación en el papel de las diferentes instituciones /78

## **07** Documentación de los casos y sistematización de la información /81

- 7.1. Fuentes de información /83
- 7.2. Principios éticos en el manejo de la información /83
- 7.3. Tipo de información /83
- 7.4. La documentación del caso: Forma en la que se registra y sistematiza /85

## **08** Monitoreo y Evaluación de la implementación del protocolo /87

- 8.1. Indicadores para el cumplimiento del objetivo 1 /88
- 8.2. Indicadores para el cumplimiento del objetivo 2 /89
- 8.3. Indicadores para el cumplimiento del objetivo 3 /89

**Conclusiones y recomendaciones /91**  
**Anexos /95**  
**Glosario /117**  
**Siglas /119**  
**Bibliografía /120**



# PRESENTACIÓN

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República (SBS), es la autoridad competente y responsable de llevar a cabo todas las acciones relativas al cumplimiento de las medidas de protección dirigidas hacia las niñas, niños y adolescentes amenazados o violados en sus derechos. (LPINA, Art. 259).

En cumplimiento de esta responsabilidad, la SBS a través del Acuerdo Interno No. 134-2014, crea a partir del 25 de agosto del 2014, el Programa de Niñez y Adolescencia Migrante No Acompañada, que está adscrito a la Subsecretaría de Protección, Abrigo y Rehabilitación Familiar, de la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República.

Dicho programa tiene a su cargo la responsabilidad de planificar, coordinar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar los servicios y atenciones dirigidos a niñas, niños y adolescentes (NNA) migrantes no acompañados o separados de su familia retornados y en tránsito que requieren servicios de protección especial en su recepción, reunificación e inserción familiar en sus comunidades de origen.

La SBS, desde el año 2009 tiene en funcionamiento el albergue Casa Nuestras Raíces de la ciudad de Quetzaltenango y a

partir del año 2012 se logró abrir el albergue Nuestras Raíces en Ciudad de Guatemala.

El Programa de Niñez y Adolescencia Migrante No Acompañada, cuenta con personal que durante el transcurso del tiempo han ido adquiriendo experiencia en este abordaje dirigido a la atención y recepción de la niñez y adolescencia migrante no acompañada. En el año 2014, la SBS ha considerado estratégico fortalecer los servicios prestados a la niñez y adolescencia migrante no acompañada, por lo que inició un proceso de sistematización de la experiencia desarrolladas por el personal con el fin de construir un protocolo de actuación que permita tener lineamientos para los propios equipos, nuevos integrantes o ser un apoyo para la atención y recepción de niñez y adolescencia en otros países. Es así que surge el presente protocolo con los insumos de todos los y las integrantes de los equipos, encuadrado en un marco teórico que tiene como bases la psicología, el trabajo social, los derechos humanos, y, particularmente los derechos de la niñez y adolescencia.

El resultado, además de reflejar la experiencia de los equipos de campo, fue revisado y retroalimentado por la Secretaría de Bienestar Social, la licenciada Raquel Vilman quien

estuvo continuamente pendiente de sus avances. Por su parte el Sistema de Naciones Unidas dio retroalimentación, insistiendo en la importancia de velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y tomar en cuenta instrumentos internacionales como la “Observación 6 del Comité de los Derechos del Niño” de Naciones Unidas, las “Directrices del ACNUR para la determinación del interés superior del niño” o el “Cuestionario preliminar para evaluación de riesgos de los niños y niñas retornados” de la OIM.

Se realizaron entrevistas con algunas organizaciones de la sociedad civil quienes también pudieron aportar su mirada y dar algunas ideas al proceso de construcción del protocolo. En el mes de septiembre se publicó el diagnóstico de la Pastoral Social de Movilidad Humana *“Actualización: diagnóstico nacional sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados, en el proceso migratorio”* que permitió tener una mirada actualizada de la movilidad, flujos y desafíos actuales en niñez y adolescencia y migración.

La recopilación de información, sistematización y elaboración del documento que aquí se presenta fue realizado por una consultoría externa a lo largo de 6 meses, comenzando en el mes de mayo y culminando en el mes de octubre 2014 con el documento final. En los meses de junio y julio, surgió lo que se llamó la “crisis humanitaria” en EEUU con la llegada de numerosos niños, niñas y adolescentes al país, y su aseguramiento detención en los centros de procesamiento y posteriormente en los albergues. A raíz de esta situación surgió la oportunidad de fortalecer a los equipos con mayor personal, pero también con el desafío de construir programas de inducción para sus necesidades en la atención y recepción.

El proceso de recopilación de información se realizó acompañando las conducciones de Quetzaltenango y la ciudad capital junto con los y las Operadoras de Protección a la Infancia –OPIs- de reciente creación en el programa<sup>1</sup>. En el caso de Quetzaltenango, se acompañó al equipo desde la sede del albergue a la Frontera el Carmen en su viaje por San Marcos y Malacatán hasta llegar a la frontera, donde se aborda

el autobús que conduce a los niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados de su familia hasta el albergue Nuestras Raíces, con la presencia de la Procuraduría General de la Nación – PGN – como tutor de los niños, niñas y adolescentes hasta el momento que son entregados a sus familias. En los dos albergues Nuestras Raíces se acompañó a las psicólogas y trabajadoras sociales de la SBS, y al personal de PGN en la realización de entrevistas. Se compartieron los espacios colectivos, los talleres motivacionales, y el espacio con los familiares de las niñas y niños.

Se realizaron entrevistas a todos los miembros del equipo conociendo sus percepciones y tomando insumos de toda su experiencia de trabajo. Las directoras aportaron los documentos existentes sobre las normas y funcionamiento de los centros, así como sus ideas sobre las mejoras a tomar en cuenta. El resultado de todo ello, permitió conocer necesidades organizativas, materiales, estructurales, de relacionamiento y coordinación con otras instituciones, principalmente con los consulados, PGN, y el Registro Nacional de Personas – RENAP que facilita los documentos de identificación de las familias que llegan a reclamar a los niños, niñas y adolescentes.

Los procesos de atención y recepción vienen unidos a otros procesos y actores tanto en los países donde fueron detenidas o detenidos, como en las comunidades de origen. Esto va desenrollando la madeja donde se encuentran diferentes actores y necesidades dentro de un complejo proceso que tiene como eje principal la protección a la niñez y adolescencia, con la necesidad de identificar situaciones de vulnerabilidad. De esta forma, sin tenerlo inicialmente previsto, fue también necesario conocer la mirada desde los consulados y así se entrevistó al señor cónsul en Tapachula.

Las entrevistas a los equipos, fueron complementadas con entrevistas a organizaciones de la Sociedad Civil como las integrantes del proyecto de recepción a niñez migrante no acompañada de la organización norteamericana KIND: Pop No’j y Por una vida Digna. Se entrevistó a Cruz Roja Internacional quien da el apoyo médico a los niños, niñas y

<sup>1</sup> Anteriormente existía la figura de monitor o monitora.

adolescentes, y apoyo económico a los familiares que llegan a reclamar a los niños, niñas y adolescentes, y; los aportes de la Pastoral Social de Movilidad Humana fueron igualmente muy valiosos.

Los documentos facilitados, las entrevistas y conducciones permitieron ir construyendo una propuesta de protocolo que fue compartida en dos grupos focales, uno en Quetzaltenango y el otro en la ciudad capital. De esta forma, en base a una metodología de investigación-acción, se logró recabar la experiencia de los equipos al mismo tiempo que el propio equipo se formó y consolidó su práctica con nuevos conocimientos.

En los grupos focales se planteó la propuesta de esquema para el protocolo y se abordaron los puntos de reflexión sobre los nudos y desafíos en el trabajo de atención y recepción, los principios de atención en el trabajo con niños, niñas y adolescentes y el perfil de los equipos desde los propios integrantes. Con esos insumos, se fue construyendo el protocolo, la entrevista a los niños, niñas y adolescentes en el momento de la recepción para la identificación de situaciones de vulnerabilidad, los contenidos de los espacios motivacionales o algunas ideas para los espacios de tiempo libre en los albergues.

De forma previa al presente protocolo, la obtención de información para la identificación de situaciones con necesidades de protección se realizaba en base a cuestionarios que no estaban estandarizados para los dos albergues. A raíz del trabajo de recopilación y documentación se construyó una propuesta conjunta basada en entrevista, que será registrada en un cuestionario con posibilidad de ir a una base de datos. Estas entrevistas fueron revisadas por las psicólogas, trabajadoras sociales y directoras de los dos albergues de Nuestras Raíces y se realizaron los correspondientes ajustes en función de sus recomendaciones. Con ello, las entrevistas fueron llevadas a cabo en las conducciones, haciendo necesario nuevamente algunos ajustes, entre ellos, la necesidad de tener una entrevista para conducciones de más de 30 personas que sea más reducida.

El protocolo en su fase final fue presentado en un taller conjunto con los dos albergues de Nuestras Raíces, pudiendo compartir entre los dos equipos sus experiencias de trabajo teniendo como base la escucha responsable y los primeros auxilios psicológicos.

El documento en sus etapas finales fue retroalimentado por las autoridades de la Secretaría de Bienestar Social, la Subsecretaría de Protección y Abrigo, la directora del programa de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada, la Pastoral Social de Movilidad Humana y UNICEF.



# INTRODUCCIÓN

Los albergues Casas Nuestras Raíces tienen como propósito recibir a los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados que son repatriados vía aérea o terrestre de los Estados Unidos de América o de los Estados Unidos Mexicanos y velar por sus derechos humanos.

Los niños, niñas y adolescentes son detenidos en los países de tránsito o destino y si no aplican a alguno de los supuestos para quedarse en el país, son trasladados vía aérea o terrestre en compañía de las autoridades competentes del país donde fueron detenidos.

El consulado de Guatemala es informado por las autoridades migratorias de la detención de los niños, niñas y adolescentes en el país donde esto sucede. En ese momento procede a la identificación y localiza a los padres o a quienes ejercen su tutela en Guatemala. Les comunica lo sucedido y el lugar al que podrán ir a buscarlos una vez sean repatriados, que son los albergues casas Nuestras Raíces en Quetzaltenango o en la ciudad capital. Los niños, niñas y adolescentes que llegan de México vía terrestre llegan a Quetzaltenango y quienes llegan vía aérea de México o Estados Unidos llegan a la ciudad capital.

Las autoridades mexicanas entregan al cónsul de Tapachula a los niños, niñas y adolescentes, y éste a la Procuraduría General de la Nación –PGN- en la frontera el Carmen. Los niños, niñas y adolescentes que llegan vía aérea son entregados por autoridades mexicanas o estadounidense en el aeropuerto la Aurora o en la Fuerza Aérea Guatemalteca a la PGN.

En ambos casos, la PGN demanda auxilio a la Secretaría de Bienestar Social que presta los servicios atención y alojamiento por 72 horas máximo, mientras se entrega a los padres, madres o tutores o, en caso necesario se judicializan. Es así, que se conforma la existencia de los albergues Casas Nuestras Raíces con el fin de dar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia no acompañada repatriada mientras los tutores legales llegan a reclamar a los niños, niñas y adolescentes.

De esta forma, la Secretaría de Bienestar Social atiende a niños, niñas y adolescentes en los albergues habilitados para la recepción, pero también puede apoyar acompañando a la PGN en el traslado entre la entrega de las autoridades mexicanas o estadounidenses hasta el albergue Nuestras Raíces donde serán reclamados por los padres, madres o tutores.



## El presente protocolo presenta los lineamientos con tres objetivos:

**01** Brindar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada repatriada.

**02** Determinar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, detectar posibles situaciones donde los niños, niñas y adolescentes se encuentren en situación de vulnerabilidad, requieran de poner en marcha mecanismos de protección o requieran de una atención especializada, fundamentalmente por el hecho de sobrevivir o ser testigos de hechos de violencia en Guatemala, y los países de tránsito o destino.

**03** Abrir un espacio que permita la elaboración emocional y personal de la experiencia vivida con el fin de ayudar a los niños, niñas y adolescentes a tomar decisiones para su futuro.

Este documento ofrece una caracterización de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados con el fin de conocer quiénes son y cuáles son sus dificultades y de esta manera darles una adecuada atención y protección.

El capítulo 2 encuadra el trabajo en los albergues Casa Nuestras Raíces en un conjunto principios básicos que rigen una atención y protección adecuada, como son el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, la no revictimización, la dignidad como eje de la atención, no criminalización ni culpabilización hacia los niños, niñas y adolescentes o sus familias, el derecho de las personas a migrar para buscar mejores condiciones para su desarrollo personal o el concepto de seguridad humana que refleja la importancia de vivir libres y sin miedo.

El capítulo 3 entra a conocer el enfoque psicosocial en la atención integral a la niñez y adolescencia migrante no acompañada con algunas ideas sobre lo que se entiende por psicosocial y las características de los equipos que desempeñan este trabajo. Después de encuadrar qué es y

quienes lo ponen en práctica, introduce varias técnicas del trabajo psicosocial que pueden ser aplicadas en su mayoría por personas que no necesariamente tienen estudios en psicología pero que sí requieren de un cierto entrenamiento. Estas técnicas son la observación, la escucha responsable, la entrevista, primeros auxilios psicológicos, o el trabajo con grupos

El capítulo 4 ubica los diferentes momentos en los que se lleva a cabo el trabajo del albergue Casa Nuestras Raíces y realiza propuestas de acción combinando las técnicas del trabajo psicosocial con las necesidades concretas. Así, se va analizando el papel de la Procuraduría General de la Nación y los consulados en los países que realizan la repatriación, el traslado entre la entrega por autoridades migratorias y el albergue o la cotidianidad en el albergue como son los criterios para pasar una noche, las entrevistas, la atención en casos especiales, la atención en salud o el trabajo en grupo. El capítulo cierra con el momento de la reunificación de los niños, niñas y adolescentes con sus familias o personas que se hacen cargo de su tutela, y las acciones que se

ponen en marcha para que esto tenga lugar, como es la búsqueda e identificación del recurso familiar adecuado, o la sensibilización a las familias.

El capítulo 5 da un espacio a la reflexión sobre el cuidado de los equipos y el autocuidado en el sentido de que su seguridad física y emocional pueden verse afectadas por la naturaleza del trabajo que realizan y por la escucha de testimonios de dolor. Este capítulo incluye también la importancia de la formación e inducción al puesto, entendiendo que si los equipos tienen los conocimientos adecuados manejarán de mejor forma las tareas asignadas a su puesto.

El capítulo 6 ofrece algunas orientaciones sobre las responsabilidades que tienen otras instituciones que también trabajan con niños, niñas y adolescentes migrantes

no acompañados, y, con instituciones a las cuales se puede referir para que tengan una atención integral.

Toda la información que se recoge como resultado de las entrevistas y los espacios de convivencia con los niños, niñas y adolescentes tiene que estar recogido y sistematizado con el fin de poder brindar una adecuada atención y protección, sobre todo para los casos especiales. El capítulo 7 hace una propuesta de cómo sistematizar y documentar todos estos casos y el capítulo 8 plantea los lineamientos para el monitoreo y evaluación del presente protocolo .

Por último, se cierra el protocolo con una serie de conclusiones y recomendaciones que pueden ayudar a priorizar la puesta en marcha del enfoque psicosocial en la atención integral a los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados que pasan por los albergues Casas Nuestras Raíces.



# 01

**CARACTERIZACIÓN DE LOS  
NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES - NNA**

Para los efectos de este protocolo se entenderá como niñez y adolescencia migrante no acompañada como las niñas, niños o adolescentes que se encuentran separados de ambos padres y otros parientes y no están al cuidado de un adulto al que por ley o costumbre asuma esa responsabilidad. Y niñez y adolescencia separada de su familia, aquellas niñas, niños y adolescentes que se encuentran separados de ambos padres o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes.

Niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados deciden recorrer miles de kilómetros buscando a sus familias, o un mejor desarrollo y proyecto de vida bien por razones económicas o huyendo de situaciones de violencia como la violencia intrafamiliar, las pandillas juveniles o situaciones de violencia o inseguridad en general. En el año 2014, según datos de la SBS, se recibieron más de 4,793 niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados.

Las condiciones del viaje se caracterizan por caminar bajo el sol en el desierto, cruzar ríos caudalosos, viajar en el techo de un tren de mercancías, ser vulnerables a la presencia de bandas o crimen organizado o ser víctimas de tratantes. Todo ello los pone en situación de riesgo para su integridad y vida. De último, si llegan a sortear todos esos obstáculos, tienen que pasar la frontera y no ser detenidos por la patrulla fronteriza en Estados Unidos o las patrullas de migración en México, situación que se puede convertir en traumática.

Los niños, niñas y adolescentes que toman, o se ven obligados a tomar, la decisión de migrar se han visto en la necesidad vital de saltar a una etapa adulta asumiendo responsabilidades familiares como el cuidado y sustento de familias completas. Son niños y niñas a quienes pesan esas responsabilidades. Sienten que algo pueden hacer para cambiar la situación familiar, y, cuando el proyecto de migrar fracasa tienen una gran preocupación por resolver la deuda adquirida para realizar el viaje a EEUU o México. En algunos casos son rechazados o violentados a su regreso a la casa por responsabilizarles del fracaso del viaje. Es así que se enfrentan a las condiciones de pobreza o extrema pobreza, a la falta de oportunidades educativas, laborales y de acceso a su tiempo libre y descanso.

Son niños, niñas y adolescentes con un gran valor y fuerza con deseos de trabajar, estudiar y tener una oportunidad de crecimiento personal y familiar. En los casos donde huyen de la violencia intrafamiliar o de las pandillas juveniles, o de situaciones de violencia e inseguridad en general, además de perseguir un desarrollo integral, buscan estar en un espacio libre de violencia donde ser respetados y vivir en paz y libertad. Es importante resaltar que las niñas y niños cuando huyen de violencia intrafamiliar, han sido víctimas por parte de un miembro de su familia, comunidad o entorno cercano, por lo que la detección se torna importante para que se puedan adoptar las medidas y mecanismos de retorno que debe brindarle seguridad y protección.

De otro lado, se encuentran quienes quieren encontrarse con su mamá, papá o hermanos que crecieron en países como Estados Unidos con otras oportunidades de vida, o quienes salen de sus países porque son rechazados por su opción sexual diferente como son homosexuales y transexuales.

Estas situaciones llevan a construir niños, niñas y adolescentes que viven extrañando a sus familias, con cierto grado de tristeza y nostalgia, frustración y cólera frente a la falta de oportunidades, miedo a represalias, y, muchas veces culpa o vergüenza por no poder ayudar a cambiar la situación familiar. Los impactos psicosociales que viven, son a menudo complementados con la estigmatización y el etiquetamiento por parte de la sociedad que los ve como personas que no quieren estudiar ni trabajar, y, que también señala a los padres o madres de “irresponsables” por “dejar” o “empujar” a sus hijos e hijas a realizar el viaje.

Se puede también encontrar niños, niñas y adolescentes con síntomas de estrés postraumático<sup>2</sup> en los casos en los que han vivido o sobrevivido a situaciones de violencia como la violencia sexual, asaltos, víctimas de trata de personas, cautiverio por grupos organizados o ser privados de libertad por largos periodos de tiempo y con malos tratos por parte de las autoridades migratorias.

Es importante tener presente que los riesgos durante el viaje son diferenciados, ya sea de trata de niños o niñas, estas últimas están más expuestas a abusos y violencia sexual, riesgo de embarazos no deseados; así mismo el riesgo de infecciones de transmisión sexual.

La experiencia que se ha tenido desde Casa Nuestras Raíces en el abordaje de las niñas, niños y adolescentes migrantes guatemaltecos no acompañados o separados, señala que puede existir un impacto psicosocial diferenciado entre aquellos o aquellas que lograron llegar al país de destino, principalmente Estados Unidos y fueron repatriados y, quienes fueron detenidos en el país de tránsito, fundamentalmente México.

Quienes llegaron a los EEUU y fueron detenidos, pasaron por un tiempo en albergues con un plan educativo, tuvieron que encontrar un patrocinador o patrocinadora (persona que los recibe y se

<sup>2</sup> El síndrome de estrés postraumático es un trastorno de ansiedad que surge a raíz de un acontecimiento traumático y desencadena ciertas respuestas o síntomas como son las pesadillas, la pérdida de concentración, revivir el hecho traumático o evitar ciertos lugares o personas. En el caso de los niños, niñas y adolescentes se puede manifestar con terrores nocturnos, enuresis o incontinencia urinaria en la noche, mucho miedo a estar con ciertas personas, regresar a etapas anteriores del desarrollo o un fuerte apego a personas de su confianza cuando antes se movía más libremente

responsabiliza de su cuidado y bienestar), presentar su caso en una corte frente a un juez o jueza y esperar una respuesta. Un 90 % de estos niños, niñas y adolescentes logran quedarse en el país<sup>3</sup>, y es un porcentaje muy bajo que no consiguen a su patrocinador o patrocinadora (es decir, un recurso familiar adecuado), y son ellos y ellas quienes regresan. Esto significa un alto grado de frustración porque ya en el país de destino nadie los quiso acoger.

Los niños, niñas y adolescentes que son repatriados de México vivieron condiciones más difíciles para su detención, tienen mayores dificultades para lograr una visa humanitaria, no tienen un recurso familiar adecuado en el país (porque no era ahí donde iban y los estaban esperando) y, en el caso de lograr una visa humanitaria pasarían a la protección de los servicios del estado encargado de ello, como es el sistema de Desarrollo Integral de la Familia -DIF. Estas situaciones llevan a las autoridades consulares a preguntarse “¿Qué beneficios puede tener para niños, niñas o adolescentes acceder a una visa humanitaria en un país en tránsito como México? ¿No sería más adecuado lograr un buen recurso familiar en el país de origen, es decir, en Guatemala?”

La conducción y recepción a los niños, niñas y adolescentes en los albergues Casas Nuestras Raíces ha permitido documentar a través de las entrevistas, que quienes son repatriados de México, han estado privados de libertad desde días, hasta meses; en condiciones de hacinamiento, falta de infraestructura, maltrato o violencia dentro de los centros donde son detenidos, y, cuando llegan a Guatemala se encuentran en una situación de “desesperación” y con ciertos grados de agresividad por las situaciones que les han tocado vivir.

Un tercer grupo de niños, niñas y adolescentes, son quienes realizan trabajos temporales en las zonas fronterizas. Por ejemplo, niños, niñas y adolescentes chicleros, trabajadores y trabajadoras en fincas, o trabajadoras domésticas. Ellos y ellas buscan contribuir a la economía familiar por espacios cortos de tiempo y de ahí regresar a sus comunidades. En este sentido, cuando son aseguradas y repatriadas no encuentran un sentido ya que históricamente sus familias han utilizado estos mecanismos para mejorar la economía familiar. Estos niños, niñas y adolescentes, pueden haber vivido situaciones de violación de derechos laborales o explotación laboral en el marco de la trata de personas.

En cualquiera de los casos, es importante tomar en cuenta que llevan aparejado el peso de la deuda adquirida para realizar el viaje. Niños, niñas y adolescentes cuando se encuentran en los países de tránsito y destino privados de libertad y se comunican con sus familiares vía telefónica, reciben la presión de sus familias para que se pongan a trabajar y recuperar el dinero de la deuda. Cuando ellos y ellas regresan repatriados, en sus hogares continúa la presión de la deuda, y en determinados casos son violentados o se les exige una mayor carga o esfuerzo laboral en las tierras de cultivo, en la casa o en otros espacios como forma de castigo o retribución para “ponerse al día con la deuda”.

Cerrando este apartado sobre la caracterización y el impacto psicosocial que viven los niños, niñas y adolescentes migrantes es necesario también tomar en cuenta que cuando llegan al albergue Casa Nuestras Raíces muy probablemente habrán contado su historia, o parte de su historia

<sup>3</sup> Dato obtenido de los servicios consulares en Phoenix y Mac Allen en visita de campo en el mes de septiembre 2014

en numerosas ocasiones: autoridades de migración, personal de las estaciones migratorias o albergues, cortes o juzgados de migración que atienden el caso, asesores o asesoras legales, consulado, Procuraduría General de la Nación u otros. En este sentido, el hecho de que hayan compartido su historia en tantas ocasiones, no necesariamente asegura que la persona haya tenido la oportunidad de tener un espacio de “descarga emocional” o de una adecuada actitud de escucha. Lo que sí sucede es que ellos y ellas están cansados de tener que hablar con tantas personas y autoridades y será necesario tomarlo en cuenta en el momento de la entrevista.



# 02

## PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN

En este apartado, con el fin de tener un encuadre de las acciones que se desprenden del presente protocolo, se analizan brevemente algunos principios básicos en el apoyo, atención y recepción a los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados repatriados como es el concepto de dignidad, interés superior del niño, niña o adolescente; no discriminación y respeto a la diversidad, no revictimización, la seguridad humana, el derecho a migrar o la confidencialidad.

## Dignidad

Toda persona es un ser humano único y valioso, y como tal, se debe respetar y proteger su dignidad individual, sus necesidades particulares, sus intereses y su privacidad, por lo que la atención prestada por los equipos a cargo de la recepción de las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados deben orientar su intervención en cumplimiento de dicho principio.

---

## Interés superior del niño, niña o adolescente

La ley de Protección Integral a la niñez y adolescencia, ley PINA<sup>4</sup>, describe el interés superior de los niños, niñas y adolescentes como

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

<sup>4</sup> Artículo 5 de la ley.

Esto significa que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a expresar su opinión sobre lo que quieren y como lo quieren, y, tomando en cuenta sus deseos y necesidades construir o poner en marcha su plan de vida. Su desarrollo como seres humanos desde las primeras etapas debe estar en un ambiente de armonía y rodeado de personas que velen por su protección y bienestar.

Todo niño tiene derecho a que se consideren prioritarios sus intereses fundamentales. Esto incluye el derecho a la protección y a la oportunidad para desarrollarse de forma armoniosa;

- a) **Protección.** Todo niño tiene derecho a la vida y la supervivencia y a ser protegido de todo tipo de dificultades, abuso o negligencia, incluidos el abuso o negligencia de naturaleza física, psicológica, mental y emocional;
- b) **Desarrollo en un ambiente de armonía.** Todo niño tiene derecho a crecer en un ambiente de armonía y a un estándar de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. En el caso de un niño que ha sido traumatizado, deben adoptarse todas las medidas necesarias para permitir que disfrute de un desarrollo saludable;
- c) **Derecho a la participación.** Todo niño tiene derecho a expresar libremente sus criterios, opiniones y creencias sobre cualquier asunto en sus propias palabras, y a aportar su contribución, especialmente a las decisiones que afecten a su vida, incluidas aquellas que se adopten en el marco de cualquier proceso judicial, y a que esos puntos de vista sean tomados en cuenta.

La Observación General 6ª. Del Comité sobre los Derechos del Niño, indica que la determinación del interés superior del niño exige una evaluación clara y a fondo de la identidad de este y, en particular, de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos, así como las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección, para esta determinación es necesario que la evaluación se realice en un ambiente de amistad y seguridad y a cargo de profesionales competentes formados en técnicas de entrevista que tengan en cuenta la edad y el género.

---

## No discriminación y respeto a la diversidad

Toda persona tiene derecho a un trato equitativo y justo, sin importar la raza, origen étnico, color, género, idioma, religión, opción sexual, opinión política o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, impedimentos físicos, nacimiento, o cualquier otra condición y, en el caso de los niños, niñas y adolescentes las condiciones de sus padres o de sus representantes legales.

Este principio no excluye e incluso puede exigir, la diferenciación fundada en la diversidad de necesidades de protección, como las asociadas a la edad o al género.

## No Revictimización

La revictimización se entiende como el hecho de volver a hacer daño a la persona cuando se está dando el apoyo, atención o acompañamiento. Es por eso, que cuando se hace un trabajo con niños, niñas y adolescentes repatriados, un principio de las acciones que se ponen en marcha es la “no revictimización”, es decir, que el apoyo que se brinde no suponga un nuevo daño.

Al hablar de “no revictimizar”, se incluyen varios principios dentro de ella:

- Dar información clara de sus posibilidades en relación a diligencias, ayudas, o lo que la persona espera del apoyo del equipo SBS.
- Dar información a las niñas, niños y adolescentes de sus derechos y los servicios que deberá recibir durante el proceso.
- Cumplir con lo que se acuerda, por mínimo que sean los acuerdos.
- Tener una escucha responsable y respetuosa donde la persona se sienta escuchada y valorada
- Permitir que la persona comparta su testimonio siempre y cuando ello tenga un sentido para la persona o para el proceso. El hecho de compartir o no el testimonio no es en sí revictimizante. Lo que hace que ello produzca un nuevo daño es cuando dar el testimonio no tiene sentido o la persona no se siente escuchada o comprendida.
- No preguntar sobre determinados aspectos de la vida si no es necesario o si no va a tener utilidad para dar una respuesta asistencial o de protección.
- Cerrar espacios emocionales difíciles que se abren en las entrevistas o conversaciones informales.
- No abrir experiencias pasadas que no se puedan manejar
- Proteger de posibles situaciones de vulnerabilidad (p.ej. personas con opción sexual diversa)
- Dar un trato digno y respetuoso
- Privacidad y confidencialidad en el manejo de la información. En los casos en los que sea necesario compartir la información con otros profesionales se consultará primero con el niño, niña o adolescente para tener su autorización al compartir la información explicando porque es necesario hacerlo. En estos casos, también se puede ver la posibilidad de compartir una parte de la información, pero no toda.
- Derivar a los profesionales o servicios adecuados para que puedan continuar con la atención integral necesaria.
- No poner en riesgo la integridad de los niños, niñas y adolescentes, para lo cual se deberán poner en marcha los planes de seguridad personal necesarios.

- Desarrollar una ruta de atención, con pasos claros, complementarios para evitar la repetición de las entrevistas o de la información.
- Abordar de manera precisa la relación con su familia o dependiente para el análisis de retorno o de búsqueda de albergues.
- La necesidad de contar con un expediente único que permita el traslado de la información a las instancias que abordan las diferentes problemáticas de las niñas, niños y adolescentes.

---

## No criminalización ni culpabilización

Niños, niñas y adolescentes, de forma individual o con el apoyo de sus familias, toman la decisión de viajar no acompañados con el fin de encontrarse con otros miembros de su familia en los países de destino, buscar una mejor oportunidad de vida, o, en algunos casos viajan huyendo de situaciones de violencia intrafamiliar o pandillas juveniles, o situaciones de violencia e inseguridad en general. Cualquiera de estas circunstancias no deben llevar a una criminalización ni culpabilización hacia ellos, ellas o sus familias. En este sentido, se parte del derecho a migrar y buscar oportunidades de desarrollo allí donde ellos y ellas lo deseen.

---

## Seguridad Humana

Por último, la migración va unida al concepto de Seguridad Humana<sup>5</sup> entendida como “ausencia de temor y ausencia de carencias” y es caracterizada como “la seguridad frente a amenazas crónicas tales como el hambre, la enfermedad y la represión, al igual que la protección contra interrupciones súbitas y dañinas en los patrones de la vida diaria, sean éstas en los hogares, en el trabajo o en las comunidades” (PNUD, 1994)”. El concepto de seguridad humana se confronta con el de seguridad nacional que ve a las personas, migrantes en este caso, como sospechosas de cometer un delito, de ser un enemigo interno y de poner en riesgo la seguridad nacional.

---

## Confidencialidad

La Observación General No. 6 del Comité sobre los Derechos del Niño, en su párrafo 29, establece que la información recibida con referencia a las niñas, niños y adolescentes no acompañados o separados de su familia son de carácter confidencial y se deberá velar porque dicha información no sea utilizada para fines distintos, esto incluye la asistencia sanitaria y social.

<sup>5</sup> Shahrbanou Tadjbakhsh, Redes IDH febrero de 2008 Número 17. “Seguridad Humana”. CERI/ Sciences Po, Paris, Francia. Consultado en <http://www.revistahumanum.org/revista/seguridad-humana/> (30/07/14)



# 03

TÉCNICAS PARA  
EL APOYO  
PSICOSOCIAL

El capítulo 3 presenta el concepto de “enfoque psicosocial” con el fin de construir un marco de referencia útil para la atención y protección a los niños, niñas y adolescentes. El presente protocolo tiene como propósito dotar de herramientas a diferentes profesionales que no necesariamente vienen del campo de la salud mental, y por ello se aportan algunas ideas que puedan ser puestas en marcha de forma sencilla.

El trabajo en los albergues casas Nuestras Raíces requiere de un gran compromiso y sensibilidad hacia los niños, niñas y adolescentes que se atienden. Por esta razón es importante cuidar las características del equipo al momento de su conformación o en los procesos de formación y fortalecimiento. En este capítulo se presentan algunas características deseables en las personas que conforman los equipos.

Es importante indicar que el modelo de intervención debe buscar asegurar que las niñas, niños y adolescentes encuentren un espacio seguro, confiable y que en ningún momento puedan sentirse amenazados.

Una vez planteado qué se entiende por enfoque psicosocial y quienes forman parte de los equipos se presentan varias técnicas del trabajo psicosocial como son la observación, la escucha responsable, la entrevista, el trabajo en grupos o los primeros auxilios psicológicos.

### 3.1.- Qué se entiende por enfoque psicosocial

El enfoque psicosocial en la atención integral a la niñez y adolescencia migrante no acompañada invita a entender la interrelación entre los niños, niñas y adolescentes y sus familias, y también con el contexto histórico-social del que vienen.

De esta forma, niños, niñas y adolescentes influyen en la familia y a su vez en la colectividad; como la colectividad y la familia influyen en su forma de sentir, pensar y ser. Es decir, las personas forman parte de un sistema integral donde la persona, con sus pensamientos y sentimientos se encuentra en un primer nivel. Ella está dentro de una familia con la que convive: un segundo nivel. La familia, se inserta en una comunidad que tiene identidad, normas y formas de funcionamiento, lo que constituye un tercer nivel. Y, por último, una sociedad que también tiene identidad, normas y formas de funcionamiento.

Si un nivel se modifica, cambian los demás. Se interrelacionan.

A modo de ejemplo, si en una familia, se fomenta en los hijos e hijas la importancia de la educación y hay una fuerte inversión económica para ello, además los padres se involucran en el funcionamiento de la escuela para que existan espacios donde se pueda practicar el arte o deportes, y, una hija va desarrollando sus habilidades académicas y artísticas. Esta niña, adolescente crece apoyando a la familia en sus necesidades y además cumple educativamente, poco a poco se hacen esfuerzos hacia el fortalecimiento de la escuela, el lazo entre profesores, profesoras, se abren espacios de arte para niños y niñas que se presentan frente a la comunidad, se involucra a los padres, va fortaleciendo el desarrollo humano y social de esa comunidad.

Frente a una situación como esta, si una niña crece en un ambiente familiar violento, en una zona donde hay presencia de maras; ella buscará refugio, identidad y apoyo con otros grupos, y si va a la mara entrará en una situación de mayor violencia con muchos riesgos para su vida y violentando a otras personas. Al estar en la mara su familia no tendrá interés en ella, ni tampoco la escuela. Así se va construyendo un rechazo hacia ella y de ella hacia los demás.

Lo podemos ver reflejado en la figura 1 tomado del modelo ecológico de Bonfrenbrenner “Interrelación entre los niveles individual, familiar, comunitario y social<sup>6</sup>”:

De esta forma, cuando se atiende y da protección a los niños, niñas y adolescentes será necesario tener en cuenta su ser individual pero analizando de donde vienen y cómo

son sus condiciones de vida. El papel de la Secretaría de Bienestar Social, a través de los equipos del albergue Casa Nuestras Raíces, se centrará en detectar si existen condiciones de vulnerabilidad analizando el contexto familiar y social en relación con el niño, niña o adolescente como ser individual.

En la búsqueda de información para establecer si los niños, niñas y adolescentes se encuentran “seguros” y “protegidos”, se aborda la “dimensión del corazón”, es decir, sus sentimientos y pensamientos desde ese nivel individual

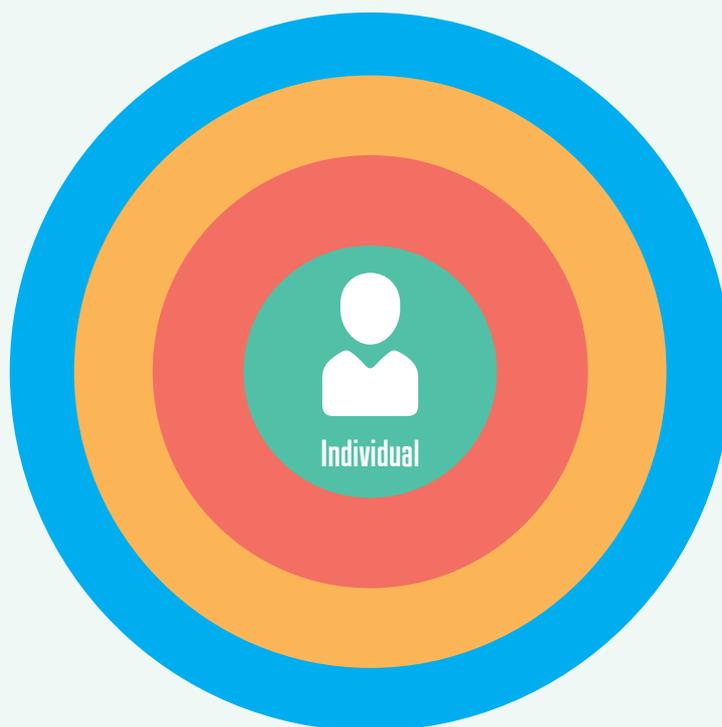
Este apartado sobre técnicas para el apoyo psicosocial brinda algunas ideas para poder manejar esa “dimensión del corazón”, y así poder conversar mejor con los niños, niñas y adolescentes para obtener la información necesaria y adecuada para atenderlos y protegerlos, y, en casos donde sea necesario dar una atención en primeros auxilios psicológicos.

La naturaleza del trabajo en los albergues abre la opción de trabajar con grupos de niños, niñas y adolescentes durante la espera para la reunificación, y, es por eso que también se exponen algunas ideas sencillas sobre el manejo de grupos.

Las propuestas no pretenden un alto grado de profundización, sino dotar de herramientas prácticas que puedan ser aplicables para personas no especializadas en psicología.

Se abordan a continuación técnicas como: la observación, la escucha responsable, primeros auxilios psicológicos, la entrevista y algunas ideas para el manejo de grupos. (Ver figura 1 en la siguiente página).

**6** Basado en el modelo ecológico de Bonfrenbrenner, y que ha sido utilizado en otros protocolos como el “Protocolo para la atención en salud mental a poblaciones que sufrieron violaciones a los derechos humanos y violencia política durante el conflicto armado interno” (p. 32) del Programa Nacional de Salud Mental dentro del Ministerio de Salud o por organizaciones que trabajan en el marco de la migración y el enfoque psicosocial, como se presenta en “Abriendo fronteras con el corazón”. Lo que hace énfasis el modelo que se presenta en este protocolo, es también la interrelación entre pensamientos, sentimientos y conducta en el marco de las teorías del aprendizaje social de Bandura y la teoría de las relaciones recíprocas en combinación con el modelo ecológico. Para más información Bandura, A. 1987 “Pensamiento y acción”. Fundamentos sociales. Editorial Martínez Roca. España



Familiar



Comunitario



Social

### 3.2.-El perfil o caracterización de las personas que conforman los equipos

Los servicios que prestan los albergues Casas Nuestras Raíces se caracteriza por el compromiso, responsabilidad, profesionalización, calidad y calidez para con los niños, niñas y adolescentes. Ello obliga a cuidar el perfil de las personas que integran los equipos.

El apoyo que se brindará en los albergues será un balance entre asistencia humanitaria necesaria pero también dar la responsabilidad y oportunidad a los niños, niñas y adolescentes para decidir que quieren hacer y cómo. Esta situación lleva a qué quienes trabajan en los albergues tienen que tener un equilibrio entre esas dos posturas: prestación de servicios frente a fortalecimiento de los niños, niñas y adolescentes.

El equipo tiene que construir un clima en el albergue que favorezca la convivencia haciendo que los niños, niñas y adolescentes se sientan cómodos, tranquilos, en confianza y seguros, además de permitir un tiempo de descanso.

Las personas que integran los equipos que atienden a los niños, niñas y adolescentes repatriados tendrán actitudes de respeto hacia la diversidad, formación para trabajo con población de estas etapas de desarrollo, sensibilidad, solidaridad, discrecionalidad y confidencialidad, ser dulce, cariñoso y amable, dar amor, seguridad, apoyo, confianza y cariño, respetar su libertad y su toma de decisiones. Tener habilidades de creatividad, flexibilidad, tolerancia y apertura a convivir con otras personas.

### 3.3.- La observación

La observación constante en los diferentes momentos de la atención (traslado, cotidianidad en el albergue, entrevista, espera de los padres o tutores..) será de gran utilidad para detectar indicios y personas que requieran de una atención especial, pero también señales de precaución para posibles situaciones de riesgo.

A modo de ejemplo, a continuación se presentan algunas situaciones donde la observación será de gran utilidad:

- En el traslado en el autobús la observación permitirá identificar personas con liderazgo, con las cuales será necesario tener un mayor acercamiento y cuidado para el adecuado funcionamiento y convivencia en el albergue.
- En la dinámica del albergue, las personas que se encuentran aisladas o que muestren señales de mayor tristeza, preocupación o enfermedad para acercarse a ellas y prestar apoyo si fuera necesario.
- En las personas que vienen a reclamar a los niños, niñas y adolescentes al albergue y que dicen ser sus tutores legales cuando pueden ser personas vinculadas a redes de trata o ser los tratantes.

La observación implica mantenerse de forma atenta a todo lo que sucede alrededor: clima emocional, necesidades

básicas, relación entre los niños, niñas y adolescentes, sentimiento de confianza o desconfianza entre los niños, niñas y adolescentes, o sentimientos de cólera, violencia, tristeza o miedo.

En el caso de que alguna persona del equipo detecte personas que requieran especial atención deberá transmitirlo a Trabajo Social o Psicología con el fin de realizar las acciones necesarias.

### 3.4.- Escucha responsable

La escucha responsable permitirá abrir un espacio donde las personas compartan sus experiencias dolorosas y se sientan escuchadas sin ser juzgadas.

Una vez que han podido compartir de forma segura y en confianza cuales han sido sus experiencias, sus miedos y temores, también permitirá construir propuestas conjuntas para dar salida a los problemas que enfrentan.

Es necesario escuchar para poder entender las dificultades o documentar los casos. Entender qué es lo que la persona me quiere decir, cuáles son sus deseos y necesidades. En la medida que mejor escuchamos podremos dar un mejor apoyo.

Una imagen que caracteriza la técnica de la escucha responsable es una cara con unos grandes ojos, grandes orejas y la boca muy pequeña.

El hecho de decir que la escucha es “responsable” quiere decir que al escuchar adquirimos una gran responsabilidad en el sentido de qué hacer con esa información: Que hacer en relación al apoyo emocional, la puesta en marcha cuando sean necesarias medidas de seguridad, acciones legales u otras.

Al compartir las historias, quienes atienden o dan apoyo adquieren la responsabilidad de abrir un espacio seguro y confiable para construir de forma conjunta alternativas u opciones con el propósito de encontrar una solución.



## La técnica, puede tener la siguiente estructura<sup>7</sup>

### 01

**Una introducción o entrada:** “Hola, ¿cómo estás?” “Siento que estás preocupada, ¿te puedo ayudar?” o, directamente cuando alguien comienza a compartir: “Quiero contarte una situación que me está sucediendo...”

### 02

**Desarrollo:** La persona cuenta su historia y se escucha el relato de principio a fin, sin interrupciones.

### 03

**Cierre con los siguientes cuatro pasos:**

- Resumen breve de lo que se ha compartido (no repetir todo, sino las partes más importantes, de esta forma nos aseguramos de haber comprendido bien la información, y también la persona se siente escuchada).
- Valorar la confianza que se ha puesto en nosotras por contar una experiencia difícil y el esfuerzo que se hace por contarlo.
- Normalizar las molestias, como por ejemplo pensamientos recurrentes, preocupación, tristeza, cólera, desesperanza, pesadillas... u otros impactos psicológicos que hayan salido en la conversación. Nos encontramos con impactos o molestias normales frente a situaciones anormales. “Es normal y natural que tengas pesadillas, no te puedas concentrar, estes triste ... por lo sucedido. Lo que no es normal es lo que te está pasando”.
- Buscar algunas soluciones. “¿Qué crees que se puede hacer ahora?”y, en base a lo que la persona crea que puede hacer, ayudar a ponerlo en práctica o, si no se le ocurre nada, hacer algunas sugerencias.<sup>8</sup>”

En la escucha responsable, así como en la técnica de la entrevista hay una serie de cosas que se deben hacer y otras que no<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> (2014) “Abriendo fronteras con el corazón”. Ed. Serviprensa. Guatemala

<sup>8</sup> Idem P.59

<sup>9</sup> ECAP ( 2004 ) “La escucha responsable”. Ed. Ciudad de Guatemala, Guatemala Revisión en <http://www.ecapguatemala.org.gt/siteb/img/pdf/manuales/01TecnicasdeEscuchaResponsable.pdf>



## Actitudes para una adecuada escucha responsable

- Dirigirse a los niños, niñas y adolescentes por su nombre
- Mostrar interés con la postura corporal, expresión de la cara, tono de voz agradable y mirada atenta.
- Mostrar interés o agrado y gusto por escuchar a la otra persona
- Mostrar respeto por la persona sin importar lo que crea o piense. Todo lo que tiene que decir es digno de respeto
- Mostrar confianza en su capacidad para superar sus experiencias dolorosas.
- Mostrar aprecio por la persona y valorar su decisión de compartir su testimonio.
- Mantener contacto visual y físico y, si se considera adecuado y conveniente, por ejemplo ofrecer la mano, realizar algún gesto, dar un abrazo o una palmadita. En este sentido será siempre necesario revisar si estas conductas son del agrado de los niños, niñas o adolescentes e igualmente se deberá tomar precaución con el enfoque de género.
- Ser solidario pero cuidando de no involucrarse emocionalmente.
- Buscar un lugar que tenga condiciones mínimas para realizar la entrevista: que no existan terceras personas ajenas, que permita concentración en lo que se esté hablando, que de percepción de seguridad y confianza a las personas, que tenga unas condiciones de temperatura adecuadas, en la medida de lo posible que el lugar resulte agradable a la vista, tener pañuelos, agua, sanitarios.
- Dar a las personas sensación de seguridad, confianza, y estabilidad
- Actitud positiva
- Manejar los silencios que aparecen en la conversación.
- Tener empatía: ponerse en el lugar del otro
- Elaborar resúmenes cada cierto tiempo, cuando se considere oportuno o cuando se termine de abordar un tema: *"hemos venido hablando sobre..."*
- Reformular frases cuando no estemos claros de haber entendido lo que nos han dicho. Las reformulaciones se deben hacer con palabras positivas: *"Si no entendí mal, lo que me has dicho ..."*



### Por otro lado, las actitudes que se deben EVITAR:

- Interrumpir a la persona cuando le ocurre algo como puede ser llanto, temblor, rabieta, bostezos etc
- Decirle: *“No llores” “No te enojés”*
- Aconsejar y/o dar soluciones
- Interpretar: *“Lo que te pasa es...”*
- Analizar, intelectualizar
- Juzgar, criticar o dar nuestra opinión
- Hacerle razonar *“No te das cuenta que...”*
- Darle o no la razón
- Mostrarle lástima o desprecio
- Restarle importancia a sus experiencias y a sus temores *“No te preocupes por eso”, “Eso no es nada”*
- Contarle las cosas parecidas que le han pasado a quien escucha
- Afectarse por la impresión que causa lo que cuenta la persona
- Contarle a otras personas lo que nos cuenta o lo que se ha escuchado
- Asumir actitudes paternalistas.. *“Yo lo resuelvo” “Tengo amigos que lo pueden hacer”*

En la conversación con los niños, niñas y adolescentes, a veces, muestran una afectación emocional como por ejemplo quedarse callada o con llanto. En estos casos, se recomienda mantener el silencio hasta que la persona se vaya recuperando y retome fuerza para seguir hablando.

Sin embargo, hay ocasiones en las que esto se vuelve más fuerte y complejo, y se hace necesario utilizar técnicas de primeros auxilios psicológicos. Algunas ideas del manejo de estas situaciones se propondrán más adelante y se derivará con psicología o trabajo social.

## 3.5.- La entrevista

La escucha responsable permite a la persona hablar para expresar su historia, pensamientos y sentimientos sin un objetivo, y sin una estructura en la conversación. La entrevista será una conversación más dirigida hacia obtener información para asesorarla mejor o documentar su caso, o, si se le quiere dar una ayuda psicológica, también habrá una dirección o un propósito sobre el contenido. Es en ese momento, que se habla de entrevista.

La entrevista es una conversación entre dos o más personas que estará guiada por un objetivo y orientada por las preguntas que se hacen a la persona.

De esta forma, la primera pregunta que nos tenemos que hacer como entrevistadores o entrevistadoras es: ¿Qué quiero de esta entrevista? ¿Qué propósito tienen las preguntas que hago? ¿A dónde quiero llegar?

Los objetivos que nos proponemos para la entrevista, nos van a dar una dirección de las preguntas que tenemos que hacer, pero también el cómo hacerlas.

Una vez que tenemos claridad en el objetivo, las actitudes y habilidades para una buena entrevista serán las mismas que en la escucha responsable.

Pueden existir diferentes estructuras de entrevista, por ejemplo, médica, desde el trabajo social para conocer los recursos sociales de las personas, investigativa, legal o psicológica entre otras.

## Del objetivo y finalidad de la entrevista

El proceso de entrevista que tiene como finalidad establecer el interés superior del niño, niña o adolescente, al analizar una situación de vulnerabilidad y en ese caso, poner en marcha las medidas de protección necesarias. Para ello, se lleva a cabo entrevistas con el niño, niña o adolescente y con su familia o personas que se presentan para tomarlo a su cargo.

Hay que recordar que las niñas, niños y adolescentes pudieron haber sido víctimas de violencia, incluida la violencia sexual durante el viaje o en el proceso de detención o privación de libertad, así como ser uno de los motivos por los cuales el niño decidió viajar al ser víctima de un familiar o persona cercana de su comunidad.

El objetivo o finalidad de la entrevista con niños, niñas y adolescentes migrantes atendidos en los albergues Casas de Nuestras Raíces serán (4):

- a) Analizar la situación de riesgo o vulnerabilidad para el niño, niña o adolescente, es decir, determinar el interés superior del niño, niña o adolescente y así evitar ponerlos en situación de riesgo y ofrecer otras opciones para su integración familiar y social.
- b) Dar una atención emocional para casos donde así lo amerita, por ejemplo, ser víctima o testigo de hechos de violencia.
- c) Abrir un espacio para la elaboración emocional y personal de la experiencia.
- d) Disponer de información para realizar una propuesta de fortalecimiento en el proyecto de vida y poder derivar a las instituciones competentes para brindar el apoyo

Y, el objetivo con las familias será “Analizar si son el recurso familiar idóneo donde el niño, niña o adolescente no estará en situación de riesgo”.

## Quien o quienes entrevistan

El área de psicología entrevistará a los niños, niñas y adolescentes, el área de trabajo social realizará las entrevistas al recurso familiar que llega a reclamar a los niños, niñas y adolescentes<sup>10</sup>

En conducciones grandes, o cuando los niños, niñas y adolescentes son entregados directamente a su llegada sin ser atendidos en el albergue casa Nuestras Raíces porque así ha sido indicado por PGN, podrá apoyar personal del equipo, fundamentalmente Operadores de Protección a la Infancia, debidamente capacitados en la entrevista.

<sup>10</sup> La Secretaría de Bienestar Social puede trabajar en apoyo a la PGN para la identificación del recurso familiar adecuado, y, cuándo así sucede, como es el momento en el que se elabora el presente protocolo, será trabajo social quien realice estas entrevistas.

## De la actitud y mensaje hacia los niños, niñas y adolescentes

La entrevista tendrá lugar en un clima emocional de confianza, respeto, escucha, amabilidad, y cariño, entendiendo que la persona entrevistada son niños, niñas y adolescentes que han tenido que vivir situaciones difíciles desde muy tempranas edades de su desarrollo.

La entrevista bien desarrollada permite un momento de descarga emocional y de reflexión sobre lo sucedido y lo que puede suceder en el futuro. No debe ser un espacio para recriminar, enviar un mensaje de miedo o reclamo de lo que se ha hecho o de lo que puede suceder si se intenta nuevamente el viaje. Será importante que la información que se quiere transmitir se haga al finalizar la entrevista.

## Lugar y condiciones de donde se realiza la entrevista

La entrevista tiene que tener lugar en un espacio privado y confidencial, donde la persona se encuentre cómoda y no existan interrupciones (personas que entran a preguntar, que pasan por ahí, teléfono que suena..)

## Del registro de la información

La información recabada en la entrevista será registrada en una hoja o boleta destinada para ello. Es decir, por razones de tiempo, la estructura tanto dirigida a los niños, niñas y adolescentes, como a sus familias va acompañada de una hoja de registro ágil para la sistematización de la información que se encuentra en Anexo II y IV.

El registro de información relativo a datos de identificación: Nombre, edad, lugar de nacimiento, lugar de residencia, grupo étnico, idiomas, nombre del padre, nombre de la madre, estudios realizados y religión será registrado por un Operador de Protección a la Infancia- OPI.

El registro de la información realizado a los niños, niñas y adolescentes se realizará de forma posterior a la entrevista

en su correspondiente boleta de registro. En este sentido, se realiza la entrevista, se anota algún dato que la persona que quien entrevista considere que no va a recordar, y, una vez el niño, niña o adolescente se ha retirado, se tomará 5 mn para registrar la información en la correspondiente boleta de registro antes de entrevistar al siguiente niño, niña o adolescente.

El registro de la información de las entrevistas a las personas que llegan a reclamar a los niños, niñas y adolescentes se realizará de forma simultánea para algunos datos, pero también en el momento posterior a la entrevista si quedó algo pendiente de registrar.

## Previo a la entrevista

Antes de iniciar la entrevista, se realizará un esfuerzo para disponer de una mínima información del niño, niña o adolescente que se va a entrevistar, como es el nombre, la edad y el lugar de nacimiento. Esto para tener mayor facilidad para ponerse en el lugar de la persona, prever algunas informaciones clave como por ejemplo que pueda hablar en idiomas mayas, y, no se volverá a preguntar lo mismo que ya otra persona del albergue ha preguntado. Tener la información previa permitirá dirigirse a las personas por su nombre y además adelantar en el registro de la información.

Previo a iniciar la entrevista se comenzará conversando de un tema sencillo para tranquilizar y dar confianza.

## Características de la entrevista

La forma en la que se determina el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, tiene como técnica central la entrevista. Es en ese momento donde la conversación junto con informaciones contextuales y la observación permitirá tener elementos para definir si se requieren de medidas de protección o no. En este sentido, el instrumento utilizado dependerá de las siguientes situaciones:

- Número de niños, niñas y adolescentes atendidos en una conducción
- Número de personal disponible para entrevistar

- Tiempo disponible para entrevistar
- Idioma materno.- Personas maya hablantes con un bajo nivel de español, cuando no hay personal maya dentro del equipo o no se logra una persona que realice la traducción, requieren preguntas más directas, cortas, y con un vocabulario sencillo para su mayor comprensión

En función de las situaciones planteadas, en unas ocasiones se utilizará una entrevista semiestructurada y en otras una entrevista estructurada, más basada en un cuestionario.

### Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada es la más adecuada para la determinación de situaciones de vulnerabilidad porque permite una mayor expresión de experiencias, pensamientos y emociones por parte del niño, niña o adolescente entrevistado. Permite igualmente un mayor grado de fluidez en la comunicación y tiene un carácter más centrado en la defensa y protección de los derechos de la niñez y adolescencia, la no revictimización y la posibilidad de abrir un espacio para la elaboración emocional de la experiencia. Tendrá una estructura general como se plantea en el apartado “la entrevista a los niños, niñas y adolescentes” en el capítulo 4, con preguntas amplias generadoras, a las que le seguirán preguntas en embudo que permitirán profundizar, ampliar y aclarar información.

Los desafíos que presenta este tipo de entrevista es que tiene que existir una cierta habilidad para ir formulando las preguntas adecuadas en función de lo que los niños, niñas y adolescentes comparten, además de tener capacidad de memoria para no interrumpir la conversación mientras se realiza la entrevista. En este sentido, el registro de la información se realiza a lo largo de la entrevista con algunos detalles, pero fundamentalmente cuando ya se ha cerrado y el niño, niña o adolescente se ha retirado, siendo necesario dejar un unos minutos entre una entrevista y otra para escribir la información en la correspondiente boleta de registro.

Existe un guión para la realización de la entrevista, la claridad en su objetivo, pero no preguntas que obligatoriamente se tienen que formular. Otro de los desafíos es que, al permitir el relato abierto a los niños, niñas y adolescentes será

necesario un poco más de tiempo que para una entrevista estructurada en dos sentidos: (1) existe mayor probabilidad de que afloren emociones de preocupación, miedo o tristeza y por lo tanto será necesario realizar primeros auxilios psicológicos; y (2) los niños, niñas y adolescentes se tomarán más tiempo para compartir lo vivido.

Es por eso que será la técnica utilizada en primer lugar para entrevistar cuando se den las siguientes situaciones:

- Exista personal suficiente para realizar las entrevistas
- Se disponga de 25 minutos para la realización de la entrevista

La entrevista semiestructurada presenta **preguntas abiertas que permitan un relato amplio**, y, posteriormente, cuando se termina el relato amplio, se van realizando preguntas más cerradas, centradas en el tema, a las cuales se les llama “preguntas en embudo”.

Las personas que realizarán las entrevistas deberán conocer las preguntas y estructura con el fin de lograr una conversación fluida y ágil. En el guión propuesto en anexo I, dirigido a la entrevista de niños, niñas y adolescentes, se plantean diferentes tipos de preguntas, pero ello no significa que se deban preguntar todas, en ese sentido, son preguntas orientativas dependiendo del caso vivido por el niño, niña o adolescentes. A modo de ejemplo, si ya ha manifestado que viajó todo el trayecto en bus hasta que lo aseguraron, no se preguntará si caminó por el desierto. Es en este sentido, que el instrumento que se plantea es una entrevista y no un cuestionario y que sus preguntas son orientativas para ir teniendo una idea de cómo pudo haber sido la ruta migratoria.

### Entrevista estructurada o cerrada

La entrevista estructurada o cerrada, plantea preguntas cerradas que se van formulando una tras otra según son planteadas en la boleta de registro. Este tipo de técnica, al ser más cerrada y muy centrada en las respuestas para que sean registradas, limita la expresión de relatos más amplios y a expresión de sentimientos, pero tiene como ventaja que permite obtener la información de una forma más rápida.

Es por ello, que se utilizará la entrevista estructurada o cerrada planteada como boleta en anexo II no exista personal suficiente para entrevistar, la fluidez en el idioma español esté limitada o exista una fuerte restricción de tiempo para su aplicación.

Si bien las preguntas son cerradas, se iniciará con la misma presentación que en la entrevista semiestructurada presentada en anexo I. En todo momento se tratará de que no sea exclusivamente un cuestionario que debe responderse de forma automática, sino, en la medida de lo posible se tratará de hilar unas preguntas con otras, o, si el niño, niña y adolescente ya contestó a alguna pregunta antes del momento en que el cuestionario lo aborda, se retomará en el momento que corresponda lo ya contestado, o si no es necesario que se aborde, se pasará a las siguientes preguntas.

## De los dos tipos de entrevista

Cualquiera de los dos tipos de entrevista incorpora en su estructura la posibilidad de tener que realizar primeros auxilios psicológicos si fuera necesario con el fin de dar una respuesta emocional a los niños, niñas y adolescentes si es que así lo requieren. Preguntas en este sentido, son por ejemplo: “¿Qué fue lo más difícil?” ó “¿Cómo te sientes ahora” (no preguntar por cómo se sintió en ese momento. Podemos preguntar por pensamientos en el momento de los hechos, pero no por sentimientos<sup>11</sup>)

Cualquiera de las dos modalidades tiene un orden y un sentido, y durante su desarrollo NO es conveniente dar información, NO se puede juzgar, NO se puede dar consejos o NO se puede hablar de otras experiencias.

Si se quiere dar información, un consejo o compartir experiencias de otras personas, eso se realizará ÚNICAMENTE en el cierre.

## Tipos de preguntas

Las entrevistas pueden tener diferentes tipos de preguntas en función de su objetivo. Entendiendo que las entrevistas que aquí se plantean buscan información para conocer si los niños, niñas y adolescentes han sido violentados o pueden serlo en sus comunidades de origen, pero también tomando en cuenta que es un espacio donde poder elaborar la experiencia o dar “primeros auxilios psicológicos”, veremos aquí dos tipos de preguntas:

- (a) Preguntas que permiten abrir sentimientos
- (b) Preguntas cognitivas, más “frías” que no abren necesariamente sentimientos y que también ayudan a cortar emociones si consideramos que no es el momento o no es la persona adecuada para manejar la situación.

- Preguntas que van dirigidas a abrir emociones, como por ejemplo, “¿Qué pensaste?” “¿Qué sientes?”
- Preguntas cognitivas que se centran más en hechos o datos, por ejemplo: “¿En qué fecha naciste? ¿Hasta qué grado estudiaste?”

## En qué momento entrar a emociones o experiencias difíciles o traumáticas y cuando no es adecuado

Llevar a cabo una entrevista con personas que han vivido situaciones difíciles abre un espacio para conversar sobre experiencias, pero también sobre sentimientos y pensamientos. En esta segunda situación, conversar sobre

<sup>11</sup> Al momento de abordar una situación difícil o traumática, no se pregunta por sentimientos en ese momento porque se regresa a la persona emocionalmente a ese momento y eso no es adecuado desde una atención psicológica.

sentimientos y pensamientos es un camino que si no se sabe manejar bien puede llevar a una revictimización. Es por ello que se dan una serie de recomendaciones:

- La persona tiene que tener la capacidad técnica de elaborar o manejar esos sentimientos
- Abrir el espacio a las emociones si se va a tener el tiempo necesario en ese momento, o, si se le va a poder dar seguimiento y,
- Disponer de un espacio confidencial y adecuado para ello

Si el entrevistador o entrevistadora no va a poder controlar las emociones del niño, niña o adolescente es más adecuado desviar la conversación o hacer preguntas cognitivas. En esos casos, se derivará a un profesional adecuado “Veo que esto te afecta bastante. *Si te parece vamos a hablar con (nombre del profesional de la psicología) para que te pueda atender bien. El o ella es una persona también de confianza y que tiene mucha experiencia en este tipo de situaciones*”. *Si el caso es que no hay tiempo o el lugar no es el adecuado, podemos plantear: “veo que esto te afecta, ¿te parece que lo sigamos platicando más tarde?”*

### 3.6.- Primeros auxilios psicológicos

A lo largo de la atención a los niños, niñas y adolescentes, el equipo de trabajo se puede encontrar con la expresión de emociones fuertes o desbordadas en la cotidianidad del albergue, los espacios de escucha o las entrevistas. En estas situaciones puede ser necesario una intervención en primeros auxilios psicológicos. Los primeros auxilios psicológicos son una técnica que cualquier persona de los equipos puede

poner en práctica con un entrenamiento adecuado. No es necesario ser un profesional de la psicología para ello.

Recordamos que las expresiones emocionales que se manifiestan en ese momento son normales dada la situación que los niños, niñas y adolescentes están viviendo. Por ejemplo, recordar lo que han vivido, o pensar en todas las dificultades que les esperan, sobre todo la cancelación de la deuda, es normal vivir sentimientos de dolor, desesperación, cólera o tristeza. Estas expresiones emocionales son permitidas y tienen su espacio siempre y cuando la persona esté en contacto con la realidad.

Estar en contacto con la realidad significa que la persona es consciente que está en el albergue, está en un proceso de deportación, está regresando a su país después de que fue detenido en el país en tránsito, se da cuenta si es de día o de noche.

Aquí se proponen algunas técnicas sencillas para volver a equilibrar a la persona.

El objetivo de los primeros auxilios psicológicos es equilibrar a la persona en sus emociones. Devolverle tranquilidad y la capacidad de pensar en el aquí y ahora con un futuro donde hay opciones para salir adelante

Algunos ejemplos donde vemos que niños, niñas o adolescentes están afectados emocionalmente puede ser: se quedan sin poder hablar<sup>12</sup> o lloran en medio de la entrevista.

Al final de este apartado, se plantean también algunas ideas para quienes no logran dormirse en la noche cuando se quedan albergados en Nuestras Raíces.

<sup>12</sup> En este sentido es necesario tomar en cuenta que niños, niñas o adolescentes tienen intervenciones cortas cuando dan su opinión.



## Acciones frente a una situación que requiere primeros auxilios psicológicos:

- Dejar que lloren durante un tiempo prudencial manteniendo silencio
  - Si pasado un tiempo y la persona sigue en el mismo estado, plantear: *"Entiendo que esto está siendo muy difícil para tí. ¿Quieres que nos detengamos aquí o quieres continuar?"*
  - Dar un poco de agua
  - Si la persona continúa muy afectada, darle instrucción en la técnica de la respiración como es explicada un poco más adelante.
  - Levantarse, caminar, salir a un lugar donde corra el aire y existan sonidos de tranquilidad.
- 



## A continuación se detalla cómo realizar una respiración:

### Ejercicios de respiración

La técnica de la respiración va a permitir que la sangre se oxigene, se destensen los músculos y la persona tome mayor contacto con la realidad y no se quede en la situación de llanto y extrema preocupación. Se orientará de la siguiente forma:

- Sentarse correctamente, sin cruzar las piernas y en un lugar tranquilo. No viendo televisión.
- Se respira despacio y profundo por la nariz contando mentalmente 4 segundos.- Se mantiene el aire en los pulmones 4 segundos.- Exhalar o sacar el aire por la boca contando mentalmente 4 segundos.- Mantener sin aire los pulmones 4 segundos y empezar de nuevo.
- Es un ejercicio que requiere de esfuerzo y práctica, por lo que al principio costará un poco. Para ir teniendo capacidad de realizarlo en 4 segundos cada tiempo, se puede iniciar con el conteo más rápidamente al principio, dejar 2 segundos antes de sacar el aire o respirar nuevamente. Poco a poco se puede espaciar, hasta los 4 segundos en cada tiempo. El propósito es lograr inhalar y exhalar muy lentamente, y el conteo permite centrarse en contar y olvidar las ideas que están llevando a la crisis.
- Si es posible, se recomienda que el niño, niña o adolescente lo practique en las siguientes 8 semanas 15 minutos por la mañana y 15 minutos por la noche.

Cerramos este apartado con algunas ideas para los niños, niñas y adolescentes que se quedan a dormir en el albergue y que no logran conciliar el sueño en la noche:

- Acompañar, tranquilizar, orar si es una costumbre para él o ella, contar un cuento, respiración o tomar té relajante (si no les corta el sueño porque quieren ir al baño en la noche)

### 3.5.- Manejo de grupos

Los equipos de los albergues Casas Nuestras Raíces abrirán espacios de trabajo grupal con niños, niñas y adolescentes. En este apartado se detallan una serie de ideas dirigidas a la formación del equipo que facilitará estos espacios.

El grupo, es un espacio muy útil para compartir experiencias comunes, construir un espacio de seguridad, confianza y aprendizaje y, las formas de afrontamiento que han tenido para superar las situaciones difíciles en la vida. Permite aliviar un poco las dificultades a las que se enfrentan, darse cuenta de que no están solos y solas, construir redes de solidaridad y apoyo, y tener nuevas ideas y formas de afrontar su realidad personal, familiar y social.

#### Características del espacio grupal en los albergues Casas Nuestras Raíces

Los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados que son repatriados y, atendidos por la Secretaría de Bienestar Social se caracterizan por

- Los niños, niñas y adolescentes muy probablemente no se volverán a juntar y por lo tanto no se puede plantear un proceso, sino una acción concreta.
- Algunas de ellas pueden haber sido repatriadas en otras ocasiones y por ello, no será la primera vez que están ahí.
- El desarrollo evolutivo y cognitivo en el sentido de que son niños, niñas y adolescentes
- Tiene un grado de escolaridad variable

- La mayoría habla idiomas mayas y, son pocos los que no entienden bien el español
- La mayoría vienen de contextos de pobreza y pobreza extrema
- Niños, niñas y adolescentes en situación emocional con altos niveles de ansiedad por las situaciones vividas, fuerte deseo de salir y llegar a sus hogares
- Personas donde la mayoría no se conocen entre sí
- Comparten el proceso de la búsqueda de oportunidades para su desarrollo de vida y para ello viajaron con acompañados desde Guatemala hasta EEUU o México.

#### Del objetivo del espacio grupal

El grupo, al igual que los espacios individuales, tiene que tener un objetivo o propósito claro. Los objetivos para los grupos de los albergues serán:

- Abrir un espacio de descanso y entretenimiento.
- Elaborar emocional y personalmente la experiencia vivida.
- Fortalecer a los niños, niñas y adolescentes para el regreso a sus hogares cuando la
- Determinación de su Interés Superior así lo considere.

El primer objetivo se dirige a que niños, niñas y adolescentes tengan un espacio de convivencia y confianza entre ellos y ellas. El segundo, tiene un propósito dirigido a la sanación de su salud mental, y, el tercero a fortalecer capacidades para la toma de decisiones en su futuro inmediato.

Se valorará el objetivo en función del tiempo que se tiene para trabajar, que para los albergues es de aproximadamente hora y media.

Se pueden combinar los tres objetivos para una sesión, sin embargo, será necesario evaluar continuamente si el contenido y propósito es adecuado para el tiempo disponible; y, el número de personas que participan en el grupo.

## Del funcionamiento de un grupo

El manejo del grupo requiere tener algunas ideas de cómo funcionan los grupos:

- Formas de comunicación y lenguaje entre las personas y, entre las personas y el facilitador o facilitadora: quien habla, cuándo interviene, con qué contenido de información, grado de participación de las personas o tipo de lenguaje.
- Existencia de liderazgos
- Características de las personas que forman parte del grupo. Además de las características mencionadas anteriormente, también la forma en la que se comporta cada persona dentro del grupo: más platicadores, silenciosos, líderes, los que no quieren estar ahí, agresivos, chistosos...
- Expectativas que tienen de ese momento grupal: qué esperan las personas de ese momento en grupo
- Hilo conductor del grupo: que los une, qué comparten en común y cuáles son los contenidos que se van desarrollando en la sesión grupal que tienen un principio, un desarrollo y un final.
- La finalidad: distensión y apoyo emocional.

## El manejo del grupo

El manejo de un grupo, al igual que realizar entrevistas o una escucha responsable, es una habilidad que se adquiere con el tiempo y la experiencia. Las actitudes del facilitador o facilitadora serán las mismas que para la escucha responsable y la entrevista.

Se presentan a continuación algunas ideas para manejar el grupo cuando el facilitador o facilitadora dirige el grupo con los niños, niñas y adolescentes:

- Mantener las mismas actitudes de “qué hacer” y “qué no hacer” presentadas para la escucha responsable y la entrevista.

- Dirigirse a las personas por su nombre: Se pueden pegar el nombre con masking, hacer tarjetas o gafetes.
- Mantener una comunicación horizontal con el grupo. Un grupo donde se permite que las personas compartan sus experiencias y opiniones, y, el facilitador o facilitadora complementa e hilos los aportes del grupo, tendrá una comunicación más horizontal. Un espacio, donde la facilitadora o facilitador habla, expone y el resto escucha, es un sistema de comunicación más vertical. También es vertical cuando una persona del grupo habla, el facilitador o facilitadora contesta y no permite que contesten otras personas del grupo.
- Si hay personas del grupo que ya estuvieron en anteriores ocasiones se puede contar con ellas para involucrarlas más, pero no tanto que se conviertan en “protagonistas” del espacio grupal.
- Estar pendiente de que todas y todos hablen, invitando con la mirada o con el nombre
- Mantener silencios que permitan la reflexión
- Controlar bien los tiempos para que las personas tengan tiempo suficiente de elaborar el contenido de lo que se está hablando. Es decir, ni muy lento, ni muy rápido
- Dejar hablar al grupo y no ser el centro de la conversación
- Tener un principio y un final en la sesión de grupo
- Resolver situaciones conflictivas o testimonios dolorosos.
- Hacer resúmenes que permitan ir asimilando lo que se dice
- Mantener un hilo conductor en la sesión.
- Cuando se llevan a cabo dinámicas explicar bien su funcionamiento e iniciar con un ejemplo.
- Resumir las ideas principales cuando ya todas y todos hablaron.
- Estar siempre vigilante y observando cómo interactúan las personas

## De la estructura de la sesión grupal

El momento grupal, de duración de hora y media, tendrá una estructura con una apertura, un desarrollo y un cierre. Aquí se presenta una orientación para su puesta en marcha:

- Presentación de los propósitos del espacio grupal
- Presentación de las normas del espacio
- Conociéndonos
- Desarrollo de la sesión dirigido al propósito
- Cierre de contenidos
- Cierre dirigido a dar fortaleza y luz

## Algunas técnicas en el manejo de grupos con niños, niñas y adolescentes

El desarrollo de una sesión grupal con niños, niñas y adolescentes utiliza una metodología lúdica fundamentalmente. Es un espacio para expresarse a través de la creatividad y los movimientos donde además de construir un espacio agradable también se puede reflexionar sobre situaciones importantes y/o difíciles en la vida.

Se propone a continuación dos tipos de técnicas en el manejo de grupos: la educación popular y el arte como forma de expresión.

La **educación popular** parte de la experiencia de trabajo con población analfabeta o con un nivel de escolaridad no muy alto. La educación popular propone el aprendizaje en base a la propia experiencia y al juego como formas para construir y compartir conocimiento. Una de las organizaciones que más lo ha trabajado es el equipo Maíz en el Salvador, y tiene una

amplia propuesta para trabajar diferentes contextos en la sociedad actual<sup>13</sup>.

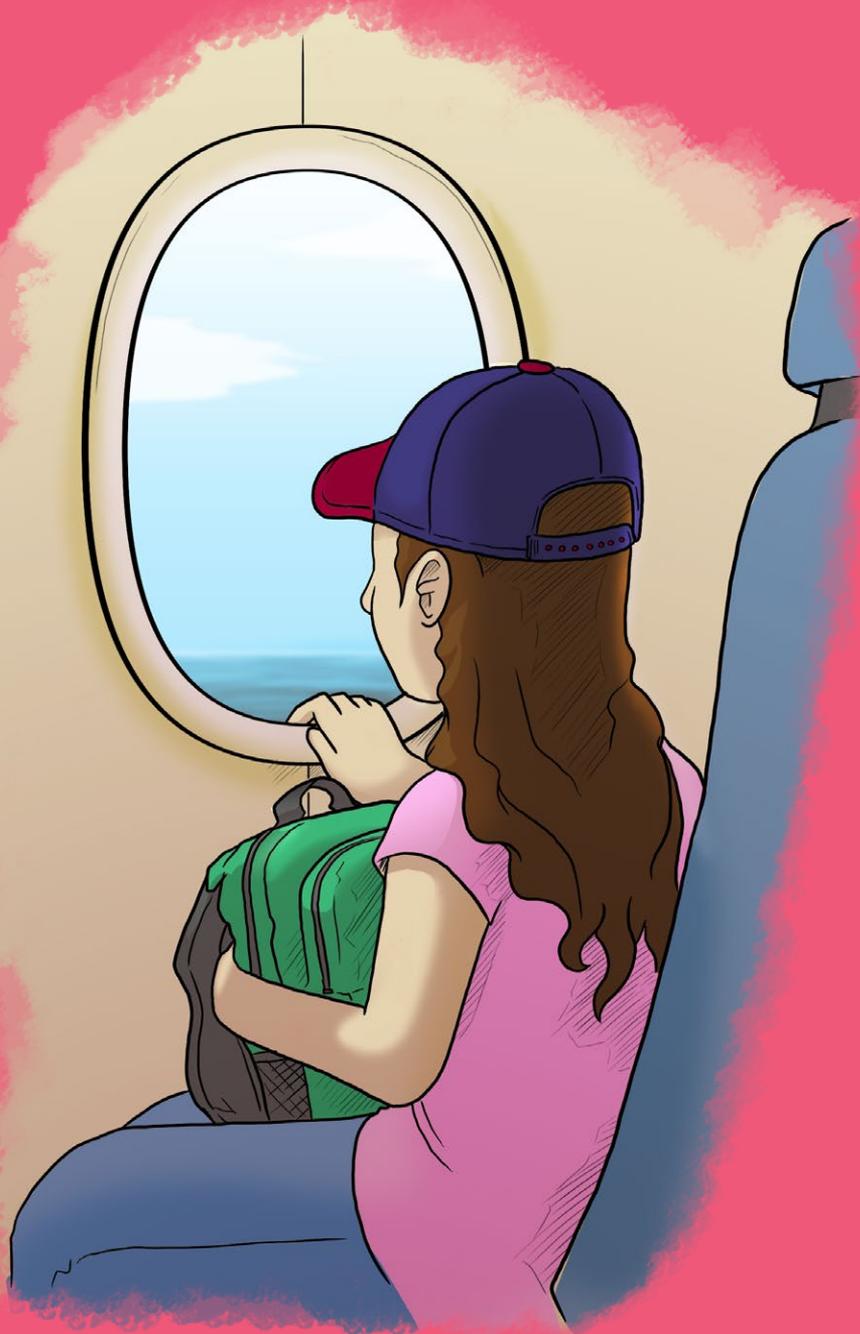
Las dinámicas que se proponen desde la educación popular varían entre dinámicas para conocerse dentro del grupo, de distensión o entretenimiento, análisis, reflexivas o de evaluación. Es importante tener claridad sobre el objetivo de la dinámica y ésta encuadrada en el objetivo de la sesión grupal. Cada tipo de dinámica tendrá un momento adecuado y oportuno para desarrollarse. A modo de ejemplo, si las personas realizan dinámicas de entretenimiento continuamente cuando el propósito era reflexionar, no se logrará lo que se quería y las personas tampoco tendrán claridad de lo que se pretende.

Algunas ideas son los materiales contruidos por diferentes organizaciones que permiten reflexionar sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando se desplazan a otros países, como juegos de lotería o memoria.

Otra forma de trabajar en grupo, es a través del **arte como forma de expresión** de ideas y emociones. El dibujo, la pintura, el teatro, los cuentos o las manualidades, permiten a los niños, niñas y adolescentes expresarse, desahogarse y liberarse de las tensiones a través del arte. Este tipo de técnicas invita a compartir las experiencias vividas, pero también, al final de la sesión o el trabajo, deja la satisfacción de lograr un producto, un resultado concreto de lo que han hecho. Es un resultado visual, que incluso se puede utilizar para dar a conocer a otras personas sobre su trabajo. Permite darse cuenta de lo que son capaces de hacer, de su capacidad de aprendizaje, y, ubicarse en el aquí y ahora.

Cerramos aquí, este capítulo sobre las técnicas que se pueden utilizar en el trabajo psicosocial, y, pasamos a ver en qué espacios y momentos del trabajo que realizan los albergues se pueden utilizar.

<sup>13</sup> Se puede consultar su página web en <http://www.equipoaiz.org.sv/>



# 04

ACCIONES EN FUNCIÓN  
DE LOS MOMENTOS  
DE LA ATENCIÓN

Después de plantear las condiciones en las que se encuentran niños, niñas y adolescentes, así como cuáles son los principios que rigen la atención, y algunas técnicas del trabajo psicosocial, se plantean diferentes acciones en función de cuatro momentos:

(1) El papel de la Procuraduría General de la Nación y los consulados guatemaltecos. (2) El traslado desde la frontera o el aeropuerto hasta la llegada al albergue, (3) El funcionamiento en el albergue y, (4) la reunificación con los padres, madres o tutores.

#### 4.1.- El papel de la Procuraduría General de la Nación y los consulados guatemaltecos

Los consulados guatemaltecos tienen como misión identificar a los niños, niñas, adolescentes, a sus familiares, patrocinadores<sup>14</sup> o recurso familiar en el caso de que sean de nacionalidad guatemalteca. Su labor es también extender pasaportes de viaje con el fin de que puedan viajar de forma regularizada y velar para que en el país en el que se encuentran se respeten sus derechos.

En el caso de México, el “Manual de procedimientos para el retorno asistido digno, ordenado, ágil y seguro de nacionales salvadoreños, guatemaltecos, hondureños y nicaragüenses presentados ante las autoridades migratorias mexicanas<sup>15</sup>” indica que niños, niñas y adolescentes tienen que llevar un informe con ellos o ellas sobre su situación, y, muy particularmente los casos especiales.

Los consulados son informados del número y nombre de los niños, niñas y adolescentes detenidos que posteriormente serán reunificados en el país de destino o aquellos y aquellas que serán repatriados. En los casos de repatriación, el consulado transmite la información a la Procuraduría General de la Nación como garante o tutor de los niños, niñas y adolescentes para que se encargue de ellos y ellas cuando arriban o entran al país.

La Procuraduría General de la Nación - PGN - es garante y tutor legal de los niños, niñas y adolescentes hasta que son

<sup>14</sup> Se hace referencia a los patrocinadores según la terminología utilizada en Estados Unidos para el recurso familiar idóneo.

<sup>15</sup> Elaborado por la CRM – Conferencia Regional de Migración pero no tiene carácter vinculante.

reunificados con sus familias<sup>16</sup>, o, en el caso de ser necesaria la judicialización PGN continuará siendo garante pero a través de una orden judicial.

PGN tiene la obligación de conocer la información de los niños, niñas y adolescentes y, con el fin de que tengan una atención integral adecuada y profesional; se apoya en la Secretaría de Bienestar Social que prestará los servicios necesarios para que los niños y las niñas se encuentren en buena situación de salud y con sus necesidades cubiertas, todo ello tomando como base los Derechos Humanos, los derechos de los niños y las niñas o el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. Con el fin de que la Secretaría de Bienestar Social a través de su programa de atención a la niñez migrante no acompañada pueda realizar profesionalmente su trabajo y evitando la revictimización será necesario que la PGN comparta la información que tiene de los niños, niñas y adolescentes.

PGN es la encargada de velar por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, lo que implica que los recibirá en la frontera o en el aeropuerto donde son entregados o entregadas por oficiales de migración o por el consulado en el caso de Tapachula, y, acompañarlos hasta las instalaciones del albergue Casa Nuestras Raíces. En este sentido es posible que los equipos de la Secretaría de Bienestar Social, por sus capacidades técnicas, acompañe en apoyo a la PNG esos traslados o asesore en cuál es la forma más adecuada de realizarlos.

PGN es encargada de revisar si los familiares con los cuales los niños, niñas y adolescentes van a regresar son idóneas para ellos y ellas. Sin embargo, si se considera oportuno, a través de acuerdos firmados entre PGN y la Secretaría de Bienestar Social ésta última podrá hacerse cargo de realizar una investigación que proporcionará información en ese sentido, y así, dar insumos a PGN para la decisión de reunificación.

## 4.2.- El traslado o conducción desde la frontera o el aeropuerto hasta la llegada al albergue

Niños, niñas y adolescentes llegan al aeropuerto internacional la Aurora, la Fuerza Aérea o a la **frontera de El Carmen** y, desde ahí se trasladan a los albergues Casas de Nuestras Raíces<sup>17</sup>. En el caso de la frontera de el Carmen, el traslado es en autobús dura aproximadamente 4 horas hasta la ciudad de Quetzaltenango. En ese trayecto el autobús pertenece al Instituto Nacional de Migración Mexicano –INM- y es acompañado por personas de la PGN y los Operadores de Protección a la Infancia – OPI- de la Secretaría de Bienestar Social. En el viaje reciben una refacción como por ejemplo un sándwich, fruta y una bebida. También pueden ver alguna película. En el traslado no es posible detener el autobús y bajarse por razones de seguridad. Este tipo de traslados son acompañados por la Policía Nacional Civil vía cordillera<sup>18</sup>.

En el caso de los traslados o conducciones del aeropuerto al albergue Casa Nuestras Raíces en la ciudad capital, PGN y SBS esperan en el aeropuerto a los niños, niñas y adolescentes que son acompañados por ICE (policía migratoria en los EEUU) en el caso de Estados Unidos o de un Oficial de Protección a la Infancia - OPI de la migración de México y allí se realiza la entrega de la documentación a la PGN y se termina el trámite migratorio. Existe un tiempo de espera que puede durar una media hora donde están esperando con los niños, niñas y adolescentes. Posteriormente se trasladan en microbús. El traslado es más corto y sencillo, pero no se pueden bajar del microbús hasta la llegada al albergue Casa Nuestras Raíces Guatemala.

No es permitido que los niños, niñas y adolescentes sean entregados a sus familiares en el aeropuerto o en la frontera por razones de seguridad para constatar que es el recurso familiar idóneo. Solo en casos excepcionales es que la PGN lo permite.

<sup>16</sup> Artículo 108 inciso a) de la ley PINA

<sup>17</sup> Los traslados se realizan en autobuses de Instituto Nacional de Migración Mexicano - INM.

<sup>18</sup> Vía cordillera significa que las unidades de la Policía Nacional Civil acompañan en el territorio asignado a su distrito, pero realizan cambio de patrulla cuando se cambia de distrito.

El traslado es un tiempo útil para la construcción de una **relación de confianza**, trasladando el sentimiento de solidaridad, apoyo y seguridad. Para ello, llevarán a cabo acciones como las siguientes:

- Cuando están todos y todas realizar una presentación sobre quien es la PGN y la SBS, dar la bienvenida al país y dar la información necesaria sobre dónde van a ir y cuánto tiempo van a estar en el albergue Casa Nuestras Raíces. Por ejemplo, "Soy una persona que está aquí para apoyarte y protegerte. Somos de la Secretaría de Bienestar Social del Gobierno de Guatemala y, vamos a ir a un albergue donde sus familiares les estarán esperando. Antes de que puedan irse con su familiar habrá una comida, podrán bañarse, y será necesario que mantengamos una plática. Es por eso, que no siempre hay seguridad de que se vayan a sus casas en el día de hoy."
- Preguntar si alguien tiene alguna necesidad, p.ej. ir al baño.
- Acercarse a los niños, niñas y adolescentes y preguntarles como han estado, de dónde son, si hablan idiomas mayas (no con el fin de obtener información, sino de abrir una conversación), conversar sobre situaciones amigables y sencillas
- Identificar liderazgos con los cuales sea necesario trabajar posteriormente con el fin de no generar situaciones violentas o, con el fin de que el grupo acepte determinadas situaciones, como son las normas de la casa.

El traslado de la frontera El Carmen a Quetzaltenango puede ser aprovechado para ver una **película de sensibilización** o interés para los niños, niñas y adolescentes y adecuado a su edad.

Si bien, las normas del servicio de autobús se encuentran bajo la responsabilidad del Instituto de Migración de México, la Secretaría de Bienestar Social puede sugerir a través del Ministerio de Relaciones Exteriores acciones que beneficien el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

En este sentido, las películas no deben ser violentas, ni que hagan revivir las dificultades que pueden haber vivido en el viaje hacia México o Estados Unidos. Los Operadores de Protección a la Infancia de la SBS llevarán películas con estas características para ponerlas.

### 4.3.- El funcionamiento en el albergue

La vida en el albergue Casa Nuestras Raíces mantendrá un ambiente donde se construya un vínculo de confianza, una actitud de comprensión de lo que están viviendo niños, niñas y adolescentes, pero también será importante reconocer los alcances y limitaciones de la acción del albergue. En este sentido podemos decir que hay que tener muy claros los objetivos de la atención en la recepción y entender, o reconocer, que esta atención muy probablemente no podrá cambiar la situación y dificultades de los niños, niñas y adolescentes, como es la deuda adquirida, las condiciones estructurales en las que viven o, la imposibilidad de reunificarse con sus familias en los EEUU.

La vida en el albergue necesita una constante observación: liderazgos, personas que se alejan o están más tristes o solitarias, quienes se relacionan con quien, conductas agresivas, si todas las personas tienen lo que necesitan, si se bañan.. Será importante en este sentido cuidar la relación entre niños y niñas para que no se den situaciones de abuso, o, las conductas cuando hay personas con opción sexual diversa, sobre todo niños, niñas o adolescentes homosexuales o transexuales. En estos casos se les preguntará donde prefieren estar: si en los cuartos de niños o niñas e igualmente con los baños. Será necesario explicar al grupo lo que ellas elijan: por ejemplo, si deciden estar con las niñas explicar a las niñas porque será así.

La relación y comunicación con niños, niñas y adolescentes que hablan idiomas mayas y tienen dificultad para conversar en español, se puede construir identificando alguna persona que hable su idioma y con quien pueda tener confianza (un mismo niño, niña o adolescentes o adultos que están esperando en la sala), para que pueda hacer la traducción. Será muy importante identificar a estos niños, niñas y adolescentes para hacer un especial esfuerzo en que comprendan lo que sucede, pero también por si es necesario que ellos o ellas compartan algún problema o necesidad. Al momento de que los familiares o la persona que vino a buscar a los niños, niñas y adolescentes se encuentre en el albergue, también se podrá recurrir a ellos o ellas para que apoyen en la traducción. Cualquiera de estas opciones va a limitar la traducción en el sentido que las personas no siempre realizan la traducción de lo que la persona manifiesta. Es por eso, que lo más recomendable es tener traductores propios, y personal que hable idiomas mayas o apoyarse en instituciones que tengan personas que manejen diferentes idiomas.

Después de analizar algunas consideraciones generales en el funcionamiento del albergue, se abordarán algunas ideas sobre su funcionamiento en diferentes momentos y/o espacios: criterios para quedarse a dormir, entrevistas, primeros auxilios psicológicos, casos especiales, espacios colectivos como talleres motivacionales o reflexivos, necesidad de atención en salud, la derivación a otras instituciones o la derivación de casos.

#### **4.3.1.- Criterios a tomar en cuenta para que los niños, niñas y adolescentes duerman en el albergue y sean entregados a las personas responsables al día siguiente**

Los niños, niñas y adolescentes que llegan a los albergues casas Nuestras Raíces, después de recorrer el camino al norte, ser privados de su libertad por un tiempo y hacer el camino de regreso acompañados de autoridades de los diferentes países; tienen como deseo reunirse con sus familias y llegar pronto a sus hogares.

La Secretaría de Bienestar Social respeta ese interés superior de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, sin embargo, considera que la reunificación familiar debe tener lugar bajo determinadas circunstancias que velen por la protección de los derechos de ellos y ellas.

Estas circunstancias son las siguientes:

- Las personas que reclaman a los niños, niñas y adolescentes deberán estar acreditados con su documento de identificación que determine el grado de parentesco considerando si el recurso biológico es el más idóneo.
- Los niños, niñas y adolescentes no podrán abandonar las instalaciones del Albergue Nuestras Raíces sin el reclamo de un familiar. En este sentido, hay niños, niñas y adolescentes que no facilitaron previamente un número de contacto (Por desconfianza, miedo, no lo tiene o porque no le dejaron comunicarse con su familia en el lugar en el que estuvo asegurado) y por lo tanto no hubo posibilidad de localizar a sus familiares hasta la llegada al albergue.
- El regreso a sus comunidades tiene que ser en un horario seguro para viajar.
- Niños, niñas o adolescentes no requieran de servicios o atenciones especiales
- Tomando en cuenta que no habrá otra oportunidad para conversar de forma segura con los niños, niñas o adolescentes una vez que abandonen el albergue, se considera oportuno que tengan un espacio para elaborar la experiencia vivida, lo cual requerirá de un tiempo en el albergue dedicado para ello, como son las entrevistas o los espacios grupales.

Tomando en cuenta esas circunstancias, hay niños, niñas y adolescentes que se quedarán alojados y a dormir en los albergues y encontrarse con sus familias hasta el día siguiente de su llegada al albergue. Esas situaciones son las siguientes:



## Criterios para dejar alojados y a dormir en el albergue a niñas, niños y adolescentes y realizar la reunificación familiar hasta el día siguiente:

### 01

No haber localizado al recurso familiar

### 02

Se localizó el recurso familiar pero no llegó.

### 03

Por razones de distancia, las salidas se realizarán no más tarde de las 6 p.m. si el hogar de los niños, niñas y adolescentes se encuentra a más de dos horas de camino<sup>19</sup>. De lo contrario será necesario esperar al día siguiente.

### 04

Casos especiales que requieren una evaluación en profundidad de su situación y la elaboración de un informe. Pueden ser casos en situación especial de salud, víctimas de violencia o quienes vayan a ser judicializados o judicializadas.

### 4.3.2.-Tiempo libre

La vida en el albergue, en su mayor parte, se dirige a diferentes actividades y acciones: Las personas realizan su aseo personal, alimentan, duermen, tienen sus entrevistas o espacios grupales.

Fuera de esas actividades estructuradas, se dispondrá un tiempo “libre”, un tiempo de descanso donde cada una o cada uno puede hacer lo que desee: descansar, conversar, ver televisión, jugar o leer.

La cotidianidad en el albergue cuidará esos espacios para que niños, niñas y adolescentes tengan opciones de entretenimiento, pero también serán oportunidades para aprender nuevas cosas o construir nuevas relaciones. En este sentido, se abre este apartado “espacios tiempo libre” para pensar en diferentes materiales o juegos que tener a disponibilidad de quienes se quedan ahí.

En este sentido disponer de:



## Actividades en tiempo libre

- |    |                                                                                   |                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Juegos de mesa como por ejemplo ajedrez, damas, dominó, "tumbling blocks" u otros | Películas para proyectar con contenido divertido u otro, pero no violento.                              |
| 02 | Una biblioteca con libros y caricaturas, acordes a la edad.                       | Una biblioteca con libros y caricaturas, acordes a la edad.                                             |
| 03 | Lápices y marcadores                                                              | Materiales para hacer manualidades.                                                                     |
| 04 | Hojas y papelógrafos para dibujar                                                 | Un espacio de pared en el albergue donde los niños, niñas y adolescentes puedan pintar o dejar mensajes |
| 05 | Dinámicas de distensión                                                           |                                                                                                         |

### 4.3.3.-Las entrevistas a los niños, niñas y adolescentes

Niños, niñas y adolescentes, previo a la reunificación con sus familias o personas autorizadas que vienen a reclamarlos deben pasar por una entrevista que permita la determinación del interés superior de los niños, niñas o adolescentes, así como el cierre de todo el camino que han hecho desde que salieron hasta que fueron repatriadas. La entrevista, en este momento, será la última oportunidad para dar un espacio de contención emocional para los niños, niñas y adolescentes.

Por ello, esta entrevista tendrá un carácter especial: por un lado la oportunidad de un apoyo emocional si fuera necesario y elaboración de la experiencia vivida, pero al mismo tiempo identificar posibles factores o situaciones que vulneren los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como pueden ser situaciones de violencia en la familia o con pandillas juveniles o situaciones de violencia e inseguridad en general con el fin de poner en marcha mecanismos de protección.

La entrevista a los niños, niñas y adolescentes, junto con la entrevista a las familias y el conocimiento del contexto, permitirán determinar el interés superior de los niños,

niñas y adolescentes (DIS).<sup>20</sup> La Determinación del Interés Superior (DIS), consiste en un proceso formal con respecto a las decisiones especialmente importantes que afectan a las niñas, niños y adolescentes y que requieren del cumplimiento de las garantías y estándares.

“La determinación del interés superior del niño debe comenzar con una evaluación de las circunstancias específicas que hacen que el niño sea único. Ello conlleva la utilización de algunos elementos y no de otros, e influye también en la manera en que se ponderarán entre sí.

#### Elementos que deben tenerse en cuenta al evaluar el interés superior del niño:

- a. La opinión del niño
- b. La identidad del niño
- c. La preservación del entorno familiar y mantenimiento de las relaciones
- d. Cuidado, protección y seguridad del niño
- e. Situación de vulnerabilidad
- f. El derecho del niño a la salud
- g. El derecho del niño a la educación

Las circunstancias que deben ser evaluadas se refieren a las características específicas del niño o los niños de que se trate, como la edad, el sexo, el grado de madurez, la experiencia, la pertenencia a un grupo minoritario, la existencia de una discapacidad física, sensorial o intelectual y el contexto social y cultural del niño o los niños, por ejemplo, la presencia o ausencia de los padres, el hecho de que el niño viva o no con ellos, la calidad de la relación entre el niño y su familia o sus cuidadores, el entorno en relación con la seguridad y la existencia de medios alternativos de calidad a disposición de la familia, la familia ampliada o los cuidadores.<sup>21</sup>

Algunos ejemplos de estas situaciones pueden ser:

- Situación de un niño que no tiene recurso familiar donde quedarse o que ha sido continuamente violentado puede llevar a una judicialización del caso para pasar al sistema de protección con los diferentes programas que desarrolla.
- Un caso que requiere seguimiento especial, pero no judicialización, puede ser el caso de niños hermanos no acompañados que estaban bajo la tutela de los abuelos, pero ellos ya muy mayores y enfermos no se pueden hacer cargo adecuadamente. En este caso, será necesario realizar un trabajo para identificar personas que se puedan hacer cargo de ellos en la comunidad, como otros familiares, vecinos o familia ampliada, y, realizar un monitoreo constante de su situación.

En esta segunda situación también se pueden incluir los niños o niñas con quienes se identifica un riesgo de que vayan a tener represalias en la familia porque no lograron llegar al lugar de destino, y, ahora está la deuda pendiente. Lo que se puede hacer en estos casos es remitir a programas sociales estatales como “educando en familia<sup>22</sup>” donde se invita a los padres y madres a llegar y reflexionar sobre los valores o los estilos educativos de crecimiento.

- Un tercer ejemplo, de la tercera situación son todos los niños, niñas y adolescentes que no requieren ningún tratamiento especial, si bien sí necesitan un apoyo para poder llevar una vida con condiciones mínimas para su desarrollo como es vivienda, salud y educación.
- Niñas madres que emprendieron el viaje al norte y dejaron a su hija o hijo con los abuelos, pueden requerir un apoyo a la familia donde se encuentra su hijo o hija, sin necesidad de judicialización coordinando con programas de protección social de la niñez y adolescencia.

<sup>20</sup> “siempre que se tenga que tomar una decisión que afecte a un niño en concreto, a un grupo de niños concreto o a los niños en general, el proceso de adopción de decisiones deberá incluir una estimación de las posibles repercusiones (positivas o negativas) de la decisión en el niño o los niños interesados. La evaluación y determinación del interés superior del niño requieren garantías procesales. Además, la justificación de las decisiones debe dejar patente que se ha tenido en cuenta explícitamente ese derecho. En este sentido, los Estados partes deberán explicar cómo se ha respetado este derecho en la decisión, es decir, qué se ha considerado que atendía al interés superior del niño, en qué criterios se ha basado la decisión y cómo se han ponderado los intereses del niño frente a otras consideraciones, ya se trate de cuestiones normativas generales o de casos concretos.”, Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación General No. 14: Derecho del Niño a que su Interés Superior sea una Consideración Primordial.

<sup>21</sup> CARDONA, Jorge, “El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1 CDN)”, presentación en Guatemala, 2015.

<sup>22</sup> A la fecha en la que se escriben el presente manual-protocolo, la Secretaría de Bienestar Social tiene en marcha el programa Educando en Familia donde se abren espacios para padres y madres con el fin de reflexionar sobre los valores al interior de la familia y la forma de educación en la misma, centrándose fundamentalmente en la educación en base a la no violencia.

Una vez contextualizado el marco de la entrevista en la recepción y atención a niñez y adolescencia migrante no acompañada, recordamos que la entrevista deberá ser realizada en un lugar tranquilo, sin interrupciones y donde se puede mantener la confidencialidad.

Recordando también cuáles son las actitudes que se deben tener y cuáles no, planteadas en el apartado sobre escucha responsable, se presenta a continuación la estructura de la entrevista para este momento de recepción y atención a los niños, niñas y adolescentes que llegan a los albergues Casas de Nuestras Raíces.

**La entrevista tendrá como base los informes o información previa de los niños, niñas o adolescentes que se va a entrevistar. Antes de que entren en el espacio de la entrevista se tendrá que haber leído los documentos ya existentes de los consulados, migración, albergues o PGN.**

Entendiendo que ya han pasado por diferentes entrevistas, la mejor forma de no revictimizar y de profundizar sobre algunos aspectos es tener ya una idea previa de la persona que se va a entrevistar, y sobre todo, conocer los datos mínimos como el nombre y el lugar de nacimiento.

Recordando que uno de los principios de la intervención es la no revictimización y que dentro de ello, *“Permitir que la persona comparta su testimonio siempre y cuando ello tenga un sentido para la persona o para el proceso. El hecho de compartir o no el testimonio no es en sí revictimizante. Lo que hace que ello produzca un nuevo daño es cuando dar el testimonio no tiene sentido o la persona no se siente escuchada o comprendida”*.

A modo de ejemplo: *“Hola Pedro. ¿Cómo estás?. Me llamo Ana y soy la trabajadora social de este lugar que es el albergue Casa Nuestras Raíces donde recibimos a niños y niñas que vienen de México o Estados Unidos y que van a regresar con sus familias. Entiendo que ya varias personas han platicado contigo desde que te detuvieron pero es necesario que tú y yo podamos conversar nuevamente de algunas situaciones que has vivido. Lo que platiquemos aquí quedará entre nosotras, y si fuera*

*necesario compartir información para encontrar soluciones a tú situación antes te preguntaré que podemos compartir y que no. Se que esta situación no es fácil para ti y que estás cansado. Antes de que continuemos, ¿tienes alguna pregunta que me quieras hacer?”*

La entrevista será registrada en una boleta, tiene 11 apartados o 11 momentos. Su versión completa se encuentra en Anexo I.

Inicia con la confirmación de los datos de identificación, para continuar con una pregunta abierta sobre como fue el camino, el momento de la detención, la posible violencia en la ruta migratoria, y, en esos casos da una propuesta para dar unos primeros auxilios psicológicos con un cierto grado de profundidad. Una vez elaborado el trayecto entra a analizar el lugar de destino con el fin de poder detectar situaciones de trata de personas.

Después de analizar y “elaborar emocionalmente” (si es necesario) el trayecto migratorio, se pregunta sobre la situación de salud y posibles necesidades particulares antes de pasar a analizar aspectos familiares.

El momento 7 y 8 de la entrevista tiene ya como propósito identificar si el recurso familiar es adecuado para el niño analizando la situación económica y la posible existencia de violencia en el ámbito familiar del niño o niña. El momento 9 comienza a pensar en posibilidades a futuro. Analizar las expectativas que se tenían del viaje, las nuevas expectativas con el fin de poder dar un asesoramiento y derivación del niño, niña o adolescente.

El momento 10 va cerrando la entrevista con el propósito de abrir un espacio para analizar los aprendizajes del viaje y así construir mayores fortalezas para su futuro. Es una pregunta dirigida al fortalecimiento emocional y a dejar instalada alguna reflexión que le ayude para su futuro. Es posible que no todos los niños, niñas y adolescentes hayan realizado un análisis en este sentido, sin embargo, para quienes sí lo han hecho es importante que lo puedan compartir en un espacio seguro y de confianza. Las palabras del momento 10 servirán también para realizar un cierre en el momento 11. Este cierre va dirigido a dar información, asesoría, algún tipo de consejo si se considera necesario y también a entregar alguna información escrita como por ejemplo un desplegable en acordeón



## Los momentos de la entrevista

- 01 La ruta migratoria

---

- 02 La detención

---

- 03 Violencia en la ruta migratoria o en la detención

---

- 04 Primeros auxilios psicológicos (si ello es necesario)

---

- 05 Lugar de destino

---

- 06 Situación de salud

---

- 07 La familia y la valoración de un recurso familiar adecuado

---

- 08 Recursos y grado de vulnerabilidad económica y familiar a la que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes en sus familias de origen<sup>23</sup>

---

- 09 La decisión de migrar y el proyecto de vida

---

- 10 Aprendizajes

---

- 11 Cierre

<sup>23</sup> Si bien SBS no necesariamente es la institución encargada de ofrecer educación y trabajo; la información sobre perspectiva educativa, laboral y económica permite tener una idea para un mayor o menor seguimiento de esos niños, niñas y adolescentes. En relación a la pregunta sobre la deuda económica o la venta de terrenos, como se indicó en apartado sobre impactos psicosociales se sabe que muchas veces se responsabiliza a ellos y ellas de estas deudas económicas y por ello reciben un cierto maltrato en sus hogares.

Es importante mencionar que en estos momentos de la entrevista es esencial enfocarse en la detección de riesgos a la vida, seguridad o libertad de las niñas, niños o adolescentes en virtud de la violencia en su familia, lugar de origen o en residencia habitual, principalmente si:

- Salió forzosamente de su lugar de origen por persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas.
- Salió forzosamente de su lugar de origen porque su vida, seguridad o libertad fueron amenazados por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos, catástrofes naturales o provocadas por el ser humano u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.
- Tuvo que desplazarse de manera forzada dentro de Guatemala previo a su salida del país.
- Solicitó el reconocimiento de la condición de refugiado en México, Estados Unidos o en cualquier otro país.
- Tuvo que salir forzosamente de su lugar de origen en virtud del acoso o la violencia sexual.
- Tuvo que salir forzosamente de su lugar de origen por amenazas y/o persecución (directa o indirecta) de parte de las maras o el crimen organizado, incluyendo a miembros de su familia.
- Estuvo en riesgo de ser reclutado, usado o vinculado con organizaciones criminales.

Las preguntas para el desarrollo de la entrevista se encuentran en Anexo I, y la boleta de registro para la información en Anexo II.

En la boleta de registro se anotará la recomendación a seguir en función de la entrevista realizada tomando en cuenta las siguientes opciones:

- a) Niños, niñas y adolescentes que están en situación de alto riesgo y requieren judicialización de su caso
- b) Niños, niñas y adolescentes que están en situación de riesgo y requieren apoyo para su integración, pero no la judicialización
- c) Niños, niñas y adolescentes a quienes se apoya para su reintegración social y familiar.

Y dentro de ellas será necesario precisar:

1. Acceso a un programa de estudio
2. Acceso a un programa de formación técnica
3. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que encuentre un nuevo recurso familiar temporal.
4. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que fortalezca la educación sin violencia en el hogar
5. Asistencia médica
6. Asistencia psicológica
7. Implementación de un plan de seguridad porque su vida está en riesgo
8. Fueron necesarios primeros auxilios psicológicos
9. Otros

#### 4.3.4.-Atención psicológica en casos especiales

Niños, niñas y adolescentes pueden haber vivido situaciones muy difíciles, o, lo que desde la psicología se llama situaciones “traumáticas”. Una situación o acontecimiento traumático se describe como una situación donde la persona<sup>24</sup>:

- 1.- Ha experimentado, presenciado o le han explicado uno (o más) acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás.

- 2.- Ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intensos.

Este tipo de situaciones pueden ser: haber sido violentado o violentada en el camino, violencia sexual, ser testigo de hechos violentos o accidentes como caídas del tren, caerse del tren ellos o ellas, ser detenido de forma muy violenta por autoridades migratorias, estar privados de su libertad en condiciones de hacinamiento o maltrato, ser capturado por grupos criminales, ver como fallece alguien del grupo en el desierto o estar sometido a condiciones de trata de personas, entre algunos ejemplos.

El abordaje psicológico de estos casos, va a depender del desarrollo cognitivo de los niños, niñas y adolescentes, y, también de que tengan o no un recurso familiar adecuado. Si tienen personas de la familia con quien van a vivir y que los apoyan, será también necesario que el profesional de la psicología trabaje con la familia para que los apoyen y comprendan que es lo que está pasando.

Este tipo de atención será facilitado por un profesional de la psicología especialista en trauma y niñez.

## El abordaje psicológico con los niños, niñas y adolescentes

La atención psicológica dependerá del desarrollo del niño, niña o adolescente y, será también importante tomar en cuenta el idioma en el que habla. En este sentido la mejor forma de expresar hechos, emociones y pensamientos, así como entender lo que el profesional de la psicología le dice será en el idioma materno cuando no se domina el segundo idioma.

**El objetivo del abordaje psicológico será: Disminuir la ansiedad, el miedo o la tristeza dando un espacio para hablar de lo sucedido y transmitir la idea de que ya pasó y que ahora se encuentra en un lugar seguro y protegido.**

Se tomará en cuenta que metodológicamente de 3 a 12 años aproximadamente, el juego o el dibujo pueden ser metodologías más adecuadas para el abordaje psicológico que exclusivamente de forma verbal.

En el rango de edad de 12 a 17, a través de una intervención verbal puede ser suficiente para trabajar, lo cual no deja de lado otro tipo de metodologías basadas también en el dibujo o el juego siempre útiles para expresar hechos, emociones y pensamientos. Es una división orientativa porque, como se mencionaba anteriormente dependerá de la experiencia de vida, educativa y el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. La diferenciación no responde a la etapa de desarrollo, ya que no es lo mismo tener 4 años que 10, o 12 que 15. La diferenciación se hace en base a la metodología que pueden ser utilizadas para ellos y ellas.

A continuación se presentan las ideas generales que serán utilizadas en los diferentes momentos, tanto con los padres, madres o familiares que van a apoyar, como con el niño, niña o adolescente que está siendo atendido o atendida. Posteriormente se plantea la estructura a seguir para una sesión con niños, niñas y adolescentes y otras con el recurso familiar.



## Algunas ideas generales

- a.- Tomar en cuenta y escuchar los sentimientos que tiene el niño y no tratar de calmarlos con palabras como “No te preocupés” o “No estés triste”.
- b.- No impedir a los niños y las niñas expresarse y contar los acontecimientos vividos. Es importante escucharles y ayudarles a contar lo que vivieron en un ambiente donde se sientan comprendidos.
- c.- Animarles a que expresen lo que sienten mediante juegos o dibujando. Conversar a partir de esas experiencias con ellos y ellas.
- d.- Responder a sus preguntas, para que así el niño o niña vaya entendiendo y tranquilizándose. Darle información que le ayude a entender lo que sucede.
- e.- Los niños y las niñas pueden sentir miedo por cómo se produjeron los hechos y pensar que quienes lo hicieron pueden regresar en cualquier momento. Igualmente pueden tener miedo de que alguien les persiga o les quiera matar, miedo a estar solos. Hay que entender estos miedos como normales y, cuando se trabaje con la familia hacer ver que son normales y que no hay que burlarse de ellos o decir a los niños y niñas que no hay que sentirlos.
- f.- Si se encuentran con pesadillas, hay que tranquilizarlos haciéndoles ver que no son realidad y que son un mal sueño por el recuerdo de lo que vivió
- g.- Mostrar cariño para que se sientan seguros
- h.- Mostrarse tranquilo y transmitirle seguridad. No se debe esconder la tristeza, pero tampoco contagiar al niño con nuestras reacciones.
- i.- Tener precaución que el niño, niña o adolescente no se quede marginado en la escuela u otros espacios comunes cuando ya esté en su cotidianidad.
- k.- Para trabajar el duelo y ayudar a los niños y las niñas a tener un “recuerdo bueno” de su familiar o amigo se pueden hacer algunas actividades en la escuela como:
  - Contar algunos recuerdos positivos o divertidos
  - Hacer algunos dibujos de cómo les gustaría el futuro en el lugar en el que viven.
  - Escribir una carta dirigida al familiar o amigo con ideas positivas
- l.- Restablecer cuanto antes las actividades normales que le ayuden a reintegrarse poco a poco a su cotidianidad (escuela, otras actividades). También tener paciencia con las dificultades que algunos niños y niñas pueden tener en el trabajo o convivencia escolar.

Tomando en cuenta las orientaciones generales, se plantea a continuación una primera intervención inicial, donde lo más recomendable es que exista un seguimiento con otras sesiones después de tres semanas.



## La intervención psicológica se distribuirá de la siguiente forma:

### momento 01

Establecer relación de confianza. Para ello, llamar a la persona por su nombre, alagar algo que lleve (ropa, peinado, peluche, juego..)

### momento 02

Explicar porque están ahí. *“(..Nombre del niño, niña o adolescente) estamos aquí para poder hablar de algunas cosas que te han pasado y que hacen que ahora no te sientas bien. Yo me llamo (nombre) y aquí es un lugar seguro donde las personas te queremos ayudar para estar mejor. ¿Tienes alguna pregunta que me quieras hacer? Es posible que yo te haga algunas preguntas para que pueda entender mejor lo que te ha pasado y quiero que sepas que tú no eres responsable de nada de lo te ha pasado.”*

### momento 03

En este momento vamos a introducir el suceso o sucesos traumáticos y, para ello dependerá de cómo nos llegó la información. Por ejemplo, si es porque él o ella estaba triste o llorando se puede iniciar como: *“Veo que están llorando. ¿Qué te sucede? Cuéntame que te ha pasado.”*

Si no contesta, se queda en silencio, sobre todo con niños y niñas más pequeños, se les puede invitar a dibujarlo: *“Entiendo que esto no es fácil para tí. Si quieres podemos tratar de pintarlo. Toma estos lápices de colores y esta hoja y pinta lo que tú quieras”* Si va dibujando se le van haciendo preguntas para que explique lo que pinta. Cuando ha hecho un relato amplio (entendiendo por amplio donde ya se presente más o menos la totalidad de los hechos), se invita a completar el dibujo con quien, como, cuando, donde, qué hacían.

Si no pueden pintar porque no tienen esa habilidad, el psicólogo o psicóloga puede empezar a pintar algunas de las situaciones que ya conoce previamente. Por ejemplo, *“He entendido, he escuchado que tú estabas en una casa, y en esa casa, en la cocina estabas tú”*. Y se va pintando la cocina y al niño o niña. *“¿Este eres tú? ¿Cómo te pinto? ¿Con pelo largo, corto...?”* Y así se le va pintando con lo que él o ella quiera. Poco a poco se van haciendo preguntas para seguir construyendo el dibujo tomando como base dibujos más “alejados” emocionalmente, para, poco a poco entrar en lo más difícil o doloroso. *.. ¿Qué más había ahí? ¿Quiénes estaban?..*

## momento 04

Abordar los pensamientos que se tuvo en ese momento, y los sentimientos que tiene en el momento de la intervención. *“¿Qué pensaste en ese momento?”* y, cuando se ha conversado que pensó, se pregunta *“¿Qué sientes ahora?”* Para edades más pequeñas se pueden utilizar caras que expresen emociones y que elija.

---

## momento 05

Abordar posible sintomatología traumática características de niños y niñas con el fin de normalizarla. Por ejemplo, *“Cuándo a los niñas o niños les sucede algo como a ti, a veces pueden haber pesadillas o sueños que dan mucho miedo. ¿A ti te pasa algo así?”* *“Algunos niños y niñas se hacen pipí por la noche cuando antes eso no les pasaba, o quieren estar siempre con su mamá. Si a ti te pasa algo así no te preocupes, eso es normal y se va a pasar. Tú eres buena persona, pero te ha pasado algo que te dio mucho miedo, estás asustado y por eso te está pasando así.”*

---

## momento 06

Construir un espacio de seguridad. Una vez que se han trabajado los hechos y las emociones asociadas, se transmitirá la idea de que todo ya pasó, el niño o niña se encuentra en un espacio seguro, con personas que lo quieren y protegen. También se transmitirá la idea de que él o ella no podía hacer nada para evitar lo sucedido.

---

## momento 07

Cerrar la sesión con algún ritual o algún juego o ejercicio que le haga visualizar que lo sucedido ya pasó. Para ello se le puede preguntar *¿qué podemos hacer para que tú te sientas mejor ahorita?* De esta forma se pueden hacer acciones que le ayuden

## El abordaje psicológico con los padres, madres o recurso familiar de los niños, niñas o adolescentes que han vivido o sobrevivido a hechos violentos

El propósito de trabajar con los padres, madres o recurso familiar es disminuir sus temores y ansiedad y construir una fuente de apoyo para el niño, niña o adolescente.

Para ello, se abrirá un espacio explicando lo sucedido, siempre y cuando el niño, niña o adolescente esté de acuerdo. Una vez realizada una breve explicación o resumen, se plantean cuáles son las secuelas o los daños psicológicos o físicos de esta situación, y, por último en esta explicación, se abre la pregunta: *“¿Qué han pensado de todo esto? ¿Qué preguntas tienen de lo que ha pasado?”*

En ese momento los padres, madres o personas de la familia que van a estar con los niños, niñas o adolescentes, van planteando sus miedos, preocupaciones y dudas. El papel del profesional de la salud mental será resolver las dudas y explicar cómo será el comportamiento de los niños y las niñas, para que se entiendan como “respuestas emocionales normales frente a situaciones anormales como las que han vivido”. Se insiste en la idea de que ellos o ellas no tenían la responsabilidad de lo sucedido y que nada podían hacer para evitarlo.

Una vez que los padres, madres o personas de la familia se encuentran más “tranquilos”, se darán recomendaciones de cómo abordar a sus hijos, hijas o familiares como se veía al principio de este apartado. Por ejemplo, tener paciencia de las reacciones y emociones que manifiesten, ayudar a regresar a su cotidianidad y no tener una sobreprotección o hablar con ellos y ellas.

### 4.3.5.-Atención integral en casos especiales

Niños, niñas y adolescentes generalmente llegan al albergue casa Nuestras Raíces con la necesidad de regresar a sus hogares, sin embargo, un número reducido, llega con situaciones especiales que requieren atención integral especializada. Estos casos pueden ser por enfermedad,

huían de una situación de violencia en sus comunidades de origen, no tienen un recurso familiar donde quedarse, tienen alguna situación en conflicto con la ley penal, riesgo para su integridad por violencia intrafamiliar o violencia sexual en el origen, tránsito o destino.

En cualquiera de estos casos se llevará a cabo un abordaje integral que incluirá atención legal, médica, psicológica y del trabajo social. Si la Determinación del Interés Superior del Niño, Niña o Adolescente así lo considera, estos casos pueden llegar a ser judicializados con el fin de que puedan estar bajo la protección del Estado de forma temporal o permanente, lo esencial es que la Determinación del Interés Superior permita buscar otras alternativas como recurso familiar ampliado u modalidades de cuidado alternativo.

Este apartado no pretende ser exhaustivo porque estos casos son muy complejos, sino se centra en señalar su importancia y algunos de los actores y acciones necesarias.

El caso puede ser detectado previamente a la llegada a través de los consulados, o bien en el momento de la entrevista, y, requerirán más tiempo de 72 horas. Un caso de esta naturaleza requerirá de un informe psicológico y social que sustente su situación, las recomendaciones y su derivación para que un juez o jueza lo autorice. Estos casos se trabajarán conjuntamente con la PGN. La estructura para la elaboración del informe se presenta en el capítulo 7 sobre documentación y sistematización de la información.

*Se pueden hacer tres categorizaciones según el caso (ver página siguiente).*

El papel del albergue Nuestras Raíces será documentar el caso desde lo psicológico y lo social y dar sus conclusiones y recomendaciones que serán útiles para la atención integral del caso.

### 4.3.6.-Espacios grupales con niños, niñas o adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden tener la necesidad de quedarse en el albergue hasta el día siguiente de su llegada, tal como se mencionaba en el apartado “Criterios a tomar en cuenta para que los niños, niñas y adolescentes duerman en



## Categorizaciones según el caso

	Situación	Acción
01	Problemas graves de salud	Intervención en salud por parte de especialistas según la gravedad del caso
02	Víctimas de violencia	Peritaje médico y psicológico por parte de INACIF, poner denuncia en Ministerio Público si ésta no existe todavía, integrarse a un programa de protección de testigos si es necesario, asignar un abogado o abogada

el albergue y sean entregados a las personas responsables al día siguiente” de este mismo capítulo.

Cuando esto sucede, hay un tiempo, de aproximadamente hora y media, en la mañana del día siguiente a su llegada que permite realizar un trabajo grupal.

Los objetivos que a lograr para este espacio son “Dar un espacio para “elaborar” la ruta migratoria y “aliviar” emocionalmente la preocupación por el regreso”

El desarrollo del trabajo grupal tiene algunas limitaciones como son las características variadas del grupo, también planteadas en la “técnica de grupo”, pero sobre todo tomar en cuenta que niños, niñas y adolescentes tienen un alto grado de desesperación y lo que quieren es regresar con sus familias a la casa o intentar nuevamente el viaje. Frente a esta condición emocional, es también oportuno pensar que ese será el único momento que tendrán para poder pensar en lo sucedido, o “elaborar” la experiencia vivida.

Partiendo de la idea de que un espacio de esta naturaleza, llevado de forma responsable y profesional, sí puede permitir un alivio emocional para los niños, niñas y adolescentes, se

plantea una estructura de taller con una metodología lúdica en Anexo V.

### 4.3.7.-Atención en salud

Niños, niñas y adolescentes cuando llegan a los albergues Casas Nuestras Raíces pueden tener algún tipo de enfermedad, embarazo o necesidad médica. Es por ello que se dispondrá de unidades médicas que los atiendan a su llegada a través del Ministerio de Salud o de organizaciones no gubernamentales que presten el servicio. En este sentido se realizarán convenios de colaboración con organizaciones no gubernamentales y se velará por el buen servicio que presten acorde a los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### 4.3.8.-Facilitando información para acceder a otros servicios

Niños, niñas y adolescentes cuando van a salir del albergue Casa Nuestras Raíces para regresar a sus hogares, pueden

necesitar información de diferente tipo para su futuro inmediato: educativo, laboral o sensibilización sobre los riesgos de realizar nuevamente el viaje.

Es por ello, que se dispondrá de un folleto, trifoliar o pequeño documento, fácil de llevar, y que de forma breve les informe. La forma de diagramar este material divulgativo será muy visual, adaptada culturalmente y con un lenguaje sencillo.

La información que se presentará irá en dos vías: (a) si regresa a su comunidad o, (b) si intenta nuevamente el viaje.

El objetivo de este material informativo será: “Informar sobre sus derechos y opciones para su futuro inmediato, así como fortalecerlos como personas valientes que han vivido una situación difícil en su vida”.



### Algunas ideas sobre el contenido a elaborar

#### Presentación: Que es el albergue “Casa Nuestras Raíces”. Teléfono. Dirección

A.- Intentan el viaje nuevamente

B.- Se quedan en sus comunidades

Riesgos de migrar

Opciones educativas, laborales

Derechos de la niñez y adolescencia y de las personas migrantes

Direcciones y teléfonos de interés (ONGs, OG, iglesias)

Direcciones y teléfonos de interés (emergencia)

Información sobre los requisitos en el país de destino para la reunificación familiar

Mapa de ruta crítica

Personas de confianza y apoyo

Cierre común para los dos: “Eres una persona muy valiosa. No tienes la responsabilidad de dar respuesta a todas las necesidades económicas de tu familia y nadie te puede tratar mal por no lograr el viaje”

## 4.4.- La reunificación con los padres, madres o tutores

Niños, niñas y adolescentes, serán reunificados con sus padres, madres o familiares en los albergues Casas Nuestras Raíces a través de un acta administrativa elaborada por la Procuraduría General de la Nación. Previo a la entrega, se realizará una investigación para la determinación del interés superior del niño, niña o adolescente a través de entrevista a la familia y al niño, niña o adolescente para identificar si es un recurso familiar idóneo en el sentido de si será una familia que los y las proteja y no la ponga en riesgo o violente sus derechos.

La realización de esta investigación para determinar la idoneidad del recurso familiar vendrá marcada por la información previa que puedan transmitir los consulados. En la medida que los consulados trasladen la información a PGN y SBS con anterioridad a las conducciones se dispondrá de mayor tiempo para realizar las entrevistas a las familias vía telefónica o desplazarse a los lugares.

Una vez que la Secretaría de Bienestar Social dispone de la información preliminar, apoyo a la PGN en la investigación, contactando a las familias vía telefónica para informar que el niño, niña o adolescente llegará al albergue y facilitarle la información para la llegada. De otro lado, se realizarán algunas preguntas con el fin de obtener algunos datos que vayan permitiendo tener una idea del contexto familiar. Cuando la familia llega al albergue, la trabajadora social verificará los documentos para establecer el parentesco del recurso biológico y le realizará una entrevista como técnica central para determinar la idoneidad del recurso familiar. Entrevista en Anexo III.

El apoyo del programa a niñez y adolescencia migrante no acompañada, en la atención y recepción, reconoce la necesidad de apoyar económicamente a las familias para el traslado al lugar donde se encuentran los albergues o el hospedaje y para ello se apoyará en organizaciones no gubernamentales que puedan brindar este servicio. Por último este apartado dedica un espacio con algunas ideas sobre las acciones de sensibilización hacia las familias con el fin de que reflexionen de forma diferente la decisión de

enviar a niños, niñas y adolescentes no acompañados para cruzar el territorio mexicano y llegar a los EEUU.

### 4.4.1.- Búsqueda de las familias

El personal del albergue Casa Nuestras Raíces, cuando es notificado a través de la PGN, MINEX, migración de EEUU (ICE) o del consulado sobre la llegada de un niño, niña o adolescente no acompañado, busca la comunicación con la familia tomando como punto de partida los números de teléfono que han sido facilitados por niños, niñas y adolescentes. Si los números no funcionan, o no hay ningún número de contacto y/o se tiene otra información se intentan las búsquedas a través de la Policía Nacional Civil, las alcaldías auxiliares, Comités de Desarrollo Comunitarios (COCODES), iglesias u otro tipo de enlace del que se disponga.

Una vez localizada la familia vía telefónica, se le informa de la llegada de los niños, niñas y adolescentes no acompañado que va a llegar, la fecha, hora, dirección y número telefónico del albergue y la documentación necesaria que tendrá que entregar (partida de nacimiento del niño, niña o adolescente y documento personal de identificación – DPI del familiar)

En este momento, será muy importante tener cuidado o precaución con personas que se hacen pasar por familiares pero son las personas que facilitaron el viaje o tratantes. Ellos podrían aparecer para reclamar a los niños, niñas o adolescentes con el fin de intentar nuevamente el viaje o para secuestrarlos y pedir dinero. En ese momento la observación, la entrevista y tener conocimiento del contexto en relación a migración, niñez y adolescencia, ayudará a distinguir la verdadera intención de las personas.

### 4.4.2.- Evaluación como recurso adecuado

La Secretaría de Bienestar Social tiene como prioridad velar por la protección de los niños, niñas y adolescentes, y, en ese sentido, cuando ellos y ellas son repatriadas, el programa de atención y protección a la niñez migrante tiene como propósito identificar situaciones que puedan ser vulnerables. Es así que realiza una entrevista con la familia que lo va a recoger con el objetivo de:

- (1) Analizar si son el recurso familiar idóneo y que el niño, niña o adolescente no estará en situación de riesgo.
- (2) Sensibilizar e informar sobre los riesgos que tiene realizar el camino hacia México o los EEUU
- (3) Disminuir posibles consecuencias negativas para los niños, niñas y adolescentes por parte de la familia, como pueden ser represalias por no lograr el viaje.

La entrevista se llevará a cabo en las instalaciones del albergue Casa Nuestras Raíces en un espacio adecuado para ello que permita la confidencialidad. Será importante realizar las entrevistas en el idioma materno, sobre todo cuando no hablan español o lo hacen con dificultad.

En el anexo III se plantea la entrevista dirigida a los padres, madres o familiares que se hacen cargo del niño, niña o adolescente, y en anexo IV la boleta para el registro de esta información.

En el caso de que la investigación realizada determine que la persona que viene a reclamar al niño, niña o adolescente no es el adecuado, deberá realizar un informe por parte de trabajo social y psicología para ser entregado a PGN.

Los casos en los que la persona que viene a reclamar al niño, niña o adolescente no resulta muy cercana a la dinámica familiar se solicitará a otros programas de la Secretaría de Bienestar Social, próximos al lugar en el que vive el niño, niña o adolescente que realice la investigación correspondiente. En este sentido se pondrán en contacto directo con la familia a la cual va a llegar el niño, niña o adolescente. Si la SBS no tuviera sede en el lugar podrá coordinar con otras instituciones como por ejemplo la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente – SOSEP, u ONGs. Un ejemplo de estas situaciones es un primo de la familia al que le piden favor para ir a reclamar al niño, niña o adolescente porque la mamá está enferma y el papá en EEUU, y, a la hora de entrevistarlo desconoce de las preguntas que se le están haciendo para la valoración del recurso familiar adecuado. El niño, niña o adolescente podrá reunificarse con

el familiar siempre y cuando otro programa de la SBS o de otra institución verifique que el lugar al que se dirige el niño, niña o adolescente es idóneo y no se le expone a situaciones de vulnerabilidad.

En la boleta de registro se determinará la resolución tomada en base a la entrevista tomando en cuenta los siguientes puntos:

1. Reunificación con el familiar que fue a reclamarlo
2. Búsqueda de otro familiar porque la persona que se ha presentado no resulta idónea para que se le entregue al niño, niña o adolescente
3. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que encuentre un nuevo recurso familiar temporal
4. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que fortalezca la educación sin violencia en el hogar
5. Otros

#### 4.4.3.- Apoyo económico

La mayor parte de las familias llegan por los niños, niñas o adolescentes no acompañados con escasos recursos económicos, lo que hace que estén muy tensos o con mucha ansiedad por regresar a sus casas y no gastar dinero en hospedaje y alimentación.

Es por eso que el programa de niñez y adolescencia migrante no acompañada contempla derivar a organizaciones no gubernamentales que pueden dar este tipo apoyo.

#### 4.4.4.- Sensibilización a las familias

Las personas tienen el derecho a migrar, sin embargo, por el riesgo en el que se ponen niños, niñas y adolescentes que viajan no acompañados en el momento de la reunificación en los albergues Casa Nuestras Raíces aprovecha el encuentro con las familias para abrir un espacio de reflexión donde dar información sobre esos riesgos. De esta forma se pretende que las familias tomen su decisión con mayor información y, reducir el número de niños, niñas y adolescentes que viajan hacia el norte.

Para ello, se abre un espacio para padres, madres u otro recurso familiar donde poder sensibilizar sobre los peligros de la migración indocumentada con el objetivo de “Mostrar los riesgos a los que se exponen los niños y las niñas y abrir la opción a otras alternativas”

El momento en el que se pueden realizar acciones dirigidas a esta sensibilización es el espacio de espera en el albergue casa Nuestras Raíces antes de la reunificación.

Algunas ideas para ello son la presentación de un vídeo, afiche, y trifoliar informativo que se entrega al final de la entrevista con información útil.

Un **documento informativo**, como un trifoliar o acordeón dirigido a los padres, madres o recurso familiar que contenga la siguiente información:

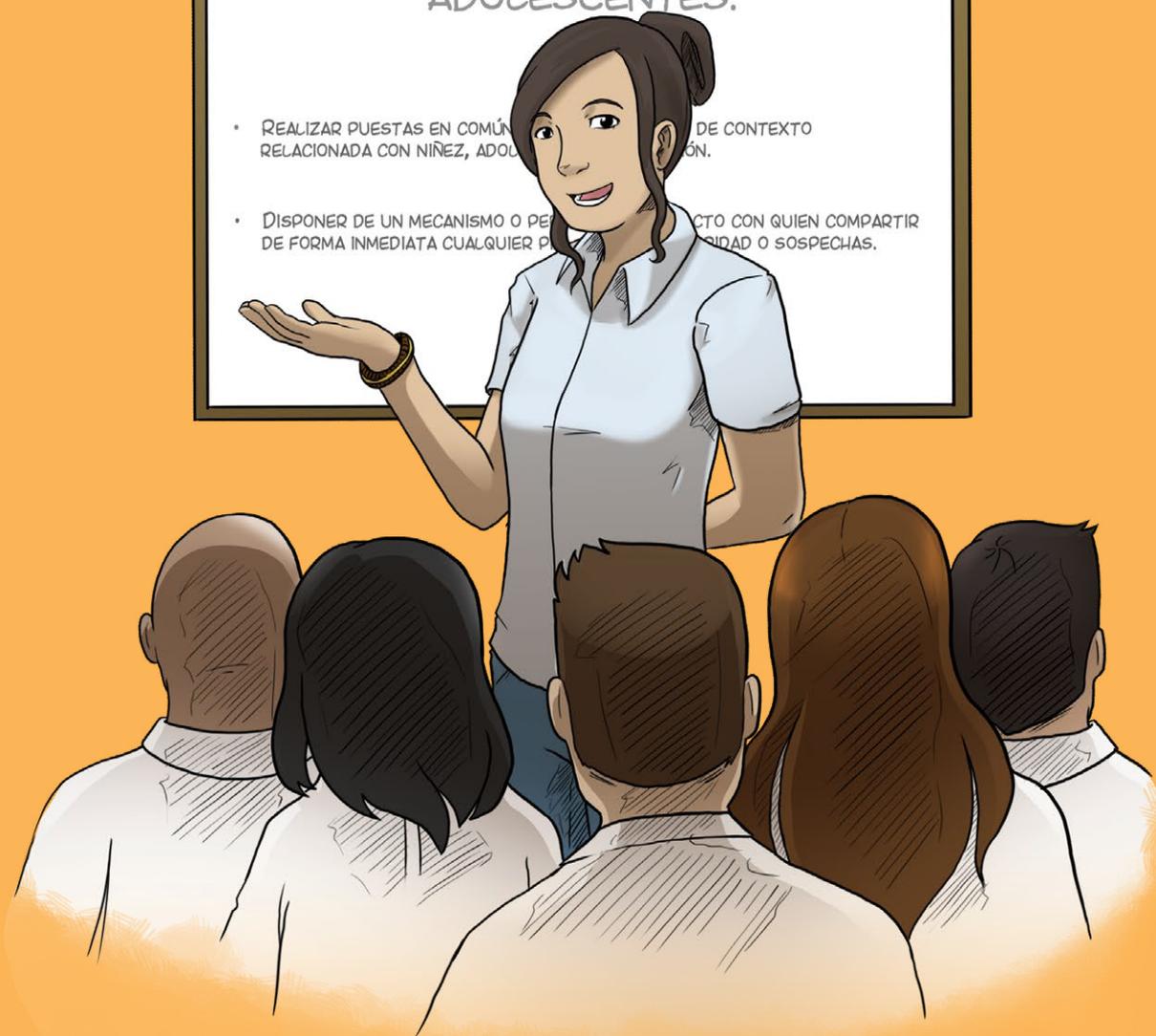
- **Presentación de los albergues Casas Nuestras Raíces**
- **Riesgos a los que se exponen los niños y las niñas**

- Información para los requisitos de regularización de los trabajos temporales: como por ejemplo el pase fronterizo
- Información para reunificación familiar en EEUU
- Ideas y mensajes sobre la paternidad responsable y la educación en valores : *“Su hijo o hija es una persona muy valiosa y valiente que ha tenido que enfrentar situaciones muy difíciles para la edad que tiene. El o ella no tienen porque asumir la responsabilidad familiar. Ellos y ellas necesitan mucho apoyo en estos momentos. No se les puede culpar por no lograr llegar a dónde iban”.*
- Alternativas a la migración

Si en la entrevista al niño, niña, adolescente o su recurso familiar, se detecta que al regreso a sus hogares van a existir represalias, será necesario realizar un seguimiento más cercano, dónde una opción será que asistan al programa de la Secretaría de Bienestar Social “Educando en Familia” ya mencionado anteriormente.

## DERECHOS DE LOS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

- REALIZAR PUESTAS EN COMÚN EN EL ENTORNO DE CONTEXTO RELACIONADA CON NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA.
- DISPONER DE UN MECANISMO O PERSONA DE CONTACTO CON QUIEN COMPARTIR DE FORMA INMEDIATA CUALQUIER PREOCUPACIÓN, INSEGURIDAD O SOSPECHAS.



# 05

LA SEGURIDAD EN LOS EQUIPOS:  
SEGURIDAD FÍSICA Y SEGURIDAD  
EMOCIONAL “¿QUIÉN CUIDA A  
LOS Y LAS QUE CUIDAN?”

El capítulo 5, introduce la importancia de darle un lugar a los equipos de trabajo en los albergues Casas Nuestras Raíces por la situación que enfrentan día a día al escuchar historias de dolor y sufrimiento, y también porque pueden estar expuestas a problemas de inseguridad.

El trabajo psicosocial entiende que la principal herramienta de trabajo son las personas que integran los equipos. Llevar a cabo tareas como abrir una relación de confianza, escuchar, observar, relacionarse con personas, o manejar un grupo, depende de la persona que las realiza. Si la persona está tranquila, amable, dedicada a los niños, niñas y adolescentes, escuchando y entendiendo sus necesidades; el trabajo de atención y protección será muy efectivo, frente a personas que están desmotivadas, preocupadas, con miedo o con un alto grado de estrés.

De esta forma, en el trabajo psicosocial es muy importante cuidar a las personas que integran los equipos, pero también que ellas mismas pongan en práctica su propio plan de autocuidado. Debe existir una responsabilidad y compromiso institucional y personal dirigido a ello.

A continuación se plantean algunos elementos relacionados con la seguridad física y con la seguridad emocional que ayudarán a un mejor cuidado de las personas que integran los equipos, y por ello también a una mejor atención a los niños, niñas y adolescentes.

## 5.1.- Seguridad física

El trabajo en los albergues Casa Nuestras Raíces presenta una serie de puntos críticos relacionados con la seguridad personal de los trabajadores y trabajadoras, así como de los niños, niñas y adolescentes.

Las características de la población atendida y el contexto en el que tiene lugar la migración se rodea de elementos que pueden conllevar a situaciones violentas o que pongan en riesgo la integridad de las personas. En este sentido se pueden identificar los siguientes:

- Personas que vienen a reclamar la entrega de los niños, niñas y adolescentes no son quienes dicen ser, sino personas relacionadas con el tráfico ilícito o la trata de personas y buscan a los niños, niñas y adolescentes para intentar nuevamente el viaje o incorporarlos a la red.
- Personas que engañan a los familiares cuando se encuentran cerca de las instalaciones del albergue Casa Nuestras Raíces, ofreciendo sus servicios para agilizar trámites o facilitando información falsa a cambio

- de un pago. Los familiares creyendo que se trata de profesionales que ofrecen sus servicios pagan y los “estafadores” se van.
  - Extorsiones a los familiares. Personas desconocidas llaman por teléfono a los familiares en las comunidades de origen diciendo que tienen al niño, niña o adolescente y que si no entregan una cierta suma de dinero no los dejarán en libertad.
  - El propio equipo frente a niños, niñas y adolescentes con un perfil de alta agresividad o personas de redes del crimen organizado
- Cualquiera de estas situaciones lleva a la necesidad de pensar en **formas de protección para su seguridad**. Para ello, algunas acciones serán:



### Acciones de protección para su seguridad

- Realizar puestas en común sobre la situación de contexto relacionada con niñez, adolescencia y migración.
- Mantener una actitud de observación constante de las personas que llegan al albergue, tipo de automóvil, forma de vestir, liderazgos, relación entre niños, niñas y adolescentes en la cotidianidad u otras situaciones.
- Disponer de un mecanismo o persona de contacto con quien compartir de forma inmediata cualquier problema de seguridad o sospechas.
- Evitar los rumores, y, para ello, abrir canales de comunicación dentro del equipo donde se compartan situaciones sospechosas o que pongan en riesgo al equipo o a los niños, niñas y adolescentes que están siendo albergados en Nuestras Raíces
- Fortalecer las redes de solidaridad y apoyo dentro del equipo, y entre el equipo y otras instituciones.
- Tener reunión de equipo si se produce alguna situación de amenaza o se pone en riesgo la integridad de alguna de las personas del equipo. En esta reunión se conversa sobre lo sucedido para que todas y todos estén informados y puedan preguntar sus dudas e inquietudes. En ese espacio, también se puede expresar como se siente y qué piensa el equipo, y, cerrar con una propuesta para un plan de seguridad y protección.
- El albergue elabora y pone en práctica un plan de seguridad y protección dirigido a su propio equipo donde se acuerdan algunas medidas de seguridad, y también la respuesta que se dará frente a un incidente de seguridad.
- Denunciar la situación ante las autoridades competentes para que realicen la correspondiente investigación y pongan en práctica medidas de protección.

## 5.2.- Seguridad emocional de los equipos

Lo mucho o poco que se logre en que niños, niñas y adolescentes abran su corazón y así poder apoyarlos y protegerlas, dependerá de la actitud y estado de ánimo de las personas que integran los equipos. Dependerá de la capacidad que se tenga para transmitir confianza, y eso tiene que ver con la forma de relacionarse. Las personas se convierten en instrumento de trabajo que continuamente hay que revisar y afinar:

¿Cuáles son nuestros pensamientos y sentimientos? ¿Tengo problemas personales en el día de hoy que no me dejan escuchar lo que las mujeres me transmiten? ¿Qué opino de lo que escucho? ¿Estoy de acuerdo o por el contrario me transmite un gran rechazo? ¿Qué hago con lo que escucho? ¿Tengo actitudes paternalistas, juzgo, reprocho? ¿Cómo es mi mirada frente a lo que escucho? ¿Qué hago?

La herramienta básica del trabajo psicosocial son las personas que trabajan para y con los niños, niñas y adolescentes y por lo tanto necesitan fortalecerse. El fortalecimiento del equipo, está unido a la necesidad de monitorear su propia salud mental.

### El impacto psicosocial en los equipos

Escuchar historias difíciles, la presión por lograr metas en el trabajo, la frustración y la cólera porque no se puede cambiar la situación en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes; las relaciones dentro del equipo, o las propias experiencias de vida, van haciendo que la salud mental se vea afectada. Desde la psicología se habla de traumatización secundaria o trauma vicario. Algunas señales de que esto pueda estar presente son<sup>25</sup>:

Sentimientos de angustia hacia los niños, niñas y adolescentes porque creemos que no han tomado las

mejores decisiones • Impaciencia cuando cuentan su propia historia • Sobrepreocupación por su seguridad o la de su familia cercana • Sentimientos de tristeza consigo mismo por no ser un buen o buena escucha responsable • Disociarse (o comenzar a pensar en otras cosas) cuando escucha a los niños, niñas y adolescentes • Persuadirte que lo que uno piensa es mejor • No querer ir al trabajo. • Enojarse cuando estamos con la familia y no saber muy bien porqué. • Tomar drogas o alcohol. • Echarse a dormir y no querer hacer nada. • Enojarse entre compañeros o compañeras del equipo.

El cansancio y estrés en el trabajo deben ser también motivo de preocupación para los equipos: personas cansadas, preocupadas y con exceso de trabajo y tensión, no tendrán la condición óptima para atender a niños, niñas y adolescentes que están en una situación emocionalmente difícil.

### Algunas propuestas para el cuidado de los equipos y el autocuidado

Frente a los impactos negativos que va dejando el trabajo se pueden poner en marcha algunas acciones que van a ayudar a estar en mejores condiciones de salud física y mental. A continuación se proponen algunas ideas que ayudan a ello.

Compartir las experiencias, sentimientos y pensamientos entre compañeros y compañeras ayuda a aliviar el corazón. Conversar dentro de los equipos de forma constante y sistemática sobre cómo cada una y cada uno se siente frente al trabajo ayudará a descargar emocionalmente y a abrirse a otras formas de confrontar las dificultades.

Para ello, se fija un día al mes donde el equipo se reúne por unas 3 horas en un lugar externo a los albergues, y ahí se comparte que situaciones les han podido afectar, cómo se sienten y qué piensan. Se recomienda que estos espacios sean facilitados por una persona externa a la institución que conozca del manejo de grupos. A esto lo llamamos supervisión psicosocial en el ámbito organizativo.

<sup>25</sup> Algunos de los síntomas son tomados de Walker 1999 tomado de María Cecilia Claramunt Organización Panamericana de la salud programa mujer, salud y desarrollo. "Ayudándonos para ayudar a otros: guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar". San José, Costa Rica Octubre 1999. ISBN: 92 75 32264 3

Si no se logra tener una persona externa, el equipo se puede reunir solo, pero el espacio se tiene que llevar con algunas normas de funcionamiento y relacionamiento, por ejemplo:

- Confidencialidad, “lo que aquí se habla, aquí se queda”
- Puntualidad
- Compromiso a asistir al espacio
- Respeto por la palabra y las ideas de cada una de las personas.
- No interrumpir, contestar celulares o enviar mensajes de texto.

La construcción y el fortalecimiento de redes. El fortalecimiento de redes, será muy importante en los equipos de trabajo. Es necesario sentir la solidaridad y apoyo de los compañeros y compañeras. Para ello, algunas ideas son: realizar actividades recreativas donde no se habla de trabajo, compartir la hora del almuerzo, salir a hacer actividades, u organizar algunas salidas en el año con todo el equipo para hacer actividades diferentes al trabajo y que permitan divertirse.

Igualmente se recomienda que las personas que integran los equipos también se preocupen por fortalecer sus redes externas al trabajo con familiares, amigos o personas con las que compartir actividades de diversión o deporte.

**Las condiciones laborales.** Las condiciones de trabajo serán otro elemento de protección a la salud mental de las personas que integran los equipos, y por lo tanto al clima laboral. Instituciones que cuidan los espacios de trabajo, los horarios, las vacaciones, adecuada escala salarial, la existencia de seguro médico o prestaciones, inversión en la formación, sensibilidad frente a las necesidades de salud o familiares del personal, permitirá que quienes trabajen en la institución se sientan bien.

**Formación especializada e inducción al puesto.** Las personas que integran los equipos sentirán mayor seguridad en su trabajo si conocen qué hacer y cómo hacerlo. Para ello es necesario tener un proceso de inducción al puesto donde se incluyan aspectos como los siguientes: laborales, tareas y responsabilidades, metodología para llevar a cabo las tareas,

aspectos legales sobre la migración y niñez o situaciones de contexto.

Un proceso de inducción debe prever una duración de 3 meses, y, posteriormente poder tener retroalimentación cada 6 meses de forma constante y permanente. La inducción debe ser realizada la persona responsable directa que tenga conocimiento y capacidad técnica.

Los procesos de retroalimentación a los equipos permitirán tener un espacio donde poder abordar de forma respetuosa y confidencial las actitudes, habilidades o conocimientos que son adecuados y cuáles deben revisarse. De esta forma las personas sentirán acompañadas en su crecimiento laboral y se asegura que el trabajo directo con las personas que se atiende sea de calidad.

La **formación será continuada** dotando al personal de las herramientas necesarias y actualizadas para realizar su trabajo. La formación puede tener contenidos como los siguientes: derechos de la niñez y adolescencia, derechos de las personas migrantes, aspectos legales relativos a la migración en los países de destino, análisis contextuales que permitan ubicar la problemática de la niñez migrante en el contexto nacional e internacional, herramientas y técnicas para la implementación del enfoque psicosocial o talleres de cuidado de los equipos y autocuidado. En apartado 5.3 se detallan otros aspectos sobre el contenido de esta formación.

Por último, hay una serie de **medidas de autocuidado** que dependen cada una y cada uno, como son:

- Hacer ejercicio físico que permita pensar en otra cosa, sudar y por lo tanto eliminar toxinas y, fortalecer nuestro cuerpo.
- Tener una alimentación adecuada donde hay frutas y verduras. Comer en los tiempos de comida establecidos
- Tomar agua
- Hacer algo que nos gusta tres veces a la semana
- Aprender a hacer respiraciones y ejercitarlo tal como se explica en el capítulo sobre “técnicas de trabajo psicosocial” en el apartado de “primeros auxilios psicológicos”.

Las medidas personales permitirán fundamentalmente dos cosas: (1) Pensar en cosas diferentes que no sea el trabajo y las historias difíciles que se escuchan. Es decir, construir vida, frente a las historias de dolor y muerte. (2) El ejercicio, la respiración y tomar agua ayudan a eliminar toxinas de nuestro cuerpo que se han producido por la situación de estrés, y, también a relajar los músculos haciendo que los nervios no estén oprimidos. Así se eliminan diferentes dolores como cuello, espalda o cabeza, y se mejora el sueño.

Ideas para la protección frente a la escucha de historias dolorosas.

Existen algunas formas para protegerse al momento de escuchar los testimonios, aquí se sugieren las siguientes:

- Mirar a la persona por encima de los ojos. Eso permitirá que la persona sienta que se le está prestando atención, permitirá un contacto ocular adecuado, pero protegerá de la mirada que es una fuente muy fuerte de transmisión de los sentimientos.
- Respirar adecuadamente como fue explicado en anterior capítulo.
- Técnica de visualización como por ejemplo visualizar el dolor, la cólera o la impotencia de la persona que está narrando como si fuera una nube que viene hacia quien escucha, y, mentalmente no permitir que continúe más allá de las rodillas.

### 5.3.- Contenidos para un proceso de inducción

Un buen proceso de inducción al puesto dotará de las herramientas y técnicas necesarias a los y las integrantes del equipo. En este sentido, se realizará un proceso de inducción de 3 meses con un espacio de formación y retroalimentación del trabajo en sesiones semanales con el superior directo.

La formación para la inducción tendrá los siguientes contenidos:

- Análisis de contexto: El fenómeno de la migración en Guatemala, y en particular en niños, niñas y adolescentes.
- Legislación nacional e internacional que vela por la protección a la niñez y adolescencia: Derechos Humanos, derechos de la niñez y adolescencia, derechos de las personas migrantes, Ley PINA,
- Legislación en los países de destino o tránsito que permita acceder a la reunificación familiar o a la visa humanitaria.
- Información sobre programas médicos, educativos, laborales u organizativos en los cuales poder apoyarse para la derivación de los niños, niñas y adolescentes atendidos.
- Organigrama y funciones o competencias dentro del programa de niñez y adolescencia migrante no acompañada y dentro de la Secretaría de Bienestar Social.
- Principios que rigen la atención y recepción de los niños, niñas y adolescentes.
- Lineamientos del presente protocolo abordando Qué se entiende por trabajo psicosocial; cuáles son sus herramientas, técnicas y acciones
- Objetivos, finalidad de la intervención en la recepción a la niñez y adolescencia migrante no acompañada.
- Criterios para establecer el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo establecido en las "Directrices del ACNUR para la determinación del interés superior del niño"
- Fortalecer el conocimiento sobre el marco legal e institucional para la gestión de casos de violencia y violencia sexual, y el manejo de estos temas en los albergues.

Aquí cerramos este capítulo donde hemos abordado la situación de las personas que conforman los equipos como la herramienta principal de trabajo en el enfoque psicosocial para la atención integral de los niños, niñas y adolescentes.

## 5.4.- De los integrantes de los equipos

El equipo está integrado por un director o directora, un asistente de dirección o técnico administrativo financiero-TAF, secretaria, personal de mantenimiento, cocina, operadores de protección a la infancia-OPI, profesional de la psicología y trabajo social.

La puesta en marcha del presente protocolo requiere del siguiente personal para la atención directa a los niños, niñas y adolescentes y el recurso familiar que llega a reclamarlos:

- 1 profesional de la psicología por cada 20 niños, niñas y adolescentes atendidos en una conducción.
- 1 profesional de trabajo social por cada 20 niños, niñas y adolescentes atendidos en una conducción.
- 1 oficial de protección a la infancia por cada 15 niños, niñas y adolescentes atendidos en una conducción.
- 1 cocinera por cada 30 niños, niñas y adolescentes atendidos en una conducción. Será necesario reforzar con auxiliares de cocina cuándo sea necesario atender a más niños, niñas y adolescentes.



# 06

RELACIÓN CON OTRAS  
INSTITUCIONES Y  
DERIVACIÓN

La atención y recepción a los niños, niñas y adolescentes cuando son atendidos en los albergues Casas Nuestras Raíces, requiere de un abordaje integral por las diferentes necesidades que presentan: legal, psicológica, identificación de personas, necesidades en su desarrollo integral, médica, educativa o laboral entre otras. Cubrir estas necesidades requiere de un abordaje integral donde se hace necesario la coordinación entre varias instituciones.

El papel del programa de niñez y adolescencia migrante no acompañada, será el de dar seguimiento a los niños, niñas y adolescentes que han sido derivados a otras instituciones.

La **Procuraduría General de la Nación – PGN** tiene la tutela y representación legal de los niños, niñas y adolescentes mientras no se encuentran familiares o tutores identificados<sup>26</sup>. Es así que es la máxima autoridad y responsable de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. La PGN es quien recibe a los niños, niñas y adolescentes en la frontera cuando llegan a Guatemala, se encarga de su desplazamiento hasta los albergues Casas Nuestras Raíces y, posteriormente hace la entrega a los familiares identificados con firma de un acta de entrega.

La PGN tiene que asegurarse de que los familiares o tutores legales a quienes se les entrega son un recurso familiar adecuado para el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y el respeto de sus derechos. Con ese fin tiene que realizar las investigaciones y entrevistas necesarias. Si considera que otra institución tiene las capacidades para realizar la identificación

del recurso familiar adecuado, como puede ser la Secretaría de Bienestar Social, se pueden llegar a acuerdos firmados donde se solicita el apoyo, y, en esos casos se facilita toda la información de los niños, niñas y adolescentes a la Secretaría de Bienestar Social.

PGN centraliza la información que recibe de los consulados, de migración o de otras instituciones y deberá compartirla con la Secretaría de Bienestar Social con el fin de que pueda realizar su trabajo adecuadamente y sin revictimizar, esto muy especialmente en los casos especiales que requieren especial atención.

El **Ministerio de Relaciones Exteriores** a través de su servicio consular, es la institución responsable de la protección y asistencia consular de las niñas, niños y adolescentes guatemaltecos migrantes fuera del territorio guatemalteco. Es así que los consulados en los países de los que vienen los niños, niñas o adolescentes tienen como misión identificar los niños, niñas y adolescentes, a sus familiares, patrocinadores<sup>27</sup> o recurso familiar en el país de destino (en

<sup>26</sup> Artículo 108 inciso a) de la Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia – Ley PINA.

<sup>27</sup> Término utilizado en los Estados Unidos cuando hacen referencia al recurso familiar idóneo.

el caso de que sean de nacionalidad guatemalteca). Su labor es también extender pasaportes de viaje con el fin de que los niños, niñas o adolescentes puedan viajar de forma regularizada así como velar para que en el país en el que se encuentran se respeten sus derechos. En el caso de México, el “Manual de procedimientos para el retorno asistido digno, ordenado, ágil y seguro de nacionales salvadoreños, guatemaltecos, hondureños y nicaragüenses presentados ante las autoridades migratorias mexicanas” indica que niños, niñas y adolescentes tienen que llevar un informe con ellos o ellas sobre su situación, y, muy particularmente los casos especiales.

Los consulados son informados, o deben ser informados del número y nombre de los niños, niñas y adolescentes detenidos y que posteriormente serán reunificados en el país de destino o aquellos y aquellas que serán repatriados. En los casos de deportación o repatriación, el consulado transmite la información a la Procuraduría General de la Nación para que se encargue de ellos y ellas cuando arriban o entran al país.

**Registro Nacional de Personas** – RENAP, emite certificados de nacimiento para la identificación de las personas y para la determinación de su edad, tanto de los y las menores de edad como de las personas que se presentan a recogerlos. Con el fin de agilizar este trámite y que además sea gratuito puede existir un convenio entre las instituciones para este fin, como existe al momento de realizar el presente protocolo.

El **Ministerio de Educación** desarrolla programas y becas educativas para ofrecer a los niños, niñas y adolescentes migrantes.

El **Ministerio de Desarrollo Social** puede desarrollar y ofrecer programas para la formación en capacidades técnicas y las oportunidades laborales.

El **Ministerio de Salud** pone en marcha un servicio de atención a la salud física y mental de los niños, niñas y adolescentes especializado en niñez, adolescencia y migración lo cual requiere una especialización.

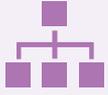
La **Secretaría de Bienestar Social** a través de su programa de niñez y adolescencia migrante no acompañada recibe en sus albergues Nuestras Raíces a los niños, niñas y adolescentes

por un periodo máximo de 72 horas. En el tiempo que los niños, niñas y adolescentes están alojados se les brinda las atenciones necesarias, se abre un espacio para elaborar emocionalmente la experiencia vivida y se da los primeros auxilios psicológicos si es necesario. En el caso de que PGN solicite el apoyo de SBS para realizar la evaluación sobre la posible existencia de riesgo para la integridad de los niños, niñas y adolescentes y el respeto a sus derechos, tendrá también dentro de sus funciones la entrevista a los niños, niñas y adolescentes y, la de las familias. Llevará una evaluación en profundidad en los casos identificados como “casos especiales” y emitirá su correspondiente informe con el fin de iniciar un proceso de protección a través del juzgado de niñez y adolescencia.

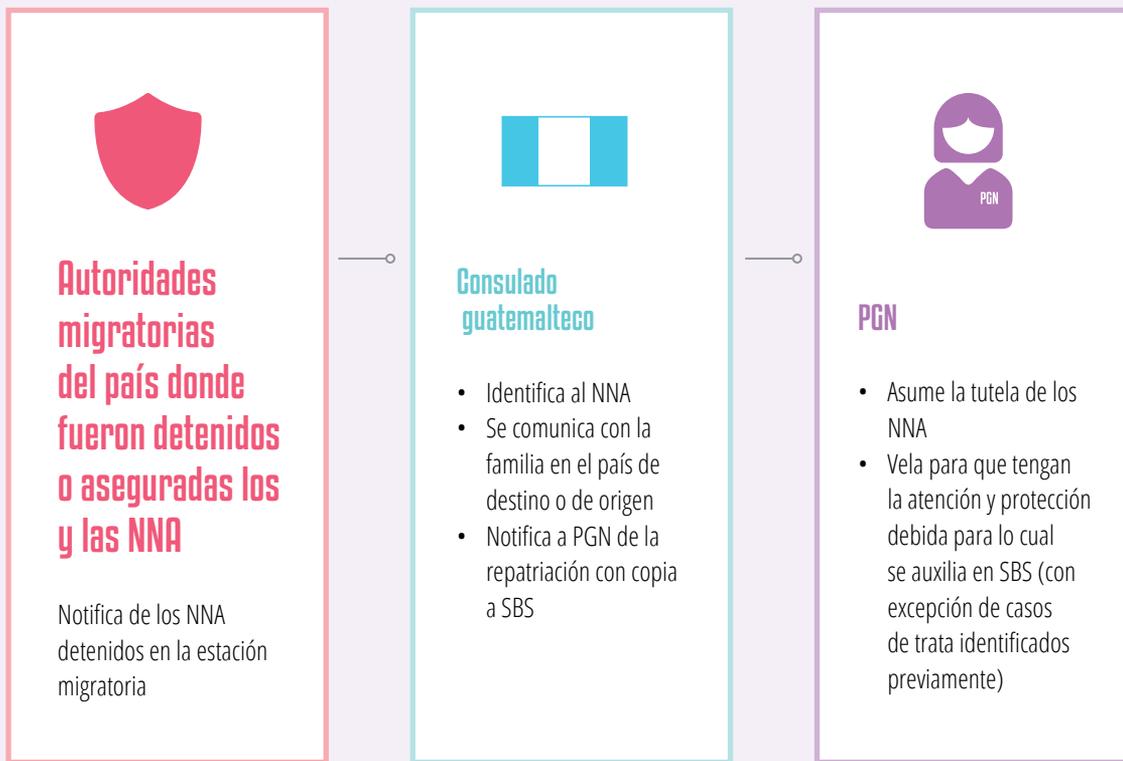
La **Secretaría de Bienestar Social** a través de otros programas podrá apoyarse para la valoración del recurso familiar cuando a la familia se le dificulte llegar a los albergues para reclamar a los niños, niñas y adolescentes.

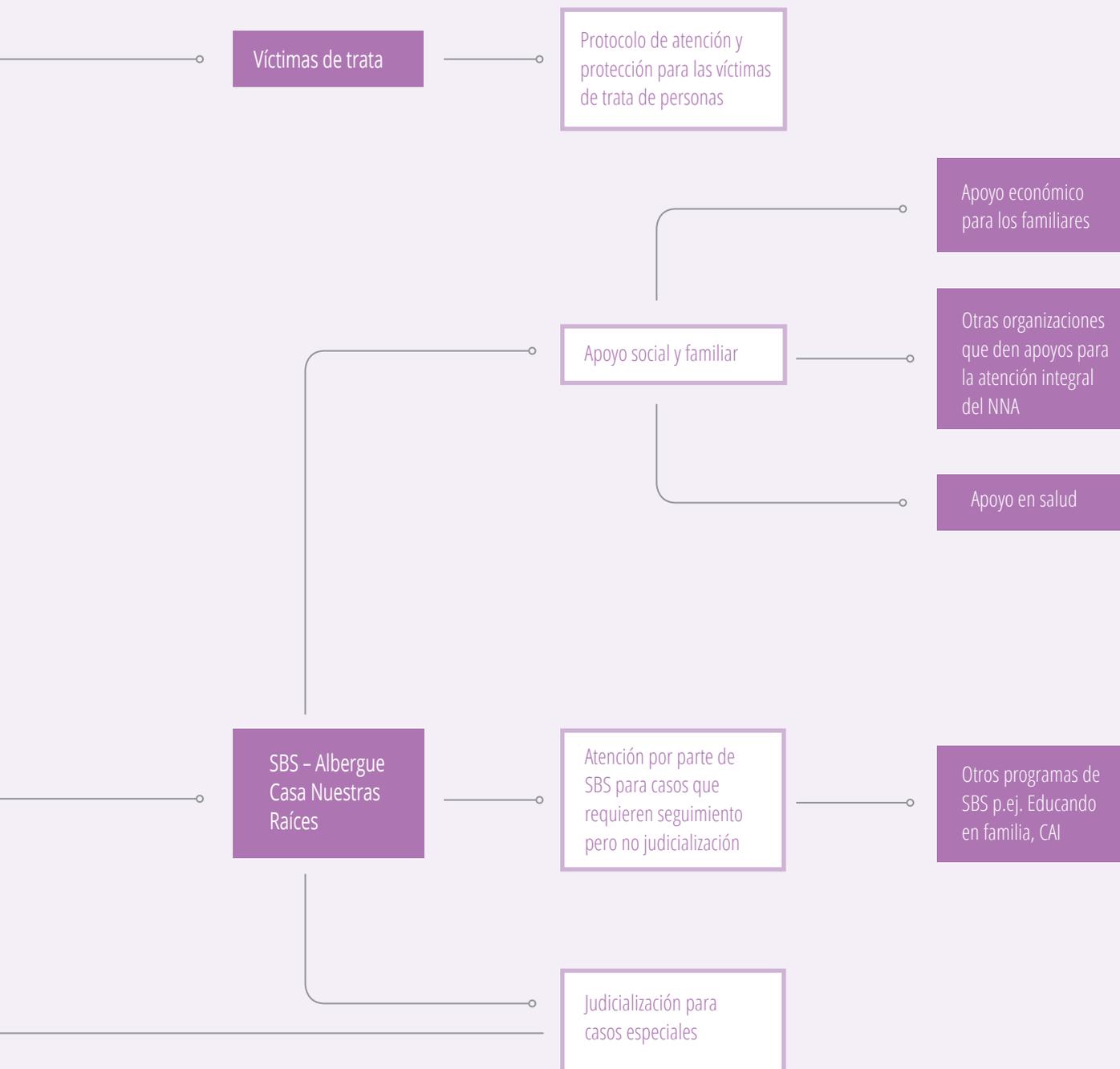
En la actualidad existe la **Comisión para la Atención Integral de la Niñez y Adolescencia Migrante** creada en acuerdo gubernativo 146-2014 integrada por el Ministerio de Gobernación, Relaciones Exteriores, Educación, Bienestar Social de la Presidencia que es quien preside la Comisión, Procurador General de la Nación y la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente.

Las **Organizaciones no Gubernamentales**, sistema de Naciones Unidas y la iglesia tienen como función apoyar, asesorar y retroalimentar en las acciones necesarias dependiendo de su especialización. Al momento de realizar el presente protocolo, Cruz Roja Guatemalteca con el apoyo de Cruz Roja Internacional brinda asistencia médica a los menores de edad y alojamiento a los familiares que fueron a recogerlos. La Pastoral Social de Movilidad Humana apoya con recurso técnico para retroalimentar en los lineamientos de la atención y recepción. La organización norteamericana KIND lleva a cabo un proyecto de acogida y atención en las comunidades de origen con el apoyo de organizaciones locales como Por una Vida Digna o Pop Noj. Refugio de la Niñez atiende a las niñas, niños y adolescentes víctimas de la trata de personas. (org. Jóvenes que hicieron el diagnóstico) apoyaron en la realización de un diagnóstico sobre la situación de la niñez y adolescencia en las comunidades de origen.



## FLUJOGRAMA REPATRIACION EN EL PAPEL DE LAS DIFERENTES INSTITUCIONES







# 07

## DOCUMENTACIÓN DE LOS CASOS Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El capítulo 7 que propone algunas ideas de cómo poder sistematizar, analizar y documentar los casos atendidos por los albergues casas Nuestras Raíces.

Las entrevistas, documentación escrita o espacios informales permiten acceder a mucha información de gran utilidad para la determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, el mayor o menor alcance de esta información dependerá de su registro y sistematización.

Para ello, se proponen dos niveles de recopilación y registro de la información: (1) situaciones que no ameritan informes sustentados (2) situaciones donde se requiere una asistencia especializada o donde el caso será judicializado. En esta última situación la información será más amplia y requerirá de mayor profundización.

**Recoger, ordenar o sistematizar la información** que se recoge a través de las entrevistas, la observación o los espacios colectivos ayuda a:

- Dar una atención pronta y ajustada a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, sobre todo cuando ya ha sido atendida en otras ocasiones.
- Emitir un informe psicológico y social en los casos de judicialización.
- Permite aprender de la práctica y, por último,
- Tener información fiable y fundamentada para la documentación de casos especiales donde niñas, niños y adolescentes están viendo violentados sus derechos o han sufrido hechos de violencia.

## 7.1. - Fuentes de información

La información que se registra, sistematiza y analiza se recogerá de diferentes fuentes, se identificarán documentación escrita y documentación directa a través del contacto directo con los niños, niñas, adolescentes, familiares, personas que trabajan con los niños, niñas y adolescentes directamente.

- Documentos escritos pueden ser provenientes de: consulado, PGN, sistemas de atención en el país de origen (gubernamentales y no gubernamentales), informes de salud, RENAP, migración, otros
- Información directa a través de: entrevistas personales, observación, espacios de escucha informal.

---

## 7.2. - Principios éticos en el manejo de la información

El manejo de información personal de los niños, niñas y adolescentes deberá tener presente una serie de principios éticos con el fin de proteger su privacidad y dignidad. Estos principios son los mismos que se plantean para la atención en el capítulo 2, sin embargo, se añade el principio de confidencialidad y protección de la información de forma más contundente, y, esto puede no ser fácil por el marco legal e integral en el que se trabaja.

La información que se maneja tiene un carácter confidencial, sin embargo, existen diferentes situaciones donde compartir la información se hace necesario: (1) al tratarse de una atención integral, en la medida que se comparte la información será más fácil dar una respuesta rápida, y, se evitará la revictimización al no tener que solicitar la información a los niños, niñas y adolescentes en diferentes ocasiones. (2) Los casos en los que existe un proceso de judicialización hacen necesario la presentación de un informe psicológico y social.

Es en esos momentos que aparece un dilema entre “confidencialidad” e “interés superior del niño” y “revictimización” En este sentido, una salida puede ser solicitar la autorización verbal a los niños, niñas y adolescentes, para compartir la información con profesionales que también los van a apoyar, y, manejar la información entre instituciones y profesionales bajo el criterio de “confidencialidad” y “respeto a la dignidad”. Existe también la opción de que niños, niñas y adolescentes estén de acuerdo en compartir una parte de la información, pero no toda.

---

## 7.3. - Tipo de información

El tipo de información que se registrará está en función de los objetivos de la atención brindada en los albergues. En ese sentido recordar que por un lado es (1) Brindar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia no acompañada repatriada y (2) Determinar el interés superior

de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, detectar posibles situaciones donde los niños, niñas y adolescentes se encuentren en situación de vulnerabilidad, requieran de poner en marcha mecanismos de protección o requieran de una atención especializada, fundamentalmente por el hecho de sobrevivir o ser testigos de hechos de violencia en Guatemala, y los países de tránsito o destino; y, se les ofrezca un espacio donde elaborar emocionalmente la experiencia y brinde una primera atención de primeros auxilios psicológicos si ello fuera necesario.

La información que se registra en los casos donde no se requiere de poner en marcha mecanismos de protección estará en una base de datos que permita acceder a la información en casos de niños, niñas y adolescentes que son repatriados por segunda vez, y también permitirá ir conociendo tendencias para diferentes programas de la Secretaría de Bienestar Social

Para las situaciones donde se requiera poner en marcha medidas de protección, se elaborará un informe psicosocial en caso de ser requerido es la siguiente:

**Datos generales de la persona:** Nombre, edad, lugar y fecha de nacimiento, lugar de residencia, idioma materno, grado de escolaridad, tipo de actividad al momento de decidir migrar, número de hermanos y hermanas, lugar de residencia del padre y de la madre, personas con las que vive habitualmente y que se encargan de su desarrollo.

**Historia de vida** que refleje el viaje realizado, motivos por los cuales migra, existencia o no de vulneración de derechos y necesidades de protección (violencia, amenazas, discriminación, ausencia de recurso familiar adecuado, deseo de juntarse con su mamá o papá.).

**Impactos psicológicos y psicosociales** a raíz del viaje o de otras situaciones que vulneraron sus derechos o ser víctima de violencia.

**Necesidades de atención en salud física y mental e historial clínico** donde también figure la atención brindada en el albergue Casa Nuestras Raíces.

**Tipo de atención brindada en el albergue Casa Nuestras Raíces** si así hubiera sido el caso (y que no sea la atención en salud por ejemplo ayuda para su aseo personal, educativa, contención emocional..)

**Conclusiones.**- Breve resumen del caso resaltando las necesidades de atención médica, educativa, laboral, psicológica o legal.

**Recomendaciones** dirigidas a resolver las necesidades planteadas en las conclusiones.

**Observaciones,** donde se registrará la información de interés que no se pueda recoger en las anteriores y también plasmar sus propias impresiones del caso si así lo cree conveniente.

## 7.4. - La documentación del caso: Forma en la que se registra y sistematiza

La documentación del caso individual iniciará **abriendo un expediente** del caso, con una ficha única donde se registra la información recabada en las boletas, en soporte papel y electrónico con los que se construye el expediente.

Se **determinará quién o quiénes** son las personas que van a llevar el control de la documentación. Estas personas serán la referencia para trasladar cualquier tipo de información que sea útil. Por ejemplo, en la cotidianidad del albergue las y los OPIs pueden observar situaciones relevantes que deben trasladar a la persona que se encarga de unificar la información.

El expediente se nutrirá de diferentes documentos que estarán adecuadamente identificados:

- Externos a la institución,
- Entrevistas realizadas a niños, niñas, adolescentes y familiares en el albergue Casa Nuestras Raíces que tienen su propio soporte de registro
- Conversaciones informales con algún miembro del equipo.
- Observación.

La información será registrada en soporte electrónico y papel, siempre tomando en cuenta las condiciones de confidencialidad y protección de la información a las que se hacía referencia en líneas anteriores. La emisión de un informe será la ficha del expediente donde se integra toda la información, dando énfasis en las conclusiones y recomendaciones.



# 08

## MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

El capítulo 8, de forma sencilla propone los pasos a seguir para el monitoreo y evaluación en la implementación del presente protocolo. Para ello se recuerda que los objetivos del protocolo son:

(1) Brindar una adecuada atención y protección a la niñez y adolescencia migrante no acompañada repatriada.

(2) Detectar posibles situaciones donde los niños, niñas y adolescentes se encuentren en situación de vulnerabilidad o requieran de una atención especializada, fundamentalmente por el hecho de sobrevivir o ser testigos de hechos de violencia en Guatemala, y los países de tránsito o destino.

(3) Abrir un espacio que permita la elaboración emocional y personal de la experiencia vivida con el fin de ayudar a los niños, niñas y adolescentes a tomar decisiones para su futuro.

Anualmente el programa de niñez migrante no acompañada elaborará un plan de monitoreo y evaluación tomando en cuenta los siguientes indicadores y, a final de año llevará a cabo una evaluación interna considerando (1) qué se logró implementar, (2) que no se logró y (3) porque razones.

## 8.1. - Indicadores para el cumplimiento del objetivo 1:

- A un año de la entrada en vigencia del presente protocolo estará funcionando un sistema de soporte electrónico para la captura de la información de las boletas y la sistematización de la información.
- Número de boletas de NNA y de familiares realizadas.
- Número de boletas incorporadas en un sistema informático
- Se evaluará el grado de satisfacción en la atención en los niños, niñas y adolescentes. Para ello, disponer de una boleta con caras: alegre, triste, enojado, asustado donde se pida a los NNA y a sus familiares a su salida que indiquen como se sintieron en la atención recibida. Incorporar dos preguntas para quien las quiera

contestar: ¿Qué fue lo que más me gustó? y, ¿qué fue lo que menos me gustó? Para quienes quieran ampliar su respuesta y puedan escribir, o, verbalmente compartir lo que piensan.

- Se realizará una evaluación externa anual por parte de una persona experta en atención y recepción a NNA no acompañada que retroalimente el trabajo del equipo
- A un año de entrada en vigencia del presente protocolo, el equipo de trabajo del programa de niñez y adolescencia migrante no acompañada tendrá un plan de cuidado y autocuidado del equipo y habrá comenzado a ponerlo en práctica. A largo plazo el cuidado del equipo y autocuidado será una práctica instalada.
- A un año de entrada en vigencia del presente protocolo el equipo de trabajo tendrá un plan de inducción para el equipo y un plan de formación continua y habrá comenzado a ponerlo en práctica. A largo plazo el equipo tendrá mínimo 3 capacitaciones anuales de temas relacionados con su trabajo
- Grado de coordinación y fluidez en la información para que se realicen las acciones de los albergues con tiempo

## 8.2. - Indicadores para el cumplimiento del objetivo 2:

- Número de casos con situaciones difíciles detectadas y atención brindada en el momento y en derivación con otras instituciones.

## 8.3. - Indicadores para el cumplimiento del objetivo 3:

- Se elegirán al azar 100 casos anuales a los cuales se les dará un seguimiento con una visita o llamada telefónica a los 6 meses de su atención con el fin de ver si tienen un proyecto de vida estable y qué recuerdan de su paso por los albergues Casas Nuestras Raíces.
- Cantidad de construcción de propuestas para el periodo posmigratorio, derivación y seguimiento de casos con su correspondiente expediente



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

01

Niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados son personas valientes y con un fuerte deseo de cambiar su situación económica y la de sus familias; así como tener mejores condiciones de vida. Son personas que vienen de contextos de pobreza, violencia, rechazo por su opción sexual diferente o que no han podido crecer con el apoyo de sus padres o madres.

Por ello, se recomienda que el trabajo que se realiza con los niños, niñas y adolescentes tome en cuenta todas sus fortalezas, su valor como seres humanos con derecho a buscar mejores opciones de vida y con una gran capacidad y tenacidad; y no como personas débiles sin criterio para decidir qué hacer y cómo.

02

El camino que recorrieron hasta México o los Estados Unidos fue en condiciones muy difíciles donde sus derechos fueron violentados y vulnerados derivado de lo cual tienen una serie de impactos psicosociales como son el miedo, la cólera, impotencia, frustración, etiquetamiento y rechazo o culpabilización por no lograr el objetivo, además de una deuda económica para cubrir el pago del viaje.

Por ello, se recomienda abrir un pequeño espacio de seguridad emocional y confianza, individual o colectivo, donde los niños, niñas y adolescentes puedan “elaborar” emocionalmente la experiencia y que les sirva para su futuro. Este espacio debe ser facilitado por personas con una formación especializada en el manejo de este tipo de situaciones en niñez y adolescencia, manejo de grupos si el espacio es grupal, conocimiento sobre el fenómeno de la migración en Guatemala incluyendo análisis de contexto y sus impactos psicosociales

## 03

Las características de estos niños, niñas y adolescentes requiere de una recepción, atención y protección a su llegada al país que cumpla con los principios de interés superior de los niños, niñas y adolescentes, no revictimización, dignidad, no culpabilización, no criminalización y el principio de seguridad humana.

El abordaje de cualquier acción dirigida a la recepción y atención a los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados a su llegada a Guatemala tiene que encuadrarse en un enfoque de derechos humanos y muy particularmente en los derechos de la niñez y adolescencia, así como en los principios de no revictimización, dignidad, no culpabilización ni a ellos ni a sus familias, no criminalización y el concepto de seguridad humana

## 04

Niños, niñas y adolescentes llegan a los albergues casas Nuestras Raíces cansados, en ocasiones sin bañarse, sin haber dormido o comido adecuadamente y con un cierto grado de estrés por todo lo que están viviendo y la preocupación por su futuro.

Para ello se recomienda que las instalaciones de los albergues sean adecuadas al número de personas que se albergan, exista separación para niños y niñas, tomar en cuenta las necesidades con personas con opción sexual diferente, espacios para el aseo personal adecuados, tiempos y alimentación según criterios nutricionales a la edad, espacios de distensión con juegos acordes a la edad y condiciones adecuadas para dormir.

## 05

La atención y protección a los niños, niñas y adolescentes requiere averiguar o identificar posibles situaciones familiares o comunitarias donde niños, niñas y adolescentes pueden ver vulnerados o violentados sus derechos. Ello requiere de una evaluación familiar y comunitaria que permita visualizar este tipo de situaciones. Para ello será necesario construir una mínima relación de confianza con los niños, niñas y adolescentes y también con sus familias para poder entrevistarlas.

Para ello se recomienda que los equipos de los albergues tengan procesos de formación y retroalimentación en técnicas de trabajo psicosocial, fundamentalmente la escucha responsable y la entrevista, análisis de contexto sobre el fenómeno de la migración en Guatemala y derechos de la niñez y adolescencia, particularmente migrante.

## 06

Las personas que integran los equipos están sometidas a fuertes cargas de estrés por el volumen de niños, niñas y adolescentes que atienden, por la escucha de relatos de dolor y sufrimiento y por las condiciones laborales en las que trabajan, lo que requiere de implementar medidas para el cuidado de los equipos y el autocuidado.

Para ello se recomienda construir un plan de cuidado del equipo y autocuidado y ponerlo en práctica tomando entre otras medidas: las condiciones laborales adecuadas, facilitar espacios de formación especializada, abrir espacios mensuales de forma constante dentro del horario laboral donde poder compartir las experiencias de trabajo y como éstas afectan a la salud mental de los y las integrantes del equipo y, tener dos talleres anuales dirigidos a conocer medidas de autocuidado y a compartir un espacio diferente en el equipo.

07

La atención integral a la niñez y adolescencia migrante no acompañada plantea diferentes niveles de atención que no podrán ser cubiertos exclusivamente por los albergues casas de Nuestras Raíces, sino que será necesario construir nuevas relaciones de coordinación y fortalecer la ya existentes trabajando de cerca con otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales, como son la Procuraduría General de la Nación, el ministerio de relaciones exteriores por el papel de los consulados, el RENAP u otras.

Para ello, se recomienda tener acuerdos escritos con las otras instituciones donde se recoja las responsabilidades de cada institución, el compromiso que cada una adquiere, el compromiso de informar al personal operativo o de campo sobre los acuerdos, los mecanismos o rutas de derivación si ello es necesario, y, las fechas o momentos en los que se reunirán para dar retroalimentación y seguimiento a los acuerdos.

Particularmente, se recomienda mantener y fortalecer la Comisión para la Atención Integral de la Niñez y Adolescencia Migrante creada en acuerdo gubernativo 146-2014.

08

Niños, niñas y adolescentes migrantes en tránsito por Guatemala y que son detenidos requieren de una atención especializada que se ajuste al enfoque de derechos en niñez y adolescencia. Estos programas no existen actualmente, por lo que se recomienda

Construcción y puesta en marcha de un programa dirigido a esta población.



## ANEXO I

### GUIÓN DE ENTREVISTA/INTERVENCIÓN

#### Datos de identificación

La información sobre la identificación del niño, niña o adolescente ya estará disponible por los documentos previos (consulado, PGN, RENAP..), por lo que no se preguntará nuevamente “¿Cómo te llamas?” A no ser que no se tenga esa información.

Se comenzará verificando nombre y apellidos: “Buenos días (nombre del niño, niña o adolescente). Según mi información te llamas (nombre y apellidos), naciste en (nombre del lugar de nacimiento), y vives ahí también (o, si se tiene información de que vive en otro lugar se menciona el lugar). Tu fecha de nacimiento es (fecha de nacimiento). ¿Hablas algún idioma maya? ¿Cuál?. Si dice que no, se puede preguntar si alguien de su familia lo habla<sup>28</sup>.

#### Introducción-Presentación

*“Yo me llamo (nombre de la persona que entrevista) y trabajo en este albergue. Soy la persona que entrevista o que platica un ratito con ustedes/vosotros para conversar de algunas cosas de tu vida y de lo que te hace estar aquí. Entiendo que estás cansado del camino y que ya te quieres juntar con tu familia. También me imagino que ya has platicado con muchas personas desde que te detuvieron, pero es importante y necesario que tengamos un tiempito para hablar de algunas cosas de tu familia y tuyas y así ver si hay alguna forma de poder ayudarte. La razón por la que queremos platicar contigo es para que puedas compartir situaciones difíciles que te haya tocado vivir o que hayas visto que otras personas vivieron. Todo lo que aquí hablemos se quedará aquí entre nosotros/as. ¿Tienes alguna pregunta antes de que comencemos?”*

<sup>28</sup> El hecho de pertenecer a un grupo étnico no hace que hable el idioma. Por ejemplo, en Chimaltenango, se perdió actualmente el idioma kaqchiquel, pero sí lo utilizan las madres o las abuelas.

## 1.- ¿Cómo fue el camino desde que saliste de tu casa hasta que llegaste al lugar donde te detuvieron (agarraron)?

Esta pregunta comienza abierta, pero se van preguntando por situaciones particulares hasta tener un detalle de lo vivido. Preguntar si fueron en bus, caminaron, pasaron el desierto, estuvieron en casas de detención, con quien fueron, personas que lo acompañaban u otras informaciones de interés.

¿Qué fue lo más difícil?

## 2.- Detención: condiciones e impacto

¿En dónde te detuvieron/agarraron? ¿Qué pensaste en ese momento?

¿Cuánto tiempo pasó desde que te detuvieron hasta hoy?  
¿Qué fue lo que pasó en ese tiempo (P.ej. resfriados, no dejar llamar por teléfono y hablar, salir de la celda, dar información sobre su situación, cámaras frías/hieleras, violencia entre niños, niñas y adolescentes...?)

¿Cómo era el lugar y las personas?

¿Qué cosas no te gustaron allí?

¿Te revisó algún doctor? Si manifiesta que sí, ¿Se logró curar lo que tenías?

¿Te visitó alguna autoridad del país para apoyarte en tu situación migratoria? (Migración, ayuda al refugiado, abogados pro-bono..)

¿Alguien del consulado te fue a visitar o se comunicó contigo por teléfono? ¿Cuánto llevabas detenido/a cuando te fue a visitar? ¿En que te ayudó (papeles para la identificación, solicitud de algún material..)?

## 3.- Violencia en la ruta migratoria o el momento de la detención.

*“Algunas veces las personas nos cuentan que a las personas las asaltan, se habla de grupos organizados o los zetas, matan a personas, obligan a hacer cosas que uno no quiere, detienen*

*a las personas, violan a mujeres, ¿tú has conocido algún caso así?”* (Esta pregunta permite abrir el espacio para que nos hable de otras experiencias, pero de ahí, sin sentirse violentado o violentada hable de sí mismo)

**SI DICE QUE SÍ**, se continúa en punto 4 con PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS para lo cual conviene manejar bien el apartado sobre “Atención psicológica en casos especiales” en el capítulo cuatro, y, además, en estas situaciones se deriva a la psicóloga (si no es ella la que ya está entrevistando). Para hacer la derivación se plantea: “entiendo que has vivido situaciones difíciles y creo que para conversar sobre esto es mejor que platicues con mi compañera (nombre de la psicóloga) porque ella es psicóloga y te puede ayudar mejor. Ella, al igual que yo, es una persona de confianza con la que poder platicar.”

**SI DICE QUE NO**, se pasa a punto 5.

## 4.- Este momento se da una respuesta de primeros auxilios psicológicos, por lo que se registra en la boleta SOLO alguna información que está en el punto III y IV correspondientes a “Ruta migratoria” y “Condiciones de la detención”.

La información más detallada de este tipo de intervenciones en primeros auxilios psicológicos se realizará en un informe psicológico específico para el caso con el fin de que pueda permitir documentar una grave vulneración de derechos.

Continuar explorando, *“¿Me puedes contar un poco más de esta situación?” Después del relato, preguntar “¿Qué fue lo más difícil en ese momento?”*

- ¿Qué pensaste?
- ¿Cómo te sientes ahora?
- ¿Qué ha cambiado en ti desde ese momento?
- ¿Has tenido pesadillas, pérdida de concentración (otros posibles impactos emocionales)....?
- Cierre: *“Todo lo que estás sintiendo y pensando es normal*

*y natural, lo que no fue normal fue lo que te sucedió. Sería bueno que pudieras hacer en los siguientes 30 días: respiración, ejercicio físico, cosas que te gustan, tomar agua y alimentarte bien". (Ver situación para denunciar, derivación en casos necesarios...)*

Si hay personas víctimas de violencia sexual preguntar si tuvo asistencia médica, antirretrovirales y, en el caso de mujeres averiguar sobre posible embarazo

## 5.- El lugar de destino

"Hemos platicado de diferentes cosas y momentos, pero no del lugar al que ibas. ¿Qué ibas a hacer ahí? ¿Dónde ibas? Si iba a trabajar ¿Dónde y con quién?"

## 6.- Situación de salud

Después de todo lo que has vivido ¿Cómo estás de salud? ¿Crees que necesitas alguna atención especial?

## 7.- La familia y la valoración de un recurso familiar adecuado

*"Me gustaría que podamos platicar un poco de tu familia y del lugar donde vives. Esto es importante porque algunos apoyos económicos o programas de ayuda piden esta información para apoyar con algún beneficio."*

¿Eres soltero, casado o unido? ¿Tienes hijos? Si tiene hijos, preguntar cuántos, donde se encuentran..

¿Dónde vive tu papá? ¿Y tu mamá? ¿Con quién vives normalmente? (ir chequeando hermanos, primos, papas, abuelos, tíos u otras personas si no se mencionan) Identificar si vive con abuelos o abuelas que ya no se encuentran en una situación favorable para cuidar de sus nietos o nietas.

¿Te has podido comunicar con tu familia? Si contesta no, ¿por qué?

¿Cómo es la relación con tu familia? ¿Cuántos hermanos y hermanas tienes (puede tener hermanas con las que no estaba viviendo)? ¿Qué edad tiene el mayor? ¿Y el menor? Si no lo hubieran dicho: ¿Sabían tus papás (abuela, tíos..) que ibas a hacer el viaje?

¿Cómo te sientes por regresar a tu comunidad y tu familia?

¿Con quién te gustaría vivir?

¿Qué dirá tu familia ahora que regresas? ¿Te sientes apoyado?

¿Te gusta vivir con tu familia?

¿En el camino o al llegar a Mexico – EEUU pudiste ver a alguien de tu familia?

"Quiero hacerte unas preguntas sobre la vida en tu casa o comunidad. Algunas veces a los niños y las niñas les pegan en su casa, otras tienen problemas con maras, o, a veces las mujeres son obligadas a tener relaciones sexuales. ¿Será que a ti te ha sucedido algo de esto?"

En caso de violencia sexual preguntar si ha puesto denuncia, si ha recibido atención médica, si le dieron antirretrovirales, si le realizaron la prueba del SIDA o si está embarazada.

## 8.- Recursos y grado de vulnerabilidad económica y familiar a la que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes en sus familias de origen<sup>29</sup>.

¿Hasta qué grado estudiaste? ¿Te gustaría seguir estudiando? ¿Cuáles son las dificultades para el estudio?

¿A qué dedicabas el día antes de iniciar el viaje? (Trabajo...)

¿Contrataron a alguien para hacer el viaje? ¿Tiene hoy día una deuda pendiente? ¿Vendieron o endeudaron terrenos para hacer el viaje?

<sup>29</sup> Si bien SBS no necesariamente podrá encargarse de ofrecer educación y trabajo, la información sobre perspectiva educativa, laboral y económica permite tener una idea para un mayor o menor seguimiento de esos niños, niñas y adolescentes. En relación a la pregunta sobre la deuda económica o la venta de terrenos, como se indicó en apartado sobre impactos psicosociales se sabe que muchas veces se responsabiliza a ellos y ellas de estas deudas económicas y por ello reciben un cierto maltrato en sus hogares.

Hablando de tu familia, ¿A qué se dedican tus papás, cuál es su trabajo?

¿Me puedes decir cómo es la casa en la que vives<sup>30</sup>? (Ir identificando número de habitaciones, tipo de techo o piso...)

## 9.- La decisión de migrar y el proyecto de vida

*“Me gustaría ahora que podamos hablar de lo que te hizo salir de Guatemala ¿Por qué te fuiste?”*

¿Cuáles son tus sueños? ¿Qué te gustaría?

Es pronto para pensarlo, pero, ¿ahora qué has regresado, que te gustaría hacer o lograr? ¿Has pensado en el estudio? ¿En el trabajo?

En los casos en los que quieren reunificación familiar en EEUU con los padres, ¿de qué otra forma crees que se podría hacer para sentir cerca a tu mamá (papá u otros)?

## 10.- En la vida vamos aprendiendo de las cosas que nos pasan, ¿Qué has aprendido de este viaje-experiencia? ¿Tienes intención de volver a hacer el viaje? ¿Por qué? ¿Cómo te sientes ahora?

A modo de cierre: ¿Qué te pareció el vuelo en avión? ¿Habías viajado alguna vez? ¿Te sentiste cómodo/a?

Y ya aquí en el albergue Nuestras Raíces ¿Qué cosas te han gustado aquí en el Albergue Casa Nuestras Raíces? ¿Qué cosas no te gustaron y crees que hay que mejorar?

## 11.- Cierre

*“Gracias por compartir lo que has vivido y lo que sientes. Ha sido una experiencia difícil y espero que tu vida pueda ser mejor en adelante. Creo que es importante que hagas una valoración de lo sucedido. Imagino que ahora ves algunas cosas de tu vida de forma diferente, por ejemplo el estar en tu comunidad, la familia o el valor de las cosas que tienes. Puede ser bueno pensar si merece la pena exponerse nuevamente. Hoy día ya no es como antes que se pasaba fácil al norte. Ahora hay muchas dificultades y peligros. Tú eres una persona con mucho valor y fuerza e igual que tomaste la decisión de atravesar tantos días de camino en condiciones difíciles, puedes lograr otras cosas aquí”.*

*“Te entrego una información para que tengas algunas ideas de qué hacer o precauciones que tomar y también me gustaría que me facilitaras un número de teléfono donde poder localizarte”*

Entregar información en documento  
“acordeón<sup>31</sup>”

<sup>30</sup> Esta pregunta se realiza si no la hizo la trabajadora social a la familia.

<sup>31</sup> Se refiere a “acordeón” a un pequeño trifoliar, u hoja pequeña de tamaño que pueda meterse en una billetera que contenga la información a la que se refiere este documento en el apartado “Facilitando información para acceder a otros servicios” en el capítulo 4. Esta información está pendiente de construcción.

## ANEXO II

### ALBERGUE CASA NUESTRA RAICES

#### BOLETA PARA EL REGISTRO DE LA ENTREVISTA PSICOSOCIAL NNA MIGRANTE NO ACOMPAÑADO RETORNADO DE ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO

Indicaciones para rellenar la boleta: A continuación subraye o rodee en un círculo las opciones que se ajusten a la información recabada en la entrevista y escriba con letras los espacios donde sea necesario precisar

correlativo

Entrevista realizada por: \_\_\_\_\_

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_ Hora de la entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar de la entrevista: Xela  Ciudad de Guatemala  Otro \_\_\_\_\_

Número de niños, niñas y adolescentes en la conducción: \_\_\_\_\_

#### I. DATOS GENERALES DEL NNA

Nombres y apellidos:	
Edad:	Lugar y fecha de nacimiento:
Dirección de residencia (depto. municipio comunidad):	
Teléfonos:	
Nacionalidad:	Idioma:
Estado civil:	Escolaridad:
Grupo étnico:	Sexo:
Número de hijos:	Religión:

#### II. INFORMACIÓN FAMILIAR BÁSICA (información ya recabada de entrevista familiar)

Nombre del padre:	
Lugar donde vive:	teléfono:
Nombre de la madre:	
Lugar donde vive:	teléfono:
Nombre de persona que lo recoge:	
Teléfono:	DPI:
parentesco:	

### III. LA RUTA MIGRATORIA

Características de la ruta migratoria (anotar cómo salió del país, los lugares por los que pasó, ciudades, fronteras...):						
Medio de transporte:	bus		caminar		tren	camión
Otros :						
Ruta: Desierto, Lugares de detención que no eran del estado, lugares donde pasaron la noche o se detuvieron porque no podían continuar el camino, paso del río...):						
Otros:						
Personas con las que viajaban: Familiares, familiares mayores de edad que los acompañaban, pero en algún momento se perdieron o separaron, guía, tratante, personas de su municipio.						

El momento más difícil vivido por ellos y ellas:
Accidentes:
Fracturas:
Testigo de hechos violentos:
Asalto:
Violencia:
Violencia sexual:

### IV. LA DETENCIÓN Y PRIVACIÓN DE LIBERTAD: CONDICIONES E IMPACTO

Lugar de la detención:			
Autoridades que detienen:			
Tiempo transcurrido entre la detención y el momento de la entrevista en el albergue Nuestras Raíces:			
Pensamientos en el momento de la detención:			
Número de lugares donde estuvo detenido/a:			
Nombre de los lugares en los que permaneció:			
Tiempo transcurrido en cada lugar:			
Condiciones de la detención:			
Celdas	Celdas en situación de aislamiento	Lugar con bajas temperaturas	
Lugar con altas temperaturas	Comunicación con otras personas	Nº de personas por habitación	
Camas adecuadas	Colchones en malas condiciones	Programa diario educativo	
Comunicación con la familia	Alimentación adecuada	Separación de niños y niñas	
Privacidad de los espacios de baño y aseo	Tiempo al aire libre	Ropa y aseo adecuado	

Malos tratos hacia los niños, niñas y adolescentes, si sí existieron, especificar:	
Situación de violencia por parte de autoridades:	
Situaciones de violencia entre los propios niños, niñas y adolescentes:	
Abuso o violencia sexual durante la detención o privación de la libertad:	
Atención en salud:	
Necesidades médicas en ese momento:	
Tratamiento finalizado:	
Autoridades que los visitaron (migración, ayuda al refugiado...):	
Tiempo transcurrido en situación de privación de libertad hasta que llegó el equipo consular:	
Servicios prestados por parte del consulado:	
Atención e identificación:	
Protección:	
Observaciones:	
El viaje en avión:	Tranquilo:
Con alguna situación que vulnerar sus derechos (especificar):	

## V. EL LUGAR DE DESTINO

Lugar de destino (especificar estado o ciudad):					
EEUU		México		Otros	
Personas que lo iban a recibir:					
Padre		Madre		Hermano/a	Amigo/a
Persona que conoce a través de redes sociales:					
NNA desconocido:					
Adulto/a desconocido:					
Persona con la que iba a trabajar:					
Tipo de trabajo					
Obligación a realizar actividades que no quieren			NO	SI	
(Explicar)					

## VI. INFORMACIÓN MÉDICA

Padecimiento de enfermedades Físicas:							
Enfermedades mentales:							
Alergias:		NO		SI		Tipo de alergia:	
Medicación actual:				Dosis:			
Enfermedad o padecimiento:							
Otras observaciones medicas:							
Tos			Fiebre			Dolor de cabeza	
Fractura			Deshidratación			Quemaduras	
						Moretones	
						Vómitos	
Otros :							
Embarazo:				SI		NO	
En caso de violencia sexual:		Antirretrovirales		SI		NO	
Prueba de SIDA:				SI		NO	

## VII. LA FAMILIA Y LA VALORACIÓN DE UN RECURSO FAMILIAR ADECUADO

Persona con la que vive normalmente:							
Padre			Madre			Hermanos	
						Tíos	
						Abuelos	
Nº de personas con las que viven en la casa:							
Nº de hermanos y hermanas:				Edad del mayor			Edad de la menor
Persona con la que le gustaría vivir:							
Observaciones:							
Conocimiento por parte de los padres de la realización del viaje :				SI		NO	
Comunicación y relación con la familia:				SI		NO	
Sentimiento frente al momento de regresar a su comunidad:							
Tranquilidad			Preocupación por la deuda			Preocupación por represalias	
Miedo			Otros (Especificar):				
Apoyo familiar hacia él o ella:				SI		NO	
Observaciones:							

## VIII. RECURSOS Y GRADO DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y FAMILIAR A LA QUE SE ENFRENTAN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SUS FAMILIAS DE ORIGEN

Grado de estudio alcanzado:					
Deseo de seguir estudiando:		SI		NO	
Tipo de dificultades encontradas para el estudio:					
Económicas:					
Lugar de estudio muy lejano a su casa:					
Discriminación:					
Dificultad para lograr superar los cursos:					
Otros:					

Dedicación en el momento previo a salir de casa:					
Estudio:					
Trabajo:					
Trabajo en la casa:					
Otros:					
Deuda actual por realizar el viaje:		SI		NO	No sabe
Venta de tierras por realizar el viaje:		SI		NO	No sabe

Trabajo del padre:					
Agricultor			Comerciante		Trabajo temporal en fincas
Sin trabajo		Otros:			
Trabajo de la madre:					
Jefa de hogar			Comerciante		Trabajo temporal en fincas
Tejedora			Cocinera		Otros:

La vivienda es:					
Propia			Alquilada		Familiar
Características de la vivienda:					
Adobe			Block		Madera Lámina
Techo:					
Lámina			Teja		Otro:
Ambientes de la vivienda:					
1		2		3 4 5	
Servicios					
Luz		Agua potable		Sanitario Drenaje	

## IX. LA DECISIÓN DE MIGRAR Y EL PROYECTO DE VIDA

Razón por la que migró:
Mejorar su situación económica:
Encontrar un trabajo:
Reunificación familiar:
Huyendo de situaciones de violencia intrafamiliar:
Huyendo por situaciones de violencia juvenil:
Huyendo por una situación de diversidad sexual:
Educación:
Turismo:
Visita familiar:
Abuso o violencia sexual:

Expectativas a futuro:
Intentar nuevamente el viaje:
Reunificarse con su familia:
Mejorar su situación económica:
Estudiar, indicar tipo de estudio:
Ser respetado:
Otros:
En casos de querer reunificación familiar, propuesta de alternativas:

## X. LOS APRENDIZAJES DEL VIAJE

Anotar los aprendizajes que le deja el viaje:

## XI. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN Y RECEPCIÓN EN EL ALBERGUE CASA NUESTRAS RAÍCES

Situaciones que les gustaron en el albergue:

Situaciones que NO les gustaron:

## XII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: La valoración del interés superior del NNA

Señale a continuación a qué tipo de situación responde el niño, niña o adolescente entrevistado:

- a) Niños, niñas y adolescentes que están en situación de alto riesgo y requieren judicialización de su caso
- b) Niños, niñas y adolescentes que están en situación de riesgo y requieren apoyo para su integración, pero no la judicialización
- c) Niños, niñas y adolescentes a quienes se apoya para su reintegración social y familiar.

Especifique las acciones a seguir y precise detalles si es necesario:

1. Acceso a un programa de estudio
2. Acceso a un programa de formación técnica
3. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que encuentre un nuevo recurso familiar temporal.
4. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que fortalezca la educación sin violencia en el hogar
5. Asistencia médica
6. Asistencia psicológica
7. Implementación de un plan de seguridad porque su vida está en riesgo
8. Fueron necesarios primeros auxilios psicológicos
9. Otros \_\_\_\_\_

## ANEXO III

### ENTREVISTA A LOS PADRES/MADRES O PERSONAS INDICADAS COMO RECURSO FAMILIAR

#### Introducción y presentación

La introducción y presentación tendrá el siguiente contenido:

- Quien es la persona e institución que está llamando
- Dar información del niño, niña o adolescente
- Objetivo de la llamada

*A modo de ejemplo: "Buenos días don-doña (nombre de la persona). Mi nombre es (nombre de la persona que entrevista). Soy una persona del albergue casa Nuestras Raíces donde llegan los muchachos y muchachas cuando son regresados de México o los Estados Unidos. Mi trabajo es avisar a las familias de la llegada de su (hijo, hermano, primo...), pero también necesito hacerle algunas preguntas.*

*Su ... (hijo/a, hermano, sobrino/a..) se encuentra bien y llegará .... (día y hora). Antes de que pueda irse con ustedes tenemos que ver bien como están, platicar con él/ella y también se tiene que hacer un acta de que se le va a entregar a (nombre del NNA) a usted. Es por eso que se tardará unas horas (o día en el caso de que se queden ahí a dormir), y que tiene usted que tener un poco de paciencia.  
¿Tiene alguna pregunta?"*

#### Análisis sobre la idoneidad del recurso familiar

El análisis de la idoneidad del recurso se realiza en dos vías:

- (1) Sobre la existencia de un ambiente protector y sin violencia y,
- (2) Sobre la protección económica y techo.

Después de la presentación se lleva a cabo la identificación de la persona que viene a reclamar al niño, niña o adolescente como familiar o tutor:

*"Su nombre completo es .... (si ya se tiene el nombre); sino ¿Cuál es su nombre? ¿Qué relación tiene usted con (nombre del niño o niña)?*

En el caso en los que no se tenga claridad de que la persona que reclama al niño, niña o adolescente sea pariente, sino que pueda tener otro tipo de intereses, será necesario profundizar en los siguientes detalles con el fin de establecer que realmente es un pariente que tiene interés en velar por los derechos del niño, niña o adolescente:

- La relación que tienen entre ellos;
- Desde cuándo se conocen y,
- Otros detalles que permitan ver que realmente tiene relación entre ellos o ellas

Se continuará con las siguientes preguntas:

*¿Dónde viven? ¿Cuántas personas tiene usted a su cargo? ¿Cuántos hijos/as? ¿Cuántos años tiene el mayor? ¿Y el menor? ¿Tiene otros familiares a su cargo? ¿Qué relación tienen?*

*¿Con quien vivía el niño/niña antes de salir del país? ¿Qué hacía antes de irse?*

*¿Con quién cree que le gustaría vivir ahora?*

*¿Por qué cree usted que decidió viajar? (chequear si fue decisión personal u obligación familiar)*

*¿Sabe usted cómo fue su viaje?*

*¿El viaje ha supuesto una deuda para ustedes?*

*Ahora que (nombre del niñ@) regresa, ¿Qué cree que va a hacer él/ella?*

*¿Existe alguna situación de salud de su (hijo/a, sobrino/a, nieta/o ..) que nosotros debamos conocer?*

Le quiero preguntar por algunas cosas de usted y su familia, ¿cómo es su casa?

¿A qué se dedica usted? ¿Tiene usted estudios?

### **En el caso de niños, niñas y adolescentes que quieren reunirse con su padre o madre en EEUU.**

Frente a la situación donde los niños, niñas y adolescentes buscaban la reunificación familiar se analizará si existe una situación de violencia o la imposibilidad de cuidarlos por parte de los familiares que los tienen a su cargo.

Se realizarán preguntas como por ejemplo, si es la abuela "Usted es su abuela ¿Cómo se encuentra de salud? ¿Cree que tiene la fuerza para cuidar de (nombre del niño o niña) o sería mejor buscar otra persona?"

En el caso de tíos o tías: "Usted es su tío ¿Cómo ve la relación de (nombre del niño o niña) con el resto de la familia?"

### **Analizar como poder "cubrir" la ausencia de padre o madre**

*"De momento será difícil que (nombre del niño o niña) pueda reunirse con sus papás. ¿Cree que habría alguna forma de que él/ella encuentre consuelo?"*

### **Cierre**

*Se puede realizar un cierre como el siguiente: "Le agradezco el tiempo que me ha dado. Entiendo la situación difícil por la que ustedes están viviendo. Quiero decirles que (nombre del niño o niña) no ha tenido la culpa de ser detenido. El viaje por México es difícil y ya no es como era antes. Ahora hay mucho control migratorio, personas que están pendientes para denunciar o grupos de delincuencia que capturan a los niños. A veces los coyotes o personas que apoyan el viaje dicen que es fácil, pero no es así. Es por eso que le quiero insistir que (nombre del niño o niña) no tiene la culpa de haber sido detenido y estar aquí de regreso.*

*¿Tiene alguna pregunta que quiera hacerme?"*

En el caso de que la entrevista sea presencial: *"Aquí le entrego un pequeño documento que le puede ayudar cuando llegue a la casa. Dentro hay algunas indicaciones o direcciones que le pueden servir."*

## ANEXO IV

### ALBERGUE CASA NUESTRA RAICES

#### BOLETA PARA EL REGISTRO DE LA ENTREVISTA A LOS PADRES O PERSONAS QUE LLEGAN A BUSCAR A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

NNA MIGRANTE NO ACOMPAÑADO RETORNADO DE ESTADOS UNIDOS Y MEXICO

Indicaciones para completar la boleta: A continuación subraye o rodee en un círculo las opciones que se ajusten a la información recabada en la entrevista y escriba con letras los espacios donde sea necesario precisar.

correlativo

Entrevista realizada por: \_\_\_\_\_

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Lugar de la entrevista: Xela  Ciudad de Guatemala  Otro \_\_\_\_\_

Número de niños, niñas y adolescentes en la conducción: \_\_\_\_\_

Persona entrevistada: \_\_\_\_\_

#### I. DATOS GENERALES DEL NNA

Nombres y apellidos:	
Edad:	Lugar y fecha de nacimiento:
Fecha en la que salió del país:	
A dónde se dirigía el NNA:	

#### II. INFORMACIÓN FAMILIAR BÁSICA

Nombre del padre:	
Lugar donde vive:	teléfono:
DPI:	
Nombre de la madre:	
Lugar donde vive:	teléfono:
DPI:	
Nombre de persona que lo recoge:	
Teléfono:	parentesco:
DPI:	

### III. LA DECISIÓN DE MIGRAR Y EL PROYECTO DE VIDA

Razón por la que migró el NNA:
Reunificación familiar:
Mejorar la situación económica:
Encontrar un trabajo:
Huyendo de situaciones de violencia intrafamiliar:
Huyendo por situaciones de violencia juvenil:
Huyendo por una situación de diversidad sexual:
Educación:
Turismo:
Visita familiar:
En casos de querer reunificación familiar en EEUU u otro país, propuesta de alternativas frente a la imposibilidad de encontrarse con su mamá o papá:

### IV. INFORMACIÓN MÉDICA DEL NNA

Padecimiento de enfermedades físicas:		
Padecimiento de enfermedades mentales:		
Alergias:		
NO	SI	Tipo de alergia:
Enfermedad o padecimiento:		
Medicación actual:		
Dosis:		
Embarazo:	SI	NO

### V. LA FAMILIA Y LA VALORACIÓN DE UN RECURSO FAMILIAR ADECUADO

Persona con la que vive normalmente:				
Padre	Madre	Hermanos	Tíos	Abuelos
Número de personas con las que viven en la casa				
Edad de la mayor	Edad de la menor			

Número de personas a cargo del familiar con el que vive:					
Parentesco o relación con las personas a su cargo:					
Hijos e hijas		Sobrino/as		Nieto/as	Otros
Persona con la que el niño, niña o adolescente le gustaría vivir en el caso de existir problemas en las convivencias:					
Observaciones:					
Conocimiento por parte de los padres de la realización del viaje:					
SI		NO		Porque	
Comunicación y relación con la familia:			SI		NO
Ha tenido noticias la familia sobre cómo fue el viaje del niño, niña o adolescente:				SI	NO
Apoyo familiar hacia él o ella:			SI		NO
Observaciones:					

## VI. RECURSOS Y GRADO DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y FAMILIAR A LA QUE SE ENFRENTAN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SUS FAMILIAS DE ORIGEN

Dedicación en el momento previo a salir de casa:					
Estudio			Trabajo		
Trabajo en la casa			Otros:		
Deuda actual por realizar el viaje:			SI		NO
Venta de tierras por realizar el viaje:			SI		NO
Otras acciones que hayan supuesto deterioro del patrimonio familiar:					

Trabajo del padre:					
Agricultor		Comerciante		Trabajo temporal en fincas	
Sin trabajo		Otros			
En qué lugar:					
Trabajo de la madre:					
Jefa de hogar		Comerciante		Trabajo temporal en fincas	
Tejedora		Cocinera		Otros	
En qué lugar:					
Ingresos económicos aproximados en el hogar:					

La vivienda es:											
Propia				Alquilada				Familiar			
Características de la vivienda:											
Adobe			Block			Madera			Lámina		
Techo:											
Lámina				Teja				Otro:			
Ambientes de la vivienda:											
1		2		3		4		5			
Servicios											
Luz			Agua potable			Sanitario			Drenaje		

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Señale a continuación a qué tipo de situación responde el recurso familiar entrevistado:

- a) Existencia de un ambiente protector y sin violencia y,
- b) Existe un contexto donde hay una mínima protección económica y techo.

Especifique las acciones a seguir y precise detalles si es necesario:

1. Reunificación con el familiar que fue a reclamarlo

---

2. Búsqueda de otro familiar porque la persona que se ha presentado no resulta idónea para que se le entregue al niño, niña o adolescente

---

3. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que encuentre un nuevo recurso familiar temporal

---

4. Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que fortalezca la educación sin violencia en el hogar

---

5. Otros

---

## ANEXO V



### TALLER: “CONSTRUYENDO EL CAMINO DESDE CASA HASTA DONDE ESTAMOS”

**Dirigido a:** Niños, niñas y adolescentes no acompañados atendido en el albergue Casa Nuestras Raíces

**Objetivo:** “Dar un espacio para “elaborar” el camino y “aliviar” emocionalmente la preocupación por el regreso”

**Duración:** Hora y media

**Materiales:** Ver materiales para el juego

**Momento 1:** Presentación de los propósitos del espacio grupal

“Buenos días. Me llamo (nombre de quien facilita el espacio) por si alguien todavía no recuerda mi nombre. Aprovechando que están aquí reunidos, vamos a tener un tiempo para compartir algunas cosas de su vida, sus familias y comunidades, y así conocernos un poco más entre todas y todos y lo que han vivido. Vamos a hacer el espacio dinámico con el juego.

**Momento 2:** Presentación de las normas del espacio: “confidencialidad”, protección a las personas y respeto a la palabra de los compañeros y compañeras

**Momento 3:** Conociéndonos: Las personas se ponen una identificación con sus nombres, y, también se pueden pegar un masking donde ponen el nombre.

**Momento 4:** Ejercicio para construir un ambiente relajado. “Vamos a caminar por el espacio y vamos a buscar a una persona que tenga el mismo color de playera o blusa que nosotros o nosotras”. Cuando estén juntos: “Ahora van a preguntar cuál es su actividad favorita y conversar sobre su actividad favorita”

**Momento 5:** “Ahora vamos a imaginar que este espacio (el lugar en el que se encuentran realizando la actividad) es Guatemala. Aquí se van a poner quienes son de Huehuetenango, aquí quienes vienen de San Marcos, aquí los de Ciudad de Guatemala... Así hasta que se hagan grupos según su procedencia. (En ese momento ya se pueden ir contabilizando el número por grupo y lugar de procedencia)

**Momento 6:** “Ahora que ya están por el lugar de donde vienen, se quedan ahí y cada grupo se va a dividir según su idioma. “¿quiénes hablan mam, y qanjobal, y kiche’, ...? ¿qué idiomas nos faltan?” “¿Algún compañero o compañera necesita apoyo con la traducción?” Nuevamente se pueden contabilizar las personas que hablan los diferentes idiomas, además de identificar si todas y todos van a tener una comprensión del español, y, si ello no es así, pedir a algún compañero o compañera que apoye con la traducción.

**Momento 7:** “Vamos a seguir conociéndonos un poco más entre todas y todos: ahora vamos a hacer una fila comenzando por los muchachos y muchachas más jóvenes y vamos a cerrar la fila con los más mayores.” De forma

dinámica se va preguntando qué edad tienen y ubicando en los espacios de la fila. Si varias personas tienen la misma edad se preguntará por el mes y se irán poniendo en orden por mes. En este ejercicio se puede ir registrando las edades.

**Momento 8:** Analizando el camino “Ahora que ya sabemos un poco más quien somos, vamos a ponernos en círculo y vamos a trabajar un juego donde poder compartir el camino que hemos realizado, como hemos vivido en nuestras comunidades y que queremos hacer en adelante”



## Ejercicio “El camino hacia el norte”.

### Previsto para trabajar con 25 personas

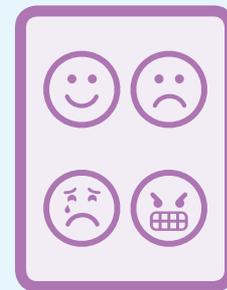
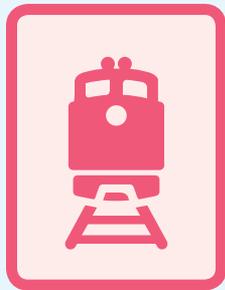
**Materiales:** Manta vinílica o papel de 4 metros de largo y 1 metro de ancho que tiene dentro pintadas dos líneas paralelas haciendo la imagen de un camino; 25 tarjetas (o el número de personas con el que se vaya a trabajar) de cada dibujo (tren, carretera, bus, personas caminando, río, desierto, migración, delincuentes, violencia en la casa, alcoholismo, violencia hacia los niños, violencia hacia la mamá, familia unida, niño/niña trabajando, niño/niña en escuela, tarjeta de construcción, trabajo doméstico, venta en un negocio, cafetería/negocio de comida, bar, trabajo agrícola, sol,

50 tarjetas en blanco.

50 caras-imágenes que representan alegría, miedo, tristeza, cólera, sorpresa,

5 casitas de comunidad o pueblo, iglesias (evangélica, católica, carismática),

50 marcadores de diferentes colores (si la manta es vinílica, marcadores para pizarrón)



Muestra de imágenes tomadas de internet que sería necesario diseñar para esta dinámica



## Instrucciones:

“En esta manta tenemos un camino que vamos a construir juntas y juntos. Es el camino que recorrieron para venir hasta aquí (México o EEUU). Aquí tenemos tarjetas de varias situaciones y cada una y cada uno de vosotros los va a ir tomando y poniendo en el camino. Vamos a comenzar.

### El camino

¿Cómo hicieron el camino? Vamos a tomar cada uno las tarjetas de cómo viajaron al norte (bus, tren, caminando) y las vamos a poner en ese camino. Si fuimos unas partes caminando, otras en bus, agarramos dos, y las ponemos”.

“Ahora ¿cómo era el camino? ¿Por qué lugares pasaron? ¿pasaron por el desierto, ríos..? Si quieren también pueden pintar si no ven ahí la tarjeta?” Cada uno toma la tarjeta del lugar por el que pasó y la pone en la manta. En ese momento se puede tener ya una idea de cómo fue el camino.

“Ahora ¿Con quien iban? ¿Con personas de su comunidad? ¿Con sus padres? ¿tíos? ¿Familiares?” Ubicar a quienes viajaban con familiares para preguntarles qué sucedió con ellos.

“¿Qué personas los han detenido en el camino? Tenemos aquí a policías durante el camino, delincuentes..? Cada uno que agarre el muñeco de quienes los han detenido y lo vamos a poner en el lugar que queramos del camino.” En este momento se van identificando personas que hayan podido pedir dinero o que hayan podido vulnerarlos.

“¿La persona que los llevaba estaba ahí con vosotros?”. En este momento ir observando cómo están los niños, niñas y adolescentes para ir identificando situaciones que requieran especial protección (violencia, asaltos, secuestro, violencia sexual (por parte de desconocidos, por parte de alguien del grupo).

“Después de ver como se hizo el camino, por donde y con quien, ¿alguno de vosotros o vosotras ha vivido una situación difícil o ha visto a alguien que vivió una situación difícil, una situación donde tuvo mucho miedo o tristeza?” Si hay niños, niñas y adolescentes que dicen que sí, se retiene su cara y su nombre, y, al final de la sesión de forma privada se le entrevista iniciando con la pregunta: “Durante la construcción del camino tú dijiste que en algún momento sentiste miedo o tristeza, ¿me puedes contar un poco más que te pasó?” Y se continúa con el formato de entrevista.

### La vida en el lugar de origen

“Ahora, vamos a construir la comunidad o el lugar del que venimos. En esta parte de la manta (y se ubica la parte del principio) vamos a pintar como recordamos nuestra comunidad, ¿tiene árboles, casas, iglesias, cancha de foot..?”

Cuando terminen de pintar algunos elementos de su casa, el ejercicio se irá centrando en la casa de cada una y cada uno. “En esa comunidad o en ese pueblo o ciudad, está su casa, ¿cómo se sienten cuándo están en su casa? Cada una y cada uno va a tomar una carita alegre, triste, enojado, temeroso o sorprendido y la va a poner

ahí?” De esta forma se puede ir midiendo si las personas se sienten tranquilas en sus hogares, o con otro tipo de emociones. Después se puede preguntar: “¿Por qué se sienten ustedes (lo que la mayoría haya puesto como emoción)” y preguntar posteriormente el porque de las otras emociones. Observar si algún muchacho o muchacha se muestra más afectado o afectada para identificarlo y, al final de la sesión pedirle una entrevista de forma individual.

## El destino

“Estamos recordando como es nuestra comunidad y como fue el camino para llegar hasta aquí. Ahora vamos a pensar en el lugar al que queremos ir. ¿A qué lugar van? Cada una y cada uno escribe en un papel el lugar al que va y luego lo van a poner en esta parte (indicar el final de la manta)”.

“¿Con quien se quieren reunir? Cada una y cada uno toma una imagen que puede ser papá, mamá, tíos, primos, amigos, o una en blanco si no sabe bien con quien va o no conoce a la persona”. En este momento se puede ir identificando si alguna persona no tiene claro donde va para poder entrevistarla con mas profundidad al final.

La mayoría de vosotros y vosotras van a trabajar, ¿saben dónde? Vamos a tomar una tarjeta de construcción, trabajo doméstico, venta en un negocio, cafetería/negocio de comida, bar o trabajo agrícola. Si no está ahí la tarjeta agarramos una y pintamos donde vamos a ir a trabajar. Los que no vayan a trabajar y vayan a estudiar o a pasear agarran una tarjeta de la escuela o un sol

“Ahora, pensando en cómo me siento, vamos a agarrar una de las tarjetas (feliz, triste, enojado, sorprendido y asustado) y la vamos a poner en la manta en el lugar que queramos.”

“Para ir cerrando este camino pintado en la manta, ¿creen que le falta algo? ¿A alguien le gustaría agregar algo o tiene una pregunta?”

Cuando han terminado la manta, se hace un cierre donde se resume todo lo que han puesto y se resalta el trabajo en equipo y la oportunidad de conocer a otros niños, niñas y adolescentes que han vivido la misma experiencia. Por ejemplo:

“En el albergue Casa Nuestras Raíces donde estamos ahora, están haciendo un cierre de un gran camino que comenzaron hace semanas o meses. Compartir con otros chicos y chicas ayudar a ver que no están solos o solas y que tienen una gran fortaleza. En esta mañana la idea ha sido ver que son ustedes fuertes y valientes, al igual que han hecho un gran esfuerzo para esto, lo pueden hacer para lograr otras cosas en la vida. Estamos aquí para apoyarte y protegerte para que no te pase nada y apoyarles si han vivido situaciones difíciles. Si alguien necesita platicar con nosotros pueden hacerlo cuándo tengan la entrevista más personal con la trabajadora social o la psicóloga.

Aprovechamos el espacio para decirles que tengan mucho cuidado con las personas con las que se juntan, que sean de confianza y no desconocidas. También, si intentan nuevamente agarrar camino cuidado con los trabajos que quieran realizar porque a veces no son seguros, tratan mal a las personas u obligan a hacer cosas que uno no quiere.

Les recomendamos que den un tiempo para el estudio porque eso ayuda a tener mayores oportunidades en la vida. Ustedes son personas muy valientes, con mucha fuerza, que han hecho un gran esfuerzo para realizar un gran recorrido. Al igual que lo han hecho pueden hacer un esfuerzo para el estudio y otras cosas que se propongan en la vida.

Les deseamos mucha suerte en todo lo que decidan hacer para su vida y si tienen alguna necesidad saben que nos pueden llamar. Gracias por compartir este tiempo con nosotros.

# GLOSARIO

- Un “niño” es “todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad<sup>32</sup>”.
- “Niños no acompañados<sup>33</sup>” son niños que han sido separados, tanto de sus progenitores, como del resto de sus parientes y que no se hallen al cuidado de un adulto que, por ley o costumbre, sea el responsable de ello.
- “Niños separados<sup>34</sup>” son aquellos separados de ambos progenitores de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por tanto, puede encontrarse acompañado por otros miembros adultos de la familia
- Judicialización: Retirar la patria potestad los padres o personas que tuvieron bajo su cargo al NNA por no cumplir con el respeto a sus derechos fundamentales, y atribuirle la patria potestad al Estado mientras se toma una decisión sobre cuáles serán las acciones más adecuadas en función del especial interés del NNA. La vida cotidiana del NNA estará en un albergue acorde a sus necesidades y la PGN asumirá su tutela legal
- Persona migrante: término genérico que comprende tanto al emigrante como al inmigrante<sup>35</sup>

**32** Artículo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14. Párrafo 49.  
**33** Cfr. Comité de los Derechos del Niño, Observación General Nº 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, UN Doc. CRC/GC/2005/6, 1 de septiembre de 2005, párr. 7, y asumido por Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14, y por ACNUR  
**34** Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 49.  
**35** Cfr. Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados, supra, párr. 69.

- Refugiado: “Aquella persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él. El término “refugiado(a)” es aplicable también a aquellas personas que han huido de sus países de origen porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público<sup>36</sup>”
- Asegurado, según el Instituto Nacional de Migración es “ el extranjero que es alojado en una estación migratoria de manera temporal, mientras se resuelve la procedencia o no de su expulsión (Art. 152 Ley General de Población en México). Frente a ello la Corte Interamericana de Derechos Humanos se refiere a “privación de libertad” al considerarlo un concepto más amplio donde se entiende que “el hecho de que la persona, en este caso la niña y/o el niño, no pueden o no tienen la posibilidad de salir o abandonar por su propia voluntad el recinto o establecimiento en el cual se encuentra o ha sido alojado<sup>37</sup>”.
- Persona indocumentada o irregular: Personas que se encuentran en territorio de otro país pero no cumplen con los requisitos administrativos que ese país exige acorde a su legislación en materia de migración.
- Recurso familiar idóneo: Los familiares que tienen la tutela legal del NNA y velan por su seguridad y protección de sus derechos fundamentales y en particular por los derechos de la niñez y adolescencia. Si no existiera un familiar biológico, podría ser vecinos o amigos que estén interesados en hacerse cargo del NNA cumpliendo con su seguridad y protección.
- Estado o país de origen: Estado o país del cual una persona es nacional o, en caso de la persona apátrida, Estado o país de residencia habitual<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 49, que recoge la Declaración de Cartagena sobre Refugiados, adoptada por el “Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios”, celebrado en Cartagena, Colombia, del 19 al 22 de noviembre de 1984, sección III, tercera conclusión

<sup>37</sup> Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 146

<sup>38</sup> Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 49

# SIGLAS

<b>PGN</b>	Procuraduría General de la Nación
<b>OPI</b>	Operador de Protección a la Infancia
<b>ICE</b>	U.S. Immigration and Customs Enforcement / Servicio de Inmigración y Control de Aduanas de Estados Unidos
<b>SBS</b>	Secretaría de Bienestar Social
<b>INM</b>	Instituto Nacional de Migración de México
<b>MINEX</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores
<b>NNA</b>	Niños, niñas y adolescentes
<b>DGM</b>	Dirección General de Migración

# BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo de creación del Programa de Niñez Migrante no Acompañada
- ACNUR (2008) “Directrices ACNUR para la determinación del interés superior del niño”
- Comité sobre los Derechos del Niño (2005). Observación general n° 6.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014). Opinión Consultiva OC-21/14
- ECAP, Voces Mesoamericanas, Enlace, PCS, Ansur, Casa Migrante Saltillo, FONAMIH, COFAMIDE, Sin Fronteras, COFAMIPRO (2013) “Abriendo fronteras con el corazón: guías para la aplicación del enfoque psicosocial en contextos migratorios” Ed. Serviprensa. Ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Ley de Protección Integral para la Niñez y adolescencia en Guatemala. Decreto 27-2003
- Organización Internacional para la migración –OIM “Cuestionario preliminar para evaluación de riesgos de los niños y niñas retornados”
- Girón Solórzano, Carol L. (2014) “Actualización: diagnóstico nacional sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados en el proceso migratorio”. Pastoral de Movilidad Humana PMH de la Conferencia Episcopal de Guatemala CEG y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia UNICEF
- RELAF, Save de Children, UNICEF. (2014) “Manual sobre estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los niños, niñas y adolescentes migrantes”





TÍTULO ORIGINAL: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL EN LA RECEPCIÓN  
A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA EN LA SECRETARÍA DE  
BIENESTAR SOCIAL

- 2015 Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la  
República de Guatemala (SBS) / Pastoral de Movilidad  
Humana / Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia  
(UNICEF)
- 2015 Tritón imagen & comunicaciones  
(502) 2460 6141 – 5171 7178  
info@tritoncomunica.com

Primera edición, 2015  
Impreso en Guatemala – Printed Guatemala  
Publicación no lucrativa



