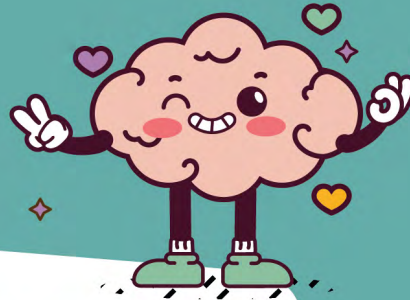


unicef 

para cada infancia



**CONTACTO
JOVEN**
Red Nacional de Atención Juvenil

PROTOCOLO

PARA EL ACOMPAÑAMIENTO
PSICOEMOCIONAL
CON COMPONENTES
PSICOSOCIALES



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



imjuve
Instituto Mexicano de la Juventud

I.	Agradecimientos	4
II.	Antecedentes	6
III.	Coordenadas para el arranque: “estás aquí”.....	10
	a. ¿A quiénes se dirige este Protocolo?.....	11
	b. ¿A quiénes se brinda el acompañamiento? ¿Quiénes lo brindan?	11
	c. ¿Qué situaciones se acompañan en Contacto Joven?.....	11
	d. ¿Qué encuentras en este Protocolo?	12
IV.	¡En sus marcas...! Marco general y enfoques	14
V.	¿Listos, listas? instrumentos de navegación	14
VI.	¡Arranquen! fases del acompañamiento	15
	- Fase 1: Antes de la interacción	15
	a. Sobre la información que encontrarás en la plataforma.....	15
	b. Sobre el rango de edad	16
	c. Sobre el género de las personas que solicitan apoyo	17
	d. Sobre el lugar en el que se encuentran las personas que solicitan apoyo	17
	- Fase 2: Presentación	18
	- Fase 3: Valoración	20
	- Fase 4: Toma de decisión	26
	- Fase 5: Acompañamiento	32
	a. Si estás acompañando un caso de desregulación emocional	33
	b. Si estás acompañando un caso que requiere estrategias para el manejo del estrés	38
	c. Si estás acompañando un caso que requiere estrategias para la solución de problemas	41
VII.	¡Llegaste a tu destino!: cierre del caso.....	46
VIII.	Acciones transversales	48
	1. Acompañamiento en casos de crisis emocional	48
	2. Derivación de casos	48
	3. Aplicación del instrumento de evaluación	48
IX.	Anexos	56
	a. Anexo 1: Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ)	56
	1. Descripción general	56
	2. Evaluación de la satisfacción de la persona usuaria	56

3. Metodología para el desarrollo de instrumentos de evaluación	57
4. Presentación del Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ)	58
b. Anexo 2: Aportes del equipo de supervisión de Contacto Joven	60
Referencias	64

I. Agradecimientos

Agradecemos a las y los funcionarios públicos que han impulsado la creación y el desarrollo del Componente Contacto Joven:

IMJUVE

Guillermo Rafael Santiago Rodríguez

Director General

Fidel Kalax Ruiz Burguete

Director de Bienestar y Estímulos a la Juventud de febrero de 2019 a marzo 2023

Karen Hurtado Arana

Directora de Bienestar y Estímulos a la Juventud de abril de 2023 a la fecha

Diseño metodológico del Componente:

Jazmín Anaya Jiménez

Subdirectora de Equidad y Servicios a Jóvenes

Operación del Componente:

Katherine Cedillo Soto

Jefa del Departamento de Derechos Humanos

UNICEF

Fernando Carrera Castro

Representante del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Janina Cuevas Zúñiga

Oficial Nacional de Educación

María Eugenia de Diego

Especialista en Desarrollo Adolescente

Acompañamiento del Componente:

Diana Lucero Puente Salazar

Especialista en Salud Mental para Adolescentes

Acompañamiento en plataforma y redes sociales:

Víctor Manuel Franco Correa

Coordinador de U-Report México

SECRETARIA DE SALUD

Juan Manuel Quijada Gaytán

Titular de la Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones

Gady Zabicky Sirot

Director General Servicios de Atención Psiquiátrica de México

Evalinda Barrón Velázquez

Directora General de la Comisión Nacional contra las Adicciones

Diana Tejadilla Orozco

Directora del Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud Mental

A las representantes del Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina la Universidad Nacional Autónoma de México por el diseño e impartición del curso de capacitación:

Olga Marina Robelo Zarza

Coordinadora del Área de Difusión

Claudia Erika Ramírez Ávila

Coordinadora del Área de Capacitación Continua

Créditos del presente documento

Revisión:

Jazmín Anaya Jiménez

Subdirectora de Equidad y Servicios a Jóvenes, IMJUVE

Katherine Cedillo Soto

Jefa del Departamento de Derechos Humanos, IMJUVE

Edgar Fernando Gutiérrez Piña

Jefe de oficina, IMJUVE

Janina Cuevas Zúñiga

Oficial Nacional de Educación, UNICEF

Diana Lucero Puente Salazar

Especialista en Salud Mental para Adolescentes, UNICEF

Compilación:

Atención a la Infancia en procesos de Justicia A.C.

Diseño Gráfico y Edición:

Raúl Alejandro Callejas Cruz

Dirección de Comunicación Social, IMJUVE

Ricardo Luna Callejas

Jefe de Oficina, IMJUVE

II. Antecedentes

En diciembre del 2019, se presentó la emergencia sanitaria causada por el virus SARS-CoV-2, a la cual se le denominó la “pandemia por COVID-19”, impactando a nivel global en términos de salud. En México el 23 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud declaró la “Jornada Nacional de Sana Distancia” como medida sanitaria y de distanciamiento social con el objetivo de disminuir los contagios por dicho virus.

Aunque la emergencia sanitaria provocada por el SARS-CoV-2 fue una crisis de salud física, tuvo un impacto importante en la salud mental.

“Desde la perspectiva de la salud mental, una epidemia de gran magnitud implica una perturbación psicosocial que puede exceder la capacidad de manejo de la población afectada. Puede considerarse, incluso, que toda la población sufre tensiones y angustias en mayor o menor medida. Así es que se estima un incremento de la incidencia de trastornos psíquicos (entre una tercera parte y la mitad de la población expuesta podrá sufrir alguna manifestación psicopatológica, de acuerdo con la magnitud del evento y el grado de vulnerabilidad). Aunque debe destacarse que no todos los problemas psicológicos y sociales que se presentan podrán calificarse como enfermedades, la mayoría serán reacciones normales ante una situación anormal. Los efectos, generalmente, son más marcados en las poblaciones que viven en condiciones precarias, poseen escasos recursos y tienen limitado acceso a los servicios sociales y de salud.”¹

Por esta razón, la Organización Mundial de la Salud (OMS) pidió a los países no desatender estas problemáticas, estudiar las necesidades de todos los sectores y garantizar que apoyo psicológico disponible como parte de los servicios esenciales.

En ese sentido y en el marco de la Jornada antes señalada, el Instituto Mexicano de la Juventud, como responsable de la definición e instrumentación de la política nacional a favor de las y los jóvenes mexicanos, con el objetivo de impulsar y promover el desarrollo integral de estos/as, a través del diseño, coordinación, articulación y monitoreo de la política pública en materia de juventud, desarrolló durante el mes de abril de 2020, una serie de reuniones virtuales entre funcionarias y funcionarios públicos de los Servicios de Atención Psiquiátrica (SAP), de la Comisión Nacional Contra las Adicciones (CONADIC), así como del Consejo Nacional de Salud Mental (CONSAME) de la Secretaría de Salud y del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), con el fin de discutir y generar propuestas de atención a las problemáticas de salud mental presentes en las juventudes mexicanas originadas por dicha emergencia, todo ello reconociendo a las personas jóvenes como sujetos de derecho y actores estratégicos para el desarrollo.

¹ Organización Panamericana de la Salud. Protección de la salud mental en situaciones de epidemias [Internet]. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 2009 [Citado 05/04/2020]. Disponible en: <http://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Pandemia%20de%20influenza%20y%20Salud%20mental%20Esp.pdf>

A este trabajo se sumaron instancias académicas y civiles para la generación de una red interinstitucional que a la fecha han participado cerca de 20 instancias, entre las que destacan: la Coordinación Nacional de las Becas Benito Juárez a través de las becas para servicio social “Elisa Acuña”, los Centros de Integración Juvenil (CIJ), el Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS, UNAM), la Facultad de Psicología (UNAM), la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGRO), la Universidad Popular Autónoma de Veracruz (UPAV), la Universidad Autónoma de Campeche (UACAM), la Universidad Autónoma de Coahuila (UAdeC), la Facultad de Salud Pública y Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, la Asociación Nacional de Profesionistas en Salud Pública, entre otras.

Derivado de tales reuniones, se creó el Componente “Contacto Joven, Red Nacional de Atención Juvenil”, con el objetivo general de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adolescentes, jóvenes y de sus comunidades durante y después de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, a través de acciones de atención a la salud mental, derivación en situaciones de violencias, apoyo intergeneracional y acciones educativas.

“Contacto Joven” se conforma como una red de personas jóvenes estudiantes y profesionistas en las áreas de atención a la salud, ciencias sociales y humanidades que, a través de su servicio social universitario y/o voluntariado, brindan acompañamiento psicoemocional entre pares (de joven a joven), atendiendo casos relacionados al estrés, la ansiedad y el manejo de emociones, de igual forma se canalizan a servicios especializados tales como “Línea de la vida”, aquellos casos que presenten problemáticas asociadas a la violencia, consumo problemático de sustancias, daño autoinfligido e ideación suicida. Las personas participantes en la Red que brindan servicio social universitario y/o voluntariado tienen un periodo de participación de seis meses, posteriormente se realiza un relevo con nuevas y nuevos participantes, a cada relevo le denominamos generación.

Para efectos del funcionamiento del Componente, se diseñó el modelo de operación con las siguientes etapas:

La primera tarea fue el establecimiento de las modalidades de participación de las y los jóvenes participantes de la Red, siendo:

- Supervisores de casos
- Servicio social universitario
- Voluntariado

Posteriormente se ha construido el perfil de cada modalidad, considerando los siguientes 6 elementos esenciales: interés de especialización, perfil académico, habilidades técnicas, compromiso social, fortalezas emocionales y condiciones tecnológicas (más adelante se revisan a detalle las funciones de las modalidades).

Para la conformación de la Red, el Instituto Mexicano de la Juventud ha emitido convocatorias de carácter público, una para la modalidad de “Supervisores de Casos” y otra para “Servidores Sociales y Voluntariado”. Las personas jóvenes interesadas en participar llevan a cabo su postulación a través de una plataforma digital hospedada en el portal oficial del Instituto, mismas que se evalúan a través de un Comité de Selección, considerando los criterios de elegibilidad establecidos para seleccionar a las personas que serán parte de “Contacto Joven” en cada generación.

Como parte esencial del modelo, en coordinación con el Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se ha diseñado el curso de capacitación donde se abordan los siguientes temas: perspectiva de juventudes, cuidado de la salud mental, primeros auxilios psicológicos, intervención en crisis, identificación de casos de violencias con perspectiva de género, intervención psicosocial, construcción de materiales psicoeducativos, autocuidado, reconstrucción del tejido social, prevención del embarazo en adolescentes, prevención del consumo problemático de sustancias, diversidad sexual, entre otros. Cada generación participante en la Red, debe cursar esta capacitación.

El proceso de intervención medular de “Contacto Joven” es el servicio de acompañamiento psicoemocional que funciona a través de la plataforma U-Report de UNICEF, el cual se vincula con U-Partners, que es un sistema de administración de casos y mensajería a través de WhatsApp, por medio del cual las y los jóvenes que requieren apoyo psicoemocional (personas usuarias) se conectan de forma gratuita y anónima con las y los participantes de la Red (acompañantes).

El servicio de acompañamiento psicoemocional inicia cuando las personas usuarias envían la palabra CONTACTO por WhatsApp al 55 79 00 96 69, donde un chatbot recoge los datos sociodemográficos para dar paso al acompañamiento entre pares. Este, se mantiene a través de una conversación de Whatsapp entre la persona usuaria y la persona acompañante.

Desde el día del lanzamiento del Componente “Contacto Joven” (10 de julio de 2020) y hasta el 30 de junio de 2023, y hasta el 30 de junio de 2023, gracias al compromiso de más de 1,000 personas acompañantes que forman parte de la Red a través de seis

generaciones, ha sido posible que 76,868 personas jóvenes en el país hayan recibido acompañamiento psicoemocional, en un espacio seguro que brinda estrategias de cuidado de la salud mental, creando entornos más saludables.

“Contacto Joven” es un ejemplo del trabajo colaborativo, donde cada institución y persona, brinda su experiencia, esfuerzo, voluntad y compromiso para prestar atención a la salud mental de las personas jóvenes, no sólo en el contexto de la emergencia sanitaria, sino a partir de un modelo adaptado a las necesidades de la realidad actual, generando un diagnóstico profundo sobre los factores de riesgo psicoemocionales, lo que permite tomar decisiones adecuadas para el seguimiento y mejoramiento de políticas públicas dirigidas a la atención integral de salud mental de las juventudes; convirtiéndolo en referente de buena práctica para países de América Latina y el mundo.

III.Coordenadas para el arranque: “estás Aquí”



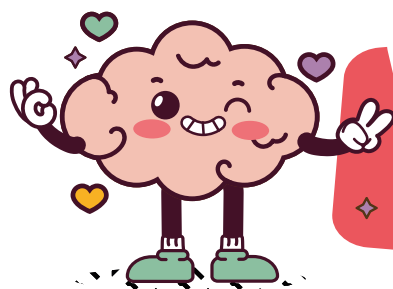
¡Hola!

Te damos la bienvenida al Protocolo para el acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales de **Contacto Joven. Red Nacional de Atención Juvenil.**

Este documento contiene los pasos a seguir para llevar a cabo el acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a personas adolescentes y jóvenes de entre 13 y 29 años que solicitan apoyo a través de mensajería electrónica (WhatsApp y Facebook Messenger), con el enfoque y abordaje de la Red Nacional de Atención Juvenil de Contacto Juvenil (en adelante, Contacto Joven). También incluye referencias teórico-conceptuales que dan sustento y breves recomendaciones prácticas para lograrlo. Considera este documento como parte de los instrumentos de navegación con los que te orientarás para seguir la ruta adecuada y llegar a la meta mientras brindes acompañamiento en Contacto Joven.

Este Protocolo se complementa con el Manual para el acompañamiento de casos en Contacto Joven (en adelante, Manual). En el Manual encuentras información teórica y referencias conceptuales más detalladas, que puedes utilizar para reforzar tus conocimientos y habilidades para el acompañamiento de casos y como material de consulta. Imagínate que el Protocolo es el camino a seguir y el Manual la brújula que puedes consultar cuando sea necesaria porque orienta y refuerza tus acciones a lo largo del camino.

La información que encuentras en este Protocolo se dirige al acompañamiento de casos, aunque Contacto Joven es un programa amplio que contempla otras acciones, por ejemplo, el diseño y difusión de materiales psicoeducativos dirigidos a las juventudes y vinculados con la salud mental y el bienestar, entre otras.²



Puedes revisar más información sobre los distintos componentes del programa Contacto Joven en el apartado “IV ¿LISTOS, LISTAS? INSTRUMENTOS DE NAVEGACIÓN” inciso a. en el Manual.

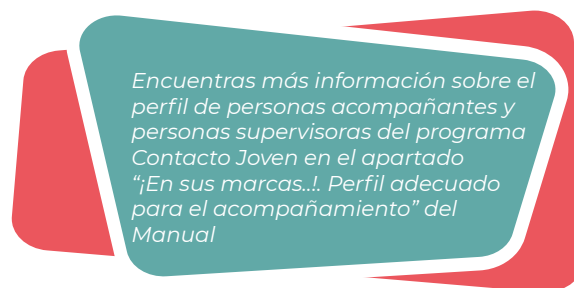
² Puedes consultar más información sobre la Red, sus alcances y la plataforma que la aloja en las siguientes ligas: <https://www.gob.mx/imjuve/acciones-y-programas/contacto-joven-red-nacional-de-atencion-juvenil#:~:text=Contacto%20Joven%20es%20una%20Red,i%C3%B3venes%20y%20de%20sus%20comunidades> y <https://mexico.ureport.in/page/contactojoven/>

a. ¿A quiénes se dirige este Protocolo?

El Protocolo está dirigido al personal acompañante que brinda atención psicoemocional con componentes psicosociales a las adolescencias y juventudes que solicitan apoyo a través de WhatsApp y Facebook Messenger y resulta complementario a la formación³ que ha atravesado para estar en condiciones de brindar acompañamiento en el marco del programa. También resulta útil al personal supervisor que guía al personal acompañante que brinda la atención de manera directa.

b. ¿A quiénes se brinda el acompañamiento? ¿Quiénes lo brindan?

El acompañamiento se brinda a adolescentes y jóvenes de entre 13 y 29 años por una red de personas acompañantes que cuentan con formación en áreas vinculadas con psicología, trabajo social, enfermería, entre otras. Las personas acompañantes brindan el servicio con la guía de personas supervisoras de casos.



c. ¿Qué situaciones se acompañan en Contacto Joven?

Se acompaña a personas adolescentes y jóvenes que enfrentan situaciones relacionadas a estrés, crisis, manejo de emociones y problemas, construyendo con ellas estrategias de afrontamiento. Es decir, se acompaña a personas que pueden beneficiarse al recibir primeros auxilios psicológicos, psicoeducación, técnicas para la regulación emocional, para el manejo del estrés o para la solución de problemas a través de mensajes escritos y a distancia.

En algunos casos, el acompañamiento incluye el desarrollo de acciones de derivación mediante el cual se orienta a las personas sobre la importancia de recibir atención especializada ante situaciones problemáticas específicas, y se ofrece psicoeducación sobre las mismas para alentar la búsqueda y la adherencia a tratamientos en otras

³ Todas las personas acompañantes que participan en el programa Contacto Joven han recorrido una capacitación de 75 horas, ofrecida por especialistas de diversas instituciones. Puedes ver más información sobre la capacitación en el apartado "IV ¿LISTOS, LISTAS?", inciso "i.capacitación".

instancias, además de los datos para que la persona que solicitó apoyo pueda ponerse en contacto con las mismas.

Entre las situaciones que activan acciones de derivación se encuentran: consumo problemático de sustancias, violencias, riesgo suicida, situaciones de estrés agudo y/o postraumático, depresión, neurodiversidad, entre otras, que requieren atención psicológica y psicosocial especializada. El personal que brinda acompañamiento emocional en el marco del programa, cuenta con habilidades y recursos para referirlos a Centros de Integración Juvenil, la Línea de la Vida, Línea 911, Centros de Justicia para las Mujeres y otras instancias.

d. ¿Qué encuentras en este Protocolo?

En este Protocolo encuentras la descripción detallada de los pasos a seguir para brindar acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a los distintos tipos de casos que se atienden en Contacto Joven, es decir, el “qué hacer” en la atención de casos. En particular, el Protocolo contiene:

- 1.** Algunas consideraciones a tener en cuenta antes de que empieces a acompañar casos en la plataforma de Contacto Joven: enfoque y principios del acompañamiento.
- 2.** La descripción de la ruta crítica que recorrerás al brindar acompañamiento. No es una ruta rígida, que se siga siempre de la misma manera en todos los casos, pero es muy útil para avanzar con orientación y confianza.
- 3.** Las fases del acompañamiento, que de manera general son las siguientes:
 - a.** Selección de casos a acompañar en la plataforma y revisión de la información que la persona que solicita apoyo ha ofrecido mediante la utilización del *bot*, antes de comenzar tu interacción directa con adolescentes y jóvenes.
 - b.** Presentación al iniciar el acompañamiento con cada adolescente y joven que atiendas.
 - c.** Valoración para obtener información sobre el caso.
 - d.** Toma de decisiones (¿continúas acompañando el caso, o es necesario que lo derives a instancias especializadas?).
 - e.** Acompañamiento del caso.
 - f.** Seguimiento de casos derivados.
 - g.** Cierre de cada caso acompañado.

4. La acción transversal de derivación:

- a. Derivación de caso durante el inicio de la interacción.
- b. Derivación de caso durante la fase de toma de decisión.
- c. Derivación de caso durante la fase de acompañamiento.
- d. Derivación de caso durante el cierre del mismo.

5. La acción transversal de primeros auxilios psicológicos.

6. La aplicación del instrumento CEACJ para conocer la percepción de la persona que acompañaste sobre el acompañamiento ofrecido.



Ten en cuenta que este Protocolo es una guía para el acompañamiento a personas adolescentes y jóvenes que solicitan apoyo en Contacto Joven, pero no pretende reemplazar la formación permanente que se requiere para ofrecer información adecuada, contención y estrategias para que impulsen a las personas que acompañes hacia el desarrollo de agencia personal respecto a su bienestar y salud.

De igual modo, el Protocolo compila acciones centrales para el desarrollo del acompañamiento, pero no podría abarcar todas las posibles realidades que estén experimentando las personas que solicitan apoyo; por lo cual, debes comprometerte en los procesos de supervisión para la revisión exhaustiva de casos y la observación externa de tus acciones. Ello asegura rigurosidad y calidad en tu atención, además de abonar al aprendizaje y desarrollo de habilidades que experimentarás en Contacto Joven. En el apartado “¿Listos, listas? iii. Supervisión” del Manual encuentras más información sobre este proceso.

Antes de que arranques, ten en cuenta que para que cualquier recorrido se lleve a cabo de manera segura, es necesario contar con información suficiente y habilidades para lograrlo.

IV. ¡En sus marcas...! Marco general y enfoques

Para brindar acompañamiento a personas adolescentes y jóvenes es importante que revises "las lentes" desde las que observas y actúas.

Es por ello que, antes de que comiences a brindar acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a adolescentes y jóvenes, te invitamos a recordar el enfoque y la base conceptual-metodológica que te permitirán avanzar con paso firme y seguro.

El programa está enmarcado en el enfoque de apoyo psicoemocional con componentes psicosociales, en el enfoque de juventudes y el enfoque de derechos humanos. También está regido por algunos principios, tales como el trato digno, la acción sin daño, la no discriminación y el respeto a la diversidad, el principio de participación y la confidencialidad.

Recuerda tener presentes los aspectos desarrollados en el apartado "En sus marcas...Marco general y enfoques" del Manual.

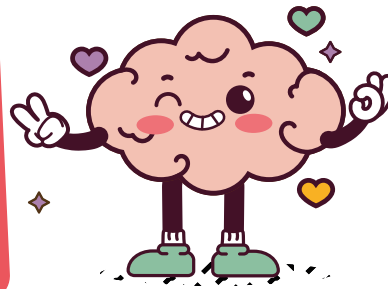
V. ¿Listos, listas? Instrumentos de navegación

Ahora que recordaste los enfoques, te toca conocer el mapa general.

 Pasos a seguir	Acciones transversales
1. Presentación	<ul style="list-style-type: none">• Psicoeducación• Primeros auxilios psicológicos• Instrumentos de evaluación CEACJ• Derivación de casos
2. Valoración	
3. Presentación	
4. Acompañamiento	
5. Cierre	

En Contacto Joven se contemplan 4 niveles de acción que son transversales. Esto implica que pueden ser necesarias (y por lo tanto deberás llevarlas a cabo) en cualquier momento de la interacción con la persona que solicitó el acompañamiento.

Revisa también el apartado “¿Listos, listas?” en la sección “II. Acompañamiento, inciso “a. Instrucciones para personas supervisoras” e inciso “b. Instrucciones para personas acompañantes” del Manual para reforzar tu conocimiento sobre el acceso y el uso de la plataforma U-Report.

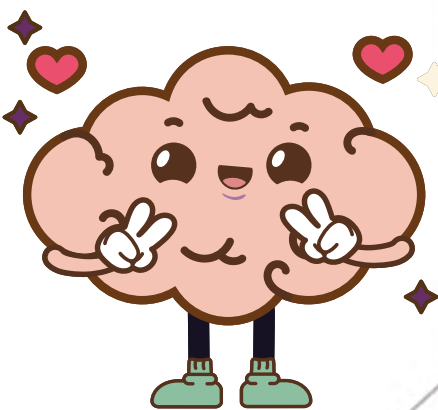


VI. ¡Arranquen! Fases del acompañamiento

Fase 1: Antes de la interacción

a. Sobre la información que encontrarás en la plataforma

Antes de comenzar a brindar acompañamiento, es útil que conozcas cuál es la información que las personas que solicitaron el apoyo dejaron en la plataforma. El bot del programa formula de manera automática una serie de preguntas. Esto significa que cuando accedas a la plataforma para comenzar a brindar apoyo psicoemocional, tendrás cierta información sobre la problemática, la edad, el género y el lugar en el que reside. La sucesión de información y preguntas que la plataforma despliega es la siguiente:



“¡Hola! Has entrado a la red de apoyo psicosocial CONTACTO JOVEN. Aquí trataremos de apoyarte y guiarte respecto a tus emociones, estado de ánimo y diversas situaciones que afectan tu relación con los demás. Todo lo que aquí cuentes es anónimo y confidencial, éste es un espacio de confianza.⁴ ¿Te interesa iniciar? Escribe SÍ o NO”.

Si la persona contesta SÍ, la plataforma le ofrece información sobre los alcances de la atención:

“En Contacto Joven trabajamos profesionales en psicología y salud mental para asesorarte sobre situaciones que te generan estrés, ansiedad, tristeza y otras emociones. Esta no es una terapia psicológica, estamos aquí para conocer tu situación y, en la medida de lo posible, guiarte. Para continuar escribe, SIGUIENTE”.

⁴ La plataforma también ofrece a la persona que solicita apoyo psicoemocional una liga en la que aparece la política de privacidad: <https://ureport.in/v2/about/>

Inmediatamente después, la plataforma recaba información general sobre la problemática. Se han programado seis etiquetas para clasificar el motivo de las solicitudes. La plataforma indica la siguiente información:

“Dime ¿qué te acercó a solicitar acompañamiento en CONTACTO JOVEN? Para ayudarte a precisarlo, te voy a dar algunas opciones.

- a. Estrés:** Por ejemplo, no puedo concentrarme, no puedo dormir, siento desesperación, angustia, tristeza, ansiedad, enojo, frustración, tengo problemas con mi familia o personas importantes para mí, etc.
- b. Crisis:** Por ejemplo, me he enfermado o una persona cercana a mí; perdí a un ser querido, dejé la escuela, perdí mi empleo, etc.
- c. Emociones:** Por ejemplo, me cuesta trabajo identificar mis emociones y tengo dificultades para expresarlas. Actúo de manera poco controlada. Tengo sentimientos intensos de soledad, abandono, insatisfacción, etc.
- d. Sustancias:** Por ejemplo, ha aumentado mi consumo de alcohol u otras sustancias. Sólo siento que soy capaz de hacer algunas cosas cuando tomo alcohol/droga. Solo cuando tomo droga/alcohol me tranquilizo. Necesito droga/alcohol para dejar de sentir tristeza y dolor emocional.
- e. Violencia:** Por ejemplo: mi familia o yo hemos vivido una situación de violencia o abuso sexual.
- f. Pensamientos:** Por ejemplo, durante los últimos días he tenido pensamientos de acabar con mi vida o hacerme daño. Siento que en mi cabeza sólo hay pensamientos negativos. Me cuesta mucho hacer cosas que antes disfrutaba.

Escribe ESTRÉS, CRISIS, EMOCIONES, SUSTANCIAS, VIOLENCIA, PENSAMIENTOS, dependiendo con cuál te identifiques más”.

Es importante tomar en cuenta que un mismo caso puede tener varias etiquetas, ya que la persona puede elegir una o las seis etiquetas.

Una vez que la persona que solicita apoyo psicoemocional escribe la o las etiquetas con la que se identifica, la plataforma solicitará información sociodemográfica general.

b. Sobre el rango de edad

Recuerda que Contacto Joven brinda apoyo psicoemocional a personas entre 13 y 29 años. Si al abrir un caso en la plataforma, encuentras que la edad de la persona está fuera de ese rango, podrás ofrecerle alternativas de atención. Te sugerimos usar mensajes como este:

“Qué bueno que te has acercado al programa. Sin duda es el primer paso para recibir el apoyo que necesitas. Voy a darte datos de instituciones que podrían serte útiles, porque Contacto Joven sólo brinda acompañamiento a personas entre 13 y 29 años”.

Luego de escribir este mensaje, sigue los pasos que indica este Protocolo para derivar el caso y consulta los directorios proporcionados en el apartado “Derivación de casos” dentro de este Protocolo.

c. Sobre el género de las personas que solicitan apoyo

Por su parte, los parámetros utilizados para clasificar y ordenar a las personas que solicitan el acompañamiento respecto al género con el que se identifican, la plataforma ofrece los criterios mujer, hombre y otro, con la finalidad de incluir a las personas que se identifican dentro de un género distinto a los binarios y respetar su identidad de género. Si la persona seleccionó la opción “otro”, escribe este mensaje:

“ Yo me identifico con los pronombres [femeninos/masculinos/neutros/ ella/él/elle], ¿Cuáles son los tuyos? o ¿Cuáles te gustaría que utilizara al escribirte?”

Una vez que la persona haya explicitado cuáles son sus pronombres, recuerda utilizarlos durante todas las interacciones.

d. Sobre el lugar en el que se encuentran las personas que solicitan apoyo

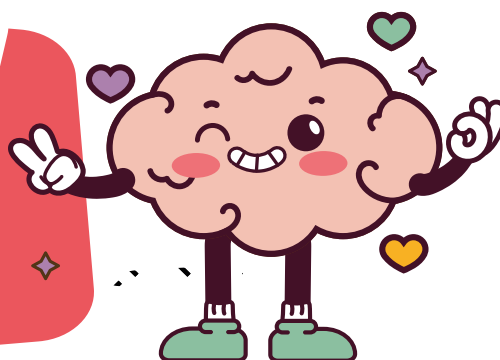
Por último, encontrarás información sobre el estado, municipio y/o alcaldía en el que se encuentra la persona a quien le brindarás apoyo psicoemocional, que puede serte útil para apoyar de manera diferencial y particular. Por ejemplo, podrías consultar instancias locales que ofrezcan actividades comunitarias, recreativas, deportivas, servicios de salud y otros que detectes como apropiados para brindar acompañamiento psicosocial.

La voz de la experiencia

El equipo de supervisores de Contacto Joven ha detectado algunas de las habilidades que son importantes durante la fase de arranque y te comparte estos mensajes:

- Recuerda comunicar tus ideas de manera clara y puntual. Como el acompañamiento se realiza por escrito, los mensajes más útiles son breves, puntuales, con frases cortas.
- Presta mucha atención a la ortografía y la redacción; un mensaje con errores puede transmitir desinterés, descuido o poco profesionalismo.
- La comunicación asertiva es muy importante. Si no conoces estrategias⁵ para utilizarla, consulta algunas y practícalas antes de empezar a interactuar.
- La escucha activa es una habilidad muy importante cuando nos comunicamos de manera verbal, pero aplicarla en mensajes escritos es un gran reto. ¿Cómo se te ocurre que podrías utilizar la escucha activa, al interactuar por mensajería escrita? ¿Qué estrategias se te ocurren para respetar el ritmo de la otra persona, sin escuchar sus tonos de voz ni ver sus gestos, y transmitir de manera genuina empatía, calidez y atención.
- Antes de empezar a realizar acompañamientos, ten en cuenta que todas las personas tenemos prejuicios. Revisa con cuidado cuáles son los tuyos para estar alerta ante posibles mensajes que estigmaticen a las personas que acompañes, y cuidar de no convertirte en evaluador/a de su narrativa.

¡Ya puedes empezar a interactuar con adolescentes y jóvenes que solicitaron la atención y respondieron las preguntas iniciales! Recuerda dirigirte al caso más antiguo de la bandeja de entrada en la plataforma. Si aún tienes dudas sobre el uso de la plataforma, revisa el apartado “¿Listos, listas?” en la sección “II. Acompañamiento” (ínciso b) del Manual.



Fase 2: Presentación

Este es el momento en el que ocurre la primera interacción con las personas adolescentes o jóvenes que solicitaron apoyo. Es muy importante que como persona acompañante comiences a crear un clima de confianza a través de estrategias básicas, por ejemplo, diciendo tu nombre y función, detallando algunas características de la atención y dando espacio para que exprese su identidad. Aquí aparecen algunos ejemplos de lo que puedes decir:

⁵ Más adelante se abordan algunas estrategias para la comunicación asertiva que podrían serte útiles.

“Hola, mi nombre es ____ y pertenezco a la Red Nacional de Atención Juvenil de Contacto Joven. Estoy aquí para apoyarte. ¿Cómo te gustaría que te llame?”

“Hola, mi nombre es ____ y formo parte de la Red Nacional de Atención Juvenil, Contacto Joven, estoy aquí para ayudarte. Mi horario de atención es de lunes a viernes de 10 am a 2 pm, hora CDMX. Debido a la plataforma puedo tardar un poco en responder, te pido que si soy la última en mandar mensaje cuando se termine mi horario, deberás escribir la palabra CONTINUAR para que nos podamos seguir comunicando. Si pasan 24 horas y no obtengo respuesta de tu parte, no podré seguir hablando contigo y tendrás que volver a realizar tu registro desde el inicio.”

“¿Bajo cuál nombre te gustaría que me dirija hacia ti?”

Inmediatamente después, podrás continuar la presentación haciéndole saber a la persona que está en un espacio seguro y confidencial, y describir la forma en la que recibirá atención. Por ejemplo:

“De acuerdo [nombre que dio la persona], mucho gusto :). Quiero recordarte que este chat es un lugar seguro y confiable mediante el que estaremos platicando”.

Recomendaciones generales (Guía mhGAP)⁶ (adaptación)

Deja que la persona se comunique con la menor interrupción posible. Es posible que no puedan narrar sus antecedentes con claridad, por lo que requerirás paciencia para acompañar el ritmo de los relatos. Una vez que la persona aluda a que terminó de describir, anuncia que le harás preguntas para comprender mejor la situación.

Utiliza lenguaje sencillo. Evita palabras técnicas. Aborda un solo tema a la vez.

Si la persona devala experiencias especialmente difíciles (violencia sexual o de cualquier tipo, conducta autolesiva, etc.), agradece la confianza que ha depositado en ti, confirma que seguramente fue difícil devalar la situación vivida, recuérdale que la comunicación es confidencial. Luego podrás iniciar los pasos para la derivación a atención especializada.

Nunca presiones a la persona para hablar de sucesos posiblemente traumáticos o describirlos.

Si la persona tarda en escribir su respuesta, no la presiones para contestar. Deja pasar unos minutos y luego escribe que continúas allí, si desea continuar. Puedes recordar tu horario de atención y reforzar la idea de que continuarás la conversación (dentro de ese horario) cuando le resulte más oportuno.

Es útil resumir los puntos claves. Escribe lo que has entendido hasta el momento para ayudar la comunicación y la comprensión de la situación.

Nunca menosprecies los sentimientos expresados. Nunca sermonees ni adoptes una actitud moralizante. No juzgues a la persona por su manera de comportarse. Apoya a la persona para que detecte el origen del problema y sugiere soluciones.

⁶ Las recomendaciones se basan en información retomada del apartado Principios Generales de la Atención de la Guía mhGAP publicada por la OPS, disponible en <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34071>

Fase 3: Valoración

Una vez que te hayas presentado, podrás comenzar a indagar acerca de las necesidades de la persona que solicitó apoyo. En este punto de la ruta de atención, podrás aplicar técnicas para identificar la razón que le llevó a solicitar apoyo, qué necesita, etc.

Puedes guiarte con las etiquetas que previamente la persona que solicita el apoyo seleccionó para explorar partiendo de ese punto. Algunas preguntas que puedes formular son:

- ***“Veo que elegiste la etiqueta de “emociones”⁷, ¿Qué es lo que te gustaría compartir acerca de ello?”***



- ***“¿Qué te llevó a solicitar el apoyo de Contacto Joven?”***

- ***“¿Cómo te encuentras el día de hoy, quieres hablar de algo en especial?”***

Inmediatamente después de “abrir la puerta” para que la persona comience a hablar sobre aquello que le preocupa, podrás profundizar en aquello que está ocurriendo en su vida, es decir, cuál es el evento precipitante (¿Qué pasó? ¿Cuándo pasó? ¿Dónde pasó?) y las emociones, pensamientos, sensaciones y conductas asociadas.

La Guía mhGAP propone orientaciones generales para identificar dificultades. Se retoman las ideas generales, adaptándolas a Contacto Joven:

Investigar/considerar qué llevó a la persona a escribir a la plataforma.

Investigar/considerar antecedentes de la problemática.

Detectar factores que desencadenan la dificultad en el momento actual.

Investigar/considerar estrategias para salir adelante y apoyo social (redes).

Investigar/considerar posibles antecedentes médicos y posibles trastornos mentales.

En Contacto Joven sumamos estas recomendaciones:

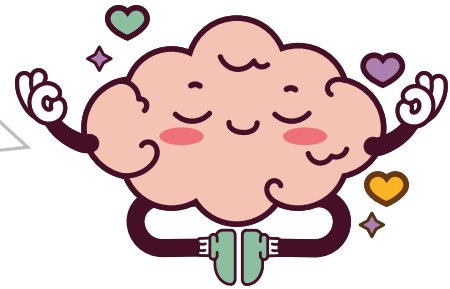
Investiga considerando la situación y contexto de la persona para evaluar con mirada psicosocial. ¿Cuál es la realidad social/cultural en la que se encuentra? ¿Cómo impacta esa realidad en el malestar que está sintiendo? ¿Qué recursos pueden existir en su contexto inmediato que propicien bienestar?

⁷ Es importante diferenciar las emociones, de las sensaciones. Algunas sensaciones son: temperatura, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, tensión muscular, náuseas, sueño, temblor, humedad en los ojos, comezón, presión en el estómago, sudoración, dolor de cabeza, ganas de ir al baño, nudo en la garganta, sequedad de boca, sensación de ahogo, cosquilleo, entumecimiento.

Para lograrlo, puedes hacer uso del *Análisis Funcional de la Conducta* (Kaholokula, Godoy, Haynes y Gavino, 2013). Es un procedimiento diagnóstico cuyo objetivo es comprender qué factores podrían estar conformando el malestar de la persona que solicita apoyo.

Puedes imaginarlo como una alternativa para obtener muchas “piezas de rompecabezas” (información) que luego podrás revisar, analizar y “poner en orden” para tomar decisiones sobre el acompañamiento y/o el proceso de derivación de la persona que pidió apoyo.

Revisa la sección “Instrumentos de navegación” del Manual para conocer más.



El siguiente cuadro te sirve como guía para realizar el *Análisis Funcional* durante el acompañamiento. La columna de la izquierda te muestra las áreas a explorar, mientras que en la columna de la derecha encuentras una breve descripción del área, y sugerencias sobre qué y cómo formular preguntas para obtener la información. Lo ideal es que preguntes sobre todas las áreas; siempre y cuando te adaptes al ritmo que la persona que acompañas. Cuanta más información obtengas, más posibilidades tendrás de comprender mejor la situación que vive la persona y, por lo tanto, podrás tomar mejores decisiones para brindarle apoyo.

¡Recuerda! La lista de preguntas es una guía para que tengas la tranquilidad de ir abordando las temáticas centrales que luego hagan posible la toma de decisión sobre el acompañamiento o la derivación. Cuida de no transformarlo en una interacción rígida. Adapta el orden y la redacción de las preguntas al diálogo que estás sosteniendo con la persona (su estilo, su ritmo, su lenguaje, etc.).

Mientras estés interactuando con la persona adolescente o joven, concéntrate en la conversación, el vínculo, la fluidez de la comunicación. Pueden surgir algunas hipótesis sobre qué situaciones vive esa persona y qué necesita (apúntalas si es así), pero no intentes llegar a la valoración y a la decisión todavía. Una vez que tengas información suficiente, entonces puedes revisarla con calma y tomar decisiones, acompañándote con la persona que te supervisa.

Si te parece apropiado, puedes introducir las preguntas para la valoración de esta manera:

“Agradezco que tengas confianza en este espacio para contarme qué te hizo pedir apoyo en Contacto Joven. Mientras leo lo que me cuentas, se me ocurren muchas preguntas que sirven para comprender mejor lo que te está pasando. Hay muchas cosas que me interesa saber de ti. Cuanto más puedas contarme, mejor podré entenderte para que luego pensemos alternativas. Por ejemplo,___ [iniciar preguntas sobre áreas de valoración]”.

Cuando lo consideres apropiado, intercala mensajes de aliento y validación del esfuerzo que la persona está haciendo al contestar tus preguntas y ofrecer información personal. Además de facilitar el vínculo, te permitirá construir una plática, en la que hagas comentarios y des retroalimentaciones (en lugar de un interrogatorio en el que solo formules preguntas).

“Todo lo que me estás contando es muy importante, y será muy útil para que construyamos ideas sobre cómo podrías sentirte mejor”.

“Estás siendo muy clara/o, te lo agradezco mucho”.

“Qué bueno que mencionaste esto. Me hace pensar en _____ [ligar con otra pregunta, asociada al tema que se está abordando]”.

Valoración área de salud física

En este apartado, se valoran aspectos básicos vinculados a la salud física de quien solicita la atención. Esto incluye hábitos de sueño y alimentación, así como el consumo de sustancias.

- ¿Cómo te sientes físicamente?
- ¿En tu familia hay alguien que viva con alguna enfermedad? ¿Cuál?
- ¿Alguna parte del cuerpo te causa dolor constantemente? ¿Vives con alguna enfermedad crónica?
- ¿Cómo describirías tus hábitos de alimentación? ¿Durante los últimos seis meses ha disminuido o aumentado tu ingesta alimentaria?
- ¿Tienes problemas para dormir?
Si contesta afirmativamente, se recomienda explorar:

- ¿Desde cuándo se te dificulta conciliar el sueño? ¿A qué hora te duermes y a qué hora te despiertas? ¿Cuántas horas duermes? ¿Sueles despertarte a media noche? ¿Se te dificulta conciliar el sueño? ¿Tienes pesadillas? ¿Al dormir sientes descanso físico y mental?

- En caso de tomar medicamentos: ¿Cuáles son los medicamentos que tomas para conciliar el sueño? ¿Has notado algunos efectos secundarios de este medicamento?
- ¿Fumas o bebes? ¿Con qué regularidad?
- ¿Has consumido algún tipo de sustancia psicoactiva?
- ¿De qué manera cuidas tu salud?
- ¿Realizas una actividad física regular (ir al gimnasio, deporte, bailar, etc.)?

Valoración área de salud emocional

En esta área de exploración, se indaga sobre el ámbito emocional de la persona que solicita la atención. Es importante dirigir las preguntas hacia las principales emociones reportadas por la propia persona que solicita la atención.

- ¿Sabes reconocer tus emociones?
- ¿Puedes expresar tus emociones?
- En los últimos meses, ¿qué emociones placenteras has sentido y que tan recurrentes son?
- ¿Identificas algo que te provoque sentimientos agradables?
- ¿Cuáles son los momentos en los que sientes tranquilidad?
- ¿Hay algo más que te preocupe?

Si la persona que solicita el acompañamiento, refiere alguna emoción particular, es posible explorar de la siguiente manera:

- ¿Cómo te sientes cuando experimentas [la emoción referida por la persona]?
- ¿Qué ideas tienes cuando experimentamos [la emoción referida por la persona]?
- ¿Qué haces cuando experimentas [la emoción referida por la persona]?
- ¿Qué sensación experimentas en tu cuerpo cuando se presenta esta emoción?
- ¿En qué parte de tu cuerpo se manifiesta esta emoción?
- ¿Has identificado cuantas veces a la semana sientes [la emoción referida por la persona]?
- ¿En escala del 1 al 10 con qué intensidad sueles experimentar [la emoción referida por la persona]? Califícala considerando el 1 como un nivel bajo de intensidad y el 10 como el máximo de intensidad.
- ¿Hacer otras actividades como las labores domésticas y tu trabajo, te ha funcionado para disminuir las emociones que me describes?
- ¿Consideras que hay otras formas de disminuir esta emoción aflictiva que podrías incluir en tu rutina diaria?
- ¿Qué piensas cuando te sientes esa emoción?
- ¿Qué tan frecuentes son estos pensamientos?
- ¿Has pensado qué hacer para enfrentar esta situación?

Valoración del área cognitiva

En esta área se valoran algunas de las funciones ejecutivas superiores, tales como memoria, lenguaje, razonamiento, atención y concentración.

- ¿Presentas dificultades para concentrarte?, ¿Te has concentrado tanto en algo que te resulta difícil cambiar de una actividad a otra, o atender al mismo tiempo otras tareas?
- ¿Logras concentrarte en tus tareas laborales o conversaciones?
- ¿Tienes dificultad para recordar cosas o pérdida de la memoria?

En caso de que la persona responda “sí”, profundiza para saber si es pérdida subjetiva de la memoria (por ejemplo, dificultad para recordar donde se dejaron las llaves, no recordar la actividad que se iba a realizar, comprobar lo que se hizo anteriormente), o si podrían indicar otras dificultades cognitivas (como olvido de nombres, fechas, lugares, palabras, conceptos, etc., que podrían indicar otras dificultades cognitivas. La pérdida subjetiva de la memoria está más relacionada con trastornos emocionales.

- ¿Te ha costado tomar decisiones en los diferentes ámbitos de tu vida?
- ¿Te cuesta trabajo encontrar alternativas para las dificultades que se te presentan en tu día a día?
- ¿Te ha costado trabajo organizar, planear o anticipar tus actividades?

- ¿Has notado algún cambio en tu rendimiento escolar/laboral? *Si contesta afirmativamente, pregunta* ¿De qué manera?
- ¿Cómo consideras tu desempeño escolar/laboral? ¿Qué mejorarías? ¿Hay algo que se te dificulte?
- ¿Tienes a terminar las actividades que te propones? / ¿Tienes a dejar inconclusas tus actividades?

Valoración del área conductual

- Describe cómo es tu comportamiento habitual.
- ¿Alguna vez has tenido problemas por tu comportamiento?
- ¿Las personas suelen quejarse de tu comportamiento?
- ¿Qué te gusta realizar mientras estás solo/a?

Cuando la persona refiera algún problema específico, profundiza de la siguiente forma:

- ¿Qué cosas y/o acciones son las que te generan esta molestia y por qué? Platícame sobre ellas.
- ¿Has buscado ayuda anteriormente para resolver este problema?
- ¿Podrías especificar la última vez que te ocurrió este problema? (¿Qué, cuándo, dónde y cómo ocurrió?).
- En general, ¿con qué frecuencia ocurre?
- ¿Qué has intentado hacer para solucionarlo?
- ¿Cuál dirías/imaginas que es la solución a esa dificultad?
- ¿De qué manera se te ocurre que podrías aliviar/sobrellevar mejor la situación?
- El problema que mencionaste, ¿tiene que ver con la forma en la que sueles expresar las emociones ante otras personas?
- ¿Cuáles han sido los resultados que has obtenido en tus intentos para solucionar la situación?
- ¿Cómo ves el futuro? ¿Cuáles son tus planes?
- Cuando te acuestas a dormir ¿lo haces deseando no despertar nunca más?
- ¿Has pensado en hacerte daño?
- ¿Has planeado cómo hacerte daño? ¿De qué manera?
- ¿Ya conseguiste con qué hacerte daño?
- ¿Has pensado cuándo hacerlo?
- ¿Has intentado quitarte la vida alguna vez? ¿Cuántas? ¿Qué pasó?

Evaluación del área interpersonal

- ¿Cómo es la relación con tu familia?
- ¿Quién es el integrante de tu familia al cual le tienes más confianza?
- ¿Con quién sientes comodidad para hablar de tus problemas?
- ¿En quién/es encuentras consuelo, te dan fuerza y apoyo?
- Cuando no te sientes bien, ¿a quién acudes para pedir ayuda o consejo?
- ¿Quién/es sientes que te estresan?
- Cuando sales con tus amigos o amigas, ¿Qué actividades llevan a cabo?
- ¿Tienes alguna otra relación importante, aparte de tus amistades y de las personas que viven contigo?
- ¿Haces amistades con facilidad?
- En general, ¿sientes comodidad en situaciones sociales?
- ¿Tienes pareja? ¿Cómo es la relación que tienen?
- Dentro del contexto (situación) ¿cómo han cambiado tus relaciones personales (familia, amistades, pareja, compañías, colegas)?
- ¿Has mantenido contacto con amistades a lo largo del tiempo?
- ¿A quiénes consideras dentro de tu red de apoyo? ¿En quienes confías y quiénes son tu apoyo emocional o económico?
- ¿Tienes amistades cercanas o personas conocidas con las que te comuniques frecuentemente?
- ¿Cómo consideras que es el apoyo que te brindan (indicar su red de apoyo)?

Evaluación de sí mismo/misma y del entorno

- ¿Cómo te describirías a ti mismo/misma?
- ¿Cuáles son las características que más te gustan de ti?
- ¿Cuáles son las características que menos te gustan de ti?
- Describe una habilidad que posees.
- Describe alguna actividad que te gustaría realizar.
- ¿Qué te gustaría hacer esta semana?
- ¿Qué haces en tus ratos libres?
- ¿Tomas un tiempo para ti? ¿Con qué frecuencia realizas actividades que disfrutas?

Explica la importancia de las actividades de ocio. Puedes mencionar que son un derecho, que ayudan a regular el estrés y favorecen la salud mental, pero suelen considerarse "malas" debido a constructos socioculturales que no son adecuados.

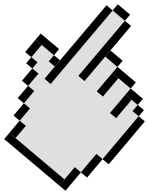
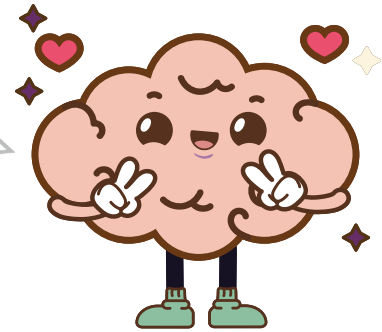
- ¿Qué actividades de ocio realizas? ¿Cuánto tiempo le dedicas al día?
- A partir de lo que me cuentas, ¿De qué manera consideras que ha cambiado tu estilo de vida?
- ¿Qué fortalezas identificas en ti que te puedan ayudar a superar esta situación?
- ¿Qué te gustaría aprender para afrontar esto que me cuentas?
- ¿Qué cosas te gustan o disgustan del contexto actual?
- ¿Tienes algún plan o meta en estos momentos? ¿Y a futuro?
- ¿Cómo percibes tu futuro?

Evaluación de redes sociales y espacios de apoyo disponibles

- ¿Con qué familiares/amistades/personas cercanas cuentas cuando no te sientes bien? ¿Y para conversar sobre las dificultades de la vida?
- ¿Con qué familiares/amistades/personas cercanas cuentas para compartir momentos de ocio/diversión?
- ¿Hay espacios en tu colonia/barrio para hacer deporte? ¿Has ido?
- ¿Hay casas de cultura o centros comunitarios en tu barrio/colonia? ¿Has ido? ¿Qué actividades ofrecen?
- ¿Hay eventos culturales en tu barrio/colonia? ¿Cuáles? Sondea alternativas como espacios para oír música, conciertos públicos, espacios/clases para bailar, exposiciones, proyección de películas, bibliotecas.
- ¿Hay centros de salud en tu barrio/colonia?
- En tu barrio/colonia ¿Hay escuelas/bibliotecas/casas de cultura en las que se hagan actividades abiertas los fines de semana?
- ¿Hay parques o espacios públicos en los que puedas pasear/encontrarte con amistades?

Durante la aplicación del Análisis Funcional, pueden surgir indicadores o señales de alerta vinculadas con uso de sustancias, cuestiones psiquiátricas o neurológicas, depresión, ansiedad, trastornos neurocognitivos, etc. Cuando esto suceda, sigue los pasos sugeridos en la fase siguiente del Protocolo (fase cuatro: toma de decisión sobre acompañamiento y/o derivación) para evaluar si se trata de un caso que deba ser derivado a atención especializada.

Recuerda que en la Guía de intervención humanitaria mhGAP de la OPS, que conociste durante la capacitación, puedes encontrar datos específicos sobre cuadros de estrés agudo, duelo, trastornos depresivos, trastorno por estrés postraumático, psicosis, epilepsia, discapacidad intelectual, consumo nocivo de alcohol y drogas, suicidio y otros síntomas emocionales importantes. Puedes descargar la guía en esta liga: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34071>




Si no has tomado el curso mhGAP en línea, regístrate y hazlo a través de esta liga: <https://www.campusvirtualesp.org/es/user/register>

Fase 4: Toma de decisión

Una vez realizada la valoración, contarás con información suficiente como para determinar si es un caso que pueda ser acompañado por Contacto Joven. Es decir, que la persona solicitante de apoyo pueda beneficiarse al recibir primeros auxilios psicológicos, estrategias para la regulación emocional, para el manejo del estrés o para la solución de problemas. Si no es así, la persona debe ser derivada a alguna instancia en la que le ofrezcan atención especializada. Algunas veces, esa derivación va a requerir de cierto tiempo, en el que podrás darle información sobre la situación, indicarle a dónde acudir, como contener temores o resistencias respecto de la atención especializada que le sugieres, etc.

Recuerda que los casos que deben referirse son aquellos vinculados con consumo de sustancias, violencias, riesgo suicida y otros que requieran atención psicoterapéutica o psiquiátrica. Si la persona que solicitó apoyo en Contacto Joven ha establecido un vínculo contigo, puedes brindar apoyo y psicoeducación mientras le impulsas a acudir a otras instancias. Eso puede ayudar no solo a que acceda a la atención que necesita, sino que lo haga con mejor disposición y ello facilite la adherencia a esas intervenciones.

En la tabla que sigue aparece información retomada de la Guía mhGAP para detectar dificultades que requieren atención especializada, a las que sumamos otras propuestas que pueden ser útiles para detectar situaciones de violencia y evaluar con mirada psicosocial. Toma en cuenta estos lineamientos para considerar si la persona que acompaña debe ser derivada:

 Lineamientos para la toma de decisión		
Consideraciones	¿Aparecen indicadores?	Acciones para la derivación
<p>¿Algo en la información que recabaste te hace pensar que la persona ha vivido una experiencia potencialmente traumática en fechas recientes? (cualquier experiencia amenazante o aterradora, como ser víctima de violencia sexual, vivir violencia familiar, presenciar un crimen, sufrir un accidente, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Varias dolencias físicas inespecíficas. • Ansiedad por temor a peligros. • Trastornos de sueño. • Falta de concentración. Pesadillas recurrentes. • Flashbacks (escenas retrospectivas) o recuerdos intrusivos en conexión con el suceso, junto con mucho miedo o pavor. • Evitación deliberada de pensamientos, recuerdos, actividades o situaciones que le traen a la memoria los sucesos. • Nerviosismo exagerado, desasosiego, preocupación excesiva, sensación de amenaza permanente, reacción desproporcionada frente a ruidos o movimientos repentinos. • Hiperventilación (respiración rápida, dificultad para respirar). Palpitaciones, mareo, dolores de cabeza. • Síntomas corporales de disociación (parálisis sin causa médica, incapacidad para hablar o ver). 	<p>Considera la derivación con la persona que te supervisa, porque puede estar viviendo un cuadro de estrés agudo o estrés postraumático y requerirá intervención especializada.</p> <p>Durante el proceso de derivación, brinda psicoeducación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica que es frecuente que las personas experimenten [el síntoma que haya mencionado] después de haber vivido una situación amenazante, aterradora o después de haber vivido estrés excesivo. • Normaliza la aparición de los síntomas, describiéndolos como la manera en que la mente hace frente a la situación vivida. • Explica que algunas veces el estrés “desajusta” la mente, que queda en alerta permanente, y no siempre puede calmarse de manera voluntaria o consciente. Por esa razón a veces se requiere apoyo especializado, incluso tomar medicamentos según lo considere un especialista. • Describe por qué es importante la higiene del sueño. • Explica que con el tiempo las personas se recuperan del estrés postraumático, pero algunas necesitan tratamiento y otras no. • Explica que pueden aparecer recuerdos indeseados de la experiencia vivida, que reviven emociones de miedo o terror, semejantes a las que sintieron mientras ocurría el suceso. También pueden aparecer pesadillas. • Podrían seguir sintiéndose en peligro y estar sumamente tensas, asustarse fácilmente o estar en constante alerta ante peligros. • Podrían tratar de evitar cualquier recordatorio del suceso y eso puede traer problemas en la vida cotidiana.

Consideraciones	¿Aparecen indicadores?	Acciones para la derivación
<p>¿Ha sufrido una pérdida importante?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tristeza, ansiedad, enojo, desesperación ▪ Aflicción y preocupación por la pérdida. ▪ Recuerdos intrusivos. ▪ Pérdida de apetito, de energía, trastornos de sueño. ▪ Falta de concentración. ▪ Aislamiento social y retraimiento. 	<p>Valora la posibilidad de derivar si la persona manifiesta estado de preocupación grave o sentimientos de extrema añoranza, además de un sufrimiento intenso y enorme dificultad para el desempeño cotidiano durante al menos seis meses, porque puede estar sufriendo un trastorno por duelo prolongado.</p> <p>Brinda psicoeducación⁸:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las personas pueden reaccionar de diferentes maneras después de una pérdida importante. - Llorar no significa que una persona sea débil. - Puede ocurrir que las personas que no lloran sientan un dolor emocional tan fuerte como las que sí lo hacen, pero que tengan formas de expresarlo diferentes. - Es posible que pienses que el dolor y la tristeza que sientes nunca desaparecerá, pero en la mayoría de los casos estos sentimientos disminuyen con el tiempo. - También es posible que te sientas bien por un tiempo, hasta que algo te haga recordar la pérdida y vuelvas a sentirte tan mal como al principio. Es normal, y poco a poco se vuelven menos intensas. - No hay maneras buenas o malas de sentir el duelo. Puede ser que a veces estés triste y que en otros momentos te puedas divertir. No te critiques por lo que sientas.
<p>¿Padece un trastorno depresivo moderado a grave?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de ánimo deprimido persistente. Interés muy disminuido en las actividades o incapacidad para disfrutarlas, incluso aquellas que antes le motivaban. ▪ Disminución del deseo sexual. ▪ Perturbaciones del sueño o tendencia a dormir demasiado. ▪ Cambio importante del apetito o del peso (disminución o aumento). ▪ Sensación de no valer nada o sentimientos de culpa excesiva. ▪ Cansancio excesivo o pérdida de energía. ▪ Dificultad para concentrarse y mantenerse enfocado en quehaceres. ▪ Indecisión. ▪ Agitación o inquietud corporal. ▪ Mayor lentitud de la habitual para hablar y moverse. ▪ Sensación de desesperanza. ▪ Pensamientos o actos suicidas. 	<p>Considera la derivación, porque podría estar viviendo un cuadro depresivo (moderado a grave).</p> <p>Brinda psicoeducación⁹:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe tomar en cuenta que la depresión es un trastorno muy común, que puede afectar a cualquier persona. La presencia de depresión no significa que la persona es débil o perezosa. - Las actitudes inadecuadas de los demás (por ejemplo, "tienes que ser más fuerte", "supéralo") pueden relacionarse con el hecho de que la depresión no es una afección visible. Muchas personas tienen la idea equivocada de que la depresión puede controlarse fácilmente con pura fuerza de voluntad. - Las personas con depresión suelen tener opiniones negativas de sí, su vida y su futuro, que no corresponden a la realidad. Es posible que su situación del momento sea muy difícil, pero la depresión puede llevar a pensamientos infundados de desesperanza e inutilidad. Es posible que esos pensamientos mejoren una vez que se alivie la depresión.

⁸ Organización Mundial de la Salud. (2010). Guía de Intervención humanitaria mhGAP (GIH. mhGAP). OMS. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28418/9789275319017_spa.pdf Pág. 21.

⁹ Íbidem, pág. 25

Consideraciones	¿Aparecen indicadores?	Acciones para la derivación
<p>¿Padece psicosis? ¿Está en abstinencia de alcohol u otras sustancias? ¿Presenta episodios maníacos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ideas delirantes. ▪ Alucinaciones. ▪ Pensamientos desorganizados. ▪ La creencia de que otras personas le inducen pensamientos en la mente, o que se los roban. ▪ Comportamiento extraño, excéntrico, sin finalidad y frenético, postura corporal anormal, dejar de moverse por completo. 	<p>Considera la derivación.</p> <p>Brinda psicoeducación¹⁰ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las dificultades mentales pueden ser tratadas y las personas se pueden recuperar/sentirse mejor/sostener una rutina de vida, trabajo, relaciones, etc. ▪ Es muy importante acudir con especialistas y tomar la medicina recetada, rigurosamente. ▪ Es muy importante acudir a las visitas con especialistas. ▪ Lo que le sucede no es causado por hechicería ni por espíritus. Tampoco es algo que cause voluntariamente. No es su culpa ni la de ninguna otra persona.
<p>¿Algo en las aptitudes y funcionamiento de la persona te hace pensar que pueda tener discapacidad cognitiva?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultades escolares/laborales por no comprender o seguir instrucciones. ▪ Necesidad de ayuda en actividades cotidianas. ▪ Capacidad reducida de vivir de manera independiente o de cuidar de sí. ▪ Dificultad para realizar las actividades diarias que se consideran normales para la edad de la persona. 	<p>Considera la derivación porque podría estar viviendo una discapacidad intelectual.</p> <p>Brinda psicoeducación¹¹ :</p> <p>Explica la discapacidad de manera sencilla. La discapacidad no es su culpa, ni de ninguna persona.</p>
<p>¿Algo en la información que recabaste te hace pensar que existe daño mental, físico o al bienestar general como resultado del consumo de alcohol y droga?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menciona consumir bebidas alcohólicas. ▪ Toma pastillas para dormir, para la ansiedad o analgésicos que se recetan bajo prescripción médica. ▪ Usa drogas ilícitas. ▪ Ha tenido problemas de salud desde que comenzó a consumir alcohol y droga. ▪ Alguna vez se ha dañado mientras estaba bajo influencia del alcohol o la droga. ▪ Presenta problemas sociales, laborales, económicos o legales como resultado del consumo de alcohol o droga. ▪ Ha lastimado o agredido a alguna persona mientras consumía alcohol o droga 	<p>Considera la derivación</p> <p>Investiga si la persona consume algún tipo de sustancia a partir de los síntomas descritos en el DSM-V. Para detectar si es un consumo problemático, pregunta sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los factores que lo impulsa. ▪ Los daños causados a sí mismo y a los demás: ¿alguna vez se ha dañado o ha dañado a alguien mientras estabas bajo la influencia de alguna sustancia?, ¿alguna vez has tenido problemas de dinero o has cometido algún delito debido al consumo de sustancias?, ¿has dejado de hacer actividades que disfrutabas debido al consumo de sustancias? <p>Brinda psicoeducación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El consumo de sustancias comienza por múltiples factores ambientales y sociales, explora acerca de su motivación para suspender o reducir el consumo. Realiza una breve conversación sobre las ventajas e inconvenientes del consumo de sustancias. Ante cualquier idea exagerada sobre los beneficios del consumo, cuestiona: “¿consumir sustancias hace que los problemas se resuelvan?”. Por el lado contrario, destaca algunos aspectos negativos del consumo de sustancias. Complementa la conversación mencionando algunas consecuencias perjudiciales del consumo de sustancias.

¹⁰ Ibidem, pág. 37

¹¹ Ibidem, pág. 49

Consideraciones	¿Aparecen indicadores?	Acciones para la derivación
		<p>-Proporciona algunas recomendaciones complementarias que puede realizar en casa o con sus redes de apoyo para reducir el consumo, por ejemplo: no tener bebidas alcohólicas o drogas en casa, no concurrir a sitios donde la compra de sustancias sea de fácil acceso, estimular la participación en actividades sociales donde no haya alcohol o drogas.</p> <p>- Por último, da a conocer algunos síntomas de abstinencia que pueden ocurrir al momento de hacer una suspensión del uso de sustancias y la duración que estos pueden tener.</p>
<p>¿Algo en la información que recabaste te hace pensar que vive sufrimiento emocional intenso, desesperanza que pueden llevarle al suicidio o la autolesión?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ha intentado suicidarse o autolesionarse recientemente. ▪ Menciona intoxicación alcohólica o por uso de drogas, sobredosis medicamentosa. ▪ Ideas o planes de suicidio. ▪ Actos de autolesión. ▪ Acceso a los medios para suicidarse. ▪ Sufrimiento emocional profundo, desesperanza. ▪ Comportamiento violento o agitación extrema. ▪ Retraimiento o renuencia a comunicarse. 	<p>Considera la derivación urgente si hay indicadores de ideas, planes o actos suicidas en el momento actual, en el último mes o intentos de autolesión en el último año, agitación, perturbación o angustia excesiva.</p> <p>Brinda psicoeducación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para comenzar a hablar acerca de autolesión o suicidio. Ofrece un espacio seguro para que quien solicita el apoyo pueda expresar lo que necesite. Al estar ofreciendo el acompañamiento a través de mensajes escritos, debes hacerle saber a la persona que todos los mensajes están protegidos y que estarás al pendiente para responder lo más pronto posible. - Investiga si la persona ha intentado suicidarse o autolesionarse en fecha reciente o si hay un riesgo inminente de suicidio o autolesión. Pregunta a quien acompaña sobre ideas o planes de suicidio (en el presente o en el último mes), los actos de autolesión en el último año, y sobre el acceso a los medios para suicidarse (por ejemplo, plaguicidas, sogas, armas, cuchillos, medicamentos prescritos o drogas ilícitas). - Compruebe la presencia de sufrimiento emocional profundo o desesperanza, comportamiento violento o agitación extrema, retraimiento o renuencia a comunicarse.

Consideraciones	¿Aparecen indicadores?	Acciones para la derivación
<p>¿Algo en la información que recabaste te hace pensar que hay indicios de haber vivido violencia?</p>	<p>¿La persona manifiesta culpa, vergüenza, y/o evita tocar ciertos temas? ¿Manifiesta temor, asco o resistencia a interactuar con alguna persona cercana?</p>	<p>En toda ocasión en la que sospeches que la persona ha vivido violencia, es pertinente sugerirle acudir a atención especializada.</p> <p>Brinda psicoeducación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describe el ciclo de la violencia, si es pertinente al caso. Desculpabiliza a la persona. - Evita emitir cualquier comentario que pudiera ser interpretado por la persona como juicio, culpa, estigma. - No le pidas que relate la situación que vivió. - Manifiesta que es necesario siempre creer a las personas que viven violencia. Es frecuente que se criminalice a las víctimas pero la responsabilidad de la violencia siempre es de la persona que la ejerció. - Normaliza la dificultad para contar situaciones de violencia, la permanencia en el silencio y las dificultades/temor para pedir ayuda, reforzando la idea de que existen instancias especializadas que pueden ayudar.

La voz de la experiencia

Aunque en Contacto Joven no se acompañan situaciones de autolesión o suicidio, el equipo de supervisores ha sistematizado algunas preguntas que han puesto en práctica durante la derivación de estos casos, y te comparten esta guía:

- ¿Has pensado en lastimarte?
- ¿Alguna vez te has lastimado?

En caso de que conteste con una respuesta afirmativa, preguntar:

- ¿Cómo te has lastimado?
- ¿Has hecho un plan para terminar con tu vida?

En caso de que conteste con una respuesta afirmativa, preguntar:

- ¿Cómo estás planeando hacerlo?
- ¿Qué medios disponibles tienes para hacerlo?
- ¿Tienes una fecha determinada para hacerlo?
- ¿Hay alguien contigo en este momento?
- ¿Hay alguien que pueda acompañarte de inmediato?
- ¿Le has hablado a alguien de tus planes?

Si la persona deja de contestar, espera entre 10 y 15 minutos para obtener una respuesta, en caso de que no suceda, se debe enviar el contacto de la Línea de la Vida, apóyate del siguiente mensaje:

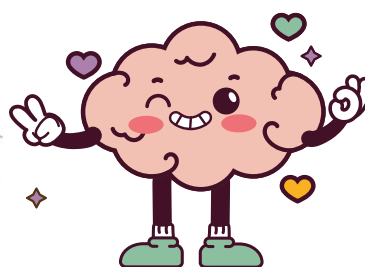
“Para mi es importante saber que te encuentras bien, el número 800 911 2000 es el contacto de La Línea de la Vida, por favor comunícate con ellos en el momento que pienses en lastimarte y comunícate conmigo lo más pronto posible para saber que te encuentras bien.”

Fase 5. Acompañamiento

Tanto las fases como las acciones transversales son parte del acompañamiento que brindas en Contacto Joven. Sin embargo, hay acciones específicas para propiciar que las personas que solicitan apoyo en Contacto Joven desarrollen habilidades para el afrontamiento del estrés, la desregulación emocional y la resolución de problemas, y son las que denominamos “acompañamiento” en este apartado. Luego de haber realizado la evaluación y tomado la decisión sobre continuar acompañando el caso, o iniciar el proceso de derivación, podrás comenzar a construir estas alternativas con la persona adolescente o joven que acompañas.

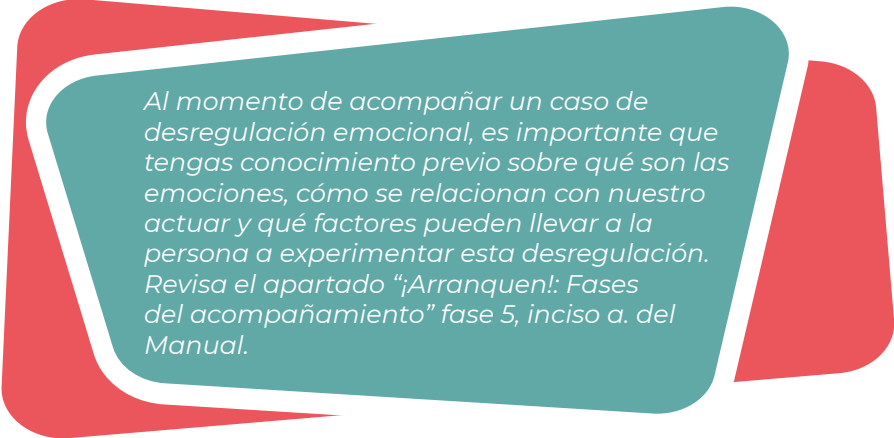
Recuerda que, aunque también acompañarás situaciones de crisis emocional, no se desarrollan en este punto del Protocolo porque la persona que solicitó apoyo a Contacto Joven podría presentarlas en cualquier momento (al iniciar la interacción, mientras evalúas la situaciones que atraviesa, durante estas acciones de acompañamiento, e incluso durante el cierre del acompañamiento). Es por esa razón que los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) se describen en la sección VI del Protocolo: Acciones Transversales.

A continuación, aparecen los pasos a seguir para el acompañamiento de casos. Revisalos con cuidado, y no olvides consultar en el Manual las bases teóricas del abordaje.



Es importante que tu como acompañante dispongas de los recursos y espacios necesarios para que proporciones un buen acompañamiento. Para ello, elige un espacio de trabajo donde te sientas cómodo y puedas tener acceso a todos los materiales que requieres, como computadora, corriente de luz, Wi-Fi, etc. También, establece un horario que te permita estar atento a las múltiples solicitudes recibidas y puedas acompañarlos correctamente.

a. Si estás acompañando un caso de desregulación emocional



Al momento de acompañar un caso de desregulación emocional, es importante que tengas conocimiento previo sobre qué son las emociones, cómo se relacionan con nuestro actuar y qué factores pueden llevar a la persona a experimentar esta desregulación. Revisa el apartado “¡Arranquen!: Fases del acompañamiento” fase 5, inciso a. del Manual.

Es posible que te sea útil describir a la persona que acompañes, el momento en el que das inicio a la fase de acompañamiento:

“Ya tenemos mucha información sobre lo que te ha estado pasando, y al parecer el malestar que sientes está relacionado con el manejo de emociones. Es posible que, si buscamos alternativas para que puedas reconocerlas y regularlas, puedas sentirte mejor. ¿Te parece bien si te ofrezco algunas alternativas?”

Idealmente, en lugar de hablar de “desregulación emocional”, menciona la situación específica que la persona describió, o alguna otra manera concreta de aludir a la desregulación que experimenta.

1. Revisa si existen situaciones específicas que desencadenan la desregulación

Cuando atiendas un caso de desregulación emocional, averigua más sobre la situación que la puede estar generando. Puedes utilizar algunas de las siguientes preguntas generadoras:








- ¿Qué eventos las generan?
- ¿Qué emociones aparecen ante estos eventos?
- ¿Cómo se siente esa emoción en tu cuerpo?
- ¿Qué interpretaciones pueden generar esa emoción?
- ¿Qué acciones te llevan a sentir estas emociones?

2. Ofrece apoyo para que la persona diferencie entre emoción, conducta y pensamiento

Luego de comprender con mayor detalle, el paso necesario es que la persona pueda diferenciar entre emociones, acciones y pensamientos. No suele ser sencillo para quien solicita el acompañamiento identificar o expresar lo que está sintiendo porque no han aprendido a distinguir las diferencias entre las tres categorías. Es evidente que no es lo mismo lo que una persona siente como reacción a un evento, lo que piensa sobre ello, y la conducta que decide realizar frente a la situación que experimenta. Considera estos pasos para trabajar el tema:

- I. Dónde y cómo siente las emociones: podrías comenzar con psicoeducación sobre emociones, impulsando a la persona a que te describa en qué parte del cuerpo siente cada emoción.
- II. Confirma sus emociones: detente en la puntualización de que todas las emociones tienen una función, y no existen emociones buenas o malas, positivas o negativas. Propicia que la persona no juzgue sus emociones sobre la base de esas categorías, y en lugar de ello ayúdale a comprender cuál es la función que cumple cada emoción.
- III. Proponle ejercicios: para que logres reforzar esta habilidad de identificación en la persona que acompañas apóyate en la siguiente tabla, que contiene algunas descripciones que puedes realizar para trabajar junto con la persona a quien acompañas la relación entre emoción, acción y pensamiento.

Toma algunos ejemplos de la tabla y compártelos con la persona. Luego, utiliza la información de la tabla para proponer ejercicios en los que escribas en desorden la información de algunas líneas del cuadro, pidiéndole a la persona que indique cuáles son emociones, cuáles acciones y cuáles pensamientos. Por último, pídele que te describa las emociones, acciones y pensamientos que identifica en un evento real en el que vivió desregulación.

Emoción	Acción	Pensamiento
 Ira	Atacar, oponerme, herir, insultar	Pensar: "Me está tratando de forma injusta, Alguien se aprovecha o abusa de mí. Me están ofendiendo, insultando, maltratando, etc."
 Miedo	Huir, protegerme de algo o de alguien, quiero gritar o grito.	Tengo un peligro real e inminente ante mí, para mi vida, la de mis seres queridos o mis intereses. Pensar: "Nadie podrá ayudarme", "Me van a rechazar".
 Tristeza	Estar solo, llorar, no hacer nada	Tengo pensamientos de pérdida: un rechazo sentimental, la muerte de un ser querido, la pérdida de un puesto de trabajo o de perder una oportunidad importante.
 Ansiedad	Inquieto/a	Pienso que puedo estar en peligro por algo pero hay pocas posibilidades de que suceda. Pienso con la estructura de "¿y si...?". Siento como real algo que anticipo, pero que no está sucediendo ahora.
 Frustración	Quisiera hacer algo, pero no se qué, soy incapaz, me siento indefenso.	Pienso que los acontecimientos no satisfacen mis expectativas. No he logrado lo que deseaba.
 Desesperanza	Interrumpir el contacto con el exterior Estar inactivo, evitar cosas	Pensar: "Nada tiene sentido", "Mis problemas no se solucionarán nunca", "Las cosas no mejorarán e irán peor", "Sería mejor desaparecer".
 Culpa	Pedir disculpas, confesar, bajar cabeza, arrodillarte frente a alguien, compensar, castigarte, asilarte.	Me condeno a mí mismo por las cosas que he hecho: (error, ridículo, daño, etc). Pensar: "Quizá si hubiera hecho algo diferente". Creer que te comportaste mal.

¡Tip!

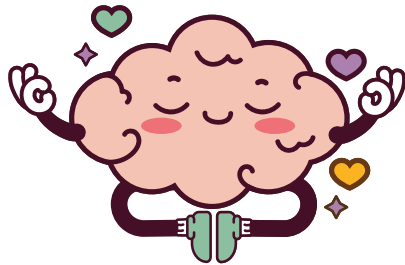
Puedes compartir con la persona los siguientes links para que pueda aprender más sobre las funciones de las emociones:

- https://www.instagram.com/p/CgcRrqnupKq/?utm_source=ig_web_copy_link
- https://www.instagram.com/p/CgbpySKOe-W/?utm_source=ig_web_copy_link
- https://www.instagram.com/p/CgaogcmO20-/?utm_source=ig_web_copy_link
- https://www.instagram.com/p/Cgalrw1Okt7/?utm_source=ig_web_copy_link



¡Comienza a trabajar en la recuperación del equilibrio emocional! A continuación podrás encontrar algunas técnicas específicas basadas en la Terapia Dialéctico-Conductual (DBT.)

3. Ofrece herramientas vinculadas con la Terapia Dialéctico-Conductual



¿Recuerdas qué es la Terapia Dialéctico-Conductual (DBT)? Ve al apartado "a. Si estás acompañando un caso de desregulación emocional" en la fase 5 del Manual para revisar esta información

En un inicio, puedes aplicar *Mindfulness* que se refiere a prestar atención de manera consciente a la experiencia del momento presente con interés, curiosidad y aceptación. Utiliza la siguiente guía para aplicar la técnica de *Mindfulness* de forma general. Envía este texto a la persona que estás acompañando, pídele que lo lea y te escriba qué opina, si tiene alguna duda, etc. Luego, pídele que aplique los pasos de la técnica y te avise cuando haya terminado. Por último, conversa con la persona sobre su experiencia con la técnica. Ayúdale a detectar sensaciones antes y después de realizarla. Puntualiza la idea de que puede realizar la técnica en diversos momentos y frente a distintas situaciones, siempre que detecte que está comenzando a desregularse.

¿Has sentido que tu mente salta de un asunto a otro rápidamente? Esta técnica consiste en entrenar a la mente para que pueda estar en el aquí y el ahora.

Colócate cómodamente, manteniendo la espalda recta y los hombros relajados.

1. Designa el objeto de tu atención

Para calmar nuestra mente, necesitamos dirigir nuestra atención a un único estímulo. Este objeto suele ser habitualmente la propia respiración. La respiración es necesaria para la vida y nos hace conscientes de que somos seres vivos con necesidades que debemos escuchar y cubrir.

2. Enfoca la atención en tu respiración

Observa tu respiración. Dirige tu atención a los movimientos abdominales, los movimientos torácicos, la sensación del aire circulando por el tubo respiratorio, la temperatura del aire, etc. Tan solo hay que dirigir la atención hacia la sensación corporal de la respiración.

3. Mantén la atención en tu respiración

Sostén tu atención en la respiración lo mejor que puedas. Observa todos los cambios que se van produciendo en tu cuerpo.

4. Cataloga las distracciones






Trata de identificar cuando la atención se ha desviado a otra parte. Cuando esto ocurra, identifica aquello que ha distraído tu atención y déjalo pasar. No lo rechaces, ni trates de controlarlo, simplemente obsérvalo brevemente y déjalo seguir su curso.

5. Redirige la atención a tu respiración

Una vez que hemos identificado que nuestra atención se ha distraído, debemos proceder a redirigir la atención a la respiración.

Puedes recomendarle a quien estás acompañando otras actividades para recuperar el equilibrio emocional, por ejemplo:

Mindfulness y los 5 sentidos:

-  - **Oído:** puedes escuchar música agradable, la que más te guste. Presta atención a los sonidos, a los instrumentos. Puedes también prestar atención a los sonidos del ambiente en el que te encuentras, tratando de diferenciarlos, identificarlos.
-  - **Vista:** observa con detenimiento, puedes contemplar una imagen o algo en tu ambiente que te haga sentir en tranquilidad.
-  - **Olfato:** concéntrate en cualquier olor que te resulte agradable y “permanece allí”, prestando atención en detalle. Identifica su intensidad, variaciones, etc.
-  - **Gusto:** disfruta con detenimiento una bebida o alimento, tomando conciencia de sus sabores, temperatura, textura, etc.
-  - **Tacto:** busca alguna superficie que te guste tocar y presta atención a la sensación específica (suavidad, rugosidad, temperatura). Identifica de qué manera lo disfrutas e identifica si ello propicia que te relajes.

Puedes trabajar con algún sentido en específico, y para ello te recomendamos aplicar la técnica *Mindful-eating* que consiste en hacer conscientes nuestros pensamientos, emociones, sensaciones físicas y conductas antes, durante y después del acto de comer, maximizando el placer y sabor de los alimentos. Envíale esta actividad a la persona que acompañas:

1. Elige un platillo o alimento que te guste mucho.
2. Encuentra un lugar que te haga sentir cómodo/a y tranquilo/a para disfrutar del platillo o alimento.
3. Regálate unos minutos para disfrutar del plato o alimento guiándote con este “registro de alimentos”:

Alimento	¿A qué sabe?	¿Cómo es la textura?	¿Qué percibo cuando está en mi boca?	¿Qué emoción provoca en mí?
Respuestas:				

Puedes realizar el ejercicio al momento del acompañamiento, registrando las respuestas de la persona o bien, puedes compartirle el formato de registro y dejárselo como “tarea”; en el siguiente contacto que tengas con él o ella, puedes preguntarle acerca de su experiencia.

Si lo prefieres, envía ligas a la persona que acompañas con tutoriales que guían las actividades de *mindfulness*. En esta liga encuentras una propuesta de *mindful-eating* con una uva pasa, pero puedes buscar otros en internet, que se acoplen a las características y realidades de la persona que acompañas.

Práctica de la uva pasa: https://www.youtube.com/watch?v=NUbgtM-V_bi



Te recomendamos el libro “DBT skills training manual” escrito por la psicoterapeuta Marshal Linehan donde podrás encontrar una amplia variedad de técnicas para el desarrollo de habilidades de regulación emocional.

Linehan, M. (2014). DBT Skills Training Manual. Guilford Publications.

https://uploads-ssl.webflow.com/60e4eec45f2723b891728a20/6127c998a5ca11616b3bd679_DBT.Skills.Training.Manual.Second.Edition.pdf

b. Si estás acompañando un caso que requiere estrategias para el manejo del estrés

Para acompañar un caso de manejo de estrés, repasa la información relevante para comprender qué es el estrés, los factores que lo propician y el modelo de evaluación del estrés propuesto por Lazarus y Folkman, para poder brindar un acompañamiento adecuado.

Revisa el apartado “¡Arranquen! Fase 5” inciso b. del Manual

1. Identifica los elementos para construir la estrategia de afrontamiento

Como lo vimos en el Manual de operación, realizar una evaluación del estrés para identificar qué aspectos lo están generando y cuál es su estrategia de afrontamiento es

imprescindible. Retoma información de la fase de valoración para sondear cómo lo está abordando, identificar estresores y posibles estrategias para hacerles frente.

Luego, apoya a la persona que acompañas a (ayudar a) identificar estos aspectos. A continuación, te dejamos una serie de preguntas que puedes realizar para identificar elementos para la estrategia de afrontamiento:

- ¿Qué condiciones de tu ambiente favorecen el estrés?
- ¿Cómo lo has intentado resolver? ¿Qué resultado has obtenido?
- Identifica los pensamientos, emociones y acciones que se presentan al enfrentar situaciones estresantes:
 - ¿Trataste de analizar las causas del problema para poder hacerle frente?
 - ¿Pediste consejos u opinión a una persona de confianza para afrontar mejor el problema?
 - ¿Desquitaste tu mal humor con otras personas?
 - ¿Intentaste hablar con las personas implicadas para encontrar una solución al problema?
 - ¿Te concentraste en otra actividad para olvidar la situación?

Luego, propicia que la persona que acompañas conozca estrategias que ayudan a reducir el estrés, como mantener una correcta higiene del sueño o aprender a relajarse para liberar tensión. Cuando identifique factores detonantes, podrá implementarlas.

Las estrategias para ayudar a reducir el estrés que aparecen en este apartado, han sido previamente implementadas por el equipo de supervisión de Contacto Joven.

2. Ofrece estrategias para higiene del sueño

La higiene del sueño es un conjunto de pasos o hábitos que preparan a la mente y al cuerpo para conciliar el sueño y así poder tener un sueño profundo, de calidad y un buen descanso.

Algunos hábitos para mantener una higiene del sueño adecuada son estos. Puedes compartir la información en la conversación con la persona que acompañas:

- Ve a la cama solo cuando sientas sueño, y si no logras dormirte, levántate.
- Limita la exposición a la luz, para esto puedes tener una lámpara de luz tenue o dejar la habitación en completa oscuridad.
- Evita cualquier estímulo como pantallas, videojuegos, celulares, etc., desde un par de horas antes de dormir.

- Evita consumir cafeína, alcohol, chocolate y tabaco entre 4 y 6 horas antes de dormir.
- Evita el ejercicio intenso al menos dos horas antes de dormir.
- Las cenas deben de ser ligeras, pero si has considerado comer algo pesado que sea dos horas antes de dormir.

Estas son algunas recomendaciones para preparar tu ambiente:

- Hacer del espacio en el que duermes un lugar agradable. Manténlo limpio y ordenado e intenta percibir cómo te hace sentir verla así.
- Si tomas siestas en la tarde no deben durar más de 20 minutos ya que vuelve a comenzar el ciclo de sueño y es posible que te despiertes con más cansancio.
- Si es posible, toma un baño tibio, o haz un ejercicio de relajación para disminuir la actividad del cuerpo y calmar la mente.
- Evita realizar otras actividades en la cama, que no estén relacionadas con el descanso, así irás asociando poco a poco ese espacio con el buen dormir.

3. Implementa técnicas de relajación

Puedes propiciar el desarrollo de ejercicios que tienen como objetivo aumentar el manejo de las situaciones estresantes, tales como los de relajación progresiva. Consiste en tensar y relajar distintos grupos musculares, ya que los pensamientos y comportamientos asociados al estrés generan tensión muscular. La premisa básica es sencilla: tensamos los músculos por 7 segundos y nos relajamos por 5 segundos.

En el siguiente video se explica la técnica de manera más precisa e ilustrativa. Comparte esta liga con la persona a quien acompañas. Pídele que siga la técnica y regrese al chat para conversar sobre la experiencia: <https://www.youtube.com/watch?v=v97VU8yHf6U>

Si es posible, propicia que la persona describa los efectos que sintió en su cuerpo al realizar la técnica. Guía su atención para que identifique cómo sentía su cuerpo antes y después de realizar la técnica. Refuerza la idea de que es una técnica breve y que puede aplicarse casi en cualquier momento y lugar. Alienta su utilización cuando detecte las sensaciones corporales, las situaciones o los eventos que ya identificó como detonantes del estrés.

Si crees que es apropiado, comparte en el chat los pasos para que la persona que acompañas cuente con la información y la revise siempre que lo considere útil.

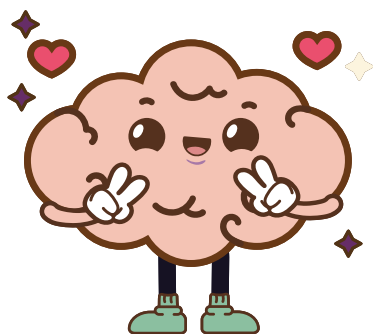
1. Siéntate en una silla con la espalda recta y las manos sobre las piernas, en una posición relajada, ambos pies apoyados en el suelo.
2. Inhala profundamente llevando el aire a tu abdomen, al exhalar deja que tu cuerpo empiece a relajarse.
3. Cierra los puños, aprieta los antebrazos, los bíceps y los pectorales, mantén la tensión 7 segundos y afloja, nota cómo los brazos y pecho se relajan.
4. Arruga la frente durante 7 segundos, a la vez rota la cabeza a un lado y luego al hacia el otro, afloja y siente la relajación en la zona.
5. Arruga la cara, frunce el entrecejo, los ojos, los labios aprieta la mandíbula y encorva los hombros, mantén la posición 7 segundo y afloja, centrandote en las sensaciones de relajación que te produce.
6. Inspira profundamente y arquea la espalda suavemente, mantén la postura 7 segundos y relaja.
7. Inhala profundamente y saca el abdomen dejando que se infle todo lo posible, mantén la posición 7 segundos y suelta.
8. Flexiona los pies y los dedos de los pies, tensa los músculos, las pantorrillas y los glúteos, mantén la tensión durante 7 segundos y afloja.
9. Para terminar, estira la punta de tus pies a la vez que tensas los muslos/glúteos y pantorrillas, pasados 7 segundos suelta y siente la relajación.



Puedes compartir con quien solicita el apoyo el siguiente link para que pueda aprender otra técnica de relajación llamada "Respiración diafragmática":

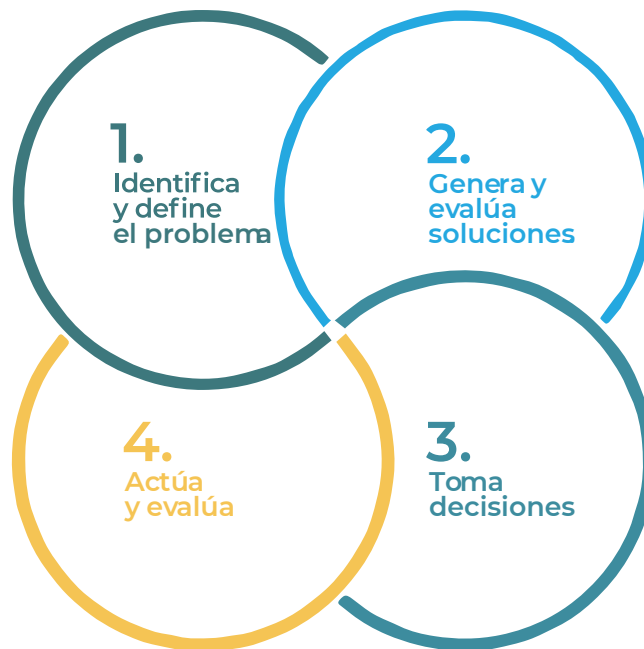
[-https://www.instagram.com/reel/Cgx2WloD-HE/?utm_source=ig_web_copy_link](https://www.instagram.com/reel/Cgx2WloD-HE/?utm_source=ig_web_copy_link)

c. Si estás acompañando un caso que requiere estrategias para la solución de problemas



Para acompañar un caso de solución de problemas, te recomendamos revisar el Manual de operación en el apartado "¡Arranquen! Fase 5" inciso c. para obtener mayor información teórica sobre el tema.

Los cuatro pasos de la estrategia para la solución de problemas están basados en el Inventario de Solución de Problemas Sociales-Revisado de D'Zurilla y Nezu (1999). Para detonar esta estrategia y orientar a quien acompaña en la solución de problemas, puedes utilizar el siguiente gráfico, que describe el proceso necesario. Comparte la imagen en el chat:



1. Identifica y define el problema

Como en técnicas anteriormente descritas, es importante que retomes información de la fase de valoración. Identifica qué es lo que está aquejando a la persona y analiza aquello que le está siendo difícil de afrontar. Es importante también identificar la orientación positiva o negativa que tenga hacia el problema, ya que esto te dará pauta para el abordaje en los siguientes pasos. Algunas preguntas útiles que puedes plantearle a quien acompaña son:

- ***¿Cuál es el estado actual de la situación?***
- ***¿Cuáles son los principales obstáculos?***
- ***¿Qué elementos o circunstancias tienes a favor?***

Posteriormente, proponle transformar el problema en una meta. Conversa con la persona sobre qué entiende como “meta” y ayúdale a definir el concepto como algo concreto, alcanzable. Continúa con la siguiente pregunta detonadora:

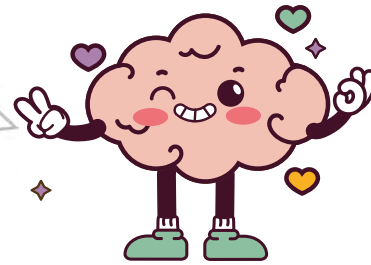
- ¿Qué meta u objetivo buscas conseguir?

Apoya a la persona en la construcción de un planteamiento y definición del problema/ meta lo más clara y concreta posible.

2. Genera y evalúa soluciones

Generar alternativas es un paso que debe ser realizado por la persona que solicitó el apoyo. Tu labor como acompañante será únicamente guiarle para que logre visualizar una gama de métodos que le brinden un rango de acción y posibilidades para la futura solución. Generar alternativas creativas y flexibles es fundamental en este paso.

Recuerda que al principio de este paso de la técnica, se busca que genere la mayor cantidad de alternativas que se le ocurran, sin evaluar si es posible de lograr o no. Una vez que tenga una lista robusta de alternativas, comenzará a evaluarlas para posteriormente, decidir cuál es la más apropiada para resolver su problema.



Puedes ayudar en el proceso rescatando y puntualizando los aspectos positivos con los que cuente la persona (que seguramente identificaste en la fase de valoración) y haciendo preguntas que dirijan la reflexión de la persona que acompañas, hacia esos elementos. Además de apoyarle a encontrar múltiples alternativas, beneficiarás con ello la construcción de soluciones realistas y eficaces, es decir, que tienen que ver con la realidad, características y habilidades que ya evaluaste en la persona que acompañas.

Una vez que la persona escriba que ya no se le ocurren más alternativas de solución, puedes iniciar con la evaluación de las alternativas. Puedes realizarla de manera conjunta, sin influenciar la valoración que la persona hace, pero propiciando la revisión de cada una. Puedes proponerle que escriban en el chat, una a una, las alternativas, y ayúdale a definir qué tan viable le parecen. Si resulta apropiado, pídele que califique cada alternativa del 1 al 3, o alguna otra estrategia que concrete la ponderación.

Para propiciar la evaluación de las alternativas generadas, puedes guiarte con las siguientes preguntas:

- ¿Qué alternativa podría tener mayor probabilidad de éxito?

- *¿Cuál de las alternativas es la más viable?*
- *¿Qué alternativa es la más eficaz? (es decir, la que te permite lograr lo que quieres).*
- *¿Cuál de estas alternativas eres más capaz de ejecutar?*

3. Toma decisiones

Al igual que el paso anterior, la toma de decisiones y la puesta en acción, son pasos en el proceso de solución que quedan bajo total responsabilidad de la persona que solicitó el apoyo. En todo caso, el rol que puedes asumir como acompañante es el seguimiento de la decisión tomada. Algunas preguntas que puedes hacer en este sentido son:

- *¿Cómo crees que implementarás la decisión?*
- *¿Es posible definir tiempo y lugar de la acción?*
- *¿Necesitas algo en específico para ejecutar la acción?*
- *¿Habrá otras consecuencias más allá de la solución del problema?*

Independientemente del alcance que tenga la decisión tomada, es importante validar la puesta en marcha hacia la búsqueda de una solución. No olvides connotar positivamente el proceso realizado para alcanzar la selección de la alternativa que le parece más conveniente para alcanzar su meta.

4. Actúa y evalúa

Finalmente, habrá que evaluar la efectividad de la decisión tomada en términos de su impacto en la solución del problema. Para evaluar la efectividad de la solución, es posible establecer la satisfacción de la persona como un indicador base y construir una evaluación conjunta.

- *¿Qué tan satisfecho o satisfecha te sientes ante los resultados?*
- *¿Consideras que algo puede mejorar?*

Ante una evaluación negativa de la solución, es necesario decidir, junto con la persona, si se debe revisar el plan existente o si se necesita un nuevo plan para abordar el problema/meta. Si la evaluación es positiva es importante rescatar los elementos que fueron esenciales en la solución acertada del problema y reforzarlos como fortalezas para futuras situaciones. En cualquiera de los dos casos, se deben evitar valoraciones totalizadoras de 'fracaso' o 'éxito' que lleven a anular posibles soluciones o bien a buscar implementar patrones para la solución de problemas futuros. El mismo problema bajo diferentes circunstancias es un nuevo problema.

iTip!

En la siguiente liga podrás conocer a dos jóvenes que “sin morir en el intento” lograron encontrar soluciones a un par de problemas nada sencillos: apoyar a personas que viven con discapacidad y promover el ahorro energético. Esta iniciativa, forma parte del Plan 12 “Aprender para transformar” de UNICEF. “Un plan creado por y para adolescentes para desarrollar y poner en práctica 12 habilidades transferibles para el mundo cambiante de hoy.” (UNICEF, 2022)



<https://www.youtube.com/watch?v=1DydNUhzOyw&t=57s>



VII. ¡Llegaste a tu destino!: cierre del caso

Has alcanzado el final del recorrido. En este punto, termina el acompañamiento a la persona que solicitó ayuda a Contacto Joven. Existen diversos escenarios para considerar un caso como cerrado.

1. La persona a quien acompañaste considera que ya recibió el apoyo que necesitaba.

De manera orgánica, la interacción con la persona que acompañas habrá ido avanzando desde la presentación y evaluación de la situación o situaciones que vive la persona, y la construcción de estrategias de afrontamiento. En algún punto, preguntarás a la persona en qué más puedes ayudarle, y responderá “nada más”, o alguna respuesta similar.

En ese momento puedes considerar que es necesario cerrar el caso, agradeciendo las interacciones compartidas y connotando positivamente el esfuerzo que la persona hizo. Recuerda sugerirle que puede volver a enviar la palabra CONTACTO si necesita apoyo con alguna otra situación, en el futuro, y pedirle apoyo para completar el instrumento de valoración, enviándole la liga disponible.

2. La persona a quien acompañaste dejó de interactuar en el chat

En esta situación, puedes enviar mensajes como el que sigue. Hazle saber que tiene la alternativa de volver a conectarse si así lo decide, y aprovecha el mensaje de cierre para dejar opciones para que recurra a las instancias especializadas que resulten apropiadas a su caso.

***“Hola ____, debido a que han pasado casi 24 horas y no he recibido respuesta de tu parte, por protocolo debo cerrar tu caso. Puedes volver a hacer tu registro desde el inicio cuando lo desees. En el caso de que ocurra alguna situación en la que sientas no te puedas controlar y vayas a actuar de manera impulsiva, te voy a dar el número de la línea de la vida, es 800 911 2000. Allí brindan atención las 24 horas del día, puedes llamar, un especialista te atenderá, le podrás decir lo que sucede y te ayudarán. Cuídate.*”**

La voz de la experiencia

El equipo de supervisores de Contacto Joven te comparte algunas recomendaciones que te ayudarán a identificar si un caso puede ser cerrado:

- **Logro de objetivos.** Para saber si así ha sido, se recomienda preguntar “¿Hay algo más en lo que te pueda ayudar?” Si la persona responde en forma negativa, entonces el caso se cierra.
- **Sin respuesta.** En algunos casos, las personas que han solicitado el apoyo dejan de contestar. Si pasadas 24 horas no responden al mensaje de seguimiento, el caso se cierra. Sin embargo, la persona puede volver a solicitar la atención colocando la opción “Continuar”, con lo que su caso se reactivará. En ningún caso, las personas acompañantes pueden contactar a la persona que solicitó el servicio.

¡Muy bien! Ahora revisa estrategias para implementar las tres acciones que se plantean como transversales en este Protocolo.

VIII. Acciones transversales

Además de las fases para el desarrollo del acompañamiento que hemos descrito, el protocolo contempla 3 niveles de acción que son transversales. Esto implica que pueden ser necesarias (y por lo tanto deberás llevarlas a cabo) en cualquier momento de la interacción con la persona que solicitó acompañamiento en Contacto Joven. Se trata de:

1. El acompañamiento en casos de crisis emocional a través de los Primeros Auxilios Psicológicos.
2. El proceso de derivación.
3. La aplicación del instrumento de evaluación

1. Acompañamiento en caso de crisis emocional



Como ya sabes, ante crisis emocionales es apropiado aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos (en adelante PAP). Sin embargo, existen diversas propuestas para llevarlos a cabo cuando se interactúa con personas de manera presencial, e incluso si se realizan a distancia por medio de videollamadas. Seguramente estarás preguntándote ¿Cómo aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos en Contacto Joven, a través de mensajes escritos en el chat?

Afortunadamente, a lo largo de los años y en los diversos grupos de personas acompañantes que han acompañado casos en Contacto Joven se han pulido los pasos para hacerlo. Existen 10 pasos a seguir para aplicar PAP en casos de crisis, en el marco del programa. Aquí te los compartimos. En la columna de la izquierda se enumeran y describen los pasos, y en la de la derecha se transcriben ejemplos:

¡Atención! En este ejemplo se describen los pasos para brindar PAP a una persona que manifestó una crisis emocional desde el inicio de la interacción. Pero las personas que acompañes podrían presentar crisis cuando ya habían iniciado el vínculo contigo. Por ejemplo, la persona está construyendo estrategias para la resolución de problemas contigo, y en la siguiente interacción presenta una crisis por enfermedad de una persona querida (o cualquier otra situación imprevista y dolorosa). Cuando este sea el caso, selecciona los pasos de los PAP que resulten pertinentes.

Paso 1:

Presentarse y decir a qué institución perteneces.



"Hola, mi nombre es Rodrigo y pertenezco a la Red Nacional de Atención Juvenil de Contacto Joven. Estoy aquí para apoyarte"

Paso 2:

Comprender la situación/urgencia de la persona a través de sus respuestas, para ayudarle a cubrir sus necesidades básicas.



"¿Necesitas ayuda?"

"Sí, estoy desesperada, me urge"

Paso 3:

Explorar necesidades básicas. Para lograrlo, pregunta cómo le gustaría a la persona que te refieras a él o a ella, no necesariamente tiene que ser su nombre propio, y averiguar si necesita asistencia médica, y si se encuentra en un lugar seguro. Esto es de vital importancia debido a que el acompañamiento se da mediante mensajes de texto, por lo que no se puede tener claridad de dónde está escribiendo la persona que solicita el acompañamiento y se encuentra en crisis.



¿Cómo te gustaría que me refiera a ti?, ¿físicamente te encuentras bien?, ¿te encuentras en un lugar seguro?"



"Me gusta que me digan Addy, si, no me ha pasado nada físicamente y me encuentro en mi casa"

Paso 4:

Profundizar sobre qué necesita, investigar qué le preocupa y ayudarle a jerarquizar sus prioridades/urgencias.



"¿Qué necesitas? ¿Qué te preocupa?"

"No sé qué hacer, me dijeron que necesito ir a un hospital, creo que tengo COVID"

Paso 5:

Durante el tiempo en que quien solicita el apoyo y se encuentra en crisis escribe lo que le preocupa, lee con atención y deja que se exprese libremente. Mientras tanto, toma nota, sintetiza la información e identifica emociones y sentimientos. Haz saber a la persona que estás ahí para ayudarle.



"Vivo sola, mi familia está en Oaxaca, no tengo quien me cuide, no sé si decirle a mi familia, no quiero que se preocupen, pero a la vez no quiero estar sola, me da miedo no poder respirar o algo y que nadie se entere."



"Entiendo, tiene mucho sentido que tengas miedo, tienes síntomas de una enfermedad que está afectando al mundo entero."



"Sí tengo mucho miedo, no sé qué hacer, no me siento capaz de afrontar esta situación, siento presión en el pecho, como que me falta el aire..."



"Addy, lo que estás experimentando en este momento puede ser ansiedad"

Paso 6:

En este paso, ya sabrás qué es lo que necesita quien solicitó el apoyo y se encuentra en crisis, por lo que ahora podrás ayudarle a tranquilizarse.



"¿Te parece que hagamos un ejercicio para disminuir esa sensación de ahogo que tienes?"

"Sí, está bien"



"Addy, te voy a dar un breve ejercicio de relajación, busca un espacio dentro de tu casa donde te sientas cómoda, ya sea de pie o acostada, inhala en 5 segundos, mantén el aire por 2 segundos y exhala en 5 segundos. Repítelo tres o cuatro veces e intenta relajar tu cuerpo mediante la respiración."

Paso 7:

Confirma si la persona se siente más relajada. Si es así, proporciona información correcta y fácil de entender sobre su seguridad, sus derechos y cómo acceder a los servicios disponibles y otras cuestiones que necesite. Será importante no generar falsas expectativas y usar frases cortas, puesto que la persona en crisis puede presentar sus funciones cognitivas “nubladas”.



“Addy, de acuerdo con la información del Gobierno de la Ciudad de México, el paso a seguir es llamar al 800 00 44800, para que evalúen tus síntomas”

“Ah, perfecto puedo llamar ahora mismo”

Paso 8:

Ayuda a la persona a tomar decisiones sobre cómo continuar con su recuperación del estado de bienestar. Recuerda que no tomarás decisiones por la persona, sino que la orientarás a través de algunas preguntas que facilitarán la solución de problemas y la toma de decisiones.



“Addy, dime ¿qué otra cosa te preocupa?”

“El estar sola”



“Me dices que tu familia vive en Oaxaca, ¿Hay otra persona que te pueda acompañar que viva en la Ciudad de México?”

“Tengo una amiga, que pienso podría acompañarme”



Algunas recomendaciones para llevar a cabo este paso son:

- Ayudar a identificar lo que tiene que resolver inmediatamente y lo que puede ser resuelto después, favoreciendo su capacidad de toma de decisiones.
- Identificar las redes de apoyo en su vida, como amistades y/o familia.
- Ayudarle a recordar cómo ha resuelto problemas o enfrentado situaciones difíciles anteriormente. Además, será importante reafirmar su capacidad para hacer frente a la situación actual.
- Animar a la persona a usar estrategias de respuestas positivas: descansar lo suficiente, comer con regularidad y tomar agua, hablar y pasar tiempo con familia y amigos, hablar de los problemas con alguien de su confianza, realizar actividades recreativas, encontrar maneras de ayudar a otros u otras en la crisis y participar en actividades comunitarias.

Paso 9:

Propicia la conexión de la persona que se encuentra en crisis con los seres queridos y con las formas de apoyo social con las que cuente. Ayuda a la persona a mantenerse en unidad con su red de apoyo y que permanezcan en contacto con personas de su comunidad, para que se ayuden unas con otras. Si la persona pide apoyo religioso, ayuda a contactarla con su comunidad espiritual.



“Addy, en estos momentos ayuda contar con el apoyo de personas cercanas. ¿Además de tu amiga, hay alguien más que te pueda apoyar, aunque no esté cerca físicamente?”



“Mmmh sí, le podría decir a mi tía Flor, ella siempre está al pendiente de mí.”

Paso 10:

Detecta si la persona comienza a tomar decisiones y resolver las necesidades urgentes, recuperando la percepción de control de la situación y/o el restablecimiento de su equilibrio. Si es así, cierra la interacción (una vez que confirme que no necesita apoyo para alguna otra situación que le genere malestar). Recuerda decirle a la persona que puede volver a Contacto Joven en caso de requerirlo.



“Muy bien Addy, ha sido un gusto poder ayudarte, recuerda que si requieres nuevamente algún tipo de acompañamiento puedes volver a entrar en contacto con nosotros. Puedes enviar un mensaje vía WhatsApp al número 5579009669 o enviar un mensaje vía Facebook Messenger. En caso de que te quieras comunicar conmigo nuevamente envía en el chat la palabra “CONTINUAR””

2. Derivación de casos

En Contacto Joven, la derivación de casos es un proceso, no una acción aislada. Pueden ocurrir una serie de interacciones, según el caso que atiendas. Por ejemplo, puedes derivar un caso desde las primeras interacciones, al detectar que se trata de una problemática que requiere intervención especializada. Pero también puedes tener un vínculo sólido y haber interactuado durante cierto tiempo con la persona por dificultades emocionales, y en ese momento detectas indicadores de problemáticas que requieren derivación (o la persona revela información que antes no conocías, que sugiere la necesidad de derivar). Revisa los distintos escenarios que pueden requerir un proceso de derivación:

a. Cuáles son los casos que se derivan?

Al momento de identificar un caso de consumo de sustancias, violencias, riesgo suicida u otra situación que requiera atención psicoterapéutica o psiquiátrica, podrás realizar el proceso de derivación a instituciones especializadas. Para ello, sigue estos pasos:

1. Identifica las características de la persona: registra su nombre, edad y en qué parte de la República Mexicana se encuentra. Este último dato será de suma relevancia para que puedas ubicar instituciones o servicios que se encuentren cercanos a su localidad.
2. Explica la razón por la que se hará la derivación: es muy importante que le hagas saber a quien solicita el apoyo que es necesaria una canalización para que pueda recibir una atención especializada.
3. Explica el procedimiento de derivación: este consiste en proporcionar los datos generales de la institución a la que canalizas el caso, tales como nombre, teléfono, dirección y servicios que ofrece.

b. ¿Qué hacer para la derivación en casos vinculados con conducta suicida?

Como se ha mencionado, en Contacto Joven se derivan los casos relacionados a autolesiones o suicidio. Sin embargo, es importante que conozcas algunos pasos que puedes llevar a cabo durante la derivación para dar un acompañamiento adecuado. Recuerda que, si aparecen indicios de conducta suicida, es aconsejable abordar el tema (en lugar de evitarlo).

A continuación te dejamos algunas recomendaciones¹² de pasos que te permiten explorar estas conductas:

1. Para comenzar a hablar acerca de autolesión o suicidio:
 - a. Primero ofrece un espacio seguro para que quien solicita el apoyo pueda expresar lo que necesite. Al estar ofreciendo el acompañamiento a través de mensajes escritos, debes hacerle saber a la persona que todos los mensajes están protegidos y que estarás al pendiente para responder lo más pronto posible.

2. Investiga si la persona ha intentado suicidarse o autolesionarse en fecha reciente o si hay un riesgo inminente de suicidio o autolesión:
 - a. Pregunta a quien acompañas sobre ideas o planes de suicidio (en el presente o en el último mes), los actos de autolesión en el último año, y sobre el acceso a los medios para suicidarse (por ejemplo, plaguicidas, sogas, armas, cuchillos, medicamentos prescritos o drogas ilícitas).
 - b. Compruebe la presencia de sufrimiento emocional profundo o desesperanza, comportamiento violento o agitación extrema, retraimiento o renuencia a comunicarse.

Puedes apoyarte de la siguiente guía de preguntas para interactuar con la persona a quien acompañas:

1. Empieza con el momento presente: ¿Cómo te sientes?
2. Haz alusión a los sentimientos de la persona: te percibo triste/alterado
3. A continuación puedes hacer preguntas más específicas:
 - a. Cuando te vas a dormir, ¿lo haces deseando no despertar nunca más?
 - b. ¿Piensas en hacerte daño?
 - c. ¿Has elaborado un plan para quitarte la vida? En ese caso, ¿cómo te propones hacerlo?
 - d. ¿Tienes con qué quitarte la vida?
 - e. ¿Has pensado en cuándo lo va a hacer?
 - f. ¿Has intentado suicidarte alguna vez?

¹² Las recomendaciones fueron recabadas de la Guía de Intervención Humanitaria mhGAP (2015).






- Si la persona expresa ideas suicidas, mantén una actitud tranquila, solidaria y de escucha genuina. Si ha intentado suicidarse previamente, procura sensibilizar sobre la importancia de recibir ayuda especializada; no olvides consultar los directorios proporcionados.


c. Consulta de directorios actualizados y locales

Una acción fundamental en el proceso de derivación (en cualquiera de los escenarios descritos) es que dispongas de directorios actualizados, con información amplia sobre alternativas de atención especializada en salud, pero también sobre instancias educativas, bancos de trabajo, actividades comunitarias, artísticas, deportivas, etc.

Los directorios institucionales varían con frecuencia, por lo que te aconsejamos dedicar algún tiempo en revisar que los que conoces, estén vigentes.

A continuación encuentras una breve lista de las distintas instituciones y servicios que puedes tomar como base, según el caso:

Tipo de caso	Nombre del directorio	 Liga de consulta	Descripción
Adicciones	Directorio de Establecimientos Especializados de Atención a las Adicciones en su modalidad residencial Reconocidos por la CONADIC 2022		En esta liga podrás encontrar una breve compilación de los centros de atención primaria en adicciones por cada estado de la República. A su vez, podrás obtener datos como dirección, teléfono y horario de cada centro.
			https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/705501/Directorio_Nacional_UNEME-CAPA.pdf
Violencia	Servicios de Atención a Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes en situación de violencia.		Aquí podrás encontrar un mapa interactivo que te permite localizar cualquier parte de la República Mexicana para que al seleccionarla te arroje la información del centro de atención que se encuentre ahí ubicado.
			http://www.indesol.gob.mx/paimef/georreferencia/
Atención médica, psicológica especializada, jurídica, etc.	Georeferencias		Esta liga te conducirá a un amplio directorio de instituciones. Podrás encontrar desde hospitales, clínicas, así como centros especializados, todo esto clasificado por estados. Este se encuentra en formato Excel, por lo que tiene incluido algunos filtros que puedes aplicar al momento de realizar tu búsqueda. Podrás buscar a partir del tipo de atención que buscas y/o por estado.
			https://docs.google.com/spreadsheets/d/1b2gSbil2RiEOGopca4puu00GpCsMnSBa/edit?usp=sharing&ouid=108864889996372121304&rtfpof=true&sd=true
Apoyo emocional	Red de Servicios para Apoyo Emocional por COVID-19		El directorio contiene los datos de múltiples instituciones como Centros de Integración Juvenil y Psicólogos sin Fronteras que dan atención psicológica especializada.
			https://enfermeria.iztacala.unam.mx/imagenes-sitio-covid/PDFS/RedServiciosApoyoEmocionalCOVID.pdf

Violencia	Directorio de los Centros de Justicia para las Mujeres	<p>En este directorio se encuentran los datos de cada Centro de Justicia para las Mujeres que hay en todo México. Recuerda que los Centros de Justicia ofrecen servicios especializados, integrales e interinstitucionales, que atienden a mujeres y niñas, así como niños hasta los 12 años, víctimas de violencia familiar y de género.</p> <p> https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335501/CJM_Ubicacion_y_Datos_13may18.pdf</p>
------------------	--	--

d. El seguimiento de los casos derivados

Una vez realizada la derivación a una institución o servicio especializado, puedes ofrecer la alternativa a la persona que solicitó apoyo de informar sobre la atención recibida.

Para ello, será muy importante que al momento de proporcionar los datos de la institución o servicios, le menciones a quien solicita la atención que podrá ponerse en contacto contigo a través del mismo chat enviando la palabra “CONTINUAR” y dando una breve descripción de cómo ha sido el proceso de derivación y la atención recibida.

LA VOZ DE LA EXPERIENCIA

El equipo de supervisores de Contacto Joven te comparte algunas recomendaciones para que la derivación de casos sea un camino mejor transitado durante el acompañamiento:

- Realizar una exploración de 1 o 2 días para definir hacia dónde se hace la referencia. Es importante no transmitir el mensaje de que a través de la derivación buscamos “deshacernos” de la persona que solicitó el apoyo. Debemos cuidar que las instituciones a donde se le deriva proporcionen servicios accesibles que no requieran mayor documentación o requisitos que los que la persona puede proporcionar.
- Continuar haciendo el acompañamiento a través de mensajes sobre la importancia de una atención especializada en caso de que la persona a la que referiste se resista a acudir. En caso de que acudan, también se puede continuar dando el acompañamiento, esta vez a través del seguimiento respecto a cómo les ha ido con la institución a la cual se les derivó.
- Integrar la psicoeducación como parte de la ruta de atención. Especialmente cuando las personas a las que acompañas reportan complicaciones en la comunicación con las instituciones a las que son derivadas, o bien cuando la referencia no se logra y debe haber adherencia al tratamiento que solicitó el servicio.

3. Aplicación del instrumento de evaluación CEACJ

El Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ) tiene como objetivo que la persona que solicitó apoyo evalúe la atención en términos de satisfacción y pertinencia, así como el impacto en términos de solución para el problema planteado y percepción de bienestar bio-psicosocial con el apoyo recibido. Conoce este instrumento de evaluación en el Anexo 1 del Protocolo.

Si bien no existe un momento específico para la utilización del CEACJ, por lo que se considera una acción transversal, compartimos a continuación algunos elementos a considerar para su aplicación oportuna.

Pregúntate:

- ¿Has establecido diversos intercambios con la persona que solicita el acompañamiento? Si no has avanzado más allá de la fase de presentación, no es recomendable la aplicación del CEACJ.
- ¿Has logrado llevar a cabo la fase de valoración? Seguramente el acompañamiento va por buen camino; has logrado cierta adherencia al espacio y podrás seguir trabajando de cara al establecimiento de objetivos.
- ¿Has podido construir con la persona alguna herramienta que le permita abordar la situación por la cual contactó al programa? Esta puede ser una gran oportunidad para la aplicación del CEACJ.
- ¿La persona y tú acuerdan en el cierre del acompañamiento, porque los objetivos se han cumplido? Sin duda, utiliza el CEACJ para conocer el impacto del acompañamiento realizado.

a. Anexo 1: Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ)

1. Descripción general

Tradicionalmente la medición del estado de salud de las personas se ha hecho desde la perspectiva biomédica del proceso salud-enfermedad, mediante el uso de marcadores biológicos denominados desenlaces duros u objetivos, con énfasis en la dimensión biofísica; sin embargo, esta perspectiva resulta limitada, al no incorporar la percepción de salud y calidad de vida propias de las personas, que no necesariamente tienen calidad de pacientes, en coherencia con su contexto social, cultural y ambiental.

Precisamente, en las áreas de la salud cada vez es más necesario disponer de instrumentos de medida que permitan evaluar atributos subjetivos que integran constructos y dimensiones más complejas, como medio para orientar acciones de atención, promoción o protección de la salud. Tal es el caso de las escalas de medición en salud, diseñadas para evaluar dimensiones físicas, psicológicas o sociales que no pueden observarse ni medirse directamente; cuya importancia radica en que permiten recoger de forma válida y confiable la percepción (subjetiva) de la persona sobre dichas dimensiones. Lo anterior, genéricamente denominado clinimetría, ha crecido considerablemente al punto de considerar conceptualizaciones tan subjetivas que sea posible cuantificar mediante medidas análogas, lo cual facilita el manejo del lenguaje a poblaciones tan diversas en términos sencillos. Es importante mencionar que, los instrumentos de evaluación desarrollados pueden ser genéricos o específicos, e incluso multidimensionales, sin embargo, en tanto mayores dimensiones se consideren, este será de mayor complejidad y requerirá mayor especialización en su aplicación e interpretación.

En contextos actuales, el uso de las tecnologías de información y atención a distancia en materia de salud y salud mental, ha generado incertidumbre no sólo en cuanto a la efectividad de las intervenciones brindadas con el uso de tales tecnologías, sino a la aceptación por las personas usuarias que tradicionalmente consideraban el uso de servicios de salud cara a cara, que además consideren la optimización de tiempos de aplicación, requerimientos materiales y de capacitación para su aplicación.

2. Evaluación de la satisfacción de la persona usuaria ¹³

Con los avances en el terreno de la atención a la salud y la tecnología, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar

¹³ Las recomendaciones fueron recabadas de la Guía de Intervención Humanitaria mhGAP (2015).

los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción de la persona usuaria con la atención recibida.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias de la salud, porque pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan y la percepción de las y los usuarios, como indicadores independientes de excelencia, lo cual es posible siempre que se tomen en cuenta tanto las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas; así como la aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

3. Metodología para el desarrollo de instrumentos de evaluación

La información disponible sobre el proceso de construcción, adaptación y validación de escalas en salud es escasa, dispersa y en algunos casos incompleta, aunque hay cierto consenso en las etapas que van desde la construcción, la traducción y adaptación de una escala y se presentan las propiedades y estadísticos utilizados para garantizar la reproducibilidad, la validez, la sensibilidad al cambio y la utilidad de las escalas de medición. En la reproducibilidad se describen la fiabilidad, la consistencia interna, el poder discriminante, la fiabilidad test-retest y la fiabilidad inter-observador; mientras que en la validez se incluyen la de apariencia, contenido, criterio (concurrente y predictiva), convergente – divergente y de constructo.

El punto de partida para el desarrollo de un instrumento de evaluación, sobre todo si integrará varias dimensiones, son: ¿Qué es lo que queremos medir? y ¿A quién va dirigida nuestra evaluación y en qué contexto?, con estas preguntas se plantean los escenarios de medición específica que llevarán a la toma de decisiones de recurrir a instrumentos ya elaborados, en cuyo caso deberán ser adaptados (incluso traducidos) o bien en la creación de un instrumento exprofeso para ciertos propósitos.

Como fue mencionado, los procesos de atención a la salud de forma virtual y a distancia, plantean diversos escenarios atípicos de evaluación de la satisfacción, así como el impacto en términos finales de mejorar el estado de salud hacia el bienestar; por ello, este trabajo considera la generación de un instrumento exprofeso, a partir de reactivos clave sugeridos de forma universal para la evaluación de dimensiones de satisfacción de la persona usuaria y del impacto del acompañamiento brindado.

4. Presentación del Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ)

Objetivo General: Generar una estrategia de monitoreo cualitativo y cuantitativo del uso y el efecto de las acciones de acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales dirigidas a personas adolescentes y jóvenes mediante la plataforma del Programa Contacto Joven.

Objetivos particulares:

1. Que la persona usuaria evalúe el acompañamiento a través de la plataforma, en términos de satisfacción y pertinencia.
2. Que la persona usuaria evalúe el impacto del apoyo recibido, en términos de:
 - 2.1 Solución para el problema que planteó.
 - 2.2 Percepción del bienestar biopsicosocial, a partir del apoyo recibido.

Población objetivo: Personas adolescentes y jóvenes entre 13 y 29 años que soliciten apoyo para atender las siguientes dimensiones:

1. Situaciones de estrés.
2. Situaciones de crisis.
3. Falta de regulación emocional.
4. Incremento en patrón de consumo de sustancias psicoactivas.
5. Violencia.
6. Autolesiones suicidas y no suicidas.

Meta: Contar con un instrumento de 10 reactivos tipo Likert, para evaluar el uso e impacto de la utilización de la plataforma del Programa Contacto Joven, que sea aplicado en diversos momentos en cuanto a cualquiera de las dimensiones consideradas por la persona usuaria.

Tipo de aplicación: Autoaplicable para respuesta por la persona usuaria, tras leer las instrucciones, anónimamente. El instrumento estará integrado a la Plataforma WhatsApp de Contacto Joven, con un señalamiento para que sea respondido. Las y los adolescentes y jóvenes enviarán la palabra ENCUESTA y comenzarán a responder el presente cuestionario.

Cuestionario de evaluación del acompañamiento de Contacto Joven

INSTRUCCIONES: Lee los enunciados que a continuación se presentan y selecciona la respuesta con la que te más te identifiques.

No.	Enunciado	En total desacuerdo = 2	En parcial desacuerdo =4	Indiferente = 2	Parcialmente de acuerdo = 8	Totalmente de acuerdo = 10
1	¿Estás satisfecho con el servicio que te brindamos?					
2	¿Estás de acuerdo con que las opciones que has conocido en Contacto Joven te ayudarán a resolver la situación que hemos hablando?					
3	¿Recomendarías Contacto Joven a algún, amigo, amiga, familiar o conocido, considerando si hasta ahora te ha sido útil o lo será en el futuro?					
4	¿Recomendarías a algún amigo o amiga este servicio, tomando en cuenta la atención que has recibido?					
5	¿Consideras que, al poner en práctica las nuevas estrategias adquiridas, te desempeñarás mejor con tus amigos, con tu familia o en la escuela?					
6	Consideras que con el acompañamiento de Contacto Joven ¿ahora logras diferenciar entre las decisiones que pueden ser dañinas para ti y las que te ayudar a mejorar?					
7	Si se te presentaran, ¿crees poder resolver otros conflictos relacionados a las temáticas que has trabajado en Contacto Joven?					
8	¿Crees que te vas a sentir mejor y en estado de bienestar en algún momento a partir de las herramientas y atención que te brindamos?					
9	¿Sientes trato adecuado y apoyo con las opciones y herramientas que te hemos brindamos en Contacto Joven?					
10	¿Consideras que ahora podrás resolver ésta y otras situaciones parecidas, cuidándote y sintiéndote mejor?					

b. Anexo 2: Aportes del equipo de supervisión de Contacto Joven

En este apartado podrás encontrar herramientas concretas y útiles para el acompañamiento que brindarás en Contacto Joven. Es importante que sepas que éstas se basan en la experiencia de equipos de trabajo que han formado parte del programa, por lo que constituyen “trajes hechos a la medida” para las necesidades detectadas durante los acompañamientos.

Técnicas de relajación

Nombre de la técnica	Objetivo	Instrucciones
Relajación guiada	El objetivo de la técnica de relajación guiada es que puedas calmar tu mente y permitir que tus pensamientos fluyan, disminuyendo el ritmo de las ondas cerebrales y así, poder activar la respuesta a tu cuerpo de relajación.	En estos momentos te explicaré una técnica de relajación guiada, que te ayudará mucho cuando te sientas estresado o estresada. Sigue estos pasos: <ol style="list-style-type: none">1. Ve el video: https://www.youtube.com/watch?v=efuI5uK5VNM2. Cuando sientas mucho estrés sobre ti y sientes que "no puedes con todo", practica el "ejercicio de relajación guiada" por 10 minutos.3. Colócate en una posición cómoda (sobre el suelo o sobre la cama) con los brazos extendidos cómodamente a cada lado, las piernas estiradas, con los pies ligeramente abiertos hacia afuera. Con disposición a relajarte. Cierra los ojos y siente tu respiración tranquila y en calma.4. Ya que hayas realizado el ejercicio, medita o escribe en una hoja sobre los cambios que sentiste en tu cuerpo y cómo esto te ayudo a relajarte. Es importante y útil para ti practicar este ejercicio de relajación.5. Complementa con las siguientes preguntas: ¿Tienes alguna duda sobre el ejercicio? ¿Se te hace difícil practicarlo?
Respiración diafragmática	El objetivo es disminuir la sobreactivación del cuerpo por medio de la relajación siguiendo una serie de pasos.	Ahora te explicaré cómo realizar un ejercicio de relajación por medio de la técnica de respiración diafragmática: <ol style="list-style-type: none">1. Ve el video: https://www.youtube.com/watch?v=zbMs4efhkXE&t=63s2. En el momento en que presentes malestar, te sientas o acuestas y realizas el ejercicio por 2 minutos: observa lo relajado que puede estar tu cuerpo y lo gentiles que pueden ser tus pensamientos.

Nombre de la técnica	Objetivo	Instrucciones
		<ol style="list-style-type: none"> Por la noche registra en un cuaderno o en tu celular cuántas veces al día hiciste el ejercicio y qué cambios observaste en ti. Complementa con las siguientes preguntas: Quiero saber si queda claro el ejercicio. ¿Tienes alguna duda?
<p>Técnicas de relajación a través de los sentidos</p>	<p>El objetivo de esta técnica es reducir el estrés y la ansiedad y lograr que el cuerpo y la mente entren en un estado profundo de relajación. Mediante estos ejercicios, se conectan una serie de imágenes mentales con emociones positivas, las cuales deben servir para poder, posteriormente, cambiar los pensamientos negativos y conseguir un estado de bienestar óptimo.</p>	<p>A. La naranja</p> <p>Sigue los siguiente pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Colócate en una posición cómoda, por ejemplo, siéntate en un lugar tranquilo en el que no puedan interrumpirte. A continuación, piensa en una naranja e intenta percibirla con los cinco sentidos: <ul style="list-style-type: none"> Vista: Piensa en la apariencia externa de la naranja. Ve su color, su forma, su tamaño. Fíjate en todos los detalles, también en el aspecto de la naranja por dentro, ¿cómo es el interior de la cáscara? Oído: Piensa en el ruido al quitar la cáscara de la naranja y luego en el que se produce al separar los gajos. Detente en el leve ruido que se produce al morderlos. Olfato: Trae a la memoria el aroma sutil que desprende la fruta antes de ser pelada, y después el olor más intenso cuando es pelada y partida. Trata de captar el aroma de su jugo. Gusto: Llévate un gajo a la boca, saborea su sabor, antes y después de ser mordido. También recuerda el sabor del jugo, ahora intenta percibir el sabor de un caramelo de naranja ¿Notas la diferencia de sabores? Tacto: Palpa la cáscara y nota la diferencia entre el interior y el exterior. Presta atención también al tacto de los gajos, a la delicada fina capa de piel. Siente el contacto de los gajos entre los dedos y con los labios.

Nombre de la técnica	Objetivo	Instrucciones
<p>Relajación guiada</p>	<p>El objetivo de la técnica de relajación guiada es que puedas calmar tu mente y permitir que tus pensamientos fluyan, disminuyendo el ritmo de las ondas cerebrales y así, poder activar la respuesta a tu cuerpo de relajación.</p>	<p>B. Tu habitación</p> <p>Busca un lugar tranquilo donde nadie te moleste, con una intensidad de iluminación baja, y toma una postura cómoda. A continuación intenta recordar un lugar que conozcas bien y que te transmita tranquilidad, en el que te sientas cómodo/a, con el mayor número de detalles y utilizando todos los sentidos. Puede ser tu recámara, por ejemplo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visualiza el sitio dónde estás: ¿Qué elementos hay? ¿Hay gente a tu alrededor? ¿Qué colores puedes ver en el lugar? 2. Trata de experimentar sensaciones corporales: ¿Hace frío o calor? ¿Puedes notar el viento? 3. Haz un esfuerzo y describe bien el lugar a través de tus sentidos: ¿Se oye algo en esa escena? ¿Cuáles son los olores que hay a tu alrededor? 4. Visualízate en el lugar, tocando los elementos que hay a tu alrededor: ¿Qué textura tienen? 5. Una vez que hayas vivido todas las sensaciones abandona el lugar poco a poco, realizando 2 ó 3 respiraciones profundas antes de salir completamente del estado de relajación.

Técnicas de comunicación asertiva

<p>Escala</p>	<p>Realizar un plan escrito, para poder abordar el problema o la situación de manera asertiva a partir de estrategias o de una serie de pasos dentro de la comunicación asertiva.</p>	<p>Comienza diciendo lo siguiente: Me gustaría compartirte una serie de pasos para llevar a cabo una comunicación asertiva. Para recordar mejor esos pasos podemos usar las siglas de ESCALA.</p> <p>A continúa explicando lo que significa da letra:</p> <p>E- Expresar cuidadosamente cuáles son tus derechos, qué es lo que deseas, lo que necesitas y cuáles son tus sentimientos respecto a la situación. Dejando de lado los reproches, la autocompasión o el deseo de herir.</p> <p>S- Señalar el momento, es decir, identificar un lugar y momento adecuados para discutir el problema que les concierne a las personas involucradas, a excepción de que sea necesario hablarlo en ese momento (por ejemplo, si alguien se mete en la fila).</p> <p>C- Caracterizar la situación de la manera más detallada posible. Es decir, hablar de los hechos solamente.</p>
----------------------	---	--

Nombre de la técnica	Objetivo	Instrucciones
		<p>A- Adaptar la definición de sus sentimientos a los llamados mensajes en primera persona. Estos mensajes expresan los sentimientos en primera persona sin evaluar o reprochar la conducta de los demás. En lugar de decir, "Eres desconsiderado" o "Me haces daño", utilizar: "Me siento herida". Esto ayuda a reafirmar los sentimientos que provocan las actitudes y no a "tachar" a la persona.</p> <p>L- Limitar en una o dos frases cuál es el objetivo, siendo concretos y firmes.</p> <p>A- Acentuar la posibilidad de obtener lo que se desea, si se cuenta con la cooperación de la otra persona a fin de que se den las circunstancias necesarias para ello. Si es preciso, expresar las consecuencias negativas que traerá la falta de cooperación de la otra persona.</p> <p>Continúa diciendo lo siguiente:</p> <p>¿Qué te parece si ponemos esto en práctica y la siguiente semana me vuelves a escribir para contarme cómo te fue con esta técnica?</p>

Referencias

Técnicas de comunicación asertiva

Consejo Nacional de Política de la Persona Joven, Fondo de Población de las Naciones Unidas. (s.f.). *El enfoque de juventudes: hacia una visibilización positiva de las personas jóvenes*. https://costarica.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cpj-1a_enfoque_juventudes.pdf

Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2002). *La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela*. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-6.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2016). *Protocolo psicosocial para la atención y protección consular a la niñez y adolescencia migrante con enfoque de derechos*. UNICEF. <https://portal.crmsv.org/sites/default/files/Documentos%20de%20Trabajo/Protocolo%20atencion%20consular%20revision%20VF%20004.05.2016.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2014). *Modelo de Atención Psicosocial Remota para las Niñas y las Adolescentes Refugiadas y Migrantes Sobrevivientes de Violencia Basada en Género: Promoviendo y protegiendo sus derechos*. UNICEF. <https://www.unicef.org/lac/media/21961/file/Modelo-de-atencion-remota.pdf>

García-Haro, J., García-Pascual, H., González González, M. (2017). *Un enfoque contextual-fenomenológico sobre el suicidio*. *Revista Neuropsiquiátrica*. Scielo. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v38n134/2340-2733-raen-38-134-0381.pdf>

González Ramírez, M., Juárez Carrillo, L. (2016). *Análisis Funcional en Terapia Breve Cognitivo-Conductual Centrada en Soluciones*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Vol. 3. <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol19num3/Vol19No3Art10.pdf>

Heartland Alliance International. (2020). *Protocolo de atención a distancia en situación de emergencia sanitaria*. USAID. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00X4TX.pdf

Instituto Mexicano de la Juventud. (2019). *Hacia una perspectiva de juventud*. IMJUVE. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/484348/Hacia_una_Perspectiva_de_Juventud.pdf

Kaholokula, Joseph Keawe'aimoku, Godoy, Antonio, O'Brien, William H., Haynes, Stephen N., & Gavino, Aurora. (2013). *Análisis funcional en evaluación conductual y formulación de casos clínicos*. *Clínica y Salud*, 24(2), 117-127. <https://dx.doi.org/10.5093/cl2013a1>

Koob, G. (2010). *Neurocircuitry of addiction*. *Neuropsychopharmacology Reviews* (2010).

35, 217-238

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (No. 155.9042 L431e). Ed. Martínez-Roca.

Linehan, M. (2015). *DBT skills training manual*. Guilford Publications.

Ministerio de Salud. (2019). *Manual del facilitador en Primeros Auxilios Psicológicos*. Minsa. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4793.pdf>

Nizama, M. (2011). *Suicidio*. Revista Peruana de Epidemiología. Redalyc. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203122516002.pdf>

Redorta, J., Obiols, M., & Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto: aprenda a manejar las emociones* (Vol. 57). Grupo Planeta (GBS).

Stanford Medicine. (s,f). *Abuso de Sustancias y la Dependencia de Sustancias Químicas*. Stanford Medicine Children´s Health. <https://www.stanfordchildrens.org/es/topic/default?id=abusodesustanciasyladependenciadesustanciasquimicas-90-P04746>

Solorzano, J., Sánchez, E., Gómez Dupuis, N. (2014). *Protocolo para la atención psicosocial en la recepción a la niñez y adolescencia migrante no acompañada en la secretaría de bienestar social*. UNICEF. <https://www.crmsv.org/sites/default/files/Documentos%20de%20Trabajo/02%20protocolo%20atencion%20ninos%20migrantes%20paginas.pdf>

Revisión:

Jazmín Anaya Jiménez
Subdirectora de Equidad y Servicios a Jóvenes, IMJUVE
Katherine Cedillo Soto
Jefa del Departamento de Derechos Humanos, IMJUVE

Edgar Fernando Gutiérrez Piña
Jefe de oficina, IMJUVE

Janina Cuevas Zúñiga
Oficial Nacional de Educación, UNICEF

Diana Lucero Puente Salazar
Especialista en Salud Mental para Adolescentes, UNICEF

Compilación:

Atención a la Infancia en procesos de Justicia A.C.

Diseño Gráfico y Edición:

Raúl Alejandro Calleja Cruz
Dirección de Comunicación Social, IMJUVE

Ricardo Luna Callejas
Jefe de Oficina, IMJUVE

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

UNICEF, México 2023

Paseo de la Reforma 645

Col. Lomas de Chapultepec,

C.P. 11000, Ciudad de México, México

www.unicef.org/mexico

Instituto Mexicano de la Juventud

Serapio Rendón 76, San Rafael, C.P. 06470,

Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX

Tel: (55) 1500 1300

www.gob.mx/imjuve

unicef 

para cada infancia

