



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional
para el Bienestar Familiar
INABIF



Guía de Capacitación sobre Crisis, Atención y Manejo en Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas y Sobrevivientes de Trata de Personas



Organización
Internacional
del Trabajo



UNIDOS
CONTRA LA
TRATA DE PERSONAS

Noviembre 2022

Elaboración

Capital Humano y Social Alternativo – CHS Alternativo

Equipo de consultores

Leopoldo Caravedo

Zoila Cabrera

Revisión y complementos de CHS Alternativo

Andrea Querol Lipcovich

Mónica Puello Martínez

María del Carmen Villena

Pedro Córdova Del Campo

Revisión y complementos de INABIF

Jesús Manuel Medina Lara

Magna Catherine Espinoza Fernandez

Silvia Albina Mendez Lucas

Nelsi Roxana Condor Caro

Editado por

Capital Humano y Social Alternativo

Calle Alfredo Salazar 225 - Miraflores

Lima, Perú

(511) 4213396

www.chsalternativo.org

Impresión

Empresa: SINCO INDUSTRIA GRÁFICA EIRL

Dirección: Jr. Huaraz 449 - Breña, Lima

Teléfono: 996 471 016

Correo: sincoindustriagrafica@gmail.com

1ª edición – Noviembre 2022

300 ejemplares

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2022-11212

Esta publicación se realiza en el marco del Proyecto “Alianzas en acción para terminar con la trata de niñas, niños y adolescentes en el Perú” implementado por la Organización Internacional del Trabajo con Capital Humano Social y Alternativo como socio implementador, en el marco del Pacto de Protección Infantil -CPC- firmado entre los gobiernos de Perú y Estados Unidos. Este proyecto está financiado por la Oficina para Monitorear y Combatir el Tráfico de Personas del Departamento de Estado de los Estados Unidos.



Índice

Siglas y Acrónimos

Presentación

1.	El Por Qué y el Para Qué de la Guía	8
1.1.	La Trata de Personas	11
1.2.	Las Víctimas y Cómo se Comportan Durante su Permanencia en el Centro.....	16
1.3.	Las Familias	18
1.4.	Los Operadores que Protegen a las Víctimas de Trata	20
1.5.	El Personal de Atención en los CARE/CAR	22
2.	Capacitando para Desarrollar la Afectividad.....	24
2.1.	Matriz de Capacitación	27
2.2.	Consideraciones Metodológicas para el Desarrollo de las Sesiones.....	30
3.	Las Sesiones de Capacitación.....	34
3.1.	Dinámica de Integración Inicial	35
3.2.	Eje 1: Los Operadores de Atención de los CARE/CAR	37
3.3.	Eje 2: Las Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Trata de Personas: Sus Experiencias Traumáticas y las Crisis que Enfrentan	66
3.4.	Dinámicas de Sensibilización Alternativas	92
3.5.	Eje 3: El Operador Facilitador: Cómo Capacitar	95
4.	Definiciones y Consideraciones Adicionales.....	104
4.1.	Enfoque Centrado en la Víctima (ECV).....	105
4.2.	Habilidades Blandas	107
4.3.	El Autocuidado	108
	Bibliografía	112

Siglas y Acrónimos

CAR	Centro de Acogida Residencial
CARE	Centro de Acogida Residencial Especializado
CHS	Capital Humano y Social Alternativo
ECV	Enfoque centrado en la víctima
ECT	Enfoque centrado en el trauma
ECD	Enfoque centrado en derechos
ECR	Enfoque centrado en la resiliencia
INABIF	Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar
J/TIP	Oficina de Vigilancia y Combate a la Trata de Personas
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
NNA	Niñas, niños y adolescentes
PAP	Personal de Apoyo Permanente
PNP	Policía Nacional del Perú
UPE	Unidad de Protección Especial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Presentación

La especialización de las y los operadores de servicios que desarrollan funciones de atención, cuidado y protección de niñas, niños y adolescentes (NNA) que residen en los Centros de Acogida Residencial (CAR) o Centros de Acogida Residencial Especializada (CARE), es una tarea primordial. Con ello se espera poder garantizar los servicios y la atención integral que permitan la recuperación física y mental, así como la restitución de los derechos de los beneficiarios, para facilitar su reintegración en el entorno familiar y en la sociedad.

La presente guía propone abordar temas recurrentes y sensibles en la atención a las víctimas y sobrevivientes de la trata de personas, como son las situaciones de crisis y trauma. Se pretende que las y los operadores cuenten con las herramientas necesarias para brindar la ayuda que requieren las NNA, a través de lo que se conoce como los primeros auxilios psicológicos. Así, las personas en situación de crisis podrán recibir el soporte y la orientación que les permita vivir estos episodios de manera asertiva y resiliente e integrarlos de manera funcional a su vida, siempre considerando el enfoque centrado en el trauma.



Esta guía se encuentra estructurada en cuatro capítulos. El primero desarrolla el por qué y para qué de esta capacitación a los CARE/CAR y aborda, a manera de introducción, contenidos relacionados a la trata de personas (TDP), específicamente niñas, niños y adolescentes, así como las familias y los operadores. El segundo capítulo se centra en el desarrollo de la dimensión afectiva, que es el conjunto de posibilidades del ser humano para relacionarse consigo mismo, con los demás y con el entorno, a partir del afecto. Esto se hace con el fin de mejorar la manera cómo se les brinda atención en las situaciones de crisis emocional. Es importante mencionar que se está considerando en este capítulo el rol que tiene el personal de apoyo permanente (PAP) como agentes de cambio, y se introduce el concepto de autoconocimiento. El tercer capítulo presenta con detalle el desarrollo de las diversas sesiones de capacitación para el abordaje de los contenidos del eje temático 1, los operadores de atención de los CAR/CARE y el eje 2, las niñas, niños y adolescentes víctimas de trata de personas, sus experiencias traumáticas y las crisis que enfrentan. Finalmente, en el cuarto capítulo, se orienta a las y los facilitadores sobre cómo capacitar teniendo en cuenta cómo aprenden los adultos, cómo actúa el facilitador y de qué manera se desarrollan las sesiones de capacitación.

Esta herramienta de capacitación toma en cuenta los diversos enfoques de trabajo que requiere la atención de las víctimas y sobrevivientes de la trata de niñas, niños y adolescentes, en especial los enfoques centrados en la víctima y basados en el trauma. Igualmente se incluye de manera transversal el enfoque de género, con la perspectiva de contribuir a los variados esfuerzos de los sectores e instituciones públicas que buscan mejorar la calidad en la atención de las niñas, niños y adolescentes afectados por este delito.

Para el desarrollo de esta guía se han realizado once entrevistas a operadores de servicio, así como a profesionales de la salud y, a través de ellos, se han escuchado las voces de las víctimas. Agradecemos a las instituciones y al personal de las mismas, en especial al Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF), los CARE/CAR de las regiones de Cusco, Loreto y Lima, y a la Unidad de Protección Especial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (UPE) de Iquitos por sus valiosos aportes y comentarios para la elaboración de este material.



1.

El Por Qué y el Para Qué de la Guía

Esta Guía de Capacitación se centra en la dimensión afectiva, no solo porque hace tiempo que las ciencias de la Educación y la Psicología han demostrado, la importancia del afecto y las emociones en el proceso de aprendizaje; sino, fundamentalmente, porque la principal conclusión que se recoge de escuchar innumerables testimonios tanto de operadores como de niñas, niños y adolescentes acogidos en distintos tipos de Centros de Acogida Residencial (CARE o CAR), es que, lo que resulta más decisivo para que el día a día pueda llevarse de la manera más armoniosa y saludable, y para que las niñas, niños y adolescentes (NNA) Acogidos puedan iniciar su proceso de recuperación.

Si tuviéramos que resumir en dos conceptos qué es lo más importante en lo que tiene que estar capacitada una persona que va a estar al cuidado de las niñas, niños y adolescentes en un CAR/CARE, serían: afecto y empatía. Para que esto funcione bien, antes que saber de pedagogía o psicología, deberíamos tener una sensibilidad y una conciencia muy desarrollada de las propias emociones, para poder así sintonizar con las emociones de los otros.

Existe una diversidad de manuales y protocolos ya escritos y a disposición, tanto en nuestro propio país como en otros países, España, México, Estados Unidos, Colombia, etc.; y sin embargo, la mayor parte de las veces, las cosas no marchan bien en la convivencia al interior de los diferentes tipos de CAR y CARE, y con frecuencia se presentan situaciones de crisis. Y lo que se constata una y otra vez, es que además de las características y recursos emocionales de cada NNA, los casos exitosos y felices, tienen toda una constante: una persona adulta a cargo (independientemente de su grado de instrucción y calificaciones profesionales) que tuvo una actitud cálida, afectuosa, empática; que mostró genuino interés por las niñas, niños y adolescentes. Eso es lo que, en la mayoría de los casos, hizo la diferencia.

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

“

Cada uno de los integrantes del CAR, independientemente de su función específica, tiene la función general de promover un ambiente de seguridad, confianza, actuar como modelo de conducta. Y facilitar experiencias de aprendizaje que permitan el establecimiento de relaciones positivas con cada una de las niñas, niños o adolescentes acogidos. Asimismo, cumplen la función de orientar y promover el bienestar integral de la niña, niño y adolescente, llegando su responsabilidad a la participación idónea en la planificación, conducción y evaluación de actividades”

(Directiva N° 005-2021- MIMP - Directiva de Intervención en los Centros de Acogida Residencial de Niñas, Niños y Adolescentes).

La Guía de Capacitación supuso articular, concretar y poner en valor las diferentes experiencias de capacitación y acompañamiento brindadas a los operadores de CAR y Centros de Acogida Residencial Especializados (CARE), por especialistas y por instituciones públicas y privadas. Estas experiencias previas nos han permitido diseñar, concretar y proponer una herramienta que potencie el fortalecimiento de capacidades para la atención y manejo de situaciones de crisis, de los responsables de

las niñas y adolescentes de los CARE y, por extensión, de los operadores de otras instituciones que interactúan con ellas en las diferentes fases de su recuperación.

La Guía responde a los planteamientos y objetivos institucionales de Capital Humano y Social Alternativo-CHS Alternativo, institución con amplia experiencia en capacitación, que es un organismo no gubernamental especializado en los temas de trata de personas, explotación sexual de NNA, y trabajo forzoso buscando la eliminación de estas y otras formas de explotación y su vínculo con el tráfico ilícito de migrantes y personas desaparecidas. Se centra en la protección de los derechos humanos.

Para capacitar y fortalecer las habilidades y destrezas de los operadores que interactúan y protegen a las niñas, niños y adolescentes víctimas sobrevivientes de trata en situaciones de crisis, es necesario visibilizar lo que aparentemente es invisible: las situaciones generales por las que han pasado y las condiciones en las que llegan a los CARE/CAR las NNA. Es indispensable también visibilizar a los operadores, reconocer quiénes son, cómo son y fundamentalmente cómo deberían ser, para brindar servicios de atención contextualizados, pertinentes y de calidad, que respondan a una opción de trato humano basado en el manejo y práctica de las habilidades blandas.

“

Las habilidades blandas están relacionadas con lo que se conoce como inteligencia emocional (la capacidad de percibir, comprender y manejar nuestras emociones), y básicamente consisten en el conjunto de aptitudes y rasgos que favorecen la comunicación y la calidad de la relación con los otros. Incluyen principalmente: capacidad de cercanía emocional, empatía y conexión con los demás; también flexibilidad y apertura al cambio, capacidad de reflexión y aceptar las críticas; manejo de la ansiedad (saber que la ansiedad es parte de la vida y que, por lo tanto, experimentarla no es malo), capacidad de comunicación y trabajo colaborativo”

(Jiménez, 2018, s.p).



1.1

La Trata de Personas

Consiste en captar, transportar, trasladar, acoger, recibir o retener a una persona con el fin de explotarla y obtener beneficio económico o de cualquier índole. Es considerada como una grave violación de los derechos humanos que atenta contra la libertad y dignidad del ser humano; en este delito, los tratantes ejercen propiedad sobre las personas, las convierten en mercancías y obtienen provecho de ello (OIM, 2011). La Defensoría del Pueblo señala que “los niños, niñas y adolescentes, debido a su situación de vulnerabilidad, requieren una protección especial que les permita su plena integración en la sociedad considerando las características propias que presentan por ser sujetos de derecho en proceso de formación (Defensoría del Pueblo, 2010).

Las víctimas niñas, niños y adolescentes que llegan a los CARE/CAR, muchas veces provienen de un mundo de abusos, explotación, engaños, maltratos, violaciones y situaciones traumáticas similares. Frente a ello, han aprendido a sobrevivir ocultando sus emociones y sus sentimientos, adaptándose a las circunstancias asumiendo conductas complacientes o sumisas o manipuladoras, o todas juntas¹.

La estigmatización y revictimización que experimentan las sobrevivientes hacen que el momento del rescate se vuelva traumático y les provoque un estado de shock, pues, la forma en que se realizan los operativos y el trato que se les da a las víctimas constituyen una experiencia que queda grabada en sus memorias.

Querol (2020b)

El estudio Buscando justicia (Querol, 2020b), en el que se entrevistó a 30 víctimas de trata de personas y 10 de sus familiares, destaca los sentimientos de las víctimas expresados desde el momento del rescate o escape de la situación de trata hasta su reinserción social. Algunas de las víctimas entrevistadas habían escapado solas o acompañadas de sus captores; otros contaban con la ayuda de amigos, vecinos, parientes, etc. A menudo, huían y llegaban a un lugar desconocido, sintiéndose traumatizadas, expectantes y temerosas. Además, a menudo son recibidas por extraños en este lugar desconocido, extraños que podrían hacerlos sentir avergonzados por su situación.

Por ejemplo, la participante 18, rescatada en un operativo policial, señala en su testimonio: “Hay sobre todo hombres, policías varones que te tratan mal. Y ahora pues, (...) nos dijeron que la culpa la tenemos nosotros (...) No nos trataron como deberían tratarnos; o sea, una persona haciéndonos sentir mal, eso era lo que no me gustaba de la policía. No me gustó” (Querol, 2020b, p. 107).

Sin embargo, hay víctimas menores de edad, rescatadas en intervenciones vinculadas a la autoridad formal. Este estudio muestra que algunas menores inicialmente se sentían protegidas, pero varias de ellas luego cambiaron su percepción de lo que les estaba pasando. Algunas de ellas expresaron que se sentían

¹ “En el caso de las víctimas de trata de personas, usualmente sometidas por la violencia y las amenazas, aunque no suele llamarse síndrome de Estocolmo, puede observarse que algunas de ellas empiezan a ver en el tratante a una persona que finalmente las protege y les da condiciones ‘no tan malas’. Otras llegan incluso a colaborar con el tratante, aliándose en el delito” (CHS y MIMP, 2016, p. 37).

incómodas y revictimizadas (por ejemplo, cuando figuras de autoridad dudaban de su testimonio, hacían pública su identidad y la de su familia, las hacían sentir culpables por ser objeto de trata o les preguntaban detalles innecesarios).

“

Las situaciones de vulneración de derechos expresadas por los participantes son numerosas y variadas. Es evidente la revictimización y la falta de procedimientos que se enmarquen en un enfoque centrado en la víctima (...) Pero lo cierto es que la forma en que se realizan las operaciones y el trato que se les da a las víctimas es una experiencia que queda grabada en su memoria”

(Querol, 2020b, p. 53).





Otros expresaron que el trato que recibieron y la forma en que fueron interrogados -a veces incluso sin identificarse- los hizo sentir inseguros de su destino final o de lo que sucedería con el asunto de la intervención.

En algunos casos, la sensación de amenaza fue claramente verbalizada por algunas autoridades, lo que les lleva a desconfiar de ellos y de lo que puedan ofrecerles en el futuro.

Por ello es importante mencionar los instrumentos que se utilizan en la atención, por ejemplo, el protocolo de intervención de los CAR (MIMP, 2012) establece que el equipo que las recibe debe acogerlas como lo que son, víctimas que requieren de una mirada afectiva, cálida, que les demuestre desde el inicio que ellas son personas que interactuarán con otras personas. Sin embargo, es importante que los CARE/CAR garanticen una información real que oriente a las víctimas acerca de dónde están, qué significa estar ahí, por cuánto tiempo estarán, qué les espera, cuál es el propósito de estar en un CARE/CAR.

Si a la ausencia de información inicial que contextualice su situación, se le suma la realidad de sentirse encerrados, con una rutina que puede ser inflexible producto de la necesidad de organizar la vida institucional y, también, la ausencia de relación y contacto familiar - sea porque no la tienen, o porque sus familias no las quieren aceptar, o porque la familia no es reconocida como un entorno favorable para su reintegración- están dados los ingredientes para la presencia de situaciones de crisis que las desborden; comprometiendo no solamente su salud mental, sino también a las demás compañeras y a todo el entorno del CARE/CAR.

Esta vulnerabilidad de las víctimas sobrevivientes de trata, es una realidad presente diariamente en los CARE/CAR, que tiene que ser comprendida y asumida integralmente por los operadores ya que demanda un trabajo cotidiano de prevención e intervención a través de servicios psicológicos y de acompañamiento, basado en algunos supuestos importantes:

Enfoque centrado en la víctima (ECV)

Reconocer que son víctimas y sobrevivientes (Según como elijan identificarse) de una situación de explotación, que no son delincuentes. Significa situarlas en el centro de sus intervenciones respondiendo a sus necesidades, preocupaciones, expectativas e intereses y a su situación personal.

Enfoque centrado en el trauma (ECT)

Suelen sufrir consecuencias traumáticas producto de las experiencias vividas y sufridas, que se traducen en serias repercusiones de salud mental. Y como tal hay que tratarlas y relacionarse con ellas.

El mismo plantea que quienes ofrecen los servicios deben tener una comprensión y conciencia del impacto que pueden tener en los afectados. Supone no solo considerar la adaptación de los servicios que se ofrecen, si no, utilizar las fortalezas sociales, emocionales y cognitivas de la persona afectada, para de esa manera permitirle reaccionar y responder al impacto y secuelas que el trauma pudo generar².

Enfoque centrado en derechos (ECD)

Son personas que tienen derechos. En tal sentido, la atención demanda una protección especial, un trato digno, flexible, igualitario y tolerante, reconociendo que frente a cualquier situación, debe primar “el interés superior del niño”.

Enfoque centrado en la resiliencia (ECR)

Deben ser acompañados a lo largo de su proceso de recuperación, practicando y fomentando la resiliencia, entendida como la capacidad para enfrentar la adversidad, sobreponerse al dolor y reconstruir la vida.

² J/TIP 2019, As the Department of State has done by creating its "United States Advisory Council on Human Trafficking", in December 2015, which is made up of survivor victims of human trafficking, who advise and make recommendations to the federal government on policies and programs against trafficking. (In person.)



1.2

Las Víctimas y Cómo se Comportan Durante su Permanencia en el Centro

Si tratamos de sustituir la forma habitual de ver los problemas por una que privilegie la dimensión emocional, diríamos que **el comportamiento de las niñas y adolescentes acogidas, si bien difícil, complejo y producto de situaciones traumáticas, explicita la necesidad de recibir afecto y cariño. Son como gritos de auxilio y dolor.**

“

No todo lo que se enfrenta puede cambiarse, pero nada puede cambiar si no se lo enfrenta”

James Baldwin como se citó en Bachrach, 2014, p. 95

Las NNA víctimas, evidencian baja autoestima y conflictos psicológicos traducidos en problemas de conducta, actitudes agresivas, depresión, reacciones psicósomáticas, déficit de atención, hiperactividad, problemas de aprendizaje y enuresis, entre otros (MIMP, 2012, pág.28). Realizan intentos de autolesionarse y agredir a las otras.

A menudo demuestran limitadas pautas de comportamiento social, problemas de conducta severos, relativas habilidades sociales y carecen de pautas organizativas cotidianas. Les cuesta adaptarse a los horarios del CARE/CAR. También es común la dificultad para tolerar la frustración y adaptarse a las normas, y los desbordes de ansiedad (ansiedad exacerbada).

Por lo general tienen dificultades para respetar la autoridad y a menudo suelen “desafiar” al personal del CARE. Se sabe que algunos NNA mienten repetidamente, ya que este es un recurso que emplean para poder escapar o evadir las normas del centro. Quienes han consumido alcohol y/o sustancias psicoactivas muchas veces son reacios a ingresar o permanecer en un CARE/CAR³.

En el caso de las NNA víctimas de trata con fines de explotación sexual, sus experiencias negativas han afectado la percepción de su propio cuerpo, su sexualidad y sus emociones y afectos. Esto repercute en su estado emocional y en sus sentimientos, dificultando sus posibilidades de aceptarse y valorarse a sí mismas y de establecer relaciones positivas con los otros, haciéndoles perder la confianza en ellas mismas y en los demás.

Estas características y comportamientos hacen que El PAP deba concentrarse en ellas y vigilarlas de cerca, “no descuidarlas ni un minuto”.

Son un reto a sus actitudes, a sus capacidades y habilidades; a sus emociones, a sus afectos, a su tolerancia, a su comprensión; a su resiliencia.”

³ Testimonios de operadoras de los CARE entrevistadas por el equipo de la consultoría.



1.3

Las Familias

Un punto crucial para comprender a las NNA víctimas de trata, es la relación con su familia. Muchas de las familias son multi problemáticas, es decir, con padres o familiares que proceden de contextos de violencia, desconocen pautas adecuadas de crianza, o con habilidades parentales reducidas, para cuidar, proteger o educar a sus hijos. Esto, sumado a la pobreza extrema afecta sus posibilidades de asumir responsabilidades de protección y asegurarles un ambiente sano para su desarrollo integral. Todo lo mencionado se potencia durante la pubertad (etapa con procesos de cambios físicos y emocionales), incrementando los riesgos de una NNA a convertirse en víctima de trata. Y como acompañantes en este proceso, debemos ser muy claros en transmitir a las familias todas las implicancias que tiene el delito de trata de

personas, por ello se debe utilizar términos amigables y sencillos para que lo puedan comprender.

De acuerdo con la ley peruana y las funciones del Ministerio Público, en varios casos, las familias quieren quedarse con sus hijos. Sin embargo, los fiscales deben descartar cualquier posibilidad de participación de los familiares en el delito. También hay casos en los que la familia no cuenta con los recursos económicos para brindarles educación, salud y/o los cuidados que necesitan. En todo caso, la percepción y vivencia de las NNA víctimas acogidas en un CARE/CAR, ante la imposibilidad de regresar con sus familias, afecta su mundo afectivo y su proceso de recuperación, para lo cual, una adecuada evaluación de la situación familiar es clave para asegurar el interés superior del niño y el CARE/CAR sea el mejor lugar para su adecuado desarrollo afectivo.

En el primer contacto con la familia, la niña se siente culpable y la familia piensa igual. “Trato que la familia tome conciencia de que la menor es víctima”

Testimonio de una trabajadora social

La familia cumple un rol fundamental en la vida de las niñas niños y adolescentes. Es su lugar natural de destino para la reintegración e, idealmente, un ancla para una vida lejos de situaciones de vulneración de derechos, razón por la cual todos los involucrados en el cuidado de una víctima NNA trabajan para asegurar el contacto con ellos. Por ejemplo, se han dado casos en que se ha recurrido al apoyo de las familias para contener y canalizar las emociones que se dan durante situaciones de crisis de las NNA que han sufrido explotación y actualmente residen en el CARE (el comunicarse con sus padres o familiares logra tranquilizarlas).

Esas son sus condiciones, por ello la atención a las víctimas encierra enormes desafíos. Lograr su equilibrio emocional y reestablecer su salud mental es una condición indispensable para lograr un verdadero rescate en el tránsito de víctimas y sobrevivientes a personas dignas, libres y con derechos.



1.4

Los Operadores que Protegen a las Víctimas de Trata

Los operadores de justicia⁴ y de servicios son quienes brindan atención y asistencia directa en algún momento a las víctimas sobrevivientes de la trata de personas.

El contacto con los policías, fiscales y jueces se da tanto en los operativos de rescate o denuncia policial, como durante las gestiones administrativas de tipo legal que, como parte de los procedimientos establecidos en la norma, se realizan para garantizar la asistencia, protección y seguridad de las sobrevivientes.

⁴ Los sectores relacionados con la protección de NNA víctimas de trata son: la Policía Nacional del Perú (policías), el Ministerio Público (fiscales), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Defensores Públicos), el Poder Judicial (jueces), el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (personal de las Unidades de Protección Especial - UPE) y del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (personal de los CARE).

En el caso de los operadores de la UPE, la relación con ellos es más cercana en tanto tienen la función de brindar asistencia inmediata a las víctimas.

Las UPE cuentan con equipos interdisciplinarios para la atención urgente en el lugar donde se encuentra la niña, niño o adolescente; la atención inmediata en sus instalaciones; la evaluación, implementación y seguimiento del Plan de Trabajo Individual; acogimiento familiar y otras funciones de apoyo; y, en general, para el desarrollo de las distintas etapas del procedimiento a su cargo.

MIMP, 2022

Una vez que el juez o la UPE (en los lugares donde hay una) dictaminan las medidas de protección, se determina si hay o no acogimiento temporal en un CARE/CAR. A partir del ingreso de la NNA a un CARE/CAR, se da inicio a un proceso de interacción con los operadores que trabajan allí.

Los operadores facultados para intervenir en la atención a niñas y adolescentes víctimas de trata de personas, pertenecen a las siguientes instituciones públicas⁵:



Nota. Elaboración propia sobre la base de World Visión (2017).

⁵ La presente Guía puede servir, por extensión, a los operadores que pertenecen a estas instituciones públicas, así como los operadores de las instituciones privadas que trabajan con NNA víctimas de trata.



1.5

El Personal de Atención en los CARE/CAR

El personal de los CARE/CAR, psicólogas, trabajadoras sociales, educadoras (equipo técnico) y en particular el Personal de Apoyo Permanente (PAP), relacionadas directa y cotidianamente con las NNA acogidas-, también deberán manejar y tratar las consecuencias de las características difíciles y complejas de algunas de las víctimas sobrevivientes, más aún de aquellas en la etapa adolescente. Lidar con ellas enfrentarlos es literalmente soportar los embates de sus conductas, susceptibilidades, sus percepciones y sus traumas.

En consecuencia, el personal del CARE/CAR oscila entre una mirada “maternal” de acompañamiento cercano, de entendimiento cálido a su situación y de una conducta empática de comprensión, tolerancia y apoyo, a otra de comportamiento “riguroso”, “inflexible”, que remite al cumplimiento de normas, órdenes y reglas que generan, por oposición, distancia, rechazo, rebeldía y desobediencia.

Con base en el análisis de las fuentes utilizadas para esta guía, es difícil afirmar cuál de las miradas obtiene los mejores resultados. Lo que sí es válido sostener es que, según el desarrollo de las neurociencias, los aspectos emocionales son un factor definitivo para transformar conductas y conseguir aprendizajes válidos para la vida.

Existen evidentemente testimonios de ambas formas de interactuar. Lo importante en este caso no es encontrar el fiel de la balanza, sino más bien aportar a inclinar la balanza hacia el lado de la afectividad, de las emociones, de la empatía, de la ternura, de la sensibilidad, para tocar el corazón como forma de abrir la razón.

Y de eso trata la Guía, de aportar conocimientos, elementos de análisis y comprensión, y herramientas sencillas para facilitar la inclinación de la balanza hacia el lado de la interacción privilegiando la afectividad, para atender y superar las crisis emocionales que deben enfrentar.





2.

Capacitando para Desarrollar la Afectividad

Por la naturaleza del tema de la Guía, el proceso metodológico estará centrado en la dimensión afectiva, en el tratamiento de las habilidades blandas y en hacer explícitos los sentimientos y emociones en la medida que la interacción entre los actores demanda, fundamentalmente, revertir los comportamientos, percepciones, miradas, pareceres, actitudes, usualmente poco expresadas. Ello supone incentivar la expresión de afectos, sentimientos, ternura, confianza -entre otros valores-, a fin de mejorar la manera como se brinda atención en las situaciones de crisis emocional que enfrentan las niñas y adolescentes sobrevivientes de la trata de personas.

De esta manera materializamos el aprendizaje de modos de mirar, de modos de sentir, de maneras de asumirse y aceptarse, de formas de interactuar. Implica despojarse de la natural mirada de que la capacitación es sinónimo, mayoritariamente, de información, e iniciar la exploración intencional de aprender a reconocer, valorar y expresar el mundo afectivo, que solíamos ver como algo ligado al ámbito personal y privado.

También materializamos el aprendizaje de conocimientos para actualizar información que sustente el porqué de lo que sentimos, pensamos, hacemos, sabemos e interactuamos.

La modalidad de capacitación identificada para abordar el fortalecimiento de capacidades, consiste en “sesiones de aprendizaje”, asumidas como unidades integrales en sí mismas, que pueden ser desarrolladas de manera autónoma. Cada una tiene su propio proceso de enseñanza, de aprendizaje, de práctica y de resultados.

El diseño de la estructura pedagógica de la capacitación articulada, en una relación horizontal de pertinencia y correspondencia, cinco aspectos pedagógicos: ejes temáticos, caracterización, objetivos, temas y sus contenidos.



Figura 2: Aspectos pedagógicos de la capacitación articulada

Los ejes temáticos de la capacitación son dos: el operador de los CARE/CAR y las niñas, niños y adolescentes víctimas de trata de personas.

Sin embargo, antes de iniciar el desarrollo de la matriz de capacitación propuesta, es importante mencionar y recordar que el PAP es principalmente un agente de cambio.

Se debe entender por **agente de cambio** a la persona que ejecuta el cambio que se necesita en el momento en que se necesita, mediante la influencia, motivación y una clara visión institucional. Ello implica tener la aptitud y la habilidad de sensibilizar, adaptarse e innovar, siendo capaz de evaluar periódicamente las medidas y metas propuestas. Asimismo, es posible identificar conductas del agente de cambio, entre las que destacan las siguientes (Gairín y Muñoz, 2008, pp. 190-191):



De otro lado, también existen razones por las que los cambios que se pretende incorporar no se concreten; por ejemplo, no encontrarse ligados a las estrategias institucionales, limitarse a visiones de corto plazo, falta de liderazgo para el cambio, tener miedo a lo desconocido, incapacidad de generar empatía y apoyo para hacer el cambio sostenible, entre otros.

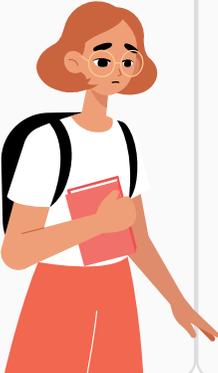
También es importante tomar en cuenta que un agente de cambio suele estar encargado de asumir la responsabilidad de administrar las actividades de cambio, así como de promover las modificaciones o asegurar que estas se implementen. Adicionalmente, generan estrategias para el cambio de las personas que atienden o tienen a su cargo e intentan entender las situaciones que afectaran dicha transformación.

Otro aspecto fundamental a considerar es el autoconocimiento, que se define como la habilidad de conectarnos con nuestros sentimientos, pensamientos y acciones propias. El autoconocimiento nos permite valorarnos, tener más paciencia con nuestros defectos y descubrir nuestras capacidades. Es importante trabajar el autoconocimiento para lograr el equilibrio interno y el bienestar emocional. Asimismo, el tener autoconocimiento también significa poder reconocer cómo nos perciben otras personas. Las personas que se conocen a sí mismas reconocen sus fortalezas y desafíos.

2.1

Matriz de Capacitación

Eje temático	Caracterización	Objetivo	Tema	Contenido
<p>Operadores de servicio de los CARE/CAR.</p> 	<p>La situación de trauma y vulnerabilidad de las niñas, niños y adolescentes víctimas de trata demanda de los operadores de los CARE un cambio de perspectiva en sus interacciones, superando las reglas y la formalidad de las instituciones, por una mirada afectiva, comprensiva y empática, centrada en la resiliencia y la práctica de las habilidades blandas. Es convertirse en “PAP de resiliencia”.</p>	<p>Reconocer el rol de la resiliencia para mejorar la calidad de las interacciones que establecen los operadores con las niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la trata.</p>	<p>El PAP de resiliencia</p> <p>Cómo generar resiliencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La resiliencia: definición, conceptos claves para el surgimiento de la resiliencia (apoyo y sentido). 2. Apego seguro y la estabilidad de los vínculos. 3. Cualidades fundamentales del operador: empatía e incondicionalidad. 4. Condiciones que debe practicar: confianza y coherencia. 5. Espacios de higiene emocional para los operadores. <p>Actividades que promueven la resiliencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Incentivar vínculos prosociales. b. Establecer normas con sentido. Socializar su importancia. c. Desarrollar habilidades para la vida. d. Promover relaciones de afecto, apoyo y reconocimiento. e. Plantearse metas y expectativas.

Eje temático	Caracterización	Objetivo	Tema	Contenido
<p>Las niñas, niños y adolescentes víctimas de trata de personas.</p> <p>Sus experiencias traumáticas y las crisis que enfrentan.</p> 	<p>Las experiencias negativas vividas en la trata de personas por las niñas, niños y adolescentes, aunada a la situación de confinamiento en los centros de acogida, les producen un profundo sentimiento de indefensión⁶ y las dejan en una posición emocional que provoca situaciones de crisis que interrumpen o interfieren el proceso de su recuperación.</p> <p>Prevenir, contener y resolver estas crisis demanda conocimientos y habilidades y la utilización de herramientas de contención que les ayude a sintonizar con las víctimas y lograr su recuperación en lo que esté a su alcance.</p>	<p>Conocer procedimientos de intervención para prevenir, atender y remontar las situaciones de crisis que experimentan las niñas, niños y adolescentes de los CARE/CAR.</p>	<p>Consecuencias psicológicas de la trata en la salud mental de las víctimas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La experiencia traumática: concepto de trauma y efectos del trauma 2. La crisis emocional: concepto y características.
			<p>Fundamentos actitudinales básicos para la intervención en crisis.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes de la intervención: <ol style="list-style-type: none"> a. Contacto. b. Dimensiones del problema posibles soluciones. c. Acción concreta. d. Seguimiento. 2. Evaluación de necesidad de derivación especializada.
			<p>Principales manifestaciones psicológicas de la crisis en niñas, niños y adolescentes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manifestaciones de la crisis en relación a sí mismas. 2. Manifestaciones de la crisis en relación a sus pares. 3. Manifestaciones de la crisis en relación a las figuras de autoridad.

⁶ Es un estado psicológico que se manifiesta cuando una persona comienza a sentir que es incapaz de modificar alguna situación, comportamiento o estado mediante sus conductas. Es decir, que nuestra conducta o actos no influyen en el resultado obtenido.

Eje temático	Caracterización	Objetivo	Tema	Contenido
<p>El operador facilitador</p> 	<p>Capacitar a adultos demanda un estilo de facilitador acompañante; calificado para fortalecer las capacidades de interacción, privilegiando la dimensión emocional, el diálogo, la horizontalidad, el respeto, la cordialidad y el humor. Supone la práctica de la “pedagogía de la ternura” como forma de aproximarse a los demás</p>	<p>Incorporar la afectividad como un componente básico de la interacción en las acciones de capacitación que ejecuten los operadores facilitadores.</p>	<p>Cómo capacitar.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. El facilitador.2. Competencias del facilitador.3. El estilo del facilitador4. La sesión de capacitación.



2.2

Consideraciones Metodológicas para el Desarrollo de las Sesiones

Las sesiones son una modalidad de trabajo educativo que favorece los aprendizajes directos en un tiempo relativamente corto. Incorporan al participante adulto como un par igualitario y protagonista en todo el proceso formativo, basado en la práctica de la ternura, hacer explícitas las emociones positivas y los valores sociales.

En la presente Guía hemos privilegiado la dimensión afectiva por sobre la dimensión cognitiva. En tal sentido, usamos recursos en los que son las emociones las que hablan, interactúan y afloran, lo que nos ayuda a situarnos en el lugar del otro. Hablamos de dinámicas lúdicas, es decir a través del juego, recreación, ocio, entretenimiento o diversión como espacios de interacción afectiva.

Cada sesión tiene un título motivador y está estructurada en función a un objetivo específico, una dinámica de sensibilización, con contenidos que le son propios, un

caso tipo, un tema de reflexión, una herramienta de intervención y una de comprensión, y tiempo referencial aproximado. Sin embargo, dada la naturaleza de los temas, presentan flexibilidad en la utilización de sus diferentes componentes.



Figura 3: Componentes de las sesiones de capacitación

Las sesiones desarrollan tres pasos metodológicos:

2.1.1. Inicio

Supone motivar a los participantes a través de una dinámica de sensibilización, como preparación para entrar en tarea. Busca fundamentalmente que establezcan contacto con sus emociones y sentimientos relacionados con el tema de las sesiones. Demanda un trabajo que facilite la conexión entre los participantes y genere confianza.

El tiempo de duración es variable y depende del tipo de participante. Lo importante es dar el tiempo necesario para el desarrollo de la dinámica.

2.2.2. Desarrollo

Orientado a presentar de manera estructurada, sencilla y clara, los contenidos de la sesión. El eje del trabajo está centrado en el facilitador y su habilidad para comunicar, transmitir, proponer, interactuar, entusiasmar a los participantes.

Se emplean como recursos didácticos, “los casos tipo” y “los temas de reflexión”. Ambos suponen incorporar espacios de reflexión y análisis, a través de “herramientas de intervención” para los casos tipo y “herramientas de comprensión” para los temas de reflexión.

Busca aprovechar los conocimientos y experiencias que tienen los participantes, como punto de referencia para elaborar los nuevos aprendizajes. Estimulará el intercambio y socialización de experiencias, así como la confrontación de conocimientos.

En resumen, los recursos didácticos son:



2.2.3. Cierre

El momento del cierre es muy importante dentro de la sesión: es cuando el facilitador intentará hacer una suerte de resumen de lo trabajado, articulando las ideas fuerza del tema presentado, con las intervenciones principales de los miembros del grupo que se han recogido en el espacio de discusión grupal, y las reflexiones más importantes que se transmitieron a través de las herramientas de intervención y de comprensión.

Para esto, el capacitador puede ayudarse de distintas estrategias: podría llevar preparada una ficha con una selección personal de las ideas que a él le han resultado más relevantes del tema de la sesión; puede además designar al inicio de la discusión grupal, a un miembro del grupo que haga una síntesis de lo conversado; y también tiene a su disposición las tarjetas que se trabajaron en el grupo.

Las sesiones buscaran promover la interacción entre los participantes y entre ellos y el capacitador-facilitador, a fin de generar un clima empático que motive la participación y el intercambio de experiencias. Se practicará la pedagogía de la ternura (Cussianovich, 2005) demostrando una actitud de tolerancia, afecto, equidad y no discriminación; de

rescate de la persona humana y su situación emocional; con un lenguaje corporal, afectivo y cálido, que permita la formación de vínculos e interacciones entre las personas a partir de desarrollar una capacidad de afectividad con respeto, marcada por las emociones y los sentimientos. Esta forma de vinculación, crea las condiciones para lograr mejores aprendizajes y consolidar la calidad humana de la capacitación.

Cuadro de ejes, temas y sesiones.

Se han diseñado ocho sesiones. El número de sesiones pedagógicas por eje temático varía en función de la naturaleza y complejidad del mismo, de los contenidos propios de cada tema y de las competencias que se buscan, así como de los tiempos asignados que responden a los requerimientos de información y comprensión de lo aprendido. El eje temático “El operador facilitador” (se desarrolla en el Capítulo 4).

Ejes temáticos	Tema	Sesiones
Los operadores de atención de los CARE/CAR.	El PAP de resiliencia.	<p>Sesión 1. Darle significado a lo que hacemos y sentimos.</p> <p>Sesión 2. Remando en la misma dirección.</p> <p>Sesión 3. Me ayudo para poder ayudar.</p>
	Cómo generar resiliencia.	Sesión 4. Buscando el final del túnel.
Las niñas, niños y adolescentes víctimas de trata de personas. Sus experiencias traumáticas y la crisis que enfrentan.	Consecuencias psicológicas de la trata en la salud mental de las víctimas.	Sesión 1. Recomponiendo mi salud mental.
	Fundamentos actitudinales básicos para la intervención en crisis.	Sesión 2. Sanando las heridas que no se ven.
	Principales manifestaciones psicológicas de la crisis en niñas, niños y adolescentes.	Sesión 3. Sanando relaciones.
El operador facilitador	Cómo capacitar.	Sesión de capacitación

Tal como están diseñadas las sesiones y de acuerdo a cómo se ha elaborado la Guía, cada capacitador podrá seleccionar, como piezas de un rompecabezas, una, dos o más sesiones para armar sus propias actividades en función a los tiempos, demandas y necesidades operativas de su realidad.



3.

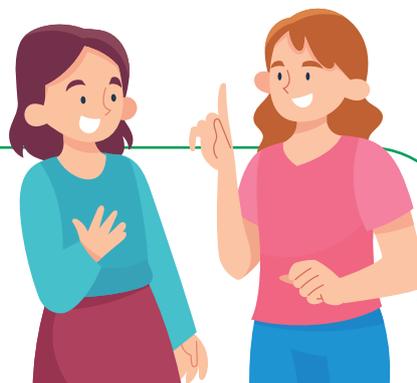
Las Sesiones de Capacitación

Comenzar una actividad de capacitación grupal con una dinámica de integración potencia todo el trabajo posterior. El aprendizaje tiene un componente emocional que es muy importante y la integración entre los miembros del grupo que trabajarán juntos y el establecimiento de vínculos entre sí, constituye un soporte muy valioso para el proceso de capacitación. Ayuda a que las personas se sientan más cómodas para compartir experiencias, más sensibilizadas con sus emociones y más permeables a nuevos aprendizajes.

3.1

Dinámica de Integración Inicial

En el primer encuentro del grupo que participará de la capacitación, antes de comenzar la primera sesión, iniciar el proceso con la siguiente dinámica de integración y de “caldeamiento”⁷ como preparación para entrar en tarea.



Presentación cruzada:

Se pide a los miembros del grupo que **se junten en parejas con alguien a quien no conozcan o a quien conozcan menos**. Entonces se les da 5 minutos para que uno le cuente al otro cosas de su vida, libremente, y luego se invierten los papeles: el que escuchó primero ahora le cuenta al otro sobre sí mismo. Finalmente, cada miembro de la pareja presenta ante los demás a su compañero (en función a lo que conversaron).

Esta dinámica sorprende por la manera en que favorece un contacto afectivo muy rápido con el otro, y genera una identificación con el compañero que permite descubrir aspectos en común, ver al otro como un semejante, con afectos, vínculos, intereses, preocupaciones e ilusiones como las propias.

A continuación, se pasa a una dinámica más lúdica y ágil, que busca que el grupo se desinhiba y entre en confianza, para facilitar la tarea. El facilitador elegirá entre las dos dinámicas que se presentan a continuación, en función al grado de familiaridad y conocimiento previo de los miembros del grupo.

Si los participantes no se conocen previamente, la dinámica a elegir, será el juego: “**Naranja-piña**”, que, adicionalmente al objetivo anterior, es una manera divertida y muy eficaz de aprender el nombre de los compañeros.

⁷ Terminología empleada por los psicólogos que hace referencia a la creación de las condiciones para la apertura emocional.

Dinámica de Naranja-piña



El juego consiste en poner a todo el grupo en círculo. Uno de los participantes pasa al centro y debe dirigirse a cualquiera de los demás y decirle o “naranja” (en cuyo caso la persona tendrá que decir, rápidamente, el nombre de su compañero a la izquierda) o “piña” (y entonces tendrá que decir el nombre de su compañero a la derecha). El jugador al centro debe intentar “hacer fallar” a alguno de sus compañeros, para volver al círculo y que ese compañero pase entonces al medio. Para eso tiene que tomarlos por sorpresa y pasar rápido de uno a otro cualquiera, en desorden.

Si los participantes ya se conocen, la dinámica de elección será el juego “**Elefante-jirafa**”: el juego parte también de poner a todo el grupo en círculo, uno de los participantes pasa al centro y debe dirigirse a cualquiera de los demás y decirle “elefante” o “jirafa”, a lo que, inmediatamente esa persona y cada uno de los compañeros a su lado (el compañero de la derecha y el de la izquierda) tendrán que formar, entre los tres, la figura del elefante o de la jirafa, según sea el caso.

Para formar el elefante, el participante del centro abre la palma de una de sus manos poniendo el dedo pulgar contra su nariz, y une la otra palma abierta por el dedo meñique de la primera mano y el pulgar de la otra, formando la trompa. Los dos de los lados, forman con sus manos las orejas.

Para la jirafa, el participante del centro levanta los brazos estirados y junta las palmas por encima de la cabeza, como formando el largo cuello de la jirafa, y los dos de los lados, se agachan y lo toman por los pies.

Tienen que formarse las figuras del elefante y la jirafa lo más rápidamente posible, en un solo movimiento.

El jugador que está al centro del círculo debe intentar “hacer fallar” a alguno de sus compañeros, para volver al círculo y que ese compañero pase entonces al medio. Para eso tiene que tomarlos por sorpresa y pasar rápido de uno a otro cualquiera, en desorden.

Al final, se hace una breve conversación sobre lo experimentado.

3.2

Eje 1: Los Operadores de Atención de los CARE/CAR

Tema	Sesión		Duración
1. El PAP de resiliencia	Sesión 1	Darle significado a lo que hacemos y sentimos	90 m
	Sesión 2	Remando en la misma dirección	90 m
	Sesión 3	Me ayudo para poder ayudar	90 m
2. Cómo generar resiliencia	Sesión 4	Buscando el final del túnel	90 m

3.2.1. Sesión 1:

Darle Significado a lo que Hacemos y Sentimos

Objetivo	Contenido
Reflexionar sobre el significado de la resiliencia en la interacción de los operadores con las niñas, niños y adolescentes víctimas de trata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La resiliencia: definición, conceptos claves para el surgimiento de la resiliencia (apoyo y sentido). 2. Apego seguro y la estabilidad de los vínculos.



3.2.1.a. Inicio



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “conectando con el otro”: dividir el grupo en parejas y cada pareja se sienta frente a frente. En un primer momento uno de ellos debe tratar de conectar con una emoción (por ejemplo, alegría, tristeza, angustia, preocupación, temor, irritabilidad, etc.) y expresarla, sin hablar, solo a través de sus gestos, postura corporal, mirada, pero sin ponerse de pie ni desplazarse. El otro lo observa y trata de sintonizar con su compañero e identificar cuál es esa emoción. Luego se invierten los papeles. Finalmente, se conversa sobre lo experimentado.

Esta dinámica busca que los participantes afinen su capacidad de conectar con las emociones de los demás, condición fundamental para poder servir de punto de apoyo para el surgimiento y fortalecimiento de la resiliencia en los otros.

3.2.1.b. Desarrollo

“...porque a la vida le basta el espacio de una grieta para renacer”

(Sábato, 2000, p. 75)

i. Contenidos

a. La resiliencia

La resiliencia puede definirse como “La capacidad humana para enfrentar, sobreponerse, y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad” (Grotberg, 2002, p. 20). Surge en los momentos de adversidad, porque sin adversidad no hay resiliencia.

Es una mirada esperanzadora, que sostiene que una infancia desgraciada no condena a una vida desgraciada; no determina de manera irremediable daños permanentes. Subraya la existencia de verdaderos escudos protectores o “factores de resiliencia” que atenuarán los efectos de las experiencias traumáticas, incluso transformándolas en fuerzas de recuperación del dolor.

La resiliencia tiene dos componentes: por un lado, la capacidad de resistir a la destrucción y, por el otro, la capacidad para reconstruir la vida, desarrollar una actitud vital y positiva, en circunstancias adversas (Vanistendael, 2003).



Figura 4: Componentes de la resiliencia

Apoyo y sentido: conceptos claves para el surgimiento de la resiliencia

Una niña, niño o adolescente que encuentra en su vida afecto, puede llegar a tener una vida feliz, aún en medio de la adversidad. Según Cyrulnik (2007), el afecto puede ayudar entre un 70 a 80% a la resiliencia, a superar las dificultades y resituarse en el mundo de una manera más sana y segura. Un niño maltratado puede sobrevivir sin traumas si no se le culpabiliza y se le presta apoyo.

Después de un trauma, hay dos conceptos claves para el surgimiento de la resiliencia:

- **Apoyo “pre verbal”:** es decir, no tanto el que se brinda a través de las palabras, sino la presencia tranquilizadora, que se experimenta a través de las actividades cotidianas. El hacer juntos se vuelve un factor muy potente de resiliencia, cuando se comparte con una persona fuente de seguridad y afecto.
- **Sentido:** los niños necesitan de alguien que lo ayude a construir un relato sobre el trauma vivido. Cuando no hay nadie disponible para ello, el trauma permanece impensable, y la única posibilidad para los niños es darle vueltas una y otra vez en la mente, dejándolo atado a la situación traumática y prisionero de su pasado. Cuando otra persona les ayuda a encontrar las imágenes y las palabras para organizar un relato, puede darle sentido a su pasado, y liberar con ello su futuro (Cyrulnik, 2015).

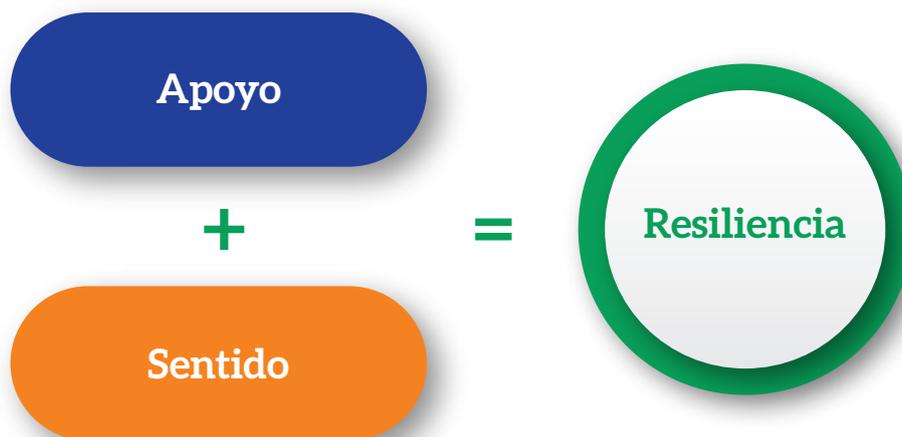


Figura 5: Conceptos claves para el surgimiento de la resiliencia

b. Apego seguro y la estabilidad de los vínculos

A partir del rescate, es muy importante desarrollar una relación de apego seguro con los operadores/cuidadores; que las NNA puedan tener una relación cercana, confiable y continua con al menos un adulto significativo.

Para que esto sea posible, es fundamental que haya estabilidad⁸ en las personas a cargo de las NNA: procurar que el personal no esté cambiando todo el tiempo.

Cyrulnik (2015) nos recuerda que los niños quebrados tienen necesidad de “héroes”, modelos identificatorios que les ofrezcan seguridad y protección.

Las características de los apegos seguros incluyen:

- El mantenimiento de la proximidad, es decir, poder sentir cercanía por parte del cuidador.
- Que el cuidador pueda representar un refugio, que le ofrezca protección y seguridad, para atenuar sus miedos.
- Que el vínculo sea una base segura, es decir, un vínculo a partir del cual la NNA que ha sufrido un trauma, pueda abrirse al mundo y permitirse explorar otros vínculos y otras situaciones, sintiendo que la realidad puede ser menos amenazante.

⁸ La rotación del personal en las entidades públicas es una constante que suele atentar contra la eficacia y eficiencia de las instituciones del Estado.

Una cosa que dificulta la construcción con las NNA un estilo de apego seguro, es el hecho de que, con frecuencia, la experiencia vital del cuidador no ha sido así. En nuestro país los lazos sociales están debilitados. El contexto de violencia doméstica, inseguridad, conflicto social siempre latente, desigualdad, pobreza, corrupción, inestabilidad política, etc., afecta a las familias y promueve estilos de apego mayoritariamente de corte ansioso y evitativo. De allí la importancia de fortalecer las capacidades de los cuidadores para que estén en mejores condiciones de ofrecer una relación de apego seguro a las NNA.

ii. Tema de reflexión

La necesidad de cercanía y apego en la adolescencia

Coloque el siguiente texto en la pizarra, en una cartulina, en una diapositiva o imprimirla y repartirla entre los participantes:

Yisela se encuentra en un centro de acogida en el que se siente incomprendida, rechazada, dice que la tratan “como si fuera mala”. Ha establecido una relación muy cercana con una compañera del CARE, pero esta cercanía ha generado en el personal la impresión de que son lesbianas. Yisela se siente infeliz en el Centro, y recuerda con nostalgia el primer centro al que fue cuando tenía 13 años, en el que un grupo grande de chicas (más de 20) estaban a cargo de el PAP, que era la única en la casa y cubría todas las funciones. Yisela comenta que la vida era bonita ahí, que salían a pasear, preparaban postres juntas, y que el PAP era como una mamá.



Discusión grupal:

Escriba en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

iii. Herramienta de comprensión: ¿qué entender?

El facilitador contrastará las conclusiones grupales registradas en las tarjetas con las siguientes pautas para la comprensión del tema:

- Comprender la necesidad de un vínculo de apego seguro en la vida de todo ser humano y tomar conciencia del anhelo y búsqueda permanente de ese tipo de protección y tranquilidad que viven las personas que traen en sí la marca de esa carencia.

- Entender que la cercanía con una amiga especial es esperable en la adolescencia y más aún en el caso de estas niñas, niños y adolescentes que han sufrido una experiencia de trata y que se encuentran ahora alejadas de su núcleo familiar. La cercanía es una necesidad: de afecto, de compañía, de intimidad, de incondicionalidad; de apego seguro.

- Tener claro, sin embargo, que el tema más importante en este caso, tiene que ver con la necesidad de proteger a las NNA de la posibilidad de ser estigmatizadas, sea cual fuere su orientación sexual. Esto quiere decir, no señalarlas negativamente -o peor aún, discriminarlas-, sobre la base de prejuicios y estereotipos. La orientación sexual de una persona no puede ser causa de un estigma o de discriminación, independientemente de los puntos de vista que se tengan al respecto. Es una situación que entra en el campo de los derechos humanos; tiene que ver con el respeto del derecho a la orientación sexual que tiene toda persona, y que está reconocido tanto a nivel nacional como internacional.

- Por otro lado, las ciencias de la salud reconocen que la homosexualidad es uno de los caminos posibles de la sexualidad humana. Las sociedades han tendido a generar temor y rechazo hacia la homosexualidad, identificándola como algo malo, que puede ser perjudicial o hacer daño a otros, y ese temor ha sido y continúa siendo fuente de una injusta discriminación.

- Entender que su orientación sexual no es lo que hará de una NNA una buena o mala persona, saludable o no. Eso dependerá más bien del afecto, la empatía y la contención, que encuentren a lo largo de estos primeros y decisivos años de su vida.

- Comprender que las niñas, niños y adolescentes acogidas lo que buscan es un espacio seguro, confiable y contenedor. Si no puede ofrecérseles continuidad física de una misma persona, estable, siempre con ellas (ya que

la rotación del personal en los CARE es alta), que haya una continuidad en el afecto y la posibilidad de pensar sobre ellas. Se debe buscar que sea el ambiente en su totalidad el que funcione como espacio seguro y ofrezca cierta estabilidad, a través de la coordinación permanente entre las personas a cargo, en el que se pueda tejer un seguimiento del proceso de cada niña, niño o adolescente de forma individual.

- Tener en consideración que, dentro del cuaderno de ocurrencias diarias, exista una sección de registro de incidencias afectivas (en el que se pueda registrar cualquier dificultad, temor, preocupación que se haya detectado en una de las niñas, niños o adolescentes ese día; también cualquier hecho alegre, logro, que hubiera ocurrido), para que pueda haber un sentido de continuidad.
- Así como los padres muchas veces, al final del día, conversan sobre las cosas que ocurrieron en el día con los hijos; así el PAP al cuidado de las NNA, pueden y necesitan conversar sobre ellos.
- También puede ser importante, por ejemplo, tratar de establecer la costumbre de un espacio al final del día en el que se reúnan el PAP, niñas, niños y adolescentes a conversar sobre cómo se han sentido, si necesitan algo, si hay algún tema que necesiten resolver, etc.; o simplemente compartir. Que no sea largo ni forzado, sino flexible; que sea informal, cálido, lúdico.
- En el caso de Yisela se ve, a través de las cosas que ella valora y aprecia del primer CAR en el que estuvo, la importancia que tienen los vínculos y cómo a pesar de que era una sola persona a cargo de un grupo muy grande (podríamos hablar ahí de escasez de recursos humanos), el que esta persona fuera cálida y sintónica, “como una mamá”, dejó una huella positiva, un elemento de resiliencia.
- Apego seguro, apoyo, estabilidad, proximidad, son todos elementos que pueden aportar los adultos a cargo de las NNA, para despertar y potenciar su capacidad de resiliencia.

3.2.1.3. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	La resiliencia es una mirada esperanzadora, que sostiene que una infancia triste, difícil o adversa no condena a una vida desafortunada; no determina de manera irremediable daños permanentes. La resiliencia es una capacidad emocional que se puede desarrollar.
2° idea fuerza	El dar afecto a través de una presencia constante y contribuir a la comprensión de la situación vivida por parte de las NNA, es vital para superar la situación adversa con mejores elementos de apoyo y juicio.
3° idea fuerza	Las características de los apegos seguros incluyen: proximidad, refugio y base segura

3.2.2. Sesión 2. Remando en la Misma Dirección

3.2.2.a. Inicio

Objetivo	Contenido
Internalizar el rol del PAP de resiliencia como eje fundamental para comprender el mundo de las NNA sobrevivientes de trata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cualidades fundamentales del PAP: empatía e incondicionalidad. 2. Condiciones que debe practicar: confianza y coherencia



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “la isla”: se pide al grupo que se pongan de pie, que cierren los ojos por un par de minutos, y se imaginen que han sufrido un naufragio y que llegan a una isla desierta. Entonces se les pide representar (improvisando) lo que les ocurre.

La consigna termina ahí, y se espera a observar qué es lo que los distintos participantes irán haciendo y qué situación o historia se desarrollará.

Este ejercicio permite explorar los sentimientos al llegar a una situación desconocida e inesperada. Los recursos personales y también la capacidad colaborativa. Cómo se organiza el grupo y qué roles toman los distintos participantes.

A través de él, se busca que los participantes puedan sensibilizarse y empatizar con lo que pueden sentir las niñas, niños y adolescentes cuando llegan a un CARE/CAR.

3.2.2.b. Desarrollo

“ Dame un punto de apoyo, y moveré mi mundo”

(Rubio y Puig, 2015, s.p.)

i. Contenidos

a. Cualidades fundamentales del PAP: empatía e incondicionalidad

Las personas son recuperables, por eso hablamos de resiliencia. A pesar de los dolores sufridos, estas NNA pueden desarrollar sus capacidades resilientes para superar los traumas vividos y reconstruir sus vidas.

Muchas veces, aún sin saberlo, los cuidadores y, en general los adultos que rodean y acompañan a las NNA en una institución, representan esa diferencia, que les permite orientar su vida hacia la salud. Para comprender este proceso, nos apoyamos en el concepto de “PAP de resiliencia”.

El PAP de resiliencia son fundamentalmente personas, pero incluso pueden ser experiencias y hasta objetos, que llegan a la vida de una NNA y le ofrecen un punto de apoyo que, a modo de palanca, les permite “mover” su mundo e iniciar un proceso de recuperación emocional.

“ Quien padece un sufrimiento, tiene la posibilidad de encontrar en su contexto afectivo y social, el PAP de resiliencia con quienes puede lograr sentirse querido incondicionalmente, crecer y sobreponerse”

(Cyrułnik, 2006, s.p.).

Existe el PAP de resiliencia explícitos (personas que están ahí especialmente para ayudar a la persona traumatizada, como los cuidadores) o el PAP de resiliencia implícitos (alguna persona que, sin saberlo, representa ese contacto significativo, esa mirada de afecto, de valoración, de reconocimiento, que puede hacer la diferencia).

Para ejercer esta función de el PAP de la resiliencia, no se necesitan grandes capacidades académicas ni intelectuales, sino fundamentalmente un interés genuino en la NNA y una disposición afectiva a comprender su mundo.

Las cualidades más importantes que debe desarrollar son: **empatía e incondicionalidad.**

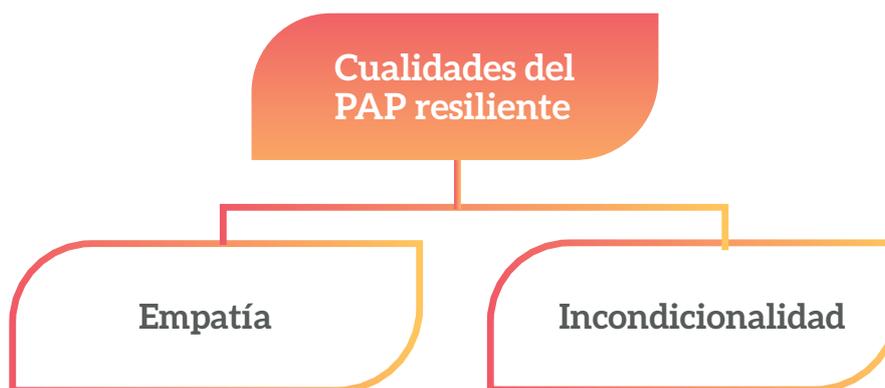


Figura 6: Cualidades más importantes del PAP resiliente

La empatía, entendida como la capacidad de contactar emocionalmente, en este caso con las víctimas/sobrevivientes; ser capaz de ponerse en su lugar e intentar llegar a sentir lo que ella siente. Que tenga claro que no está ahí para juzgar, sino que debe hacer un esfuerzo por ver las cosas como la NNA las ve, que es la única forma de ponerse realmente en su piel.

Y la incondicionalidad, que se refiere básicamente a que las NNA puedan saber que serán aceptadas incondicionalmente más allá de sus actos, sus defectos o problemas, y serán valoradas como seres humanos que merecen una vida digna. Sin embargo, incondicionalidad no debe confundirse con permisividad o ausencia de límites. El afecto, el cuidado y el compromiso del adulto con las NNA, se expresa también a través del esfuerzo por mantener los límites claros, para que sirvan de pauta y de contención a las NNA. **La adolescencia es una etapa de la vida que se caracteriza por la rebeldía y el cuestionar las normas; es una forma esperable y saludable de ir construyendo un punto de vista propio ante la vida.** Sin embargo, si en esa etapa no se les ofrece a las NNA orientaciones, unos límites que las ayuden a cuidarse y a auto regularse, se las expone a riesgos y a situaciones a las que podrían no estar preparadas para manejar.

El solo hecho de ser escuchados, de ser mirados, de que se les preste atención, es una experiencia que funciona como PAP de la resiliencia: escuchar a una persona, le da inmediatamente dignidad y autoestima, especialmente si se trata de una NNA que viene de una situación de invisibilidad y anulación de su ser, como es la situación de trata.

Las personas que se constituyen en PAP de resiliencia, escuchan a las NNA, y favorecen conversaciones que les permiten encontrar nuevos significados a las circunstancias que les han producido dolor, reduciendo sus sentimientos de culpabilidad y vergüenza.

Escuchar a una NNA produce autoestima, porque el mensaje implícito es: “tus palabras son importantes; por lo tanto, tú importas y lo que sientes importa; tus pensamientos y opiniones, las ideas que están en tu mente, importan”.

Para el PAP ponerse al servicio de la resiliencia de estas NNA, supone para el PAP, en palabras sencillas, ponerse en contacto con sus propias emociones, con su ternura, escuchar antes que hablar, y no estar tan preocupado por qué hacer y qué decir, sino por comprender, apoyar y acompañar. Esa experiencia: ser comprendido, acompañado y apoyado, es la que va a marcar la ruta de resiliencia y recuperación de la NNA.

b. Condiciones que debe practicar: confianza y coherencia

Lo primero que el delito de trata afecta es la confianza, porque justamente es por haber confiado en alguien por lo que estas personas terminaron siendo víctimas. Por esta razón, la desconfianza de los NNA que han sido objeto de trata es permanente; puede disminuir, pero va a reaparecer al primer indicio de alarma o de algo que sea interpretado así. Por lo tanto, un elemento prioritario a ofrecer y construir, es una relación de confianza.



Figura 7: Condiciones que debe generar el tutor resiliente

La confianza se construye a partir de mostrar un genuino interés y compromiso con la NNA, que sea consistente a lo largo del tiempo. Y se forja y se fortalece a través del ejercicio, por parte del cuidador, de la escucha activa, la empatía y la incondicionalidad.

Las NNA perciben con toda claridad cuando sus cuidadoras están comprometidas con la tarea y con ellas, o cuando están ahí solo para cumplir una función. Son muy sensibles y rápidamente identifican si hay un interés genuino o si, por el contrario, son indiferentes y están ahí solo porque tienen que estar, y se vinculan con ellas solo por cumplir o por “sacarles algo”.

Tras una crisis, las NNA pueden calmarse, pero la sensación de inseguridad es latente y puede reaparecer en cualquier momento. Hay que estar preparados para esto, es esperable y no constituye necesariamente un retroceso. El proceso de confianza requiere de mucha paciencia por parte de los adultos a cargo, y va a desarrollarse muy poco a poco, y no sin altas y bajas.

Las NNA quieren acercarse, pero al mismo tiempo tienen miedo de acercarse. Por esto se requiere coherencia y consistencia en la respuesta de los cuidadores: que no haya cambios bruscos en el afronte de los problemas o en las respuestas a las situaciones que se presenten. Que la NNA pueda anticipar lo que se espera de ella y cuál va a ser la respuesta del adulto a cargo.

DIFERENCIA ENTRE UN BUEN TUTOR Y TUTOR BUENO

Buen Tutor

En el sentido en que ser un buen tutor, va a significar poder mantenerse firme, y respetar y hacer que se respeten los límites, los acuerdos y las reglas, aunque esto pueda ser molesto para las NNA. Es así que, muchas veces, esto va traer como consecuencia recibir el fastidio y enojo de las NNA, lo que hay que comprender, respetar y contener; todo esto con firmeza al mismo tiempo que con empatía y calidez.

Tutor Bueno

Bonachón, permisivo, complaciente, que se percibe como un amigo; pero que, en ese afán de ser “el bueno”, podría no cumplir su importante función de sostener límites, y ayudar a la NNA a comprender las situaciones, analizarlas y a encontrar soluciones y salidas reflexivas, realistas y saludables

Sin embargo, lo que se desea resalta es que el PAP (llamado “tutor” por Bolognini), debe estar alineado a sus funciones y roles sin descuidar la empatía y el buen trato que deben brindar, como agentes de cambio, complementando ambos aspectos sin cruzar los límites de uno o del otro. Es fomentar un ambiente familiar estableciendo un vínculo sólido y afectivo con las NNA (Bolognini, 2004).

“

Por ello Tejada señala “No existe, «a priori», un estilo mejor que otro, sino que este depende del contexto, por lo que resulta adecuado combinar estilos en función de las diversas situaciones que tienen lugar en la realidad institucional”

(1998, p. 110)

ii. Tema de reflexión

Expectativas distintas: ¿encuentro o en-contra?

Poner el tema de reflexión en la pizarra, en una cartulina, en una diapositiva o imprimirla y repartirla entre los participantes.

A veces es difícil comprender que las víctimas que llegan a un CARE, vienen de un mundo complejo, de experiencias muy dolorosas, y de familias y entornos disfuncionales, y que esa historia previa de cada una constituye un factor de vulnerabilidad, desde el inicio mismo de su estadía en la residencia.

Por eso la primera crisis es, en realidad, la entrada misma al CARE, con sus normas y reglas, vigilancia y códigos de conducta, que ellas muchas veces nunca antes han tenido. Entonces en lugar de ver el CARE como un ambiente seguro, confiable y acogedor, lo sienten hostil y agresivo, y se sienten prisioneras.

Ejercicio para la discusión del tema: Ponerse en el lugar del otro

Realizar un juego de roles en el que uno de las participantes haga de PAP y otro de adolescente, e imaginar dos situaciones: una escena del día en que la adolescente entra al CARE/CAR; y otra de un día cualquiera.

En un momento determinado, pedir una inversión de roles: que la persona que estaba haciendo de PAP haga de adolescente, y viceversa. El ejercicio busca sintonizar con todos los implicados. Analizar el significado de llegar a un lugar que para unas es desconocido y hostil, mientras que para quienes las reciben es un lugar de acogida, cuidado y recuperación. Al ponerse en el lugar del otro, tratar de entender mejor sus comportamientos y reacciones; cómo pudo haberse sentido y cómo les gustaría que los trataran.



Discusión grupal:

Registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

iii. Herramienta de comprensión: ¿qué entender?

El facilitador contrastará las conclusiones grupales registradas en las tarjetas, con las siguientes pautas para la comprensión del tema.

- Una actitud de acogida supone comprender que la adaptación a un sistema nuevo y con personas que son extrañas para las niñas, niños y adolescentes, no va a ser fácil ni rápida, y que no existe un perfil típico de víctima, no todos son iguales y cada una va a tener su propio proceso, sus tiempos, y la adaptación no va a poder darse al mismo ritmo.
- Que el PAP o cuidadores en general, no deben partir de la idea de que el mundo que les ofrecen a las niñas, niños y adolescentes es mejor o superior al de ellas, sino que es importante que traten de entender cómo ve esa persona la vida; porque de lo contrario, lo que se produce es un desencuentro.
- Estas dos primeras ideas, reflejan una aplicación concreta de la empatía: el tratar de comprender las situaciones de conflicto en la convivencia, desde el punto de vista de las NNA.
- Es importante que puedan ser más tolerantes y flexibles. Las reglas y normas no pueden ser lo primero. Si bien las rutinas son necesarias para la organización y funcionamiento del centro, hay que dejar un cierto margen de decisión de las niñas, niños y adolescentes en sus actividades diarias, para que no pierdan la sensación de ser un ser humano particular, con sus propias y distintas necesidades, preferencias y motivaciones; que tienen derecho a ser aceptadas y respetadas en sus diferencias individuales.
- La incondicionalidad que las NNA requieren de el PAP, se expresa en el poner por encima de los reglamentos, al ser humano que esa NNA es. No es que las reglas no sean importantes, es solo que su ser, sus sentimientos y sus necesidades son la prioridad, y es muy importante transmitirlos. Sobre esa base es que se podrá construir una relación de confianza, fundamental para el despliegue de la resiliencia.
- **El riesgo en un centro de acogida es que se priorice la uniformización por sobre la particularidad de cada cual, y eso va anulando la autoestima, que es un bien que estas niñas, niños y adolescentes necesitan recuperar y sanar.**

3.2.2.c. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	Cualidades indispensables de el PAP de resiliencia: la empatía (contactar emocionalmente) y la incondicionalidad (aceptarlas como son).
2° idea fuerza	La ruta de resiliencia y recuperación de las víctimas de trata: comprensión, acompañamiento y apoyo.
3° idea fuerza	Las características de los apegos seguros incluyen: proximidad, refugio y base segura
4° idea fuerza	Tolerancia y flexibilidad vs normas y reglas.

3.2.3. Sesión 3: Me Ayudo para Poder Ayudar

Objetivo	Contenidos
Reconocer la existencia del agotamiento profesional que demanda espacios de socialización y de higiene emocional	1. Espacios de higiene emocional para los PAP

3.2.3.a. Inicio



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “El lazarillo”: dividir al grupo en parejas. Uno de los miembros de la pareja debe ir con los ojos cerrados y el otro lo guía. Todas las parejas se ponen a caminar al mismo tiempo. Después de unos minutos se invierten los papeles, y el que era lazarillo pasa a cerrar los ojos y es guiado por el otro.

Este ejercicio explora la confianza en el otro. Los estilos de liderazgo y colaboración. Cómo el liderazgo puede rotar según las necesidades; lo importante es que esa función exista y se cumpla.

Se debe prestar atención a la forma en que el lazarillo conduce físicamente a su compañero: la suavidad, la rudeza, la sintonía o la falta de conexión. Finalmente, un momento muy importante del ejercicio, es cuando ambos miembros de cada pareja cuentan cómo se sintieron en cada uno de los roles, y las asociaciones y emociones que se susciten.

3.2.3.b. Desarrollo

“ *Nadie puede dar lo que no tiene*”

(Refrán popular)

i. Contenidos

a. Espacios de higiene emocional para los operadores

(síndrome de agotamiento profesional o burn out)

Por todo lo señalado hasta el momento, se puede apreciar cómo la principal herramienta con la que cuenta el PAP para poder generar un vínculo de confianza con las NNA y para el manejo de las crisis que puedan surgir, es su propio mundo emocional y la capacidad que tenga para escuchar y conectar con el otro.

Es fácil desprender de esto, que los cuidadores van a estar expuestos a una exigencia emocional permanente y a la posibilidad latente de un gran desgaste en el cumplimiento de su tarea.

Por otro lado, las NNA son muy sensibles a las fisuras que pueda haber en los cuidadores y entre los cuidadores. Por eso son muy importantes espacios de coordinación y de soporte del desgaste que requiere de atención y contención.

Estos espacios pueden ir desde grupos en los que se pueda conversar entre pares sobre las vivencias que se van teniendo, compartir sentimientos, emociones, dudas, temores, así como las estrategias que van resultando positivas y les han dado éxito; hasta reuniones coordinadas por un facilitador en las que se puedan utilizar dinámicas y técnicas participativas, juegos de roles, dramatizaciones, ejercicios de visualización y relajación, u otros, para poder explorar y trabajar el mundo interno de los cuidadores, de manera que afinen su instrumento de intervención y al mismo tiempo tengan un espacio contenedor en el que encuentren alivio al desgaste.

Ejercicio de preparación para el trabajo del tema de reflexión: juego de roles

El facilitador pide a los participantes que piensen en alguna situación que haya sido difícil de manejar en el CARE/CAR, que les haya demandado mucha energía emocional. Puede ser una situación que haya involucrado también algún tipo de roce o malestar entre el personal mismo.

Luego se pide si algún voluntario quisiera comentar la situación que recordó. Si más de uno comparte su experiencia, elegir entre todos una de esas situaciones, para representarla a través de un juego de roles. Se eligen los personajes que se necesiten para la representación (pueden ser voluntarios, o pueden ser elegidos por el facilitador o por el participante que aportó la idea).

ii. Tema de reflexión

Integración y cooperación entre los miembros del equipo del CARE/CAR.



Poner el tema de reflexión en una cartulina o imprimirla y repartirla a los participantes.

La situación de desconfianza, de poca información respecto al tiempo que estarían en los sistemas de acogida y de qué se esperaba de ellas; frustración en las expectativas de volver a una “vida normal”, de contacto con sus familias y amigos; la obligatoriedad de incorporarse en rutinas, horarios y actividades que a veces no les agradan o a las que no encuentran un sentido; generan que las niñas y adolescentes, muchas veces, estén a la defensiva y que incluso comiencen a provocar malestar y disturbios en el CARE, con comportamientos de rebeldía ante la autoridad y también de peleas y situaciones conflictivas entre ellas mismas.

Esto en ocasiones moviliza en las operadoras afectos y reacciones de las que no necesariamente son conscientes; lo que provoca que “caigan en el juego” de las adolescentes, E incluso empiezan a tener conflicto entre ellas: hacer alianzas, coludirse, descalificarse entre sí, etc.

Puede surgir al interior de un CARE la figura de el PAP “buena gente”, que es más permisiva, que incluso puede llegar a consentir ciertas trasgresiones; y el PAP rígida, la “mala”. En este clima pueden surgir favoritismos, desigualdad en el trato, etc.

Algunas veces incluso pueden surgir ciertas brechas entre el PAP (Personal de atención Permanente) y el equipo técnico: diferencias en la valoración del rol o el estatus de cada cual, etc.



Discusión grupal:

Registrar las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal en tarjetas.

iii. Herramientas de comprensión: ¿qué entender?

El facilitador contrastará las conclusiones grupales registradas en las tarjetas, con las siguientes pautas para la comprensión del tema.

- Los afectos y emociones que la convivencia con niñas y adolescentes profundamente dañadas emocionalmente suscitan, pueden ser muy intensas. El nivel de carencia y, por lo tanto, de demanda afectiva de las víctimas, impacta sobre el PAP y todo el personal del CARE de una forma que no es siempre fácil de identificar y visibilizar.
- El riesgo frente a este impacto es la “desconexión defensiva”, que es una manera inconsciente en que las personas se protegen de la conmoción que significa estar en contacto permanente con historias tan fuertes y emociones tan intensas. Entonces, lo que ocurre muchas veces, es que las personas que están en contacto con las NNA afectados, toman distancia afectivamente, como una manera de sobrevivir y continuar con el día a día de un trabajo tan demandante como el que tienen: no sintonizan con las niñas, niños y adolescentes, no se vinculan con empatía, tratando de entender su mundo, sino priorizan preconceptos y una organización estructurada rígidamente sobre la base de reglas, horarios y actividades a cumplir, que se asume que son la mejor manera de organizar la vida y la recuperación de las víctimas.
- **La falta de contacto con las propias emociones y de un espacio que acompañe y contenga estas emociones y el desgaste profesional de el PAP, impide que el personal pueda tener el acercamiento cálido, afectivo y empático que las niñas, niños y adolescente requieren para su recuperación.**
- Tan importante como comprender que las NNA acogidas de los CARE/CAR son personas afectadas/os por el delito de trata de personas y que sus mundos internos están traumatizados y heridos, atravesadas por la desconfianza y la desesperanza, lo es también entender que, por estas mismas razones, han desarrollado estrategias de supervivencia que pueden incluir la manipulación y la seducción. Y que el equipo necesita estar muy unido y compacto, para poder vincularse con afecto, pero con consistencia, y colocar límites que cobijen y contengan, y no que repriman y encarcelen.
- **Por otro lado, algunas NNA acogidas son extremadamente sensibles a las emociones e intenciones de el PAP: perciben con toda claridad cuando los operadores están comprometidos con ellas, cuando están genuinamente interesadas, y cuando están ahí solo por cumplir.**

- Y cuando han logrado entregar su confianza a alguien y luego esta persona se va y es reemplazada por otra, esto significa para ellas la pérdida de una seguridad que tantas veces les ha sido esquivada, y alimenta nuevamente la desconfianza y la desesperanza, de manera que es natural que manifiesten su frustración y enojo. Es importante que estos sentimientos sean escuchados, aceptados y comprendidos, justamente para evitar que salgan y se expresen de manera más destructiva o autodestructiva: un “entiendo lo que sientes” a tiempo puede ser mucho más efectivo que cualquier amenaza de castigo o reglamento de conducta.

3.2.3.c. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

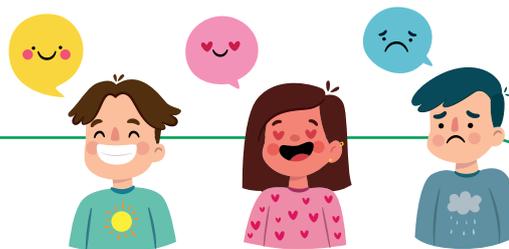
Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	Impacto emocional en las operadoras: los afectos y emociones que la convivencia con niñas y adolescentes profundamente dañadas emocionalmente suscitan pueden ser muy intensas e impactar negativamente sobre el personal del CARE/CAR.
2° idea fuerza	El riesgo frente a este impacto, es la desconexión defensiva: no sintonizar con las niñas, niños y adolescentes, no vincularse con empatía.
3° idea fuerza	Unidad y coordinación entre operadores del CARE: el equipo necesita estar muy unido y compacto, para vincularse con afecto, consistencia, y poner límites que cobijen y contengan, considerando que las NNA internadas han desarrollado estrategias de supervivencia que pueden incluir la manipulación y la seducción.

3.2.4. Sesión 4: Buscando el Final del Túnel

Objetivo	Contenido
Incorporar en los servicios de atención que brindan a las niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de trata de los CARE/CAR, actividades que promueven la resiliencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades que promueven la resiliencia: <ol style="list-style-type: none"> a. Incentivar vínculos prosociales b. Establecer c. Desarrollar habilidades para la vida d. Promover relaciones de afecto, apoyo y reconocimiento e. Plantearse metas y expectativas

3.2.4.a. Inicio



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “Lista de emociones”: se les pide a los participantes que hagan una lista de todas las emociones que conocen. Y luego hacer una lista de las 5 emociones que experimentan más frecuentemente. En el tercer paso, se pide escenificar las emociones: se elige a 5 miembros del grupo. Cada uno de ellos elige una emoción para representar, como si fuera un personaje. Esta actividad orienta para visibilizar cómo las emociones interactúan entre sí.

Este ejercicio permite ver que uno no vive con una sola emoción, que es amplio el espectro de emociones que uno puede sentir frente a una situación; que muchas veces se experimentan al mismo tiempo distintas emociones, algunas incluso contradictorias entre sí; que la emoción es una forma de conectar con los demás, una forma de comprender el mundo que nos rodea y una forma de hacer en el mundo.

Permite también ver la riqueza o la inhibición que las personas pueden tener para percibir, identificar y expresar sus emociones. Cómo las emociones se pueden bloquear o, por el contrario, se pueden exacerbar y tomar todo el escenario mental de una persona.

A través de este ejercicio se busca que los participantes comprendan la gran importancia que las emociones tienen como motor de la vida de las personas, la manera en que influyen en la motivación para realizar las actividades diarias, en la forma en que modelan las relaciones con los demás, en la fuerza para poner en marcha los procesos de resiliencia.

3.2.4.b. Desarrollo

“ El coraje no es la ausencia del miedo, sino el triunfo sobre él”

Nelson Mandela

i. Contenidos

a. Actividades que promueven la resiliencia

La resiliencia es una capacidad emocional que se puede desarrollar. Se promueve a través de vínculos, actividades y vivencias que permitan a NNA desplegar sus recursos internos para poder recuperarse de lo dolorosa que puede haber sido su vida, y emprender una vida más plena y feliz. La capacidad de resiliencia nos permite aprender a enfrentar la adversidad sin que nos dañe demasiado.

Las actividades que permiten promoverla son:



Figura 8: Actividades que promueven la resiliencia

- **Incentivar vínculos prosociales⁹**

Ayudar a otras personas es una manera muy eficaz de impulsar la resiliencia. Cuando se puede ver que nuestra ayuda es importante para alguien, se obtiene una sensación de valor propio: tener algo valioso que ofrecer, es tener ese valor dentro. Por otro lado, se vivencia que hay otras personas que también sufren, uno no se siente solo y raro, e involucrarse en los problemas de los demás, permite no quedarse centrado en uno mismo.

⁹ Según Moñivas (1996), se entiende por conducta prosocial cualquier comportamiento que beneficia a otros o que tiene consecuencias sociales positivas, esto incluye las conductas de ayuda, cooperación y solidaridad.

Para ello, es importante propiciar que las NNA participen de actividades que busquen el bienestar de los demás. Debemos facilitarles la oportunidad de conectar con organizaciones prosociales de la comunidad, y de participar en actividades que, por su contenido ético y espiritual, les permitan encontrarse con un sentido trascendente y un compromiso altruista para lograr una sociedad más justa y solidaria (asociaciones, voluntariados, grupos religiosos, participación en bibliotecas vecinales, en servicio social, etc.).

Ejemplos de conductas prosociales:

Ser miembro activo de movimientos sociales / Trabajar como voluntario en ONGs / Responder a campañas de ayuda / Ser solidario con la defensa de una causa / Tener una motivación por el trabajo más allá del dinero y el poder / Pagar los impuestos / Cuidar de familiares y amigos / Vivir con un anciano a cambio de alojamiento / Donar sangre / Cuidar del medio ambiente a través de movimientos ecologistas / Prestar ayuda en situaciones de emergencia / Comprender las razones del otro / Realizar las tareas domésticas en una familia o comunidad (Moñivas, 1996).

- **Normas con sentido: socializar el sentido de las normas**

Aquí se incluyen las normas propiamente dichas, así como las vivencias en general de las NNA después del rescate, que muchas veces están desprovistas totalmente de sentido para ellas, por la ausencia de información y explicaciones por parte de la institución y del personal a cargo.

Esto último subraya la importancia de explicar las cosas a las NNA acogidas: la razón por la que están en el CARE/CAR, cómo va a ser la organización de su vida ahí, por qué es de esa manera, es decir, vincularse con ellas y hablarles como los sujetos de derecho que son, como personas que necesitan comprender su situación, que tienen derecho a expresar sus sentimientos y puntos de vista, y a recibir información clara y pertinente y en el momento adecuado.

Del mismo modo con las reglas y normas de la institución, la NNA van a estar en mejor disposición de respetarlas y cumplirlas, si comprenden su sentido. En momentos de crisis, la NNA puede buscar romper con las reglas de convivencia, eso debe estar dentro de lo esperable dada la historia con que llegan, y no hay que hacer de los reglamentos lo prioritario, sino que, conversando amablemente y calmándolas, se pueda retomar el reglamento. Como ya se ha señalado, no se trata de

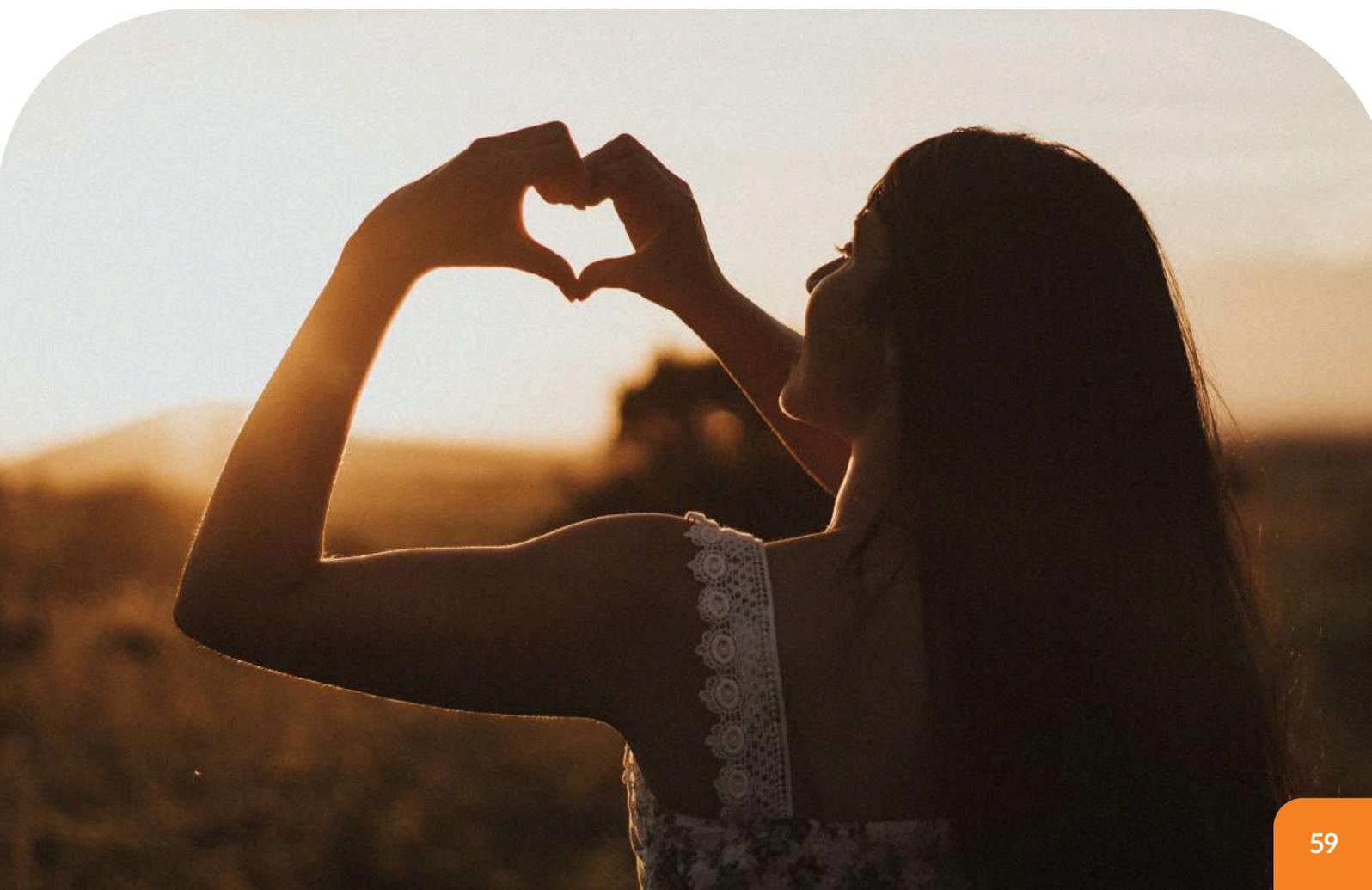
ignorar las reglas, sino de poder transmitir las y sostenerlas desde una actitud no represiva sino comprensiva y empática, que escuche los cuestionamientos o críticas, y aclare el sentido que las normas tienen para la convivencia y para el cuidado y protección de las NNA.

- **Desarrollar habilidades para la vida**

Aprender nuevas habilidades sociales para reconocerse, expresar sus emociones, manejar sus sentimientos, verbalizar sus experiencias, desarrollar empatía y respeto por los demás, tolerancia a las diferencias, y lograr una manera sana de modular su agresividad y su sexualidad.

Promover la participación de todas en la toma de decisiones cotidianas, que estén dentro del ámbito de lo que es posible que ellas decidan. La posibilidad de tener algún nivel de injerencia en sus propios destinos y en su vida diaria, favorece importantes habilidades sociales como la autopercepción de competencia, mérito y confianza; así como el fortalecimiento de su personalidad (Coto y otros, 2018).

Otras importantes habilidades para la vida cuyo desarrollo construye resiliencia son: la adaptabilidad, la sociabilidad, la autorregulación, la capacidad de comunicación y la habilidad de resolver problemas.



Algo muy importante también es la **valoración de la capacidad lúdica, es decir todo aquello relativo al juego, recreación, ocio, entretenimiento o diversión y el sentido del humor, para aligerar la carga dramática de la vida.** Esto se “enseña” con el ejemplo, lo cual supone que es muy importante que las/los operadores trabajen en la flexibilización de sus propios mundos internos, para que puedan incorporar el sentido del humor y la posibilidad de tomar las dificultades de la vida con más ligereza y ser más benevolentes con uno mismo y con los demás, y favorecer experiencias que promuevan la alegría y el disfrute.

También favorecer el desarrollo de la creatividad y el arte, a través de actividades de expresión artística, tanto estructuradas como no estructuradas.

- **Promover relaciones de afecto, apoyo y reconocimiento**

El aspecto más importante en este factor de resiliencia está en la posibilidad de las NNA de encontrarse con personas capaces de aceptarlas como son, de ver al ser humano antes que a sus conductas o problemas, y transmitirles que son personas valiosas.

Guiarlas y acompañar su proceso de desarrollo y crecimiento desde el afecto y la ternura.

Promover relaciones cordiales entre las NNA acogidas, cuidándose de no fomentar las rivalidades internas, que son procesos que suelen darse en los grupos, especialmente en condiciones de carencia emocional.

Hacerles sentir el reconocimiento de ellas en tanto individuos, a través de cosas de la cotidianidad como, por ejemplo, permitirles crear micro espacios más personalizados en sus habitaciones o al menos alrededor de sus camas (por ejemplo, poder poner un poster o afiche de algún cantante o actor que les guste, alguna fotografía personal, un cojín o una manta que ellas mismas puedan fabricarse, la manera de tender su cama, algún adorno u objeto personal sobre la misma, etc.).

Se trata de introducir, en la medida que sea posible, un cierto margen para las preferencias personales y la individualidad; reconociéndose, por supuesto, que la marcha del CARE/CAR necesita de rutinas y una estructura preestablecida para funcionar.

En materia de alimentación, por ejemplo, que se tome en cuenta que las NNA no siempre van a tener el mismo apetito, que hay días en que pueden estar un poco desganadas; que se les pueda permitir disminuir un poco las harinas, si sienten que han ganado peso y eso les produce un malestar; que se les incentive, entonces, a aumentar el consumo de verduras, que ellas mismas puedan sugerir, por ejemplo, opciones de ensaladas, e incluso prepararlas para toda la comunidad del CARE/CAR, etc.

Lo mismo ocurre respecto al arreglo personal: ser flexibles con las preferencias de las NNA, la manera en que quieran llevar el cabello, la ropa, algún accesorio, etc.

Del mismo modo, con el uso del tiempo libre y las actividades grupales: que se tome en cuenta los intereses y los gustos de las NNA, para que puedan hacerse actividades o labores manuales diferenciadas, compartiendo el mismo espacio y horario, de manera que no se sientan forzadas sino más bien estimuladas a identificar o descubrir qué les haría ilusión o les daría satisfacción hacer. La Ilusión, motivación, gratificación en las NNA, son sentimientos generadores de bienestar, de autoestima y de esperanza, y son a menudo descuidados en medio del trabajo tan demandante del personal de un CARE/CAR.

La uniformización demasiado estricta de actividades, hábitos de alimentación, vestimenta y arreglo personal, no favorece el fortalecimiento de una identidad propia ni la toma de contacto consigo mismas y con sus propias y particularidades maneras de ser y de sentir, cuestiones muy importantes para la resiliencia.

- **Plantearse metas y expectativas**

Tan importante como construir objetivos y metas para la vida de cada NNA, es regular las expectativas de manera realista, con objetivos razonables y alcanzables, y dándole valor a los pequeños pasos, de manera que se potencie la autoestima y no se abandone la esperanza.

Proponemos dos ejemplos de proyecto de vida entendido como la manera de planear a futuro las cosas que soñamos y que anhelamos hacer en nuestra vida. Debe verse como el camino para nuestra autorrealización (ISNA y Save the children, 2017).

Ejemplo 1:

Mi proyecto de vida ¹⁰				
Ámbito	Objetivo ¿Qué deseo?	Tiempo ¿En cuánto tiempo lo lograré?	Estrategias ¿Cómo lo voy a hacer?	Apoyo externo ¿En quién me puedo apoyar?
Personal				
Educativo				
Familiar				
Laboral				

10 Tomado de Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica – Conalep (s. f.). El proyecto de vida del adolescente. Sesión 4. Primera parte.
<http://www.conalep.edu.mx/intacadprop/ArealInternacional/Prospecci%C3%B3n%20Educativa/Documents/Estudios2015/PEP-CONAL-EP/Paralmpimir/s4-p1-participante.pdf>

Ejemplo 2:

Mi proyecto de vida ¹¹		
¿Qué quiero lograr?	¿Para qué lo quiero lograr?	¿Cómo lo lograré?
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.

ii. Caso tipo Estefany: tristeza y angustia

Estefany se siente triste y angustiada porque extraña a su mamá y no logra contactarse con ella. Cuando la rescataron le dijeron que vendría pronto a buscarla, que solo estaba esperando a que llegara el dinero para los pasajes, pero de eso han pasado ya tres años. El PAP está tratando de evitar que Estefany se angustie y se “deprima”. Repite insistentemente y con la mayor calidez de la que es capaz, que se quede “tranquilita” como manera de calmarla. Se plantea consultar con el psiquiatra para que pueda recetarle algún tranquilizante.

Orientar el análisis del caso a través de preguntas relativas al contenido de la sesión y sus conceptos clave.

11 Tomado de Santillana, G (s.f.). Taller de plan de vida, <https://www.iyfnet.org/sites/default/files/Proyecto%20Plan%20de%20Vida.pdf>

iii. Herramientas de intervención: ¿qué hacer?

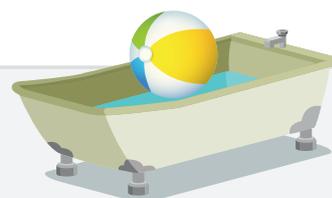
Lo primero es dejar que la NNA verbalice su malestar, y escuchar con una actitud no evaluadora o juzgadora ni siquiera “tranquilizadora”, sino tratando de sintonizar con cómo puede estar ella sintiéndose en su mundo interior. Lo que puede ayudar, es que la operadora se pregunte “¿cómo me sentiría yo en la situación de esa chica?”; esto puede ayudarla a sintonizar con ella, y a no juzgar su comportamiento o apurar un proceso que necesita de un tiempo.

El segundo punto importante es: esa adolescente necesita un tiempo para recuperarse. Tiempo y compañía empática, demostrarle que nos interesa; ofrecerle una presencia afectiva pero no invasiva, que respete su silencio y su particular manera de poder procesar esa tristeza.

Más bien, y aunque parezca paradójico, hay que tratar de evitar tranquilizarlas, porque esto puede ser tomado como algo impuesto o forzado, y exacerbar el malestar de la NNA, al no sentirse comprendida. El hecho mismo de que pueda hablar (cuando esté lista para hacerlo), de que se sienta escuchada y validada, la va a tranquilizar; no necesitamos pedirle que se tranquilice.

En el caso de Estefany, es importante comprender que se ha sentido engañada y defraudada, y necesita una respuesta a su inquietud; “Voy a averiguar qué ha pasado, porque entiendo que sientes que no se te dijo la verdad, que no han sido transparentes contigo, y tratar de entender por qué razón le dijeron algo que no se ha cumplido”. Pero NUNCA debemos ofrecer algo que no se puede cumplir, porque parte importante del trauma de estas niñas, niños y adolescentes, es que la gente y la vida siempre les han fallado y las cosas no han sido cómo se las ofrecieron.

iv. Ideas claves a reforzar



Ejercicio de visualización: “la pelota de aire”

Se les pide que imaginen que tienen una pelota inflable y que intentan hundirla hacia el fondo de una tina o piscina; ¿qué es lo que ocurre? (Probablemente las respuestas vayan en la línea de que no se puede hundirla, que va a saltar más fuerte todavía hacia arriba como reacción, etc.) Se puede incluso añadir el ejercicio de que se imaginen ¿qué podría sentir la pelota mientras la intentan hundir? y ¿qué puede sentir el que está intentando enviarla al fondo?

El ejercicio sirve para comprender que algo análogo ocurre cuando se trata de reprimir las emociones, tanto en uno mismo como en otras personas.

Hay circunstancias en la vida en las que estar triste es algo no solo aceptable, sino incluso es la reacción más saludable y coherente, y es muy importante comprender que una persona necesita poder expresar su tristeza, también su enojo, y que no está mal hacerlo.

Cuando se trata de forzar a una persona a pasar de la tristeza, la inquietud, la angustia y el enojo, a un estado de calma y tranquilidad, lo que en realidad se está haciendo es “bloquear” los sentimientos.

La tristeza no implica necesariamente depresión o entrar en un túnel oscuro sin salida. Muchas veces se trata de momentos, estados transitorios, que necesitan ser comprendidos, respetados y validados. Con frecuencia se acompañan de la necesidad de estar solas, de querer quedarse en sus cuartos, y es importante no entender esto como un comportamiento negativo ni como una rebeldía o desobediencia, sino poder comprender que, en esos momentos la persona quizá no tiene la fuerza emocional para estar con otras personas, para realizar determinadas actividades (no tiene el mismo apetito, por ejemplo), y no se trata de una rebeldía o provocación, sino del síntoma de un estado emocional.

3.2.4.c. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	Se debe promover la resiliencia a través de vínculos, actividades y vivencias. La capacidad de resiliencia nos permite aprender a enfrentar la adversidad sin que nos dañe demasiado.
2° idea fuerza	Importancia de explicar el sentido de las normas del CARE/CAR.
3° idea fuerza	Promover la participación de las NNA en la toma de decisiones cotidianas, que estén dentro del ámbito de lo que es posible que decidan.
4° idea fuerza	Guiarlas y acompañar su proceso de desarrollo y crecimiento desde el afecto y la ternura.



3.3

Eje 2: Las Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Trata de Personas: Sus Experiencias Traumáticas y las Crisis que Enfrentan

Temas	Sesión	Duración
1. Consecuencias psicológicas de la trata en la salud mental de las víctimas	Sesión 1 Reconstruyendo mi salud mental	90 m
2. Fundamentos actitudinales básicos para la intervención en crisis	Sesión 2 Sanando las heridas que no se ven	90 m
3. Principales manifestaciones psicológicas de la crisis en niñas, niños y adolescentes	Sesión 3 Sanando relaciones	120 m

3.3.1. Sesión 1: Reconstruyendo Mi Salud Mental

Objetivo	Contenido
Reconocer los efectos de las experiencias traumáticas que originan las crisis emocionales que enfrentan las niñas, niños y adolescentes de los CARE/CAR	1. La experiencia traumáticas: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de trauma • Efectos del trauma 2. La crisis emocional: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Características

3.3.1.a. Inicio



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “colusiones exitosas”: se les pide a los participantes, sentados en círculo, que cierren los ojos y, durante unos minutos, piensen y evoquen cinco situaciones en las que sientan que pudieron manejar una dificultad en la vida.

Luego se les pide que compartan con el grupo el recuerdo de esas experiencias.

El ejercicio ofrece la oportunidad de conectarse con recuerdos de situaciones difíciles, quizá de crisis, pero desde el lado resiliente: desde las estrategias que implementaron para manejar esa dificultad.

El facilitador orientará la discusión reflexionando sobre el universo de experiencias que se van compartiendo, si hay experiencias en común, si hay estrategias de afrontamiento en común; sobre el peso que tiene la actitud con que se enfrentan los problemas en el curso que tomarán los mismos; sobre las estrategias para enfrentar las dificultades: cuán diversas son o cuánto se repiten; etc.

3.3.1.b. Desarrollo

“ Considero obligatoria la esperanza... [las personas] tienen derecho a transformar el sufrimiento en aprendizaje”

(Alizade, 2002, s.p.)

i. Contenidos

Si bien lo que nos ocupa en esta Guía es la crisis (el trauma necesita un abordaje especializado), es fundamental entender que, en la base de la crisis, hay un trauma previo que genera una vulnerabilidad para enfrentar problemas y frustraciones; una sensibilidad a las interacciones sociales; una vulnerabilidad con manifestaciones somáticas, es decir, sensaciones de malestar físico entre otras. Esto produce que, ante la posibilidad de una vivencia frustrante o incluso ante tan solo una mala interpretación de alguna situación, surja la crisis. El trauma es el factor predisponente de la crisis.

a. La experiencia traumática

¿Es posible que un acontecimiento, por su sola magnitud, pueda determinar la ruptura del equilibrio psíquico? La respuesta parece ser contundente: no, la experiencia traumática supone siempre una interacción del “afuera” con lo interno de cada uno. Pensar que el trauma psíquico se produce solo por la calidad e intensidad de un acontecimiento externo, por muy violento que sea, supondría desconocer las experiencias previas y la propia historia desde la cual cada persona reacciona (Tutté, 2006).

- **Concepto de trauma**

Se suele denominar trauma a un evento, sobre todo de origen externo y en principio no previsible, que amenaza profundamente el bienestar o la vida de un individuo, tanto como a las consecuencias de ese evento en la vida emocional del mismo.

Una definición clásica, muy antigua pero vigente de trauma psíquico, plantea que “es el resultado de una exposición a un acontecimiento estresante inevitable que sobrepasa los mecanismos de afrontamiento de la persona. Cuando las personas se sienten demasiado sobrepasadas por sus emociones, los recuerdos no pueden transformarse en experiencias narrativas neutras”

(Janet, 1919, s.p.).

Según el diccionario de la RAE, etimológicamente trauma viene de un vocablo griego que significa “herida”, lo cual nos pone en el centro de lo que representa un trauma: una herida, que, a la manera de una herida física, produce dolor y deja secuelas y cicatrices. El mismo diccionario nos brinda dos definiciones de trauma que permiten completar este punto: “choque emocional que produce un daño duradero en el inconsciente” y “emoción o impresión negativa, fuerte y duradera”.

- **Efectos del trauma**



Lo importante no es tanto la fuerza de un traumatismo, sino el significado que este tiene para quien lo experimenta. Y en el caso de las NNA, va a depender enormemente de la acogida que reciba la víctima por parte del entorno (familiar y social).

La memoria, que en la vida cotidiana es esencialmente dinámica (es decir, que fluye a través de muchos recuerdos diversos), en el trauma se detiene permanentemente: todo remite al trauma. Los recuerdos van a poder ir recuperando su capacidad de fluir, en la medida en que sean escuchados y respetados (y que no se busque ni interpretarlos ni juzgarlos ni silenciarlos).

b. La crisis emocional

- **Concepto**

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas (Slaikeu, 1996).

También ha sido definida como “una condición inestable que se presenta en el curso de un proceso, y cuya resolución condiciona y modula la continuidad del mismo. **La crisis implica la inevitabilidad de una transformación**” (González de Rivera, 2001). Esta última definición, nos permite aproximarnos a la crisis como algo que no es enteramente negativo, sino que más bien nos sitúa ante un conflicto, que tal vez estaba latente y requería encararse, de tal forma que la crisis trae la posibilidad de un giro de solución y crecimiento.

En este sentido, es importante ayudar a las NNA a valorar las crisis y las dificultades en general, como retos y oportunidades de crecimiento. A veces la adversidad puede sacar lo mejor de nosotros mismos, dándonos una fuerza que no creíamos tener.

Características



Es transitoria y circunscrita en el tiempo.



Se vive una sensación de desorganización interna y quiebre del equilibrio psicológico.



Hay una incapacidad temporal de manejar la situación de crisis y darle solución al o los problemas que la han originado.



Se experimenta la necesidad inminente de ayuda.

- **Las crisis suelen desencadenarse por una vivencia frustrante**

Entre las más comunes que pueden verse en un CARE: que las cosas no se den de la manera o en el tiempo en que las NNA lo esperaban; que no puedan salir con libertad ni ver a sus familias; o, del otro lado, recibir una llamada o una visita de familiares que las desestabilice; incertidumbre, desconfianza por no tener información clara; sentirse solas o incomprendidas; que se den conflictos con sus pares (rivalidades, celos, sensación de rechazo amical o ser dejada de lado, exclusión), conflictos con las figuras de autoridad (negación de una solicitud, prohibición de salida, sensación de que se les imponen cosas a manera de una cárcel); conflictos amorosos; mal resultado académico; la aparición de recuerdos dolorosos asociados a la situación de trata o explotación, etc.

Valorar si estamos ante una situación de crisis, no va a ser algo tan fácil de determinar en función de las manifestaciones externas, pues una misma conducta puede ser expresión de una crisis en una NNA o la simple manifestación de un malestar o un estado emocional pasajero. Tal es el caso del llanto incontrolable, gritos, encerrarse en su cuarto, rechazar la comida, etc.

Identificar que se trata de la expresión de una crisis –en la que la capacidad de la NNA para hacerle frente a una situación de malestar o frustración está seriamente afectada–, va a depender de la capacidad del operador para sintonizar con la NNA y reconocer que en ese momento sus emociones están desbordadas y que le está resultando sumamente difícil calmarse.

ii. Caso tipo Celina: aislamiento y negativismo

Poner el caso en la pizarra, en una cartulina, en una diapositiva o imprimirla y repartirla entre los participantes.

Celina llora quejándose de su familia, e intenta explicar así la razón por la que cayó en la situación de trata. La respuesta que encuentra es “No justifiques tus errores. Ninguno de tu familia tiene la culpa, la única que tiene la culpa eres tú, porque tú eres quien se ha salido de su casa, tú eres la que tienes los pies y por tus propios pies te fuiste caminando”; “no sabes aceptar tus errores”. Celina está teniendo comportamientos de aislamiento y negativismo.



Discusión grupal:

Registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

iii. Herramientas de intervención: ¿qué hacer?

Lo primero que hay que pensar es en la posibilidad de que Celina, en esos momentos, necesita no hablar, y hay que respetar eso. Pero es importante comprender por qué ha ido entrando en esa situación. En el manejo de este caso, vemos una actitud que es muy importante evitar: el poner a la víctima en una situación en la que ella es considerada culpable de lo que le ocurre, y tomar sus intentos de comprensión de lo que le pasó como una negativa a aceptar sus errores. Es decir, se está anteponiendo el juzgarla antes que escucharla verdaderamente e intentar comprender su punto de vista y su vivencia.

Las NNA que caen en una situación de trata, suelen traer carencias afectivas que las hacen presa fácil de las promesas y engaños de los tratantes. Muchas veces vienen de hogares con historias de abandono, abuso o violencia tan fuertes que terminan por “expulsarlas”; hay otros hogares en los que las necesidades económicas son tan altas que las obligan a buscar trabajo, el que sea. En este contexto, los tratantes emplean diversas formas de captación. En algunos casos, ellas mismas acceden a dejar sus hogares bajo la falsa promesa de una mejor calidad de vida. Cuando ya han sido separadas de su entorno familiar y social, recién van descubriendo lentamente cuál es la situación real y no tienen ya las condiciones para poder escapar. Otras veces, los tratantes utilizan la seducción y la amenaza, aprovechando su inestabilidad emocional para manipularlas y hacerlas ingresar en el circuito de la trata. Culparlas de haber terminado envueltas en una situación de trata, es una forma de revictimización y retraumatización.

En el caso de Celina, hay que buscar entre el personal del CARE/CAR, a alguna nueva persona, distinta a aquella con la que tuvo esa mala experiencia, que pueda tener un acercamiento diferente, para poder ir recuperando un canal de comunicación, ya que va a ser muy difícil que esta adolescente pueda abrirse y confiar en la misma persona por la que se sintió anteriormente juzgada.

Es importante en este sentido que las operadoras puedan identificar sus fortalezas y habilidades específicas (lo mismo que sus dificultades), de manera de apoyarse unas a otras, y que cada una pueda intervenir en el aspecto en que puede ser más adecuada, y dejar a otra las situaciones que le son más difíciles de manejar. Es decir: rescatar el valor del trabajo en equipo, y fortalecer la comunicación al interior del mismo.

También, como en toda familia y en todo grupo humano, van a haber mayores afinidades entre algunas y más choque o conflicto entre otras. Y es importante que cada PAP pueda ser consciente de lo que cada niña, niño o adolescente determinada le genera; con quiénes le es más fácil conversar, con quiénes se le complica más, para poder organizarse el equipo y apoyarse mutuamente.

3.3.1.c. Cierre

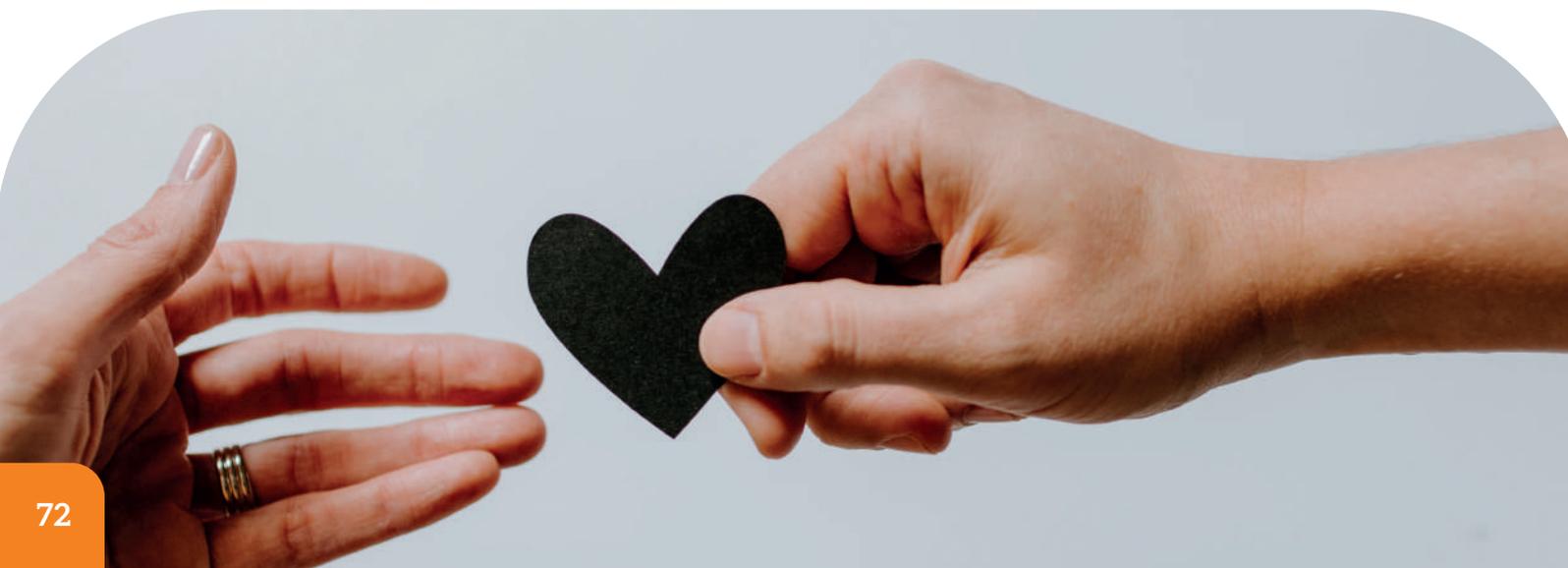
El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	Las crisis aparecen cuando hay un trauma / las crisis nos señalan la existencia de un trauma previo.
2° idea fuerza	Lo importante no es tanto la fuerza del trauma, sino el significado que este tiene para quien lo experimenta.
3° idea fuerza	La crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, que puede ser superado con la atención y apoyo emocional debido.
4° idea fuerza	Valorar las crisis y las dificultades en general como retos y oportunidades de crecimiento.

3.3.2. Sesión 2: Sanando las Heridas que No Se Ven

Objetivo	Contenido
Reconocer y saber utilizar de manera pertinente los diferentes componentes de la intervención para el tratamiento de la crisis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes de la intervención: <ol style="list-style-type: none"> a. Contacto b. Dimensiones del problema y posibles soluciones c. Acción concreta d. Seguimiento 2. Evaluación de la necesidad de derivación especializada



3.3.2.a. Inicio



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “el tejido de los vínculos”: se presenta una lista de “personajes”.

- El buen trato
- La solidaridad
- La mirada amistosa
- Las relaciones significativas
- Las normas
- Las experiencias positivas
- Las creencias
- La escucha respetuosa

Luego se piden 8 voluntarios y cada uno selecciona un personaje al que quisiera representar.

Se da la consigna para la primera parte del ejercicio: imaginar su personaje y luego representar una escena en la que aparezcan todos estos personajes interactuando.

Segunda parte: se les explica que todos estos personajes tienen que tomarse una foto juntos. Deben hacerlo en función a las preguntas ¿cómo deben organizarse?, ¿quiénes deben estar juntos? y ¿para quién es la foto?

Este ejercicio explora el lugar que los participantes les dan a algunos valores sociales, que constituyen los soportes de la resiliencia y por lo tanto de la recuperación emocional. Permite ver de qué manera piensan que estos se relacionan, cómo los asocian, qué creen que cada uno aporta, etc. De esta forma se busca favorecer una disposición afectiva para reflexionar sobre los factores que participan en la recuperación de una crisis.

3.3.2.b. Desarrollo

“ La resiliencia es más que resistir, es también aprender a vivir”

(Cyrułnik, 2001, s.p.)

i. Contenidos

a. ¿Qué hacer ante una crisis?

Dado que es el adulto a cargo, con su propio ser y su capacidad emocional, quien va a sostener la contención de la crisis, es muy importante que se pregunte si está en capacidad para atender solo(a) la situación o necesita la ayuda y apoyo de alguien más.

Los operadores tienen que pensar: ¿puedo atender solo esta crisis?, ¿cómo me siento en este momento para atender el caso?, ¿cómo está mi ánimo?, ¿me siento bien/mal con esta persona en particular? Es decir, debe medir sus fuerzas: no ir más allá de lo que siente que puede hacer.

Es muy importante también, pensar si tiene un vínculo de confianza con la NNA que está en crisis. Si lo tiene, su sola presencia va a ser un elemento de contención y reaseguramiento. Ese vínculo debería poder orientar el primer contacto: hacer acto de presencia, darle tranquilidad a la NNA y respetar la manera en que esté intentando afrontar la situación (es decir, tener la flexibilidad de permitir que la NNA se siente, se pare, camine, se recueste en la cama, se recueste en el piso; hable, se mantenga en silencio; llore, exprese su enojo, etc., sin forzar reacciones más “adaptativas” o “auto controladas”).

Si no existe ese vínculo de confianza, puede ser muy importante buscar el apoyo de alguien con quien la persona en crisis sí tenga ese vínculo (idealmente otro adulto, o si no, un compañero). Si la NNA está bien integrada en el grupo de pares, el grupo mismo puede ayudar en la contención de la crisis. Superado el momento inicial de la contención puede ser muy beneficioso desarrollar una dinámica en la que las demás puedan expresarle su comprensión y compañía, y también los sentimientos que les despierta lo que ella dice.

De no haber nadie en esa situación vincular con la NNA en crisis, intervenir de manera de tratar de ofrecerle esa seguridad y esa confianza (a través de la escucha activa y la empatía básicamente).

Si, del otro lado, la razón de la crisis está relacionada con un problema con sus pares, con el grupo, es muy importante trabajarlo en grupo. Primero se hace la contención de la crisis, y luego se pasa al grupo, con el objetivo de poder resolver el conflicto; que todos los implicados puedan expresar, con respeto y cuidado del otro (que tiene que garantizarlo la actitud del coordinador), los sentimientos preocupaciones y malentendidos, de manera de crear un ambiente favorable para el despliegue de la resiliencia.

Lo que debe guiar la actuación del cuidador en una situación de crisis, es la escucha de lo que esa NNA está diciendo, la conexión con lo que puede estar sintiendo, el intento de comprender qué la angustia o la altera, y la reacción particular y única que esa NNA va teniendo en la interacción con el cuidador durante la situación de crisis.

Un mensaje muy importante para el operador/cuidador es que, en determinadas circunstancias, es natural no saber qué hacer. Lejos de ser una incapacidad, puede ser una señal de sensibilidad, de disposición emocional. Muchas veces, cuando un cuidador aplica “asertivamente” de manera mecánica un procedimiento estandarizado, no está pudiendo conectar verdaderamente con la singularidad de esa situación, de esa NNA en particular.

Cada persona es un mundo, y la sola presencia preocupada, interesada, conmovida de un adulto, es ya un factor de resiliencia.

b. Componentes de la intervención

Cuatro son los componentes de la intervención: contacto, dimensiones del problema y posibles soluciones, acción concreta y seguimiento.



Figura 9: Componentes de la intervención

- **Contacto**

Iniciar el contacto con un saludo y dando el propio nombre: cuando el adulto se presenta con su nombre, produce dignidad en la NNA, porque pone a ambos en un diálogo entre seres humanos, particulares, con identidad, con historia. Si se salta ese “detalle”, sin que sea su intención, se está presentando como un operador, como una función, lo cual inmediatamente coloca a la NNA en el lugar de un “caso” más, de un número en el recuento, en la estadística.

Tras el saludo y con una pregunta abierta sobre lo que le pasa, lo que está sintiendo la NNA, lo que le perturbó, lo primero es escuchar, no anticiparse. En esos momentos, la NNA necesita poder expresar su malestar, y la actitud del operador debe transmitirle que sus sentimientos son acogidos, escuchados y contenidos. Si la NNA está muy alterada, es importante utilizar la propia capacidad de tranquilidad del adulto para transmitirle calma, a través del modo de hablarle pausadamente, dándole seguridad y contención con la modulación de sus palabras. También ayudarla a respirar, tranquila y profundamente, para reconectar consigo misma.

Esta conversación se va estableciendo, con la idea de que sea la NNA quien se exprese y hable de su sentir, en tanto, el operador va a estar más enfocado a escuchar, a ayudarla a contener y entender sus emociones, motivando que siga la expresión verbal. Al mismo tiempo se van registrando los mensajes no verbales. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que está bien si la NNA no quiere hablar, y que lo que corresponde en ese caso es acompañarla en silencio hasta que ella pueda y desee compartir lo que está sintiendo.

Para esto, hay que escuchar de forma activa y mostrando empatía, para que pueda sentirse apoyada y comprendida, y así calmarse (Prado, 2017).



PARA TODOS LOS CASOS



Independientemente de la situación de la que se trate, todo acercamiento a una niña, niño o adolescente víctima de trata en crisis, debe comenzar con la escucha activa: una forma diferente de escuchar, demostrando con todo nuestro comportamiento, nuestra actitud y nuestro lenguaje corporal, que estamos escuchando de manera comprometida, con genuino interés, que nos importa lo que la niña, niño o adolescente nos está contando, lo que le pasa, lo que siente; que estamos comprendiendo la situación emocional detrás de su relato.

Nuestra forma de reaccionar será el principal modelo de reacción para la niña, niño o adolescente, mucho más importante que cualquier palabra que le digamos; por lo tanto, debemos poder transmitirle calma, a través de nuestro tono de voz, de comentarios tranquilizadores y de una actitud de motivarla a contarnos qué es lo que ha pasado. El poner en palabras la situación, y ser escuchada sin ser juzgada o recriminada, si no, en un primer momento, solo intentando comprenderla, suele iniciar un proceso en el que la situación de crisis puede comenzar a calmarse.

En este momento es muy importante no descalificar; no invalidar las críticas o reclamos a la vida/al sistema/a su entorno familiar, etc.; no forzar sentimientos positivos; no poner adjetivos a las conductas; no presionar a que hablen/cuenten cosas, acompañarla en silencio cuando sean necesario.

- **Examinar las dimensiones del problema y posibles soluciones**

Se va explorando con la NNA sus recursos emocionales para comprender lo que le está pasando y analizarlo juntos: qué ocurrió, en relación a quién, cómo se sintió, etc., para tratar de imaginar alternativas de solución posibles.

Tratar de identificar y discriminar prioridades, qué aspectos de lo que le ocurrió/ocurre se pueden abordar en el momento, cuáles requerirán de más tiempo y de un proceso. También encarar abierta y directamente cuáles obstáculos aparece en el camino que están trazando.

- **Acción concreta**

Ayudar a la NNA a tomar acciones concretas que le permitan ir sintiéndose mejor consigo mismo para poder retomar sus rutinas. En función del análisis del problema y posibles soluciones, realizado en el componente anterior, orientar a la NNA a realizar algunas acciones que la conduzcan a ir superando la situación de crisis. Por ejemplo: si la NNA tuvo un enfrentamiento con el PAP, a quien le faltó el respeto gritando y usando palabras ofensivas, lo que generó medidas correctivas por parte de el PAP y se estableció que una posible solución sería disculparse con el PAP. Entonces, en este paso se le orienta y anima a tomar la acción concreta de buscar a el PAP para disculparse.

Establecer objetivos de mediano y largo plazo. Retomando el ejemplo, esa primera acción (disculparse con el PAP) sería un objetivo inmediato. Los objetivos de mediano y largo plazo se relacionan a las causas que se han identificado en el paso anterior, y tienen que ver con el intento de seguir buscando soluciones que permitan prever nuevas situaciones generadoras de crisis. En este sentido, involucran tanto a la NNA como a el PAP.

- **Seguimiento**

Consiste en evaluar cómo se han podido ir cumpliendo las acciones y objetivos trazados. Explorar si las causas del malestar persisten o si la NNA tiene la percepción de que las cosas están mejor. Recibir visitas de su entorno familiar, estar atento para poder dar orientaciones o pautas a la familia en relación a la actitud o trato que la NNA pueda requerir de ellos.

Es muy importante mantener la atención y el interés por la NNA después de superada la crisis, y demostrárselo. Seguir expresando interés en saber cómo se siente, en conversar, aunque sea unos minutos, sobre su día a día. Que pueda sentir que no fue solo circunstancial el afecto y cuidado que recibió, poder confiar en la solidez de los vínculos y del interés hacia su persona, y que no es solo a través de una crisis que puede concitar la atención de su cuidador.

c. Evaluación de necesidad de derivación especializada

Después de haber acompañado y contenido una crisis, hay que cuidar dos aspectos:

- Mantener abierto el contacto con la NNA, demostrarle que seguimos atentos, que puede confiar. No permitir que el hecho pase, y que, si hubo un momento de conexión, se pierda. Mostrar un interés sostenido. Preguntar cómo está, cómo se siente. Tener presente el facilitarle e invitarlo a las actividades que refuerzan la resiliencia.
- Estar atento a manifestaciones que nos indiquen si es necesaria una atención especializada (derivación a un especialista).
 - ◆ Cuando el evento traumático irrumpe con frecuencia en los pensamientos y en el estado de ánimo, se revive en pesadillas, se teme y se evita cualquier situación, persona o lugar que podría recordar el trauma.
 - ◆ Si tienen dificultades para dormir, angustia, ánimo depresivo y/o llantos frecuentes, desesperanza (la sensación de que nada puede mejorar), agresividad, falta de energía, aislamiento, incapacidad para concentrarse, trastornos en la alimentación.
 - ◆ También ante la presencia de riesgo autodestructivo: ideas suicidas y/o intentos de suicidio, antecedentes familiares de intentos de suicidio, antecedentes de comportamiento autodestructivo, sensación de infelicidad total, etc.

Es importante tener presente que las víctimas de trata en su mayoría no entienden la necesidad del acompañamiento terapéutico, ya que justamente el daño producido por la situación traumática les dificulta tomar conciencia de sus necesidades psicológicas (Prado, 2017). También puede ocurrir que, siendo conscientes de esas necesidades, desconozcan la naturaleza de este acompañamiento y sientan temor o desconfianza de acudir. Muchas veces el primer contacto con la psicología o la salud mental se da en el albergue.

Por ello es particularmente relevante el vínculo previo de confianza que se pueda desarrollar con ellas, porque es desde ese lugar que el cuidador podrá ayudarle a tomar contacto con esta vulnerabilidad y con la relación que hay entre la sintomatología y la experiencia vivida.

ii. Caso tipo Julia: desinformación y falta de contacto familiar

Discusión grupal y análisis del caso: registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

Julia fue ayudada por una tía a escapar de la situación de trata, a la que había llegado a través de su madre. La tía le ofrece vivir con ella. Antes es llevada por la policía a hacer la denuncia, y luego de ello se le dice que irá provisionalmente a un CARE/CAR por una semana, y ella va con la idea de que en una semana se reencontraría con su tía “para vivir normal y tranquila”. De eso ha pasado más de un año. Al principio Julia preguntaba insistentemente por su tía, por cuándo vendría a llevársela. Sus preguntas eran respondidas con evasivas e incomodaban al personal.

Frente a esto, fue desarrollando conductas rebeldes que eran castigadas, hasta comenzar a volverse cada vez menos comunicativa y tiende a aislarse, mostrándose renuente a participar de las actividades del CARE.



Discusión grupal y análisis del caso:

Registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

iii. Herramientas de intervención: ¿qué hacer?

Julia necesita reconstruir la esperanza y la confianza. Su negativa a participar de las actividades del Centro de Acogida, no debe ser entendida como un acto de rebeldía o una agresión, sino como la expresión de un estado de ánimo. En consecuencia, hay que buscar animarla a participar, pero no forzarla ni mucho menos castigarla¹².

La idea sería ir restituyendo progresivamente su contacto con las demás personas, a través, por ejemplo, de hacer que las compañeras más cercanas a ella pasen tiempo acompañándola en su cuarto, la animen también a salir, a entrar un rato a alguna actividad... y así, poco a poco, pueda ella ir logrando reincorporarse a la vida comunitaria de la Casa de Acogida.

Junto a esta intervención, si se quiere seguir progresando, es importante volver a prestar atención a las causas que la llevaron a ese paulatino aislamiento. Indagar qué pasó con la tía con quien ella supuestamente iba a vivir, y esta vez enfrentar el tema de manera abierta y sincera con Julia.

¹² Ley N° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes.

Explorar qué espacio ocupa actualmente la tía en su mundo afectivo. Por otro lado, indagar si después de la separación, la tía mantiene interés por acercarse a Julia. Si es posible, contactar con ella y que pueda visitarla, o al menos ponerse en contacto por teléfono. Y permitir que Julia tome parte del análisis del problema y de la identificación de las posibles soluciones.

Es muy importante comprender que las víctimas necesitan desarrollar la sensación de cierto control sobre sus vidas y de un sentido de autonomía. Si bien las primeras atenciones después del rescate, por su propia seguridad eso no es posible, con el tiempo esa tiene que ser la meta.

iv. Ideas claves a reforzar

El caso de Julia resume una serie de errores o fallas en la posibilidad de sintonizar con las necesidades de las NNA que llegan a un CARE/CAR, que han derivado en una situación de crisis de lento desarrollo y hasta cierto punto silenciosa, en la que Julia se ha ido aislando y apartándose de las actividades en común.

El primer desencuentro se da en el momento mismo de la acogida inicial, en el que ella no recibe una información clara y transparente, que le permita comprender y anticipar cuál será su situación y regular sus expectativas. Ella no se ha sentido partícipe, en ningún grado, de las decisiones acerca de su vida y su futuro ni de las opciones y posibles soluciones a su situación.

El tiempo pasa, y en Julia parecen ir ganando terreno la desesperanza y el desánimo, al no recibir ninguna explicación ni respuestas sinceras a sus inquietudes. Ella imaginaba una vida al lado de un familiar que le había demostrado afecto y deseo de vivir con ella, pero esa persona desaparece sin ninguna explicación, y con ella desaparece su esperanza en tener una “vida normal”.

Su rebeldía inicial era señal de que todavía subsistía en ella alguna esperanza: solo se lucha si se tiene cierta confianza en la posibilidad de ganar. Sin embargo, aparentemente el personal a su cuidado no comprende esto, y reprime esas conductas de lucha en ella.

3.3.2.c. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	Preguntarse frente a una situación de crisis: ¿puedo manejarla sola o necesito ayuda?
2° idea fuerza	Desarrollar la escucha activa y conservar la calma permiten sintonizar afectivamente con la NNA para el manejo de la crisis.
3° idea fuerza	El contacto inicial con la NNA en crisis, es clave para conectar afectivamente con la víctima y generar confianza.
4° idea fuerza	El cese de las conductas de rebeldía puede significar que la NNA ha perdido toda esperanza.

3.3.3. Sesión 3: Sanando Relaciones

Objetivo	Contenido
Reconocer las herramientas de intervención para atender los diferentes tipos de crisis que experimentan las víctimas en los CARE/CAR.	1. Tipos de crisis: <ol style="list-style-type: none"> a. Manifestaciones de la crisis en relación a sí mismas. b. Manifestaciones de la crisis en relación a sus pares. c. Manifestaciones de la crisis en relación a las figuras de autoridad.

3.3.3.a. Inicio

Dinámica del túnel

El ejercicio necesita de una música suave de fondo. Se pide a los participantes que se pongan en una posición cómoda (puede ser sentados o incluso recostados en el piso sobre algún cojín o colchoneta) y cierren los ojos. Entonces se comienza la ensoñación dirigida:

Esta dinámica busca que los participantes recuerden y se conecten con sus vivencias adolescentes, para que de este modo se sensibilicen y puedan empatizar con el mundo emocional de las niñas, niños y adolescentes bajo su cuidado, y comprender mejor sus reacciones, para poder trabajar de manera más sintónica los casos a continuación.



Trata de relajarte y relajar cada parte de tu cuerpo... tu cabeza, los músculos de la cara, el cuello, los hombros, la espalda, el estómago, la pelvis, las piernas, los pies...

Vamos a respirar... siente tu respiración... siente cómo el aire entra en tu cuerpo... en cada parte de este... desde tu cabeza hasta los pies... Este aire te llena de vida y de fuerza... Ahora bota el aire y vuelve a respirar, sintiendo cada movimiento que haces... El aire entra a tu cuerpo y luego sale...

Con los ojos cerrados, imagínate que vas caminando por un túnel largo que te lleva hacia el pasado... hasta el inicio de este túnel, que es tu experiencia y tus recuerdos...

Ahora que estás en el inicio de este túnel, te sientes tranquilo... siente la música... quizá quieras moverte... puedes hacerlo... o quizá solo quieres detenerte a sentir qué va pasando con tu cuerpo...

Imagínate cuando eras pequeño... ¿cómo eras?... ¿cómo era tu mamá?... ¿tu papá?... ¿tus hermanos?... ¿qué recuerdo tienes de ellos?... Trata de recordar y sentir cómo te sentías con ellos... quiénes eran ellos para ti... qué les decías... cómo jugabas... de qué se reían...

Ahora trae a tu mente una imagen de cuando eras pequeño... la primera que te venga... mírate cómo eras... ¿cómo te llamaban?... ¿qué te gustaba hacer?... ¿qué te molestaba?... ¿qué te ponía triste... o qué te ponía alegre?... Trata de ver dónde estás... ¿con quién estás?... ¿qué estás sintiendo?...

Quizá ahora puedas recordar cómo viviste tu niñez, ¿cuáles eran tus dudas?... ¿tus temores?... ¿cómo eras tú?... ¿eras muy diferente del grupo? ¿De tus amigos?... cómo te sentías... quizá recuerdes a un amigo o amiga especial...

Recuerdas ahora ¿cómo fuiste cambiando?... Tu cuerpo cambió... y eso ¿cómo lo viviste?... ¿quién eras tú en ese momento?... Quizá no es claro para ti... quizá los cambios te hicieron sentir inseguro... de pronto las preguntas se agolpaban en tu mente y las respuestas no eran fáciles de hallar...

Recuerda tu primer amor... ¿te dio bola?...
Recuerda tu primer beso... ¿cómo te sentías?...

Ahora vas a escuchar la palabra “adolescente” ... ¿Qué te genera? ¿Qué recuerdos te trae?... ¿fue un buen tiempo?... ¿cómo la pasaste?...

¿Qué tal tus papás en esos días?... ¿Te sentiste comprendido por ellos?...
¿Recuerdas las discusiones con mamá por ser un desordenado y un flojo?...
¿o quizá lo difícil que te empezó a resultar conversar con papá?...
¿Recuerdas ahora cómo los sentías?... ¿te sentiste realmente cerca de ellos?... ¿les hablabas de todo lo que te pasaba?...

Ahora estamos llegando al final del túnel, y estamos comenzando a salir de él... Todavía no abran los ojos...

Ahora que has recordado y vivenciado tu niñez y adolescencia, quizá creas que eso quedó atrás, que esos son tus recuerdos, tus intimidades, quizá tus secretos... Sin embargo, todo eso te acompaña ahora, eso es parte de lo que eres... y revivirlo te permitirá comprender mejor a las adolescentes con que trabajas... acompañarlas sabiendo que crecer no fue tan fácil...

Ya salimos del túnel... y vas sintiendo nuevamente la fuerza del grupo, la música, tu respiración... y lentamente puedes ir abriendo los ojos...”

3.3.3.b. Desarrollo

“ *La violencia es inversamente proporcional a la empatía*”

John Bowlby

i. Contenidos

La resiliencia, esa capacidad de atravesar situaciones existenciales adversas o devastadoras y salir incluso fortalecido, no es, sin embargo, una fuente inagotable y siempre constante de fortaleza y positividad: hay momentos en que es saludable permitirse contactar con el dolor, la rabia o el miedo, y expresarlos. **Hay que prestarle atención a las necesidades y sentimientos de las NNA y no impedir su expresión, sino más bien ayudarlos a tomar conciencia de esas emociones que experimentan en momentos difíciles o de tensión, para buscar con ellas la forma de poder sobrellevarlos con fortaleza y calma.**

En este sentido, es muy importante entender que la tristeza no es necesariamente depresión, que cuando una NNA quiere estar en su cuarto a solas, no se puede asumir que está gravemente deprimida o que es una rebelde, sino que ese día o esa semana no tiene la fuerza emocional para estar con otras personas.

Estar tristes o enojados es algo aceptable (y esperable, dadas las circunstancias), que las NNA necesitan poder expresar.

Comprender que hechos como tener pesadillas, ver sombras por la noche, tener miedo a la oscuridad, no son señales de trastorno mental, sino secuelas de las experiencias dolorosas vividas, que necesitan de un tiempo para procesarse.

Es importante poder distinguir estas expresiones residuales de las duras experiencias vividas, que son esperables, de las situaciones agudas de crisis, que necesitan un manejo puntual y oportuno.

ii. Situaciones de crisis

Es importante incidir que, en el manejo de estas situaciones de crisis, el PAP atienden a las NNA bajo la orientación y asesoramiento de las psicólogas del CARE/CAR, conformando así un equipo de trabajo indispensable dada la situación de la salud mental de las NNA acogidas.

Las situaciones de crisis se han agrupado en tres áreas:

- a. Manifestaciones de crisis en relación a sí mismas;
- b. Manifestaciones de crisis en relación a sus pares; y,
- c. Manifestaciones de crisis en relación a la institución/figuras de autoridad.

Abordaremos cada una de estas manifestaciones a través de casos tipo, herramientas de intervención y la precisión de algunas ideas claves.

a. Manifestaciones de crisis en relación a sí mismas

Son de diferente naturaleza:

Emocionales

Ansiedad, nerviosismo; llantos, depresión; temores; cambios de humor.

Fisiológicas

Falta de apetito, problemas de sueño, náuseas, pérdida del control de esfínteres, problemas estomacales, dolores de cabeza intensos, alergias, tensión corporal, etc.

Comportamentales

Autolesiones (cortes o heridas en brazos u otras zonas del cuerpo, arrancarse el pelo, golpearse la cabeza, golpearse contra la pared, etc.).

Cognitiva

Distorsión del pensamiento, juicio de realidad autorreferencial (“todos están contra mí”, “aquí no me quieren”, “me quieren hacer daño”, “me tienen presa”), etc.

i. Caso tipo Milagros: autoagresión

Milagros trató de escaparse y al ser retenida y llevada a su habitación, comenzó a auto agredirse golpeándose la cabeza contra la pared y arrancándose los pelos de la cabeza. Lo que precipitó esta situación fue la negativa de su PAP a que se comunique con su familia, porque considera que son una mala influencia para ella. Nunca le da a Milagros una explicación, sino le va “dando largas”, evasivas, pretextos inconsistentes, con la equivocada expectativa de que esto la vaya haciendo olvidarse de su inquietud y la tranquilice



Discusión grupal y análisis del caso:

Registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

ii. Herramientas de intervención: ¿qué hacer?

Lo primero que hay que hacer en un caso así es contenerla, sujetarla con suavidad, pero con firmeza, ayudándola a detener la autoagresión. Hay que saber que el proceso de irse tranquilizando puede tomar diferentes tiempos.

Si el proceso de calmarse se ha puesto en marcha, se le invita a contar qué ha pasado, qué la ha hecho sentirse tan mal. En este punto va a ser muy importante la actitud de el PAP o persona que intervenga; es decir, que ella misma mantenga la calma, hable en un tono tranquilo y cálido; que no la interrogue, sino más bien que explore a través de preguntas abiertas –guiada por un interés por comprenderla- cómo se siente la adolescente.

Pasado el momento pico de la crisis, es importante seguir acompañando a la NNA; idealmente que la misma persona siga acompañándola, o de lo contrario, buscar a alguien más (puede ser una compañera) que lo haga. No hay que dejarla sola, pero sí respetar su manera de llevar los momentos posteriores a la crisis: su silencio, si prefiere no hablar; si quiere recostarse en su cama, descansar, o dormir; o si prefiere conversar un poco más.

Pasada la crisis, es muy importante atender a las causas que la produjeron. En el caso de Milagros, lo que la llevó a la desesperación y a querer huir del CARE/CAR, fue su creciente inquietud por comunicarse con su familia. De ser posible, hay que facilitar que pueda contactarse por teléfono con su madre o algún otro miembro significativo de la familia. De no ser posible esto, es importante explicarle a ella, con la verdad, por qué no es posible, y permitirle expresar los sentimientos que esta situación le produce, y acogerlos y validarlos.

Si no ha sido posible calmarla y que deje de auto agredirse, puede ser necesario contactarse con el médico para que le administre algún tipo de sedante que la ayude a iniciar el proceso de calmarse. Cuando este ya se instala, hay que seguir las mismas indicaciones y procesos descritos.

iii. Ideas claves a reforzar

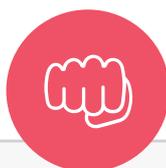
Este tipo de conducta de autolesión, expresa desesperación e impotencia. Generalmente se desencadena ante la sensación de no encontrar en el entorno inmediato una respuesta o una salida a una demanda o a algo que ella percibe como una necesidad.

El caso de Milagros es una situación que se repite muchas veces. Uno de los anhelos de las personas que han sufrido experiencias traumáticas, es resolver el problema de apego con sus familias -especialmente con la madre-, aun cuando esta relación pueda haber sido muy conflictiva y ese anhelo sea difícil de cumplir. Muchas veces las autoridades y el personal de los distintos CARE/ CAR, valoran muy negativamente a las familias de las NNA y por esta razón desalientan el contacto de estas con sus familiares. Y es importante comprender que se trata de familias con carencias, tanto materiales como emocionales, que no han tenido las herramientas para ejercer una mejor crianza y protección de la prole; pero que, con la asistencia y orientación adecuadas, pueden recuperar o, en algunos casos quizá desarrollar por primera vez, un vínculo más saludable y sostenedor en el que estas NNA puedan continuar su camino de recuperación.

Es importante que el personal a cargo de las NNA comprenda que la familia siempre será la familia, y que hay que trabajar con miras a que puedan reinsertarse a la sociedad desde el seno de su familia de origen. En los casos en que esto no sea posible, los esfuerzos estarán destinados a que las NNA puedan lograr autonomía y recursos para hacer una vida independiente, para comprender y hacer las paces con sus propias historias, y así lograr una elaboración emocional lo más lograda posible del duelo que significa para una persona seguir adelante distanciada de su núcleo familiar.

b. Manifestaciones de crisis en relación a sus pares

Se suelen traducir en:



Agresiones a pares: agresiones físicas, gritar, insultar, mentir, inventar un "chisme", robar.



Dificultades para relacionarse.



Aislarse del grupo / desconexión.

i. Caso tipo: pleito con agresión verbal y física

Se desata un pleito entre dos NNA acogidas porque una acusa a la otra de haber inventado una mentira para enemistarla con su mejor amiga. La discusión escala de gritos e insultos, a golpes.



Discusión grupal y análisis del caso:

Registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

ii. Herramientas de intervención: ¿qué hacer?

Lo primero que hay que hacer en una situación así, es separarlos físicamente. Para esto se necesita recurrir a la ayuda de alguien más. En un primer momento, una de las personas a cargo debe retirarse a otro espacio físico con una de las NNA, y la otra persona, quedarse acompañando a la que permanece ahí. Estando ya en espacios separados, el proceso de ayudarlas a calmarse es similar al del caso anterior.

Una vez que la situación de crisis se ha calmado, cuando se trata de problemas de interacción al interior del grupo de las NNA, es muy importante hacer un trabajo grupal una vez superada la crisis.

Al reunir las, lo primero que es preciso transmitirles a las chicas, es que la reunión grupal no es una suerte de enjuiciamiento, que no se trata de buscar culpables o víctimas, sino que es un espacio para expresar y entender las emociones que se han suscitado, no solamente en las dos chicas que se pelearon en ese momento, sino en todo el grupo en su conjunto. La pregunta base es “¿qué sentiste que te llevó a pelearte con tu compañera?, y se le hace a ambas chicas. Después, al grupo se le pregunta: “¿cómo te sientes al escuchar lo que está diciendo cada una de ellas? ¿Cómo te sentirías si te pasara a ti esto?”

El trabajo con el grupo en pleno es importante para evitar alianzas, colusiones, chismes, malentendidos, y que las NNA no se queden con la sensación de que las cosas no se pueden conversar.

Trabajar con el grupo ayuda a desarrollar en cada una la empatía con las demás, y a poder expresar a tiempo cualquier malestar, antes de que perturbe el clima grupal y la convivencia cotidiana. Los afectos –especialmente los de signo negativo- que se guardan y se acumulan a lo largo del tiempo, van resquebrajando los vínculos y la calidad de la convivencia. Es un error pensar que “mejor no se hable de las situaciones conflictivas”, como si de esa manera fueran a diluirse en el tiempo; suele ocurrir exactamente lo contrario: los conflictos van creciendo en intensidad y se instala una sensación de resentimiento que es muy dañina.

c. Manifestaciones de crisis en relación a la institución/figuras de autoridad

Expresadas a través de:



i. Caso tipo Silvana: enfrentamiento con la autoridad

Silvana tiene una actitud rebelde y anda inquietando a las demás. Ejerce un liderazgo entre las demás, las maneja con la mirada. Un día se enfrenta abiertamente a una de el PAP, burlándose de ella y faltando al respeto delante de un grupo de chicas.



Discusión grupal y análisis del caso:

Registrar en tarjetas las ideas más significativas que han surgido de la discusión grupal.

ii. Herramientas de intervención: ¿qué hacer?

En primer lugar, lo que se debe evitar (que en este caso es fundamental): responder impulsivamente, represivamente, guiadas por el natural enojo, el resentimiento o la sensación de humillación. El castigo o la reprimenda al calor del malestar del momento, lejos de fortalecer el principio de autoridad, lo resquebrajan y debilita.

Luego, lo que hay que hacer, es decirle al grupo presente (no dirigiéndose únicamente a la NNA que ha realizado la agresión verbal), con ecuanimidad, pero con firmeza, que este tipo de situaciones no se va a tolerar. No hablar de inmediato e impulsivamente de castigos; porque la amenaza aviva la cólera y disminuye la capacidad de reflexión. Es preferible decir que todas se retiren a sus cuartos y que se les avisará para reunirse más tarde. Ese tiempo servirá para conversar con algún otro miembro del equipo o con alguna persona de confianza, y pensar la mejor manera de manejar la situación, de acuerdo a los antecedentes y al entendimiento que entre todos pueden lograr de lo ocurrido.

La medida disciplinaria que se tome, tiene que ser pensada con calma y en función de favorecer la resolución del problema y la toma de conciencia de la persona que cometió la falta. En términos de política de medidas disciplinarias, es muy importante que la medida correctiva tenga un sentido y que cumpla alguna función constructiva de beneficio a la comunidad de la institución (alguna actividad de servicio al grupo). También puede ser importante un tiempo para la autorreflexión o la reflexión acompañada.

Luego de esa primera intervención, va a ser importante el apoyo del conjunto del equipo de el PAP y profesionales de la institución, respaldando y sosteniendo a el PAP que fue objeto de esta falta, de manera que quede muy claro para las NNA que el principio de autoridad es compartido y respaldado por el conjunto de las personas a cargo.

Tiene que haber un momento posterior en el que se reúna a todo el grupo de NNA acogidas, y se comuniquen las medidas que se vayan a tomar. Nuevamente el mensaje tiene que ser que el respeto, tanto hacia el personal de la institución como entre ellas, no es algo negociable y es la base de la convivencia. Pero este mensaje tiene mucha más autoridad, en la medida en que se dé con más calma y serenidad. **Aquí es importante recordar que el ejemplo enseña más que las palabras, y que el autocontrol y la reflexividad del equipo conductor del CARE/CAR o la falta de estos, es, siempre e inevitablemente, un modelo de conducta para las NNA.**

iii. Ideas claves a reforzar

Algo importante es comprender que una situación así no surge de la noche a la mañana; debe haber una historia previa de un malestar, ya sea en relación a la institución, a la autoridad en general, o en relación a esa operadora en específico. Es posible que las cosas desencadenaran en una situación así, por no haberse tenido la suficiente sintonía previamente, como para ir enfrentando el conflicto que se gestaba, antes de que llegue a un enfrentamiento así de abierto.

Entonces, lo ideal hubiera sido poder prevenir que una situación de este tipo se pueda dar. ¿Cómo? Estando atentos al clima que se va dando, a los conflictos que van evidenciándose en relación a la institución en su conjunto o a alguno de sus miembros tutelares, y no dejar pasar esas situaciones, sino enfrentarlas a medida que van surgiendo. Mantener abiertos permanentemente los canales de comunicación. Cuanto más temprano se detecten los conflictos y puedan hablarse, mucho mayor es la posibilidad de evitar que estos se desborden.

En términos del proceso de la sesión se sugiere que, para trabajar los casos, se conformen tres grupos y cada uno aborde el análisis de un caso. Posteriormente, en plenaria, cada grupo presentará sus conclusiones y se debatirá, confrontando las diferentes posiciones.

3.3.3.c. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	Permitir la demostración del dolor, la rabia o el miedo, de los afectos y las emociones que sienten las NNA, es saludable y ayuda a prevenir las crisis.
2° idea fuerza	Existen tres tipos de manifestaciones de las crisis: <ul style="list-style-type: none"> ◆ En relación con ellos mismos. ◆ Entre ellos. ◆ En relación con la autoridad.



3.4

Dinámicas de Sensibilización Alternativas

Presentamos un conjunto de dinámicas de sensibilización alternativas que pueden ser utilizadas en las sesiones correspondientes en función a la facilidad de manejo y utilidad para el facilitador.

Tienen un carácter más lúdico (es decir todo aquello relativo al juego, recreación, ocio, entretenimiento o diversión) y menos movilizador, para su implementación por parte de facilitadores no psicólogos.

3.4.1. Eje 1

3.4.1.a. Sesión 1: Darle Significado a lo que Hacemos y Sentimos



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “transportar el tesoro”: antes, de iniciar la dinámica es importante mencionar que la participación se realiza de forma voluntaria. Para ello los participantes se ponen de pie y forman dos líneas, una frente a la otra. Cada persona toma fuertemente los brazos de la persona enfrente a sí. Un voluntario se acuesta boca arriba sobre los brazos de las primeras parejas, al inicio de la línea. Las parejas mueven suavemente sus brazos para hacer avanzar al voluntario hacia las siguientes parejas, y así hasta que haya sido llevado al final de la línea.

El juego se repite con algunos voluntarios más. Lo ideal sería que todos pasaran por la experiencia de ser transportados, pero sin forzar al que no quiera.

Esta dinámica permite explorar una gama de sensaciones y sentimientos relacionados con el apego y la resiliencia: confianza, proximidad, sostenimiento, cuidado del otro, apoyo del entorno, colaboración, etc.

3.4.1.b. Sesión 2: Remando en la Misma Dirección.



Dinámica de sensibilización

Ejercicio “la estrella”: esta dinámica necesita como material: un ovillo de lana. Se pide al grupo que se ponga en círculo (pueden estar de pie o sentados). El facilitador tiene un ovillo de lana en la mano, y se lo lanza a una persona del grupo que está en la zona opuesta a él, sujetando el extremo de la lana. Justo antes de lanzarlos dice: “Me llamo..... y soy..... (Una cualidad positiva suya)”. Quien recibe el ovillo dice también su nombre y una cualidad positiva suya que quiere ofrecer al grupo, y luego lanza el ovillo a otra persona sujetando el hilo, de manera que quede más o menos tenso. Esto se va repitiendo con cada uno que recibe el ovillo. Cuando todos hayan recibido y pasado el ovillo, quedará formada una estrella de tantas puntas como participantes.

El facilitador explica en la consigna que no se puede lanzar el ovillo ni a los dos de la derecha ni a los dos de la izquierda. También anima a que la dinámica se realice de manera ágil, que las personas no se detengan a pensar profundamente en cuál de sus cualidades va presentar al grupo, sino que diga cualquiera que le venga rápido a la mente y que considere que puede ser valiosa para la interacción con los demás.

Si alguna persona se queda bloqueada a la hora de decir una cualidad suya, se puede invitar a otro del grupo que lo conozca, a que la diga.

Este ejercicio permite explorar cómo se presentan las personas a los demás, la capacidad o dificultad para expresarse libremente frente al grupo, la confianza, la seguridad, la posibilidad de identificar y compartir nuestras virtudes.

La estrella que queda formada por la lana, nos permite visualizar el entretrejo de las percepciones y las imágenes que ofrecemos y recibimos de los demás.

3.4.2. Eje 2

3.4.2.a. Sesión 3: Sanando Relaciones.



Dinámica de sensibilización

Juego de roles **“las quejas”**: el facilitador lleva previamente anotadas en unas tarjetas varias situaciones de malestar social típicas, y pide voluntarios o designa miembros del grupo que representarán las situaciones. Los participantes se preparan antes de que lean la situación que les tocará representar.

Las situaciones son las siguientes:

- ◆ Estamos en la cola del autobús a la hora punta y notamos que una persona se coloca en los primeros puestos sin respetar su turno de llegada.
- ◆ La comida que hoy hemos encontrado en nuestro plato no la podríamos definir precisamente como "deliciosa". No es la primera vez que nos pasa.

- Nos acaban de entregar los resultados de una prueba al final de una capacitación profesional. Los resultados son muy malos. La prueba fue considerada por la mayoría extremadamente difícil. Expresamos nuestras quejas al profesor o profesora que lo ha redactado.
- Una persona que va delante de nosotros acaba de comer unas galletas y vemos como tira el papel al suelo. Le expresamos nuestro desagrado por tal actitud.

Esta dinámica parte de la idea de que aprender a quejarnos es algo muy saludable. No es bueno para uno guardar un malestar dentro, pero tampoco se trata de expresarlo de cualquier manera, que puede herir o dañar a otros. Entonces esta dinámica busca, a través del juego de roles, analizar y practicar mejores formas de expresar, procesar y aliviar nuestro enojo e incomodidad.

3.5

Eje 3: El Operador Facilitador: Cómo Capacitar

3.5.1. Una Cuestión Previa: la Capacitación de Adultos

Capacitar a adultos no solamente requiere conocer la información a brindar, demanda sobre todo practicar una metodología y un estilo de facilitador acompañante; calificado para fortalecer las capacidades de interacción, privilegiando la dimensión emocional, el diálogo, la horizontalidad, el respeto, la cordialidad, el humor. Supone la práctica de la “pedagogía de la ternura” como forma de aproximarse a los demás.

La pedagogía de la ternura como forma de interacción

La ternura es una cualidad que nos permite manejar las situaciones con delicadeza. Es hablar, además del respeto, de un trato atento y empático, pero sobre todo comprensivo, que facilite claves en torno a las cuales se desarrolla el poder curativo de la ternura.

La pedagogía de la ternura está centrada esencialmente en el rescate de la persona humana y su situación emocional, en el lenguaje corporal, afectivo y cálido, que favorece el acercamiento a la víctima, a pesar de la natural desconfianza y dolor propios de la situación en la que se encuentran.

Es una práctica pedagógica que permite mirarlos como sujetos que piensan, sienten, quieren y hacen, estableciendo interacciones que les ayude a transitar el largo camino de la recuperación de su autoestima, confianza e identidad

3.5.1.a. ¿Y cómo aprenden los adultos?

El centro de toda actividad de capacitación es el participante. Hay que tener en cuenta que el participante adulto tiene sus propias maneras de aprender, de aproximarse a la nueva información de relacionar los nuevos conocimientos con su práctica concreta, de manejar sus expectativas, de valorar las actividades que realiza.

Por ello, la metodología de la capacitación de adultos debe considerar¹³:

- Aprenden por motivación y no por imposición. Asisten y atienden porque les interesa. Mantener el interés durante todo el proceso es de vital importancia. De ello dependen los resultados que se obtengan.
- Aprenden cuando le otorgan valor y utilidad a lo que van a aprender. Y le dan valor y sentido de utilidad si lo que aprenden les servirá y lo aplicarán en su trabajo de manera inmediata. Saben que lo necesitan para desempeñarse mejor, para disponer de destrezas que les permitirán mejorar su práctica, avanzar en su desarrollo personal y profesional.
- Aprenden a partir de su realidad y experiencia. Los adultos no son una pizarra en blanco, saben muchas cosas. Utilizar lo que saben como primer elemento para que aprendan algo nuevo supone reconocerlos como personas que a la vez que aprenden pueden enseñar. Por ello, lo que saben, conocen, piensan y sienten, debe ser valorado como conocimientos válidos.
- Aprenden participando activamente en su aprendizaje. El aprendizaje es un proceso activo, dinámico, de participación individual y colectiva. La intervención permanente, la actividad del pensamiento y la acción aseguran su participación en la construcción de los aprendizajes.
- Aprenden en ambiente de equipo e intercambio. Se aprende mejor cuando se socializa con los demás, cuando se intercambia tanto lo que se sabe cómo lo que no se sabe. En interacción con los demás es posible mejorar los aprendizajes a construir. Los trabajos grupales y en equipo favorecen no solo la dimensión cognitiva sino, sobre todo, la dimensión afectiva y valorativa, facilitando el asumir responsabilidades individuales y colectivas y practicar estilos democráticos de interacción.
- Aprenden por repetición. Es necesario presentar de manera estructurada lo que está por aprender, insistir en la relación entre lo conocido y lo nuevo, brindando oportunidades continuas de ejercitación y reforzamiento.

¹³ Adaptado de Cabrera (2005).

3.5.2. El Facilitador

El facilitador es un adulto que interactúa en igualdad de condiciones con el grupo de participantes, induciendo la horizontalidad para generar un ambiente de confianza que aprovecha los conocimientos y experiencias, que favorece la participación de todos respetando los puntos de vista diferentes, que alienta el análisis, el debate y la confrontación de ideas y experiencias.

Ser un buen facilitador evidentemente no es fácil. Convertirse en uno es, como todo, un proceso de aprendizaje que implica en esencia saber interactuar y relacionarse con los sujetos de capacitación, generando un clima de confianza, de valoración y de respeto.

Usualmente cuando actuamos en el rol de facilitadores, tendemos a repetir la manera como aprendimos, y actuamos como fueron nuestros maestros; y así seguramente, sin quererlo, replicamos una enseñanza en la que la fuente del conocimiento es el profesor, y los "participantes" son los receptores de la información, en un ambiente formal y probablemente vertical.

El facilitador tiene diversas maneras para desarrollar las actividades educativas, cuando se busca resultados de aprendizaje en adultos. Lo más importante es que el proceso de capacitación está puesto en el que aprende y en lo que hay que aprender.

3.5.3. Competencias del Facilitador

El facilitador debe practicar determinadas competencias:

- **Saber comunicar.** La comunicación no solo es oral, sino también gestual y actitudinal. La habilidad para comunicarse supone saber escuchar, lo que es vital para el facilitador y es el primer paso para asumirla como una competencia a cultivar. A veces se dice más con el silencio, el gesto o el comportamiento, que con las palabras.

El facilitador debe utilizar la comunicación en todas sus variantes y posibilidades. Debe ponerse al nivel de entendimiento de sus participantes, utilizar un vocabulario sencillo y entendible, dar ejemplos apropiados que permitan la comprensión clara y precisa, escuchar con la debida atención y utilizar un lenguaje corporal apropiado y positivo.

Valorar y utilizar adecuadamente el lenguaje de los gestos corporales. Una sonrisa da aliento y confianza, una palmada en el hombro significa apoyo; utilizar las manos durante las explicaciones da énfasis; moverse durante las exposiciones da la sensación de dirigirse a todos e integra al grupo; mirar a los ojos cuando se habla supone incluir casi individualmente a cada participante, conservando el interés. Dirigirse a cada uno por su nombre, recordar algún dato personal, interesarse por sus opiniones y puntos de vista, estar atentos a sus necesidades, son actitudes que comunican afecto, interés y atención al otro. Todo lo mencionado anteriormente, relacionado al contacto físico va a depender de la NNA porque cada persona es única y en ocasiones por la situación vivida y el trauma experimentado no es oportuno el contacto físico, sino, por el contrario el mantener su espacio vital refuerza el vínculo que se está construyendo.

- **Estimular la participación.** Supone incorporar a la práctica pedagógica la convicción de que todos tienen algo que aportar y socializar. Que lo que se diga, independientemente de su validez, es siempre valioso y útil para la construcción de los aprendizajes. Esta convicción demanda alentar un ambiente de interacción, de camaradería, de uso del sentido del humor y de respeto, generando un clima informal, grato y de confianza, que con seguridad será más productivo.
- **Despertar y mantener el interés.** Sabemos que lo que motiva a todo participante a conocer y aprender, está en relación directa con sus necesidades e intereses; por ello el facilitador debe identificar en cada sesión los aspectos, temas, o experiencias, que son considerados importantes y necesarios para los participantes. Estos aspectos deben ser incorporados al desarrollo de las sesiones, utilizando variedad de estímulos y preguntas aclaratorias que apunten a los por qué y para qué. Saber formular preguntas estimula el pensamiento divergente y alienta el análisis y la reflexión.
- **Utilizar los conocimientos y experiencias previas.** Significa valorar como conocimientos válidos lo que los participantes saben y hacen. Por ello, rescatar permanentemente lo que saben, hacen, creen, sienten y opinan los participantes, permite, a la vez que modificar probables desaciertos, introducir, desarrollar o reforzar los temas materia de las sesiones.

- **Generar un clima emocional agradable para aprender.** Las emociones positivas, el sentirse bien, cómodo, alegre y respetado en el espacio de aprendizaje, incentiva el interés por aprender. Se debe, por ello, y realizar actividades lúdicas que procuren estados de ánimo positivos, utilizar el humor, la creatividad que aliente la curiosidad, el pensamiento divergente que invite a pensar y solucionar problemas de manera novedosa.

3.5.4. El Estilo del Facilitador

“ La eficiencia para aprender algo está relacionada con el ambiente emocional en el cual se está aprendiendo”

(Bachrach, 2012, s.p.).

Cada facilitador desarrolla su propio estilo de enseñanza a partir de lo que sabe, de sus características personales, de su práctica, de lo que le ha dado resultados, de lo que valora, de lo que prioriza.

El modo de actuación del facilitador es lo que define su estilo. La manera como se conduce en su trato con los participantes, el lenguaje verbal, corporal y gestual que emplea, sus actitudes y comportamientos, sus valoraciones y prejuicios, van a definir su estilo de enseñanza.

La pedagogía de la ternura, es una corriente de pensamiento que propone, en todo acto educativo, la formación de vínculos e interacciones entre las personas, a partir de desarrollar una capacidad de afectividad con respeto, en una relación marcada por las emociones y los sentimientos. Esta forma de vinculación, crea las condiciones para lograr mejores aprendizajes.

La ternura es inclusiva, reconoce las diferencias y posibilidades, valora la diversidad y aprende de ella; incentiva la comprensión, el aprendizaje cooperativo y el enfrentamiento de la adversidad (Fundación Telefónica del Perú, 2017).

Este estilo basado en la ternura, promueve y estimula la interacción social entre todos los participantes, el intercambio de experiencias, el trabajo en equipo, en una relación de horizontalidad, colaboración y de respeto, favoreciendo así la estima individual, la solidaridad, la flexibilidad, la igualdad y la tolerancia.

El estilo del facilitador es el que construye el clima de confianza, de calidez, participación e interacción, necesarias para estimular aprendizajes contruidos de manera colectiva, para concretar relaciones igualitarias y horizontales entre pares, para despertar el interés por aprender y para buscar distintas respuestas y perspectivas.

El desarrollo de este estilo da lugar a sesiones de aprendizaje en las que se privilegia lo lúdico y el sentido del humor, la sencillez y la espontaneidad; en las que empatizar con el/los otros se vuelve una práctica cotidiana, que incita al diálogo interpersonal.

Asimismo, permite al facilitador establecer vínculos con los participantes, que trasciendan la temporalidad de la capacitación y permitan formar relaciones más continuas, que favorezcan el establecimiento de contactos y redes sociales entre los participantes.

3.5.5. La Sesión de Capacitación

A continuación, se describe como propuesta el desarrollo de las sesiones, es decir cómo se deben plantear y cuál debe ser el orden que deben seguir las mismas.

3.5.5.a. Actividad inicial

La sesión de capacitación se iniciará con la presentación del facilitador de manera amigable, sencilla y de demostración de un comportamiento de respeto e interacción entre pares. Explicar de manera sencilla el propósito de la actividad a la que están asistiendo.

Para la presentación individual de los participantes utilizar la dinámica “¿Quién soy?” que, además de identificarlos, proporciona un diagnóstico rápido de los mismos. Esta actividad, permitirá adecuar las actividades de capacitación a las características de los participantes, así como situarlos en un clima amigable y de interacción.

Dinámica de presentación

A partir de la pregunta ¿quién soy? cada participante escribirá en una tarjeta de visualización de diferentes colores, lo siguiente:

- Nombre
- Lugar de Nacimiento
- Estado Civil
- Organización/institución en la que trabaja
- Ubicación
- Cargo que desempeña
- Tiempo de servicios
- Tiene experiencia docente



Cada participante leerá su tarjeta y la colocará en el panel, pared o pizarra que haga las veces de mural de exhibición.

	Nombre	F. Nacimiento	Estado Civil	Trabajo	Ubicación	Cargo	Tiempo	Exp.
								
								
								

El análisis de la información consignada deberá realizarse en plenaria con todos los participantes.

Finalizada la dinámica, cada participante y el facilitador, se colocarán en el pecho, una tarjeta con su nombre para continuar reforzando el trato cordial y de confianza.

3.5.5.b. Sesión. Aprendiendo a Conectarnos con los Otros

Objetivo	Contenido
Reconocer la importancia de la afectividad en el desempeño del facilitador	<ol style="list-style-type: none"> 1. El facilitador 2. Competencias del facilitador 3. El estilo del facilitador

i. Inicio

Dinámica de sensibilización



“Tratándonos con cuidado”: elegir 5 participantes a los que se les entrega 2 pelotas de ping pong. Se les indica que las intercambien entre ellos, lanzándolas a uno de sus compañero/a, evitando que caigan al suelo. Los demás participantes observan y luego comentan la forma en que han realizado el ejercicio.

A continuación, elegir otros 5 participantes a quienes se les entregan 2 huevos (se sugieren huevos duros en el caso de no querer ensuciarse, la utilización de los mismos va a depender del espacio que tengan, sin embargo, es importante considerar que el nombre de la dinámica es tratándose con cuidado, por ello la sugerencia que se utilicen huevos) y se les da la misma consigna, con pelotas de ping pong lanzarlos sin que caigan al suelo. Igualmente, los participantes comentan las formas en que se desempeñó el grupo.

El ejercicio busca reflexionar sobre el significado de tratar con cualquier ser humano, de la importancia del cuidado en el trato con el otro, del respeto a su condición, más aún si las personas con las que interactuamos son vulnerables y muchas de ellas han sufrido situaciones traumáticas.

ii. Desarrollo

a. Contenidos

Iniciar este paso metodológico con la dinámica: “vertical vs horizontal”.

Entregar a cada participante dos tarjetas para que indiquen, de manera sencilla y directa, comportamientos de facilitadores que han observados en sus experiencias de capacitación.

Señalarán dos características:

Indica dos comportamientos/actitudes que valoras en un facilitador

Indica dos comportamientos/actitudes que no te agradan en un facilitador

Cada participante lee sus tarjetas y las coloca en un papelógrafo, panel o pared.

1. Comporamientos positivos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Comporamientos negativos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En plenaria, debatir y analizar los comportamientos positivos y negativos encontrados. A partir de allí, orientar el debate considerando el tema 1, el facilitador y el tema 2, competencias del facilitador.

Conformar 5 equipos de trabajo. Cada equipo elige una competencia y elabora una presentación de 3 minutos sobre ella.



Figura 10: Competencias del facilitador

Culminada la exposición de los equipos de trabajo iniciar una plenaria para desarrollar el tema 3, el estilo del facilitador.

Utilizar el análisis y reflexión efectuado en la dinámica de sensibilización: “tratándonos con cuidado”. Incidir en que el estilo del facilitador está ligado a generar un clima motivacional positivo, practicar la ternura, la tolerancia y el respeto, a fomentar la interacción activa entre los participantes y a estimular una actitud frente al conocimiento ligado al análisis, la reflexión y al pensamiento divergente.

iii. Cierre

El facilitador, con el apoyo de los participantes, realizará una breve síntesis de las ideas que considere más valiosas, surgidas del análisis y debate realizado durante la sesión.

Ejemplos de ideas fuerza:

Ideas fuerza	Descripción
1° idea fuerza	La dimensión emocional y la ternura crean un clima afectivo de confianza y colaboración en las sesiones de aprendizaje.
2° idea fuerza	El estilo del facilitador es el que construye el clima de confianza, de calidez, participación e interacción, necesarias para estimular aprendizajes.



4.

Definiciones y Consideraciones Adicionales

Esta parte del documento profundiza algunos de los temas que, si bien son mencionados y planteados en los diferentes capítulos de la guía, es importante precisarlos dado al abordaje que se debe brindar en los casos de las personas afectadas por el delito de trata de personas. Por ello en las siguientes páginas desarrollaremos el enfoque centrado en la víctima (ECV), algunas habilidades blandas que requieren manejar las y los operadores de servicios en la atención de las víctimas de trata y el cuidado y autocuidado que deben tener las personas que atienden a las personas afectadas por estos delitos.

4.1

Enfoque Centrado en la Víctima (ECV)

Colocar las prioridades, necesidades e intereses de la víctima del delito de trata de personas en el centro del trabajo con la víctima. Brindar asistencia sin prejuicios, con énfasis en la autodeterminación, y ayudar a las víctimas a tomar decisiones informadas, asegurando que la restauración de los sentimientos de seguridad y protección de las víctimas sea una prioridad y la protección contra políticas y prácticas que pueden volver a traumatizar a las víctimas sin darse cuenta. Un enfoque centrado en la víctima también debe incorporar un enfoque informado sobre el trauma.

Es una visión integral y sistémica de las necesidades y preocupaciones de la persona que busca garantizar la entrega sensitiva, sensible y sin prejuicios de los servicios brindados en la aplicación de procedimientos que prioricen sus intereses.

El ECV se ha extendido a todos los aspectos que impactan en las personas afectadas por el delito de trata de personas y propone seis estándares interdependientes y equitativos, que los operadores deben aplicar en la prestación de servicios especializados¹⁴. Veamos cada uno de ellos.

- **Identificación y atención prioritaria de necesidades y preocupaciones de las víctimas:** reconocer y comprender que cada víctima tiene diferentes necesidades y preocupaciones, ello supone otorgar el periodo de reflexión- para aclarar sus ideas, contradicciones o conflictos internos, dar valor a sus sentimientos y decidir acerca de sus opciones.
- **Brindar servicios sin prejuicios, sensitivos y sensibles, para evitar la revictimización y mitigar el estrés postraumático:** considerar que la NNA viene de sufrir la vulneración de sus derechos. Estar preparados para responder a las angustias y/o temores de las víctimas, así como el estrés postraumático.
- **Priorización de la protección y bienestar sobre los procedimientos, teniendo en cuenta la privacidad y confidencialidad:** buscar que las medidas y procesos no restrinjan irrazonablemente sus derechos, en el caso de NNA las medidas de protección deben responder a la aplicación del interés superior del niño.

¹⁴ Systematization based on the review of various documents, reviewed and approved by JTIP, which allowed the elaboration of the definition and the ECV primer, elaborated by CHS Alternative. DEPARTMENT OF STATE. Office of electronic communication to monitor and combat human trafficking in the Victim Centered Approach.

https://translations.state.gov/wp-content/uploads/sites/2/2017/06/8Engaging-Survivors_Spanish.pdf

Bumby, K. M., Baker, K. y Gilligan, L. (2018). *Advancing a Victim-Centered Approach to Supervising Sex Offenders: A Toolkit for Practitioners*. Dr. Kensington: The Center for Effective Public Policy.

As the Department of State has done by creating its "United States Advisory Council on Human Trafficking", in December 2015, which is made up of survivor victims of human trafficking, who advise and make recommendations to the federal government on policies and programs against trafficking. (In person.)

<https://www.dhs.gov/blue-campaign/victim-centered-approach> (traducción libre)

<http://www.endvavnow.org/es/articles/1499-enntación-centrado-en-las-sobrevivientes.html> (traducción libre)

<https://www.ovcttact.gov/taskforceguide/eguide/1-understanding-human-trafficking/13-victim-centered-approach/> (traducción libre). Maslow's pyramid.

- **Asegurar el adecuado acceso a la justicia:** el Estado debe garantizar el acceso de las víctimas a un servicio gratuito de asistencia legal, que resguarde sus derechos e intereses en todo momento, especialmente, en la determinación de la reparación integral por el daño causado.
- **Empoderamiento y participación:** desarrollar confianza y seguridad en cada uno, en sus capacidades, en sus potencialidades y en la importancia de sus acciones y decisiones para afectar positivamente su vida. Ayudar a las víctimas a superar las diferentes consecuencias psicológicas, físicas, sociales y culturales originadas en la condición de vulnerabilidad.
- **Restitución de derechos, dignidad, autonomía y determinación:** a través del ejercicio pleno de sus derechos las personas afectadas por el delito de trata de personas podrán contar con herramientas para fortalecer los factores de protección y favorecer su recuperación y reintegración.



Esto significa determinar, en cada caso, los derechos que se restringen o vulneran y que tengan acceso a cuantos servicios del Estado sean necesarios para lograr su restitución.

De ahí la importancia de aplicar este enfoque integral, que garantizará una atención que respete y responda a las necesidades e inquietudes específicas de cada niño afectado por el delito de trata de personas (CHS Alternativo, 2018)¹⁵.

15 Parte de proyecto "Alliances in Action to End Trafficking in Children and Adolescents in Peru" ejecutado por CHS Alternativo.s pyramid.

4.2

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas se definen como el conjunto de destrezas o habilidades sociológico-emocionales que les permiten desempeñarse mejor en el trabajo y en las relaciones personales. Además de las habilidades descritas a lo largo de la guía, nos centraremos en la empatía, la asertividad y la escucha activa:

Empatía:

Habilidad social que permite al individuo anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas. Se ajusta a las diferentes situaciones. Es importante que como operador/a considere los rasgos empáticos como saber escuchar, demostrar capacidad autocrítica y ser sensible a la emoción de los demás. Así mismo mencionar que desde el rol y las funciones que cumple como operador, la empatía se desarrolla evitando juzgar, evitar dar consejos y prestar atención y mostrar interés hacia los demás.

Escucha activa:

Es muy importante saber escuchar, ya que ello nos permite tener un panorama más amplio de la situación que se presenta. Cuando se escucha activamente a otra persona, ya sea a través de sus expresiones, lenguaje corporal, voz o palabras, le demostramos respeto y entendimiento, teniendo siempre en cuenta que los pilares de la comunicación son centrarse en la persona que habla y procurar no interrumpirle; mantener contacto visual; no abusar de tu posición es decir no invalides el argumento de los demás y no domines la conversación, recuerda que son niñas, niños o adolescentes que vienen de sufrir la vulneración de sus derechos y sobre todo tienen la necesidad de contar un espacio para ser escuchados.

Asertividad:

Es una estrategia de comunicación que nos permite defender nuestros derechos y expresar opinión, gustos e intereses, de manera libre y clara, sin agredir al otro y sin permitir que nos agredan. Una conducta asertiva nos permite hablar de nosotros mismo, aceptar cumplidos, pedir ayuda, discrepar abiertamente, pedir aclaraciones y decir "NO" cuando consideremos necesario. La asertividad no es una cualidad innata sino que es una habilidad social que se va desarrollando, por ello los elementos importantes a considerar como persona es ser respetuosa, buscar el momento indicado para decir las cosas, ser empática, aceptar tus limitaciones y siempre se debe comunicar con afecto, ser expresiva, espontánea y segura. Recuerda siempre que los beneficios de la asertividad es incrementar la autoestima y mejorar las relaciones sociales.

¡Recuerda que las transformaciones no son costosas, solo se requiere de la voluntad de cambio!



4.3

El Autocuidado

También es importante mencionar la importancia del cuidado y autocuidado que deben tener las operadoras y operadores, partiendo de la comprensión del Síndrome de Agotamiento profesional- SAP- como la respuesta del organismo frente a eventos laborales estresantes y crónicos de carácter interpersonal y emocional, que se presenta en operadores/as que atienden a otro/a que sufre. Es una respuesta crónica a la tensión emocional constante que tiene un desarrollo progresivo, debido a estrategias poco funcionales utilizadas por los profesionales para auto protegerse de las consecuencias de este síndrome.

Es así que, durante el desarrollo del SAP, se aprecia una disminución de la respuesta funcional del organismo a las demandas de la vida cotidiana por haber usado toda la energía, incluida la de reserva, sin conservar la necesaria para sí mismo. De esta manera su sistema inmunológico se debilita, incrementa su vulnerabilidad biológica y consecuentemente su predisposición a la enfermedad es mayor y su salud se encuentra en riesgo.

Desde el SAP se viven diferentes etapas:

Etapa	Descripción
Inicial	En la que el trabajador muestra mucho entusiasmo y expectativa positiva frente al trabajo, gran energía.
Estancamiento	En la que no se cumplen las expectativas profesionales, la relación entre el esfuerzo y recompensa no es equilibrada y se genera estrés.
Frustración	Se vive desde la desilusión y desmoralización, preocupación, ansiedad, tensión, agotamiento y fatiga.
Apatía	Se presentan cambios actitudinales y conductuales, trato distante y mecánico.
SAP	Se presenta un colapso emocional y cognitivo, frustración e insatisfacción.

Estas etapas van acompañadas de diferentes variables clasificadas en:

- **Individuales:** edad, género, estado civil, tipo de personalidad entre otros factores.
- **Organizacionales:** largas jornadas, ambigüedad del rol, alto volumen de trabajo, atención a personas con alta necesidad de apoyo,
- **Sociales:** familia, amigos, redes de apoyo, otras.

Por ello es importante partir de la definición del cuidado o la acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). Implica ayudarse a uno mismo o a otro, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio. Mientras que el autocuidado es el conjunto de acciones que emprende una persona en beneficio de su salud y bienestar. Se trata de una cualidad innata al ser humano cuyo objetivo principal es garantizar su supervivencia. En cuanto al autocuidado es importante resaltar que normalmente nos enfocamos en el autocuidado físico (no comer dulces, evitar grasas, no engordar, etc.) y no reconocemos la importancia del cuidado mental, sobre todo considerando la labor que desempeñan en la atención de otras personas.

Dado que los profesionales que brindan atención a las personas afectadas por cualquier modalidad de violencia, se convierten en receptores/as de experiencias de dolor y sufrimiento, es necesario saber cómo prevenir el SAP a nivel individual y organizacional.

4.3.1 Individual

- Realiza un autoanálisis sobre cuáles son las fuentes de estrés en tu trabajo.
- Cambia las estrategias que no son eficaces.
- Consigue una buena calidad de vida; ten una alimentación saludable y equilibrada. Respeta los horarios de las comidas. Trata de conseguir un patrón de sueño regular y adecuado. Practica ejercicio físico de forma regular.
- Mejora la forma en que realizas tu trabajo. Organiza tus tareas de forma compatible con el tiempo del que dispones. Mejora la comunicación con tus compañeros. Acepta diferentes opiniones, esto no supone un ataque personal, sino otro punto de vista que puedes valorar. Aclara las ambigüedades en cuanto a competencias de cada persona. Trata de resaltar los aspectos positivos de los demás y atenúa los negativos. Admite tus propios errores y limitaciones, aceptando que los demás también las tienen.
- Reserva un tiempo para descansar, practica ejercicios de estiramientos de la musculatura para prevenir problemas de tensión muscular y sobrecarga.
- Acude a terapia psicológica, siempre es bueno generar espacios de ayuda y sostén emocional.

4.3.2. Organizacional

- Comunicación constante con todos los colaboradores y compañeros de trabajo.
- Capacitación, actualización adecuada y permanente para el equipo.
- No crear falsas expectativas en el personal.
- Crear grupos de trabajo que mejoren el rendimiento y permitan un reparto justo de tareas.
- Crear reuniones grupales o de pequeñas actividades que ayuden a relajar al grupo o a individuos determinados.
- Fortalecer los vínculos interpersonales.
- Entender que el colaborador es un ser humano, con sus virtudes y debilidades, necesita apoyo, buena comunicación y honestidad.

4.3.3. Cómo manejar el SAP

01 Comuníquese con sus colegas o compañeros de trabajo, supervisores acerca del estrés laboral.

04 Pregunte cómo tener acceso a recursos de salud mental en su lugar de trabajo.

02 Hable abiertamente acerca de cómo circunstancias adversas afectan su trabajo.

05 Recuérdele a sí mismo que todos podríamos atravesar situaciones inusuales.

03 Identifique los factores que causan estrés y colabore con los demás para identificar soluciones.

06 Identifique y acepte aquellas cosas sobre las cuales no tiene control¹⁶.

¡RECUERDE!

El autocuidado constituye una responsabilidad personal de cada operador de contribuir con su propio cuidado y debe asumirlo como tal. Sin embargo no implica que el operador sea responsable de desarrollar SAP o cualquier otra afección relacionada (traumatización vicaria y/o movilización de las propias experiencias de violencia) y que su salud se vea afectada por el SAP surge en el contexto laboral y por la naturaleza del trabajo realizado, sobre todo ustedes atienden casos de personas afectadas por el delito de trata de personas¹⁷.

- Es importante identificar las fuentes de tensión que tienen durante el desempeño de sus funciones.
- Reconocer cómo estos estados de tensión afectan su salud física, emocional, relaciones de pareja y familiares, trabajo en equipo, desempeño laboral y la calidad del servicio brindado, entre otros aspectos.
- Identificar y reconocer sus fortalezas y recursos personales.
- Interiorizar, desde la propia convicción, el requerir darse a sí mismo/a cuidados adecuados y acordes a sus propias necesidades.
- Identificar acciones individuales y/o colectivas adecuadas para recuperar su bienestar.
- Elaborar e implementar un plan personal de autocuidado.

Revisar y evaluar periódicamente el plan personal de autocuidado y reestructurarlo si es necesario¹⁸.

¹⁶ Tomado del Proyecto Training materials prepared by the project "Alliances in Action to end the trafficking of children and adolescents in Peru" ejecutado por CHS Alternativo.

¹⁷ Guide for the Preparation of the Individual Reintegration Plan for Persons Affected by the Crime of Trafficking in Persons - Guidelines for the prevention and care of the Professional Burnout Syndrome in service operators of the National Program Against Family and Sexual Violence who care for people affected by the Gender-based violence, approved by Executive Directorate Resolution No. 035-2016-MIMP-PNCVFS-DE.

¹⁸ Guide for the Preparation of the Individual Reintegration Plan for Persons Affected by the Crime of Trafficking in Persons -Based on numeral 6.5 of the guidelines for the care and operation of temporary shelter homes, approved by Ministerial Resolution No. 150-2016-MIMP.

Bibliografía

- Alcántara, M.; Cabrera, Z.; Menacho, R. y Ramos, R. (2017). Guía de metodología pedagógica para entrenadores del personal especializado de los servicios de ginecología. Dirección de prevención y control del cáncer. Ministerio de Salud.
- Alizade, M. (2002). Lo positivo en psicoanálisis. Implicancias teórico-técnicas. Lumen.
- Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida - APRAMP (2017). Guía de intervención con víctimas de trata para profesionales de la salud. APRAMP. <https://apramp.org/download/guia-de-intervencion-con-victimas-de-trata-para-profesionales-de-la-salud/>
- Bachrach, E. (2012). Ágilmente. Grupo Editorial Argentina.
- Bachrach, E. (2014). Encambio. Sudamericana.
- Barrantes, C. (2016). Protegidas o revictimizadas. Alerta nacional sobre el modelo de gestión en los CAR de víctimas adolescentes de trata de personas. Documento de Trabajo. Terre des hommes Suisse. https://issuu.com/sbem1970/docs/protegidas_o_revictimizadas_final_s
- Barrantes, C. (2018). Rescatadas de la trata y luego ... ¿revictimizadas? Intercambio. Revista del Apostolado Social de la Compañía de Jesús en el Perú, (40), s.p. <https://intercambio.pe/rescatadas-la-trata-luego-revictimizadas/>
- Barreno, G. y Martínez, E. (2016). Educación de valores. Guía para docentes tutores. Ministerio de Educación de Ecuador. https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/05/2._Guia_Docentes_Tutores_Valores.pdf
- Barrios, H. y Gutiérrez, C. (2020). Neurociencias, emociones y educación superior: una revisión descriptiva. Estudios pedagógicos, 46(1), 363-382. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000100363>
- Bolognini, S. (2004). La empatía psicoanalítica. Lumen.
- Cabrera, Z. (2005). Defensorías comunitarias: una experiencia de liderazgo social sostenible. IDL.
- Cabrera, Z. y Menacho, R. (2011). La experiencia de capacitación en la Corte Superior de Justicia de Cusco. La formación de capacitadores. Instituto de Defensa Legal – IDL.
- Cárdenas, G. (2017). El calvario no termina para los niños y niñas víctimas de explotación sexual en Perú cuando son recuperados. Revista Memoria, (23), 38-43. https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2017/08/28155831/memoria-23_final.pdf
- Chahín-Pinzón, N.; Reyes, J. y Vargas, J. (2017). Aspectos psicológicos a tener en cuenta en la atención de víctimas de la trata de personas. Psychologia, 11(2), 121-129. doi: 10.21500/19002386.3107.

CHS Alternativo (2015). La atención de víctimas de trata de personas en centros de atención residencial. Documento técnico.

https://issuu.com/chsalternativo/docs/2015_documento_tecnico_atencion_car

CHS Alternativo (2015). Testimonios de las sobrevivientes de la trata de personas. Brechas entre las necesidades de atención y los servicios recibidos después del rescate.

file:///C:/Users/Personal%20Autorizada/Downloads/2015_testimonios_sobrevivientes_trata_personas_prtg.pdf

CHS Alternativo (2018). Enfoque centrado en la víctima. Aplicado a la atención de víctimas de trata de personas.

<https://chsalternativo.org/recurso/enfoque-centrado-en-la-victima-aplicado-a-la-atencion-de-victimas-de-trata-de-personas/>

CHS Alternativo (2019). Lo que debes saber sobre la trata de personas. Cuadri-folio.

http://chsalternativo.org/wp-content/uploads/2015/12/Cuadri-folio-TDP-2019_vff.pdf

CHS Alternativo y Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2016). Guía para la atención a víctimas de trata de personas en Centros de Atención Residencial de niñas, niños y adolescentes.

<https://chsalternativo.org/recurso/guia-para-la-atencion-a-victimas-de-trata-de-personas-en-centros-de-atencion-residencial-de-ninas-ninos-y-adolescentes/>

CHS Alternativo y Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2020). Guía de elaboración del Plan de Reintegración Individual para personas afectadas por el delito de trata de personas. Versión amigable.

<https://chsalternativo.org/recurso/guia-de-elaboracion-del-plan-de-reintegracion-individual-para-personas-afectadas-por-el-delito-de-trata-de-personas-version-amigable/>

Coto, R.; Valencia, F.; Saavedra, I.; Vicente, C. y Pozueta, S. (2018). Cómo fomentar la resiliencia (poster). Psicólogas Internas Residentes del Hospital Universitario Central de Asturias-HUCA).

Cussiánovich, A. (1990). Apuntes para una pedagogía de la ternura. Materiales del IPEDEHP.

Cussianovich, A. (2005). Educando desde una pedagogía de la ternura. Asociación Civil Crecer Juntos. <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Pedagogia%20de%20la%20ternura.pdf>

Cussiánovich, A. (2010). Aprender la condición humana. Ensayo sobre pedagogía de la ternura (segunda edición). Instituto de Formación de Educadores de Jóvenes, Adolescentes y Niños Trabajadores de América Latina y el Caribe.

Cyrułnik, B. (2001). La maravilla del dolor: el sentido de la resiliencia. Ediciones Juan Granica.

Cyrułnik, B. (2007). De cuerpo y alma. Gedisa.

Cyrułnik, B. (2007). El murmullo de los fantasmas. Gedisa.

Cyrułnik, B. (2015). Prólogo en J. Rubio y G. Puig, Tutores de Resiliencia. Dame un punto de apoyo y moveré mi mundo. Gedisa.

Darder, P. y Bach, E. (2006). Aportaciones para repensar la teoría y la práctica educativas desde las

emociones. Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria, 18, 55-84.

<https://ddd.uab.cat/record/125847>

Defensoría del Pueblo (2010). El derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia: la situación de los Centros de Atención Residencial estatales desde la mirada de la Defensoría del Pueblo. Serie Informes Defensoriales - Informe N° 150.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1189406/informe-150-201020200803-1197146-s025tn.pdf>

El Comercio (15 de agosto de 2019). Esclavas sin cadenas: desgarradoras historias de mujeres víctimas de trata en la Amazonía. El Comercio.

<https://www.actualidadambiental.pe/esclavas-sin-cadenas-desgarradoras-historias-de-mujeres-victimas-de-trata-en-la-amazonia/>

Family and Youth Services Bureau (FYSB). HTR3: adaptar un modelo del cuidado informado del trauma. National Safe Place Network.

<https://humantraffickingsearch.org/wp-content/uploads/2017/06/Adopting-a-TIC-Model-Spanish-WEBSITE.pdf>

Farfán, K. (2018). Desafíos del sistema de protección y reintegración de menores víctimas de trata de personas en el Perú [Trabajo fin de Máster en Cooperación Internacional al Desarrollo].

Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/33236>

Fierros, S. (2005). Manual de manejo de crisis [Tesina para la Maestría en Análisis Político y Medios de Información]. Instituto Tecnológico de Monterrey.

<https://repositorio.tec.mx/handle/11285/573059>

Fredrickson, B.; Samanez-Larkin, G., Tugade, M. y Waugh, C. (2003). What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States of September 11th, 2001. Journal of Personality and Social Psychology, (84), 365-376.

Fundación Clínica de la Familia (2013). Daños psicológicos en las víctimas de trata de personas.

<https://www.fundacionclinicadelafamilia.org/danos-psicologicos-en-las-victimas-de-trata-de-personas/>

Fundación Telefónica del Perú (2017). Aulas en hospitales. La historia del Proyecto. Telefónica.

Gairín, J. y Muñoz, M. (2008). El agente de cambio en el desarrollo de las organizaciones.

Enseñanza, (26), 187-206.

https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/69667/El_agente_de_cambio_en_el_desarrollo_de_.pdf?sequence=1

Garrido, M. (2011). Guía básica primeros auxilios psicológicos en violencia de género. Fundación Guardia Civil.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Proyecto_Apoyo_Asociacion_Juristas/Guardia_Civil_Guia_Primeros_auxilios_psicologicos_en_VG.pdf

Gibaja, N. (2018). Las víctimas de trata vienen de familias desestructuradas. Intercambio. Revista del Apostolado Social de la Compañía de Jesús en el Perú, (40), s.p.

<https://intercambio.pe/rescatadas-la-trata-luego-revictimizadas/>

Gobierno Federal de México, Instituto Nacional de las Mujeres, gobierno Federal de Tlaxcala, Instituto Estatal de las Mujeres y Vivir mejor (2010). Modelo de atención a las víctimas de trata de personas. Especialmente mujeres y niñas.

<https://docplayer.es/23782536-M-o-d-e-l-o-d-e-a-t-e-n-c-i-o-n-a-l-a-s-v-i-c-t-i-m-a-s-d-e-t-r-a-t-a-d-e-p-e-r-s-o-n-a-s-e-s-p-e-c-i-a-l-m-e-n-t-e-m-u-j-e-r-e-s-y-n-i-n-a-s.html>

González de Rivera, J. (2001). Psicoterapia de la crisis. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, (79), 35-53.

Grotberg, E. (2002). Nuevas tendencias en resiliencia en A. Melillo y E. Suárez (Comp.), Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas (pp. 19-30). Paidós.

<https://www.state.gov/wp-content/uploads/2019/02/283795.pdf>

Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz – IPEDEHP (2009). Que nos enseñen bonito. El trabajo en derechos humanos y equidad de género en escuelas rurales de Quispicanchis-Cusco. IPEDEHP.

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia - ISNA y Save the children (2017). Manual de proyecto de vida. Una guía para preadolescentes y adolescentes que luego de haber migrado retornan al país, incluidos quienes han huido por la violencia. ISNA y Save the Children.

Janet, P. (1919). Psychological healing. Macmillan.

Jiménez, M. (2018). La afectividad en el trabajo con niños y adolescentes. (Documento de trabajo).

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2012). Manual de Intervención en Centros de Atención Residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales. MIMP.

https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/manual_intervencion_dgna.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP (2012). Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021.

https://www.mimp.gob.pe/files/planes/Plan_Nacional_PNAIA_2012_2021.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP (2017). Quinto Informe Anual de Avances al 2016. Plan Nacional de Acción por la Infancia y Adolescencia 2012-2021 (Ley N°27666).

<https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/V-Informe-PNAIA-2016.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP (2020). Directiva 006-2020. Supervisión a los centros de acogida residencial a nivel nacional.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1225821/directiva_006_2020_mimp.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP (25 de julio de 2022). Dirección de Protección Especial – DPE. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

<https://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgna/contenidos/articulos.php?codigo=15>

Ministerio de Salud - MINSA (2019). Manual del facilitador en primeros auxilios psicológicos. MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4793.pdf>

Moggia, P. (2006). Hacia una pedagogía de la afectividad: la pedagogía de la ternura. Escuela de Educación, Universidad del Mar.

<http://munchmeyer.blogspot.com/2006/07/hacia-una-pedagoga-de-la-afectividad.html>

- Monesterolo, A. y Carro, C. (2013). Protocolo Nacional Unificado para la Protección y Asistencia Integral a Personas Víctimas de Trata. OIM Ecuador.
https://repositoryoim.org/bitstream/handle/20.500.11788/1383/ECDOIM_001.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moñivas, A. (1996). La conducta prosocial. Cuadernos de trabajo social, (9), 125- 142.
- Moñivas, A. (1996). La conducta prosocial. Cuadernos de Trabajo Social N° 9. Universidad Complutense.
- Nelva Sánchez, N.; Miranda, P. y Cervera, T. (2014). Módulos de capacitación para el trabajo con los agentes comunitarios de salud y consejo de desarrollo comunal. gobierno de Navarra, Unión Europea, Medicusmundi Navarra y Salud sin límites Perú.
https://medicusmundi.pe/sites/default/files/publicaciones/modulos_de_capacitacion.pdf
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC (2019). Enfoque de la trata de personas basado en los derechos humanos. Módulo 8. Educación para la Justicia. Módulos universitarios.
https://www.unodc.org/documents/e4j/tip-som/Module_8_-_E4J_TIP_ES_FINAL.pdf
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC (2009). Manual sobre la investigación del delito de trata de personas. Guía de autoaprendizaje.
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2011/8164.pdf?fbclid=IwAR3MT>
- Organización de las Naciones Unidas - ONU (2014). Los derechos humanos y la trata de personas. Folleto Informativo N° 36. https://www.ohchr.org/documents/publications/fs36_sp.pdf
- Organización Internacional para las Migraciones - OIM (2011). La trata de personas desde un enfoque de derechos humanos. OIM.
<https://robuenosaires.iom.int/sites/default/files/publicaciones/La%20Trata-de-Personas-desde-un-Enfoque-de-DDHH-Curso-OIM.pdf>
- Osorio, A. (2017). Primeros auxilios psicológicos. Integración Académica en Psicología, 5(15), 4-11.
- Patró, R. y Limiñana, R. (2005). Víctimas de violencia familiar: consecuencias psicológicas en hijos de mujeres maltratadas. Anales de Psicología, 21(1), 11-17.
https://www.um.es/analesps/v21/v21_1/02-21_1.pdf
- Poussery, L. (18 de enero del 2019). Mujeres y niñas, las principales víctimas de la trata de personas. France 24. <https://www.france24.com/es/20190116-onu-mujeres-trata-persona-abuso>
- Organización Internacional para las Migraciones - OIM y Save The Children (2007). Guía de intervención psicosocial para la asistencia directa con personas víctimas de trata.
https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/nuevo_sitio/2010/conferencia/3.%20Background%20Information%20on%20Mixed%20Migration/The%20Protection%20Needs%20of%20Victims%20of%20Human%20Trafficking/IOM%20-%20Guia%20de%20Intervencion%20Psicosocial%20para%20la%20Asistenci.pdf
- Prado García, M. (2020). Guía de intervención psicológica con víctimas de trata. Asociación para la

Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida - APRAMP.

<https://apramp.org/download/guia-de-intervencion-psicologica-con-victimas-de-trata/>

Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2017). Plan Nacional contra la Trata 2017-2021.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-contra-la-trata-decreto-supremo-n-017-2017-in-1530366-1>

Proyecto “Euro TrafGUID” (2013). Directrices para la detección de víctimas de trata en Europa. Unión Europea.

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/otrasFormas/trata/detectarla/pdf/ManualDirectricesDeteccionTSH.pdf>

Querol, A. (2015). Testimonios de las sobrevivientes de la trata de personas. Brechas entre las necesidades de atención y los servicios recibidos después del rescate.

file:///C:/Users/Personal%20Autorizada/Downloads/2015_testimonios_sobrevivientes_trata_personas_prtg.pdf

Querol, A. (2017). Rescate, atención y reintegración. Buenas y malas prácticas en la atención a víctimas de trata de personas 2013 – 2017. CHS Alternativo.

<http://chsalternativo.org/wp-content/uploads/2015/12/Rescate-atencion-y-reintegracion-Buenas-y-malas-practicas.pdf>

Querol, A. (2020a). El intento de las víctimas y sus familias por acceder a la justicia. Trata de personas, violencia y explotación: 40 testimonios. CHS Alternativo. Primera edición digital.

http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170757/El%20intento%20de%20las%20v%C3%ADctimas%20y%20sus%20familias%20por%20acceder%20a%20la%20justicia_%20Versi%C3%B3n%20final.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Querol, A. (2020b). Buscando justicia. Trata de persona, violencia y explotación: 40 testimonios. CHS Alternativo.

<http://chsalternativo.org/wp-content/uploads/2020/10/LIBRO-BUSCANDO-JUSTICIA-final.pdf>

Rabelo, J. (2010). Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis desde el Trabajo Social. Revista de Trabajo y Acción Social, (47), 121-133.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655753>

Raffo, S. (2005). Intervención en crisis. Apuntes para uso exclusivo de docencia. Departamento de Psiquiatría y Salud Mental, Universidad de Chile.

Restrepo, J. (1994). El derecho a la ternura. Arango Editores.

https://www.uv.mx/veracruz/cosustentaver/files/2015/09/6.-Restrepo-L.-C.-2010_El-derecho-a-la-ternura.pdf

Rubio, J. y Puig, G. (2015). Tutores de resiliencia. Dame un punto de apoyo y moveré mi mundo. Gedisa.

Sábato, E. (2000). La resistencia. Austral.

Slaikou, K. (1996). Intervención en crisis (segunda edición). Manual Moderno.

Tejada, J. (1998). Los agentes de la innovación en los centros educativos: profesores, directivos y asesores. Aljibe.

Torres, M. (2016). El nuevo rostro de un viejo fenómeno: la trata de personas con fines de explotación sexual y los derechos humanos. *Sociológica*, 31(89), 95-129.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018701732016000300095&lng=es&lng=es

Tutté, J.C. (2006). El concepto de trauma psíquico: un puente en la interdisciplina. *Aperturas Psicoanalíticas - Revista Internacional de Psicoanálisis en internet*, (23).

<http://aperturas.org/articulo.php?articulo=0000382>

Universitat Rovira y Virgili. (2013). Orientaciones para las buenas prácticas en la atención psicosocial de jóvenes y adolescentes. Resultados de un proyecto participativo con jóvenes y profesionales. Colección Antropología Médica N° 14. Tarragona.

https://www.academia.edu/10516219/Orientaciones_para_las_buenas_pr%C3%A1cticas_en_la_atenci%C3%B3n_psicosocial_de_j%C3%B3venes_y_adolescentes_Resultados_de_un_proyecto_participativo_con_j%C3%B3venes_y_adolescentes

Vanistendael, S. (2003). *Cómo crecer superando los percances*. Gedisa.

Varese, M. (2014). *La influencia del androcentrismo en la impunidad del delito de trata de personas con fines de explotación sexual [Disertación previa a la obtención del título de sociólogo con mención en ciencia política]*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

World Vision. (2017). *El Estado y la protección de la niñez y la adolescencia. Diagnóstico del Sistema de Protección en el Perú. 2013-2017*.

https://www.wvi.org/sites/default/files/el_estado_y_la_proteccion_de_la_ninez_y_adolescencia_-_world_vision_peru.pdf



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional
para el Bienestar Familiar
INABIF

CHS  **Alternativo**
Capital Humano y Social



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional
para el Bienestar Familiar
INABIF

CHS Alternativo

Capital Humano y Social

www.chsalternativo.org

 /chsperu

 @chsalternativo

 /tratadepersonas

 @chsalternativo

Lima

Calle Alfredo Salazar
225, Miraflores
(01) 421-3396

Loreto

Calle Pevas 1542
Iquitos
(065) 225-650

Cusco

Av. La Cultura s/n, Torre
Credinka Of. 1102 Urb. Quispicanchi
(084) 584-329

Madre de Dios

Jr. Puno 373, Pte
Maldonado
(082) 792-778

Puno

Jr. Puno 633,
Segundo Piso
(051) 777-313