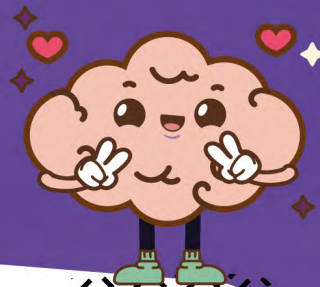


unicef 

para cada infancia



**CONTACTO**  
**JOVEN**  
Red Nacional de Atención Juvenil

# MANUAL

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. Introducción .....	10
IV. Coordinadas para el arranque : “estás aquí” .....	12
a. ¿A quiénes se dirige este Manual? .....	12
b. ¿De qué se trata Contacto Joven? .....	13
c. ¿Quiénes impulsan Contacto Joven? .....	13
d. ¿A quiénes se brinda el acompañamiento? ¿Quiénes lo ofrecen? .....	13
e. ¿Qué casos se acompañan en Contacto Joven? .....	14
V. ¡En sus marcas...! Marco general y enfoques .....	14
a. Acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales .....	14
b. Salud mental con enfoque comunitario .....	16
c. Perspectiva de juventudes .....	18
d. Enfoque de derechos humanos .....	20
I. Adolescentes y jóvenes como sujetos de derecho .....	22
II. Personas acompañantes como garantes del ejercicio de derechos .....	23
e. Principios del acompañamiento .....	23
f. Perfil adecuado para brindar acompañamiento y supervisión .....	26
VI. ¿Listos, listas? instrumentos de navegación .....	28
a. Componentes de Contacto Joven .....	28
I. Capacitación .....	28
II. Acompañamiento de casos .....	29
a. Instrucciones para personas supervisoras .....	29
b. Instrucciones para personas acompañantes .....	31
III. Supervisión .....	33
IV. Evaluación .....	35
V. Elaboración de materiales psicoeducativos .....	35
b. Ruta crítica del acompañamiento .....	36
I. Presentación .....	37
II. Valoración .....	37
III. Toma de decisión .....	37
IV. Cierre del caso .....	37
VII. ¡Arranquen! fases del acompañamiento .....	38
- Fase 1: Antes de la interacción .....	38
- Fase 2: Presentación .....	38

- Fase 3: Valoración .....	38
- Fase 4: Toma de decisión .....	40
- Fase 5: Acompañamiento .....	41
a. Si estás acompañando un caso de desregulación emocional .....	41
b. Si estás acompañando un caso que requiere estrategias para el manejo del estrés .....	46
c. Si estás acompañando un caso que requiere estrategias para la solución de problemas .....	48
d. Si detectas un caso de consumo problemático de sustancias .....	51
e. Si detectas un caso de violencia .....	54
VIII. ¡Llegaste a tu destino! cierre del caso .....	<b>56</b>
IX. Acciones transversales .....	<b>58</b>
1. Acompañamiento en casos de crisis emocional .....	58
2. Derivación de casos .....	59
3. Evaluación .....	60
Referencias .....	62

## 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**

**Christian Skoog**

Representante del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia de 2016 a agosto 2022

**Fernando Carrera Castro**

Representante del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia de agosto 2022 a la fecha

**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:**

**Victor 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 México

**Diana Lucero Puente Salazar**

Especialista en Salud Mental para Adolescentes, UNICEF México

**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.”<sup>1</sup>

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 éstos/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 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.

<sup>1</sup> 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 de trabajo interinstitucional donde han participado a la fecha 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 6 meses, posterior a este periodo 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 construyó 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 emite 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 diseñó 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, 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.

A partir del 10 de julio de 2020, día del lanzamiento del Componente “Contacto Joven”, 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. Introducción

La Red Nacional de Atención Juvenil Contacto Joven (en adelante Contacto Joven) ofrece acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a personas adolescentes y jóvenes que solicitan apoyo vía mensajería electrónica (WhatsApp y Facebook Messenger). El acompañamiento de casos en el marco de Contacto Joven está sostenido por estos cinco grandes componentes de acción:

1. Una **capacitación** inicial (virtual y sincrónica) dirigida a las personas que brindan acompañamiento a adolescentes y jóvenes.
2. El **acompañamiento** de casos, propiamente dicho, ofrecido a adolescentes y jóvenes a través de mensajería electrónica.
3. La **supervisión** de casos, dirigida al personal acompañante por parte de especialistas.
4. La **evaluación** del acompañamiento brindado en Contacto Joven, realizada por las personas que solicitan apoyo a través de un instrumento diseñado para ello.
5. La elaboración de **materiales psicoeducativos** que sirven de apoyo al acompañamiento.



Gráfico 1. Acciones, actores/as e instrumentos de Contacto Joven.

Cada uno de estos componentes (línea superior del gráfico) cuenta con sus propios actores/as (línea media del gráfico) e instrumentos de trabajo (línea inferior del gráfico) permitiendo el correcto funcionamiento del programa. La forma en que todos los elementos del gráfico se interrelacionan está descrita en forma detallada en el Protocolo de Contacto Joven.

Ahora te encuentras en el Manual, donde a lo largo del documento podrás encontrar lo siguiente:

- Descripción de la ruta crítica que recorrerás durante el 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.
- Recomendaciones para realizar la presentación con las personas que solicitan el apoyo.
- Indicaciones para implementar técnicas de escucha activa.
- Orientaciones para llevar a cabo entrevistas de valoración conforme al Análisis Funcional de la Conducta, integrando consideraciones de tipo psicosocial.
- Recomendaciones para derivar a servicios de atención especializada casos que involucren consumo problemático de sustancias, violencias, riesgo suicida y otras situaciones que no sean susceptibles de atenderse con el apoyo psicoemocional brindado en el programa.
- Referencias vinculadas con técnicas para brindar primeros auxilios psicológicos.
- Orientaciones para desarrollar estrategias de regulación emocional
- Orientaciones para desarrollar estrategias para el manejo del estrés.
- Orientaciones para desarrollar estrategias para la resolución de problemas.

La información de este manual se dirige principalmente a las personas que se encuentren brindando acompañamiento en plataforma o que estén a cargo del diseño y difusión de materiales psicoeducativos. De igual forma, brinda información referente al funcionamiento de Contacto Joven, por lo que también es de utilidad para personal a cargo de aspectos administrativos o de gestión general para el desarrollo del programa.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> 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,j%C3%B3venes%20y%20de%20sus%20comunidades> y <https://mexico.ureport.in/page/contactojoven/>

## IV.Coordenadas para el arranque: “estás aquí”



**¡Hola!**

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

Este documento contiene recomendaciones para llevar a cabo el acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales dirigido a personas adolescentes y jóvenes que solicitan apoyo vía mensajería electrónica (WhatsApp y Facebook Messenger), con el enfoque y abordaje del programa Contacto Joven. Red Nacional de Atención Juvenil.

Este manual incluye referencias teórico-conceptuales que dan sustento al acompañamiento de casos y breves recomendaciones prácticas para lograrlo. Considera este documento como el instrumento de navegación con el que te orientarás para seguir la ruta adecuada y llegar a la meta, mientras seas parte de Contacto Joven.

Es indispensable que complementes la lectura de este Manual con la información contenida en el Protocolo para el acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales (en adelante, Protocolo), al cual haremos referencia en diversos apartados de este documento. El Protocolo contiene información concreta sobre la operación de los acompañamientos en Contacto Joven. 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.

### **a. ¿A quiénes se dirige este Manual?**

Este documento está mayormente dirigido a las personas que brindan acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a las adolescencias y juventudes que solicitan apoyo a través de WhatsApp y Facebook Messenger y resulta complementario a la formación que han atravesado para estar en condiciones de brindar acompañamiento en el marco del programa. También resulta útil a las personas que crean contenidos psicoeducativos y al personal que funge el rol de supervisión. Por último, también muestra un panorama del funcionamiento del programa que puede resultar útil a quienes formen parte de instituciones implicadas en el desarrollo de Contacto Joven.

## **b. ¿De qué se trata Contacto Joven?**

Es una Red Nacional de acompañamiento remoto a través de la cual se brinda acompañamiento a la salud mental de personas adolescentes y jóvenes que atraviesan problemáticas emocionales y psicosociales, quienes solicitan y reciben la atención a través de mensajería electrónica (WhatsApp y Facebook Messenger).

Contacto Joven brinda acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a personas adolescentes y jóvenes, para contribuir a mejorar su calidad de vida y propiciar el ejercicio de su derecho a la salud mental cuando enfrentan situaciones de crisis, estrés y/o dificultades con el manejo de emociones o problemas. El tipo de acompañamiento en Contacto Joven también contempla la derivación a atención especializada en situaciones de violencia, riesgo suicida y consumo problemático de sustancias. El acompañamiento es anónimo y confidencial, vía digital<sup>3</sup>, personalizado y de joven a joven.

## **c. ¿Quiénes impulsan Contacto Joven?**

El Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE), en colaboración con la Secretaría de Salud, la Comisión Nacional Contra las Adicciones (CONADIC), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), los Centros de Integración Juvenil (CIJ), la Facultad de Medicina (UNAM) y varias universidades del país crearon el proyecto Contacto Joven<sup>4</sup> durante la pandemia por COVID-19, y permanece activo hasta hoy. Estas instituciones, junto con el trabajo de más de 319 personas voluntarias, servicio social y supervisores, todos con formación en psicología o trabajo social o pertenecientes al área de salud, como medicina o enfermería, han hecho posible que más de 46,909 adolescentes y jóvenes<sup>5</sup> hayan recibido asesoramiento y guía para el manejo de emociones, crisis y estrés.

## **d. ¿A quiénes se brinda el acompañamiento? ¿Quiénes lo ofrecen?**

El acompañamiento se realiza con adolescentes y jóvenes entre 13 y 29 años, y es brindado por jóvenes que conforman una red de personas acompañantes y personas supervisoras de casos, responsables de la operación del programa.

---

<sup>3</sup> Contacto Joven está conformado por una red de personas jóvenes voluntarias y de servicio social con formación en psicología y trabajo social, quienes ofrecen la atención usando la plataforma de U-Partners, un sistema de administración de casos y mensajería que funciona a través de WhatsApp por donde las y los jóvenes que requieran apoyo se conectan de forma gratuita y anónima.

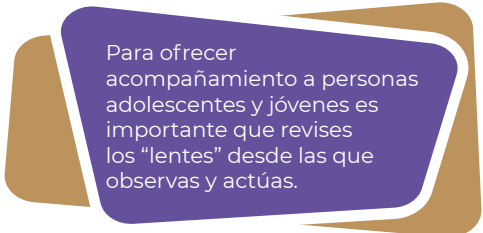
<sup>4</sup> <https://mexico.ureport.in/page/contactojoven/>

<sup>5</sup> Los datos corresponden al periodo del 8 de diciembre del 2021

### e. ¿Qué casos se acompañan en Contacto Joven?

Se acompaña a personas adolescentes y jóvenes que enfrentan situaciones relacionadas a estrés, crisis y manejo de emociones o problemas. Cuando arriban a Contacto Joven solicitudes de atención vinculadas con consumo problemático de sustancias, violencias, riesgo suicida, entre otras situaciones que requieren atención psicológica y psicosocial especializada, las personas acompañantes cuentan con habilidades y recursos para derivarlos a otras instancias, como los Centros de Integración Juvenil, la Línea de la Vida, etc.

## V. ¡En sus marcas...! Marco general y enfoques



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

Para que cualquier recorrido se lleve a cabo de manera segura, es necesario contar con información suficiente y habilidades para lograrlo. Es por ello que, antes de que comiences a brindar acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales a adolescentes y jóvenes, te invitamos a conocer el enfoque y la base conceptual-metodológica que te permitirá avanzar con paso firme y seguro.

Empezaremos por el enfoque de Contacto Joven, y luego mencionaremos los referentes conceptuales centrales. En recuadros especiales encontrarás recomendaciones y ligas para profundizar en los temas.

### a. Acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales

La atención en Contacto Joven se denomina acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales. Es decir, brindarás apoyo a adolescentes y jóvenes que viven crisis emocionales y/o dificultades para el manejo de emociones, estrés y/o problemas considerando su realidad de manera integral (en dónde se encuentra, cuáles son sus redes, qué recursos existen en su contexto, de qué manera la realidad inmediata afecta en el malestar que experimentan, etc.).

El acompañamiento no consiste en terapia psicológica, ni tratamientos psiquiátricos. Recuerda que cuando se presentan casos que requieren este tipo de atención, serán derivados a instancias especializadas.

Por otro lado, Contacto Joven introduce en el acompañamiento algunos elementos vinculados al enfoque psicosocial. Esta perspectiva interpela modelos centrados únicamente en el individuo y su psique, para considerar la interrelación entre la persona adolescente o joven y su entorno. Por entorno entendemos ámbitos inmediatos, como la familia o el grupo de pares, pero también el contexto histórico, político, cultural y social del que forman parte, el cual impacta en su realidad cotidiana. Sin duda, las personas adolescentes y jóvenes influyen en sus contextos, así como también son influidos por estos de manera significativa. Por ello, cuando brindas acompañamiento en Contacto joven, resulta indispensable considerar la interrelación entre todos estos niveles: individual, familiar, social y comunitario. Con ello, podrás seguramente comprender algunos factores de riesgo u obstáculos para el bienestar integral de la persona que solicita el apoyo, pero también encontrarás recursos para el afrontamiento y redes de apoyo frente a la situación adversa. La base teórica que da sustento a lo antes señalado es el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner, que se ilustra en el gráfico 2.

El componente *psicoemocional* del acompañamiento refiere a aquellas acciones llevadas a cabo por el personal de Contacto Joven que influyen efectivamente en el bienestar subjetivo de las personas que solicitan el apoyo en su salud (ver cuadro 1). Por su parte, el componente psicosocial del acompañamiento involucra las acciones dirigidas a promover la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas a las que se les acompaña, a partir del fortalecimiento de sus habilidades, la identificación de sus redes de apoyo y el desarrollo de la capacidad de agencia para hacer frente a la experiencia vivida; es decir, considera a las personas desde un enfoque integral.

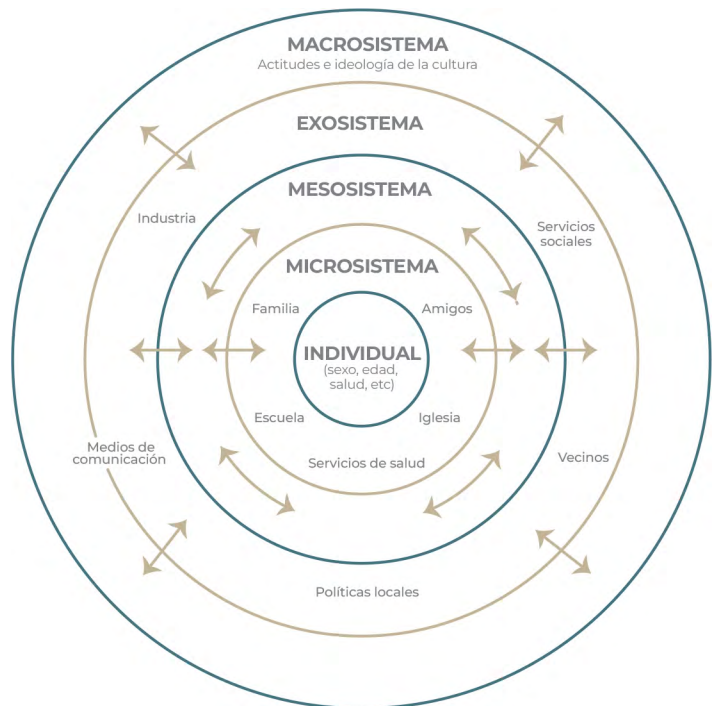


Gráfico 2. Modelo ecológico de Bronfenbrenner.

## Acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales de Contacto Joven

Acciones de acompañamiento en contacto Joven vinculadas con apoyo psicoemocional	Acciones de acompañamiento en Contacto joven vinculadas con el apoyo psicosocial.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis.</li> <li>- Estrategias para la regulación emocional.</li> <li>- Estrategias para el manejo del estrés.</li> <li>- Estrategias para la solución de problemas.</li> <li>- Psicoeducación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploración de redes de apoyo social de la persona a la que estás acompañando.</li> <li>- Articulación del malestar con las condiciones adversas que actúan como telón de fondo de dicho malestar. En ese sentido, se brinda una comprensión social de la experiencia de quien solicita el acompañamiento <sup>6</sup></li> <li>- Visibilización y fortalecimiento de los mecanismos de afrontamiento y formas de resistencia de la persona que te consulta.</li> <li>- Promoción de lazos comunitarios y reconstrucción del tejido social.</li> </ul>

El apoyo psicoemocional con componentes psicosociales, en definitiva, promueve el desarrollo de habilidades psicoemocionales que fortalecen el bienestar físico, psicológico y emocional, mediante la incorporación de estilos de vida saludables. En Contacto Joven se han adaptado técnicas de apoyo psicoemocional y psicosocial de modo que resulte viable su utilización a través de la interacción en conversaciones escritas por mensajería electrónica. De igual modo, se han diseñado estrategias que resultan pertinentes a las adolescencias y las juventudes en el contexto actual.

### **b. Salud mental con enfoque comunitario**

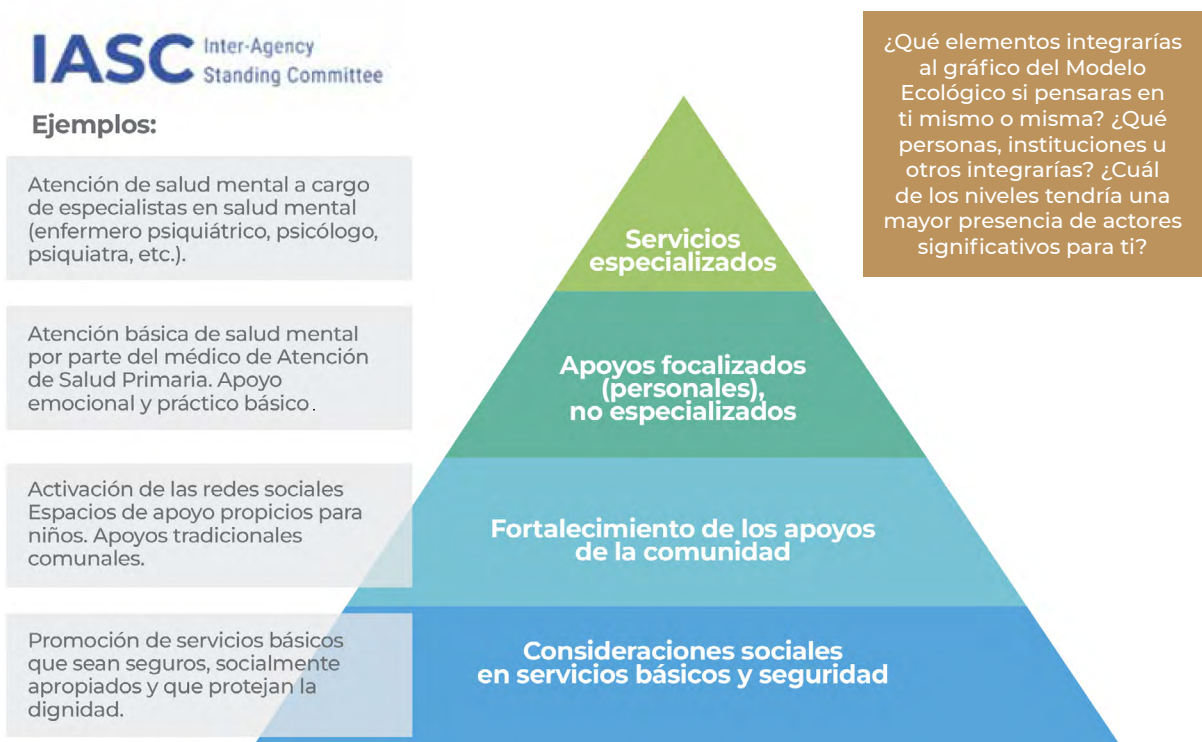
El enfoque actual de atención a la salud mental se centra en promover la atención comunitaria, con la finalidad de forjar una corresponsabilidad entre las personas, la comunidad y el estado, para así generar una adecuada articulación entre los diferentes sectores y niveles de atención. Es importante considerar al autocuidado como la base de la atención en salud mental y a partir de éste, considerar que el siguiente nivel son

<sup>6</sup> Es decir, muchas de las expresiones del malestar son en realidad respuestas normales frente a contextos que afectan el bienestar y ejercicio de derechos humanos de las personas adolescentes y jóvenes.



los recursos comunitarios informales, después los recursos comunitarios formales y la atención médico-psiquiátrica en el primer nivel de atención con servicios brindados por personal capacitado, así como herramientas (en este caso, digitales) generadas ex profeso para la atención primaria no necesariamente especializada, pero que acompañe a las personas hacia el desarrollo de estilos de vida saludable.

A propósito de ello, resulta útil que conozcas la Pirámide de los distintos niveles de intervención propuesta por el Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés), que es el órgano que reúne a las organizaciones de todos los países que brindan asistencia humanitaria como consecuencia de desastres, catástrofes, emergencias y situaciones de violencia. Si bien es posible que muchos de los casos que acompañarás en Contacto Joven no se vincularán directamente con contextos de emergencias humanitarias, el apoyo que brindarás en Contacto Joven puede integrar componentes de los primeros niveles de la pirámide, no así del último que refiere a servicios de atención sumamente especializados. La imagen a continuación muestra los apoyos que deben estar disponibles mediante una pirámide cuya base la conforman los servicios básicos y de seguridad (es decir, la protección de la integridad psicofísica de las personas), luego los apoyos de la comunidad y de la familia, los apoyos focalizados no especializados y, por último, en la cúspide, los servicios especializados.



**Gráfico 1.** Pirámide de intervenciones para los servicios de salud mental y apoyo psicosocial

Por último, y en consonancia con la última reforma a la Ley General de Salud (DOF: 16/05/2022), se pondera mediante herramientas de capacitación, generar dispositivos de atención a la salud mental, dentro de la comunidad, para evitar complicaciones o comorbilidad<sup>7</sup>, que dificulten la atención de una persona, que generen mayores costos no solo económicos o bien que limiten la atención integral. El programa Contacto Joven se encuentra armonizado con este enfoque, y ofrece una alternativa para propiciar el autocuidado y acciones básicas para la salud.

### **c. Perspectiva de juventudes**

En México, la concepción de lo joven y la juventud se mueve desde lo transformador e innovador, hasta lo iluso o rebelde, éste último desde perspectivas adultocéntricas que tienden a descalificar a las personas de generaciones más jóvenes. Lo cierto es que hoy en día las personas jóvenes son consideradas como sujetos de derecho cuya participación activa en el contexto social, político, cultural y económico, entre otros ámbitos, es fundamental. Con la intención de promover una definición amplia, incluyente y diversa que reconozca la diferencia entre los individuos y los grupos que conforman las personas jóvenes, desde el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE) se propone una conceptualización que integre esta perspectiva. Así, las personas jóvenes y las juventudes, son concebidas como:

*“Personas entre 12 y 29 años reconocidas como sujetos de derecho en virtud de su composición heterogénea, requerimientos particulares y grado de vulnerabilidad respecto a otros grupos etarios. En ese sentido, la juventud es un periodo en el curso de vida cuya multiplicidad de trayectos, desigualdades y oportunidades en contextos socioculturales, educativos, laborales, estructurales, de género, económicos, étnicos, fenotípicos, regionales y de consumos, generan una diversa, compleja y dinámica configuración de juventudes.” (IMJUVE, 2020, p. 14)*

Partiendo de esta concepción, es importante desarrollar una nueva visión que, integrada a los diversos servicios y atenciones dirigidas a la población joven, aliente una transformación de las formas tradicionales de sociabilidad, participación e interacción con las personas jóvenes. Así, la Perspectiva de Juventudes (PJ) queda establecida como una visión que permite generar prácticas que garanticen que las y los jóvenes sean reconocidos como sujetos de derecho (IMJUVE, 2020). La PJ considera las preocupaciones y expectativas de las personas jóvenes en un marco de respeto, inclusión y tolerancia hacia su diversidad y promueve la reducción de las desigualdades y el alcance de su bienestar a través de la facilitación de sus transiciones en el curso de vida y la promoción de su participación

<sup>7</sup> Término utilizado para describir dos o más trastornos o enfermedades que ocurren en la misma persona. Pueden ocurrir al mismo tiempo o uno después del otro. La comorbilidad también implica que hay una interacción entre las dos enfermedades que puede empeorar la evolución de ambas. Disponible en <https://nida.nih.gov/es/areas-de-investigacion/la-comorbilidad>.

efectiva en la sociedad. Esta perspectiva descansa sobre el enfoque de derechos, la perspectiva de género y la perspectiva de curso de vida y resalta la importancia de trabajar sobre ejes como la capacidad de agencia y participación, la inclusión y la diversidad, las desigualdades y formas de articulación intergeneracional y los espacios y territorios juveniles (IMJUVE, 2020).



Encuentras más información en el documento **“Hacia una perspectiva de juventudes. Una propuesta conceptual y operativa”** del Instituto Mexicano de la Juventud.  
[https://www.imjuventud.gob.mx/imgs/transparencia/transparencia\\_proactiva/perspectiva\\_web.pdf](https://www.imjuventud.gob.mx/imgs/transparencia/transparencia_proactiva/perspectiva_web.pdf)

Contar con esta perspectiva abona a construir una nueva visibilización de las personas jóvenes y las juventudes que contrarreste estas realidades que les vulneran, tales como la discriminación, las diversas formas de violencia y otros contextos que disminuyen sus oportunidades de crecimiento y desarrollo. A través de un enfoque positivo de las personas jóvenes, donde sus derechos humanos y características propias sean respetadas, se promueve su empoderamiento como sujetos de derechos y como protagonistas de su propia vida y de la vida en comunidad. La propuesta es que, a través de la integración de estos enfoques y algunos ejes específicos, logres generar un acompañamiento desde Contacto Joven apegado a una perspectiva de juventudes. A continuación, te damos algunos ejemplos:

- Reconoce la capacidad que poseen las personas a quienes acompañas de elegir y conducir, de manera consciente y responsable, su proyecto de vida.
- Alienta la posibilidad que tiene la persona joven de incidir personal y significativamente sobre su curso de vida.
- Fomenta, a través de tu acompañamiento, su libertad para determinar, con base en sus propias cualidades, anhelos y convicciones, la forma de su realización y desarrollo.
- Resalta las características positivas de las diversas juventudes, es decir, sus potencialidades, destrezas, habilidades, intereses, talentos, logros, etc.
- No generalices las vivencias que te compartirán; por el contrario, reconocer las diferencias y particularidades de cada persona adolescente y joven que solicite apoyo.
- Afirma las diversas identidades y expresiones socioculturales de las personas adolescentes y jóvenes, como realidades únicas y singulares.
- Construye en conjunto con adolescentes y jóvenes respuestas particulares a sus necesidades.
- Evita intervenciones inadecuadas basadas en la condescendencia o la consideración de las personas adolescentes y jóvenes como vulnerables.
- Construye intervenciones reconociendo la capacidad de agencia personal y de participación de las adolescencias y juventudes.
- Fomenta una visión capaz de reconocer las características, asimetrías y potencialidades de las relaciones con personas de diferentes generaciones.

#### **d. Enfoque de derechos humanos**

Brindar acompañamiento con enfoque de derechos significa que la manera de comprender la realidad de las personas que atiendes, y las acciones que realizas en el marco del programa, están apegadas a estándares internacionales y leyes locales en materia de

protección de derechos de adolescentes y jóvenes. Por ejemplo, la Convención sobre los Derechos del Niño, las Observaciones de su Comité, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA), entre otros.

La Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, CDN) es el primer instrumento internacional vinculante (es decir que los países que lo firmaron -México lo hizo en 1990- tienen la obligación de cumplir lo que mandata) en el que se menciona por primera vez cuáles son los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), así como los lineamientos o principios generales a seguir para que se consideren y respeten, por ejemplo, el interés superior de la niñez, el principio de no discriminación, el derecho a la supervivencia y al desarrollo y la participación. La CDN cuestiona perspectivas tutelares y asistenciales respecto a las NNA y les posiciona como sujetos de derechos. Es decir, propone una novedosa mirada hacia la niñez y adolescencia: NNA son sujetos que desarrollan progresivamente su autonomía, hecho que les habilita el ejercicio activo de sus derechos en los diversos contextos de los que forman parte.

**Revisa la CDN en la siguiente liga:**

<https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Una vez que se emitió la CDN, se creó el Comité de los Derechos del Niño. Éste está conformado por personas especialistas de diversos países que se encargan de revisar periódicamente el cumplimiento de lo mandado por la Convención, y emitir observaciones sobre temáticas más relevantes. Las Observaciones Generales del Comité ofrecen guías para interpretar y aplicar la Convención. Existen Observaciones sobre la salud y el desarrollo de las personas adolescentes, sobre el derecho a ser escuchados, y otros específicos de derechos durante la adolescencia. Revísalas en estas ligas:

**Observación General Número 4 sobre salud y desarrollo adolescentes:**

<https://www.plataformadeinfancia.org/wp-content/uploads/2018/09/observacion-general-4-salud-desarrollo-adolescentes-contexto-convencion-sobre-derechos-nino-2003.pdf>

**Observación general Número 12 sobre el derecho de NNA a ser escuchados:**

<https://www.plataformadeinfancia.org/wp-content/uploads/2018/09/observacion-general-12-derecho-nino-ser-escuchado-2009.pdf>

**Observación General Número 20 sobre la efectividad de los derechos del niño durante la**

**adolescencia:** <https://www.ohchr.org/es/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-20-2016-implementation-rights>

En México, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes entró en vigor en diciembre de 2014 y constituye un importante avance para la protección y restitución de derechos de NNA. Se apega a la CDN, especifica que todas las personas (desde el servicio público, el sector privado, las organizaciones de la sociedad civil y académicas, y las familias) tienen la obligación de construir contextos y realidades en las que todo NNA pueda acceder al ejercicio de sus derechos. También menciona la obligación de detectar situaciones de vulneración de derechos y de contar con estrategias de atención adecuada a NNA en toda institución mexicana; mediante esta Ley se crean dos instancias centrales: el Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) encargado de crear política pública vinculada con derechos de NNA, y la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, encargada de solicitar medidas para restituir los derechos que les son vulnerados.

Además, algunos estados, cuentan con leyes específicas para las juventudes. Es el caso de la Ley de los derechos de las personas jóvenes en la Ciudad de México, que reconoce a las personas entre 12 y 29 años como titulares de derechos, cuya aportación en la vida pública y desarrollo de la ciudad resulta sumamente valiosa. Además, les nombra como un grupo de población con características particulares que requieren de la atención y protección de las instancias de gobierno, desde una perspectiva de juventudes y de género. De forma particular, el derecho a la salud señalado en la Ley integra el bienestar físico, mental y social, e impulsa la promoción de hábitos de vida saludable entre las personas jóvenes.

### **Ley de los derechos de las personas jóvenes en la Ciudad de México**

[https://normas.cndh.org.mx/Documentos/Ciudad%20de%20M%C3%A9xico/Ley\\_DPJ\\_CdMex.pdf](https://normas.cndh.org.mx/Documentos/Ciudad%20de%20M%C3%A9xico/Ley_DPJ_CdMex.pdf)

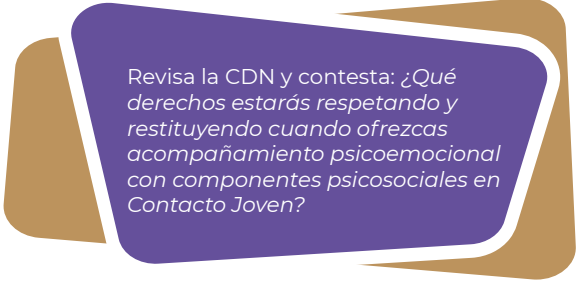
Algunas ideas centrales desde el enfoque de derechos que emanan de los instrumentos mencionados son las siguientes:

### **I. Adolescentes y jóvenes como sujetos de derecho**

Todas las personas tenemos derecho a estar en contextos que nos permitan ejercer todos nuestros derechos para alcanzar el máximo bienestar y desarrollo (en la Convención y la Ley General están mencionados 20 derechos)<sup>8</sup>. Sin embargo, las personas solemos vivir en contextos en los que ello no resulta posible porque no se respetan los derechos de NNA y porque cuando se han vulnerado, tampoco se ofrecen alternativas para restituirlos, es decir, para que puedan volver a ejercer todos los derechos que les son inherentes.

<sup>8</sup> Revisa el artículo 13 de la LGDNNA en esta liga, si quieres conocerlos a todos: [https://www.gob.mx/sipinna/documentos/ley-general-de-los-derechos-de-ninas-ninos-y-adolescentes-reformada-20-junio-2018#:~:text=Tiene%20por%20objeto%2C%20entre%20otros,\(DOF\)%2023%20marzo%202022.](https://www.gob.mx/sipinna/documentos/ley-general-de-los-derechos-de-ninas-ninos-y-adolescentes-reformada-20-junio-2018#:~:text=Tiene%20por%20objeto%2C%20entre%20otros,(DOF)%2023%20marzo%202022.)

En Contacto Joven se entiende que las personas que solicitan el acompañamiento posiblemente se encuentran en situaciones en las que no les resulta posible ejercer cabalmente su derecho a vivir en condiciones de bienestar, a la salud mental, a la participación, a que se respete su dignidad y su identidad, a no vivir discriminación, a la confidencialidad, a una vida libre de violencia, entre otros.



Revisa la CDN y contesta: *¿Qué derechos estarás respetando y restituyendo cuando ofrezcas acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales en Contacto Joven?*

## **II. Personas acompañantes como garantes del ejercicio de derechos**

¿Cómo concibes tu rol como profesional, frente a las personas a quienes brindarás apoyo? ¿Y cómo concibes a las personas que solicitan el apoyo? ¿Te colocas en un lugar de “superioridad” o de “condescendencia”?

Desde el enfoque de derechos las interacciones se sustentan en la simetría porque todas las personas somos iguales como sujetos de derechos. Tu rol no es el de alguien que “sabe más” y da consejos a quienes “saben menos”. Tampoco funges como alguien que socorre o asiste a personas débiles que no saben cómo cuidarse, sino que, como profesional, tienes una obligación con quienes ven vulnerados los derechos mencionados arriba. Tú conoces estrategias que te permiten construir, en la interacción con las personas que solicitan el apoyo, un contexto adecuado para que accedan al ejercicio y goce de sus derechos humanos y, con ello, a un estado de bienestar integral. Cuando ofreces acompañamiento conforme a la ruta y estrategias propuestas en Contacto Joven, eso es exactamente lo que logras.

### **e. Principios del acompañamiento**

Además de conocer los derechos de las personas jóvenes y adolescentes que pueden restituirse con el acompañamiento, también es importante complementar el enfoque conociendo una serie de principios generales que rigen el quehacer en Contacto Joven. Los principios son orientaciones generales que deben transversalizar cada una de las acciones que se lleven a cabo al interactuar con las personas usuarias.

#### **I. Trato digno**

En las interacciones con adolescentes y jóvenes que soliciten apoyo en Contacto Joven, se debe considerar que toda persona es un ser humano único y valioso y, como tal, es

importante respetar y proteger su dignidad individual, sus necesidades particulares, sus intereses y su privacidad.<sup>9</sup> En resumen, un trato digno contribuye a: 1) Evitar prácticas y/o actitudes revictimizantes en las intervenciones realizadas; 2) Fortalecer la noción de sujeto de derechos y hacer de la dignidad el núcleo duro de los derechos humanos; 3) Brindar protagonismo activo a las personas que solicitan la atención; 4) Reconocer a la persona que pide apoyo como un ser único y valioso en sí mismo.



## II. Acción sin daño

Este principio parte de la premisa de que ninguna intervención está exenta de hacer daño a través de sus acciones, aunque a veces no se sea totalmente consciente de ello. Es decir, aún sin intención, las intervenciones que se llevan a cabo pueden generar un daño a la persona, si no se tienen en cuenta los enfoques básicos, principios y metodología del Programa.

La integración del principio de “Acción sin daño” te invita a una reflexión sistemática sobre tu quehacer profesional, con el propósito de no generar un daño añadido a la situación de malestar que la persona compartirá contigo. Para ello, resulta central que guíes tu actuar bajo los principios éticos que orientan el quehacer profesional. Algunas consideraciones particulares son:

1. Acompaña desde un profundo respeto a la diversidad, a las diferencias culturales, sin invalidar ni propiciar discursos que anulen las necesidades y puntos de vista ajenos.
2. Sé consciente de tus marcos de referencia, sesgos y creencias. Todo ello forma parte de ti. No se trata de anularlos o evitarlos, pero sí de tenerlos “bajo la lupa” para saber en qué momento podrían ser una fuente de obstáculo para el adecuado desempeño del rol de acompañante.
3. Promueve la participación de quien acompañas; potencia sus recursos y todas aquellas acciones que esté llevando a cabo rumbo a su bienestar.

<sup>9</sup> Tomado de 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 secretaria de bienestar social. UNICEF, Guatemala. Disponible en: <https://crmsv.org/sites/default/files/Documentos%20de%20Trabajo/02%20protocolo%20atencion%20ninos%20migrantes%20paginas.pdf>



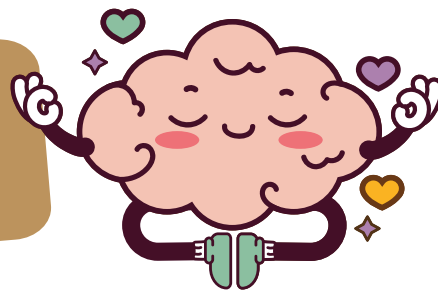
4. No generes relaciones interpersonales con la persona que acompañas, por fuera del ámbito de Contacto Joven. Tu vínculo es estrictamente profesional.

## ¡Ojo!

Presta atención si frente alguna situación, concibes a personas adolescentes y jóvenes como “problemáticas”, “apáticas”, “inseguras de sí mismas”, “seres en transición”, “seres incompletos”, “desinteresadas”, “violentas”, “peligrosas”, “desviadas”, “rebeldes”, “revolucionarias”, “seres del futuro” y otros estigmas o prejuicios utilizados en diferentes círculos de la sociedad.<sup>10</sup>

Toda persona tiene derecho a un trato equitativo y justo, sin importar la raza, origen étnico, color de piel, género, idioma, religión, opción sexual, opinión política o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, impedimentos físicos, nacimiento, o cualquier otra condición.<sup>11</sup> Debes prestar mucha atención a tus prejuicios, para que no interfieran en la interacción con adolescentes y jóvenes. Si detectas que un prejuicio puede estar influyendo en el acompañamiento en algún caso particular, acude con el personal supervisor y plantéalo para que te apoye; en ciertos casos puede ser posible la reasignación del caso. Recuerda que la ética profesional también se relaciona con identificar y solicitar apoyo frente a aquellas situaciones en las que, por razones personales, no podemos brindar un acompañamiento adecuado.

*Tienes derecho a tener tus propias opiniones en el ámbito privado, pero no puedes imponerlas como única verdad o realidad en la intervención.*



## IV. Participación

Debes asegurarte de que la forma en que interactúas con adolescentes y jóvenes les permite expresar su opinión sobre lo que les pasa y lo que necesitan para lograr su bienestar emocional y desarrollar agencia personal en su plan de vida. Asegúrate de abrir

<sup>10</sup> Consejo Nacional de la Política de la Persona Joven, Fondo de Población de las Naciones Unidas Costa Rica (2010). *El enfoque de Juventudes: Hacia una visibilización positiva de las personas jóvenes*. [https://costarica.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cpi-la\\_enfoque\\_juventudes.pdf](https://costarica.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cpi-la_enfoque_juventudes.pdf)

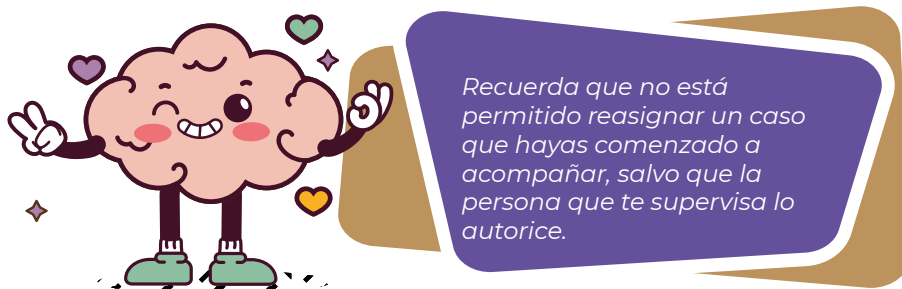
<sup>11</sup> Ídem.

espacios para que la persona pueda expresar sus criterios, opiniones, creencias, en sus propias palabras, y despliega una escucha activa, comprometida y genuina.

Apegarte al principio de participación implica, además, ofrecerles información adecuada sobre Contacto Joven y sobre la intervención que realizarás para que puedan formarse una opinión y expresarla. También debes evaluar y comprender lo que dicen desde la realidad que viven e incluso tomando en cuenta aspectos que van más allá de lo que expresan verbalmente, basándote en tus conocimientos profesionales. No se trata únicamente de preguntarles qué les sucede, qué necesitan o qué les gustaría y escuchar sus respuestas. Activamente, debes crear el contexto para informar, valorar y permitir que participen.

## V. Confidencialidad

La información recibida tiene carácter confidencial. El aviso de protección de datos y de confidencialidad está alojado en el chat y es ofrecido de manera automática cuando las personas se contactan con la plataforma.



### f. Perfil adecuado para brindar acompañamiento y supervisión

Otro requerimiento para un acompañamiento adecuado es la selección de quienes lo ofrecen. Como sabes, brindas acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales junto con jóvenes profesionales en el área de psicología, salud mental y disciplinas afines<sup>12</sup> seleccionados como personas acompañantes bajo un proceso competitivo y riguroso (del que has sido o estás siendo parte).

Es muy importante que tanto las personas acompañantes, así como el personal supervisor de casos cuenten con las siguientes características:

<sup>12</sup> También participan estudiantes de últimos semestres y/o egresados/as de las licenciaturas de Trabajo Social, Promoción para la Salud, Enfermería Comunitaria, Salud Pública, Psicología y otras afines. Las personas seleccionadas ofrecen de forma voluntaria la atención y son supervisadas por profesionales en áreas afines afiliadas a la Escuela de Trabajo Social y Psiquiatría de la Universidad Autónoma de México (UNAM).

#### Habilidades, valores y competencias:

- Compromiso con el trabajo comunitario y los derechos humanos.
- Experiencia en trabajo con poblaciones en situaciones de vulnerabilidad.
- Experiencia en acciones de reconstrucción del tejido social y la cohesión comunitaria.
- Fortalezas emocionales para la atención de personas en situaciones de riesgo.
- Fuerte compromiso con prácticas de autocuidado y cuidado colectivo.
- Actitud empática en los vínculos interpersonales.

#### Requisitos académicos:

- Personas estudiantes de últimos semestres y/o egresadas de las licenciaturas de Trabajo Social, Promoción para la Salud, Enfermería Comunitaria, Salud Pública, Psicología y otras afines.
- En caso de la modalidad de servicio social, haber cubierto los créditos previstos para su cumplimiento y realizar los trámites administrativos correspondientes.
- Interés en especializarse en uno o más de los siguientes temas: salud mental, salud comunitaria, derechos humanos, derechos de las personas jóvenes, acompañamiento psicosocial a adolescencias y juventudes.

#### Herramientas tecnológicas:

- Contar con un equipo de cómputo y teléfono con acceso a internet.
- Espacio adecuado para brindar atención en línea, que garantice elementos mínimos de confidencialidad para las personas que serán acompañadas.

Con relación a las prácticas de autocuidado antes señaladas, en Contacto Joven se enfatiza la importancia del bienestar personal como punto de partida para brindar acompañamiento a otras personas. El autocuidado se refiere a aquello que las personas llevan a cabo para propiciar su bienestar físico, psicoemocional y social. Además, se contempla un componente relacional y colectivo, que es importante destacar. Es una organización, institución, empresa o grupo de trabajo, cada integrante realiza prácticas de autocuidado, dirigidas a su persona, pero también puede promover el bienestar colectivo. Cuidar a las otras y otros con quienes se comparte un espacio profesional, sin duda contribuye a la creación de ambientes laborales a favor de la salud mental y bienestar psicosocial de todas y todos.

## VI. ¿Listos, listas? Instrumentos de navegación

### a. Componentes de Contacto Joven

*Ahora que conoces brevemente de qué se trata el programa, revisa la estructura del documento. Es posible que te sirva leerlo por completo la primera vez, para que te familiarices con los temas, los recuadros con recomendaciones y las ligas que contiene. Más adelante, cuando estés ofreciendo apoyo psicoemocional, podrás dirigirte directamente a los temas que necesites revisar cada vez que lo necesites.*

Los componentes de Contacto Joven son una serie de elementos que hacen posible el acompañamiento integral de los casos:

- I. Capacitación inicial
- II. Acompañamiento de casos (que está plasmada en una ruta crítica que describiremos a continuación)
- III. Supervisión por parte de especialistas en la que podrás respaldarte mientras brindas acompañamiento psicoemocional
- IV. Evaluación
- V. Elaboración de materiales psicoeducativos

#### I. Capacitación:

Con la finalidad de que puedas brindar un apoyo profesional como persona acompañante debes cursar 75 horas de capacitación inicial en línea. La capacitación es brindada por el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Secretaría de Gobernación, la Secretaría de Salud, Consejo Nacional de Población (CONAPO) y un equipo de capacitadores y capacitadoras con amplia experiencia en el acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales. Durante la capacitación se revisan los siguientes contenidos:

- Desarrollo adolescente y perspectiva de juventudes
- Promoción del cuidado y prevención de consumo de sustancias psicoactivas
- Modelo de intervención:
  - Habilidades básicas: escucha activa, habilidades de acción verbal y validación.
  - Técnicas básicas de intervención: entrevista de evaluación, análisis funcional, referencia/contrarreferencia.
  - Intervenciones psicosociales: primeros auxilios psicológicos, psicoeducación, intervención para reducción del estrés, guía mhGAP.
  - Estrategias de autocuidado físico, emocional y social.

- Operación del Programa Línea de la Vida
- Modelo de reconstrucción del tejido social
- Estrategia Nacional contra la Prevención de Embarazo Adolescente

Recuerda que estar en constante preparación es muy importante para brindar un mejor acompañamiento, por lo que a lo largo de tu participación en el programa Contacto Joven, estarás recibiendo capacitaciones complementarias de diversas instituciones. También resulta valioso tu propio proceso de actualización permanente; todo lo que realices en términos de formación, repercutirá en el acompañamiento que realizarás con personas adolescentes y jóvenes.

## II. Acompañamiento de casos

Una vez que hayas formado parte del proceso de capacitación y seas una de las personas seleccionadas para ser supervisor o para el acompañamiento a casos, necesitarás conocer el funcionamiento de la plataforma U-Report. A continuación, encontrarás las instrucciones para hacerlo. Si eres personal supervisor revisa el inciso a; mientras que si eres personal acompañante de casos, lee el inciso b.

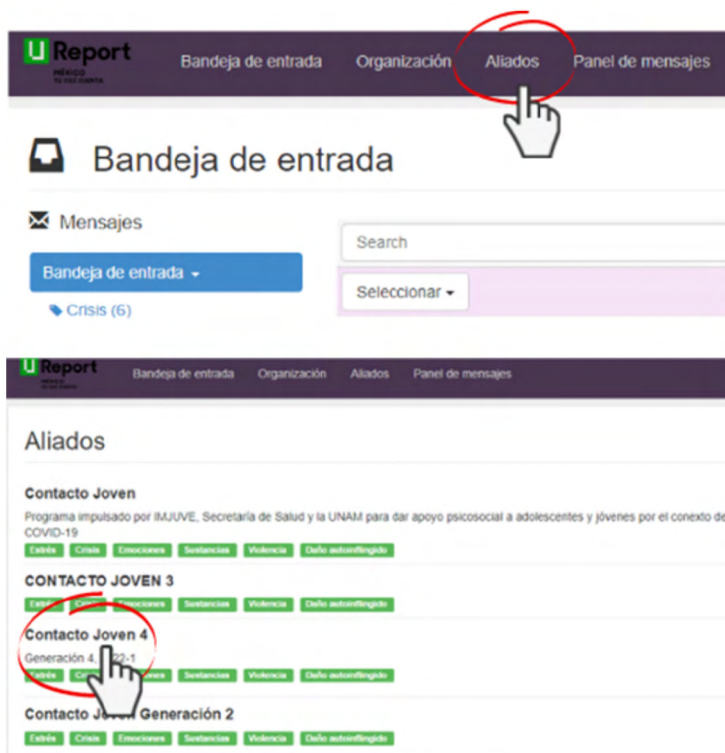
### a. Instrucciones para personas supervisoras

Antes de ingresar a la plataforma, asegúrate de que el personal de UNICEF haya recibido tu dirección de correo electrónico para que puedan darte de alta en la plataforma. A su vez, debes tener la dirección de correo electrónico de las personas acompañantes que se te hayan asignado para acompañarlos en supervisión.

Una vez que te hayas registrado, realiza los siguientes pasos:

1. Para ingresar a la plataforma escribe la siguiente dirección en el buscador <https://mexico.upartners.org>
2. Escribe el correo electrónico que proporcionaste anteriormente junto con la contraseña universal CONTACTOJOVEN

3. Automáticamente, la página te redireccionará para cambiar la contraseña por una que sea personal.
4. Una vez hecho el cambio, llegarás a la página principal de la plataforma. Ahí, comenzarás el proceso para dar de alta a las personas acompañantes asignadas. Para ello da clic en el botón “Aliados” y posteriormente selecciona la generación correspondiente.



5. Ahora, da clic en el botón “usuarios” y enseguida da clic en el botón que tiene por símbolo un lápiz. Ahí se desplegará una ventana donde debes completar los siguientes espacios:

- Nombre del voluntario: escribe el nombre completo de la persona acompañante
- Rol: asigna el correspondiente a “analista de datos”
- Correo electrónico del voluntario: escribe el que la persona acompañante te proporcionó previamente
- Contraseña: escribe la contraseña universal CONTACTOJOVEN
- Repetir contraseña: escribe la contraseña CONTACTOJOVEN nuevamente
- Deberás dar clic en casilla “requiere cambio” para que al igual que tú, al ingresar por primera vez, puedan poner una contraseña propia
- Da clic en el botón “Create”

Como persona supervisora puedes ver los casos de tu equipo para dar el seguimiento adecuado, la plataforma te permite monitorear cuándo se conecta y cuántos mensajes se envían por caso; también te permite ver en tiempo real los mensajes que son enviados por cada acompañante, así como escribir notas en cada interacción de las y los acompañantes con las y los que solicitan la atención a fin de brindar retroalimentación.

## b. Instrucciones para personas acompañantes

Antes de ingresar a la plataforma, asegúrate de que tu supervisor o supervisora haya recibido tu dirección de correo electrónico para que puedan darte de alta y te registren correctamente.

Una vez registrado, deberás realizar los siguientes pasos:

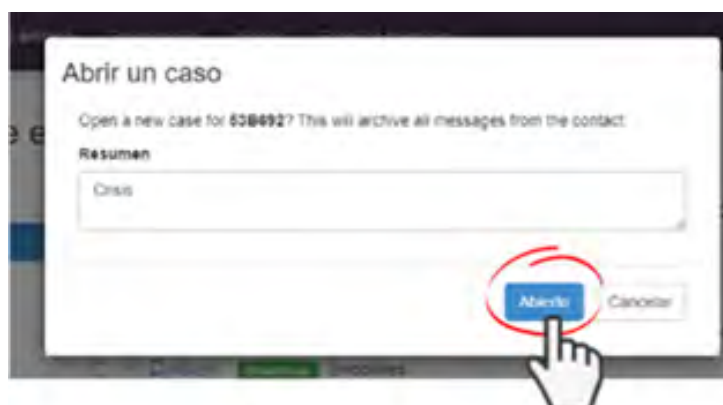
1. Para ingresar a la plataforma escribe la siguiente dirección en el buscador <https://mexico.upartners.org>
2. Escribe el correo electrónico que proporcionaste anteriormente junto con la contraseña universal CONTACTOJOVEN



3. Automáticamente, la página te redireccionará para cambiar la contraseña por una que sea personal.
4. Una vez hecho el cambio, podrás visualizar la bandeja de entrada donde se alojan todos los casos activos.



5. Para comenzar a acompañar un caso, selecciona el mensaje que desees y da clic en el botón “Abrir caso”. Al abrir un caso recuerda siempre comenzar por el último correo que no haya excedido las 24 horas de recibido, de lo contrario, ya no será posible que puedas responder a este.
6. Recuerda que si se aproxima un periodo de 24 horas en las que no se brindará el acompañamiento, es conveniente que envíes un mensaje a la persona adolescente o joven recordando que para poder seguir en contacto necesitas que el último mensaje que mande sea la palabra CONTINUAR. De lo contrario, si no envía dicho mensaje, no podrás ponerte en contacto con la persona, quien deberá hacer su registro de nueva cuenta.
7. Así también, cuando pasen 24 horas sin respuesta por parte de la persona a la que acompañas, envíale un mensaje indicando que cerrarás su caso, pero que siempre puede volver a hacer su registro desde el inicio.
8. Inmediatamente se abrirá la siguiente ventana donde deberás dar clic en el botón “Abierto”.



9. A continuación, se observa la pantalla donde puedes comenzar a enviar mensajes para atender. Recuerda que, para llevar un orden de los casos, es necesario que en el apartado de “Resumen” sustituyas la etiqueta por el número del caso.
10. Por último, después de haber dado la atención requerida para cubrir las necesidades de la persona que solicita el apoyo, debes cerrar los casos. Para ello, deberás dar clic en el botón “cerrar” y escribir brevemente el motivo por el cual estás llevando a cabo dicha acción.

Recuerda que la plataforma no funciona como mensajería instantánea por lo que puede haber retrasos en el envío y recibo de mensajes, tardando un aproximado de tres o cuatro minutos.



Los pasos para la interacción con adolescentes y jóvenes que soliciten el acompañamiento de Contacto Joven se describen detalladamente en los siguientes apartados, pero en términos generales, son los siguientes:

- a) Comenzar un diálogo presentándote y brindando la información sobre el funcionamiento del acompañamiento, iniciar entrevista para comprender cuál es el problema que motivó a la persona a solicitar apoyo a Contacto Joven.
- b) Conocer, durante la conversación sostenida, cuáles son las necesidades de atención de la persona, identificar si se trata de un caso que es necesario derivar porque requiere una intervención especializada, realizar la derivación y atender al seguimiento.
- c) Si no es un caso de derivación, llevar a cabo la intervención ofreciendo primeros auxilios psicológicos, psicoeducación y otras estrategias vinculadas con el acompañamiento emocional y pertinentes a cada caso.
- d) Solicitar el llenado del instrumento de evaluación.

### III. Supervisión

Durante tu participación en Contacto Joven, no estarás solo o sola. Un equipo de supervisión integrado por profesionales del campo de psicología, trabajo social, salud pública o de alguna carrera afín, te acompañará en el desarrollo de los acompañamientos. Conocerás a tu supervisor o supervisora desde la etapa de capacitación, lo que te permitirá crear un vínculo de confianza y retroalimentación bilateral desde el inicio.

Una vez integrada como persona acompañante, tendrás una reunión semanal, además de comunicación y retroalimentación constante, ya que tu supervisor o supervisora tendrá acceso a las conversaciones que establezcas con las personas adolescentes y jóvenes. También, le harás entrega de reportes semanales y mensuales, así como un informe final de actividades. No dudes en contactarle si requieres orientación en algún caso. Quien te supervisa es además una excelente fuente de recursos y herramientas, por ejemplo, las personas supervisoras pueden brindarte información sobre actividades de formación para profundizar en temas de tu interés.

### ¡Conoce más!

A continuación, compartimos algunas plataformas con alternativas de formación en temas que propiciarán tu desarrollo profesional y fortalecerán el acompañamiento que brindas en Contacto Joven.

## Secretaría de Salud. Educación, capacitación y actualización a distancia en salud

<http://moodle.dgces.salud.gob.mx/moodle/>

## Comisión Nacional de los Derechos Humanos

<https://cursos3.cndh.org.mx/inicio/>

## México X

<https://mexicox.gob.mx/courses>

Finalmente, existen herramientas de uso interno que facilitan la organización del trabajo cotidiano; estas son propuestas por la persona que te supervisa y pueden fortalecerse con tus aportes y experiencia. Un ejemplo de ello es la conformación de una base con ejercicios para hacer frente al estrés, a la desregulación emocional o a cualquier otra situación que sea parte de los objetivos de Contacto Joven, a modo de buenas prácticas que pueden ser replicadas con las personas que solicitan el acompañamiento. En el Protocolo encontrarás algunas de estas herramientas que han sido utilizadas previamente con adolescentes y jóvenes en el marco del Programa.

Con la intención de motivarte en este proceso, te queremos compartir algunos mensajes de personas supervisoras con amplia experiencia en la labor que estás a punto de emprender. A estas personas les hemos preguntado: “Si estuvieras frente a alguien que empezará a acompañar casos en Contacto Joven, ¿qué le dirías?”. Estas fueron algunas de sus respuestas:

- *La labor de acompañamiento no sólo abona a tu experiencia profesional sino también de forma personal; es satisfactorio saber que estás apoyando a alguien y que te lo reconozca, ¡aún más!*
- *Recibes muchos mensajes de agradecimiento que te llenan mucho de forma personal.*
- *Es una experiencia que te va a ayudar mucho de forma profesional porque aprendes un montón, pero también de forma personal, porque te haces más empático, conoces a más personas, y sabes que estás abonando a que disminuyan esos estigmas y prejuicios sobre el cuidado de la salud mental.*
- *A través de tu participación pones ese granito de arena para que las juventudes empiecen a priorizar la salud mental y, de una forma práctica, les estás apoyando.*
- *El slogan “no estás solo, no estás sola” tiene que estar también en tu proceso psicoemocional. Tener autocuidado, es relevante poder estar bien física, mental y emocionalmente para poder dar el acompañamiento a alguien.*
- *¡El acompañamiento inicia desde el día uno de la capacitación, es importante aprovechar todas las herramientas! Contacto Joven también te brinda recursos personales para las propias herramientas de regulación emocional, de regulación de estrés, desde la propia experiencia de vida.*
- *Contacto Joven es una excelente oportunidad para llevar la salud mental a lugares donde en este momento es difícil acceder a ella; usar la tecnología es importante para fortalecer la parte comunitaria; es un potencializador para prevenir o para cortar el ciclo de la violencia; es una gran herramienta de salud que puede impactar a la comunidad y además a nivel individual.*

#### **IV. Evaluación**

Contacto Joven cuenta con una herramienta para conocer acerca del impacto del acompañamiento en cada caso atendido: el Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ), diseñado específicamente en el marco del programa.

El objetivo del CEACJ es que la persona adolescente o joven evalúe el apoyo recibido en términos de satisfacción y pertinencia, impacto en la solución para el problema planteado y percepción de bienestar bio-psicosocial.

#### **V. Elaboración de materiales psicoeducativos**

Algunas de las personas que toman la capacitación descrita, se integran al equipo que construye contenidos y diseña materiales con fines de psicoeducación. Es este un equipo que brinda apoyo sumamente valioso a la labor que realizan las personas acompañantes, al generar insumos que fortalecen el trabajo con las personas adolescentes y jóvenes que se acercan a Contacto Joven.

La psicoeducación se define como una herramienta para que las personas conozcan información básica sobre ciertas condiciones de salud mental, signos de alerta, alternativas de atención, etc. También se brinda información sobre respuestas psicoemocionales frecuentes en la vida cotidiana, normalizándolas (Godoy et. al, 2020).

En términos generales, la psicoeducación:

- Rompe estereotipos y estigmas vinculados a la salud mental; interpela creencias individuales y sociales y promueve la inclusión social.
- Brinda información clara y oportuna, por lo que promueve la autonomía y el empoderamiento.
- Involucra a la persona activamente con aquellas condiciones de salud mental que le causan malestar.

En Contacto Joven se elaboran materiales de manera frecuente, mismos que son utilizados en el quehacer cotidiano de las personas acompañantes, así como también se difunden en redes sociales, como Instagram, Facebook y Tik Tok. Los materiales con fines psicoeducativos deben:

- Ser creados a partir de necesidades detectadas en articulación directa con el equipo de personas acompañantes y supervisoras: los equipos deben dialogar entre sí, para identificar necesidades en las personas adolescentes y jóvenes, y crear materiales expreso.
- Ser libres de estereotipos de cualquier tipo (con base al género, edad, raza, etc.): el contenido no debe incluir mensajes que reproduzcan actitudes de discriminación hacia ciertos grupos, por ejemplo, las personas que viven con una condición de salud mental.
- Utilizar lenguaje incluyente y no discriminatorio: esto significa usar términos que consideren a todas las personas, sin exclusión ni discriminación. También implica evitar el uso de eufemismos en los mensajes a compartir. Por ejemplo, no utilices el término “persona con capacidades diferentes” para referirte a las personas con discapacidad.
- Usar un lenguaje ciudadano, sin tecnicismos complejos. Los términos propios de una disciplina, como la psicología, suelen generar mucha distancia con las personas, pueden propiciar confusiones y, sobre todo, desinterés en el mensaje que se quiere comunicar.

## b. Ruta crítica del acompañamiento

La ruta crítica del acompañamiento a las personas adolescentes y jóvenes constituye el elemento central de este manual. En los siguientes capítulos encontrarás los pasos de la ruta crítica, cada uno abordado con detalle, junto con referencias e “ideas fuerza” en las que puedes respaldarte, así como sugerencias para transversalizar los principios de la atención que revisaste en el capítulo anterior. Revisa la ruta crítica de manera general para comprender lo que se describe posteriormente.

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

## **I. Presentación**

Después de seleccionar el caso en la plataforma, el primer paso es la presentación. Es central para crear un vínculo de confianza. Al presentarte ofreces información sobre ti y la función que llevas a cabo en el marco del programa. También propicias que las y los usuarios de Contacto Joven accedan a su derecho a la identidad, generando la oportunidad de que manifiesten cómo quieren que te dirijas a la persona que solicita la atención.

## **II. Valoración**

Utilizando técnicas para entrevistar y la herramienta de análisis funcional recogerás información sobre la situación que vive la persona que solicitó apoyo. En particular, obtendrás información sobre factores predisponentes, factores desencadenantes, situaciones-problema y factores de control, para tomar decisiones sobre el acompañamiento.

## **III. Toma de decisión**

En este punto de la ruta crítica, podrás decidir si puedes continuar con el acompañamiento psicoemocional con componentes psicosociales y/o si requieres implementar una derivación. Los casos a derivar son aquellos vinculados con consumo problemático de sustancias, violencias, riesgo suicida y otras problemáticas que requieran atención especializada.

## **IV. Cierre del caso**

Cuando las personas a quienes acompañas interrumpe la comunicación contigo y/o decide que la situación que motivó el contacto con el programa está resuelta, o que el malestar asociado a la misma ha cedido, podrás cerrar el caso. Revisa el apartado “¡Llegaste a destino!” en este Manual.

## VII. ¡Arranquen! Fases del acompañamiento

### Fase 1: Antes de la interacción

Antes de iniciar la interacción contigo, las y los adolescentes y jóvenes que requieran apoyo psicoemocional con componentes psicosociales habrán contestado una serie de preguntas que la plataforma les formula y que se registra de manera automática. Esto significa que cuando accedas a la plataforma para comenzar a ofrecer apoyo psicoemocional, tendrás cierta información sobre la problemática, la edad, el género y el lugar en el que reside.

Recuerda tener presente los aspectos desarrollados en el apartado “Fase 1: Antes de la interacción” del Protocolo.

### Fase 2: Presentación

Este es el momento en que ocurre una interacción con las personas adolescentes o jóvenes que solicitaron apoyo por primera vez. Es muy importante que como persona acompañante comiences a crear un clima de confianza a través de estrategias básicas, iniciando por mencionar tu nombre y función, y dando espacio para que exprese su identidad.

Recuerda tener presente los aspectos desarrollados en el apartado “Fase 2: Presentación” del Protocolo.

### Fase 3: Valoración

Una vez que te hayas presentado, podrás comenzar a indagar acerca de las necesidades de la persona a la que acompañas. En este punto de la ruta de atención, podrás aplicar el *Análisis Funcional* para identificar la razón que le llevó a solicitar apoyo, qué necesita, etc., integrando consideraciones de tipo psicosocial, como fue previamente mencionado. Revisa el Protocolo en el apartado Fase 3: Entrevista de valoración.

El *Análisis Funcional* busca identificar los antecedentes y consecuentes de la conducta que, al ser modificados, podrían transformar los comportamientos, y organizar la información para poder generar un plan de intervención apropiado para cada caso. Al realizar el *Análisis Funcional* debes evaluar los siguientes elementos:

1. Factores predisponentes: son los aspectos de experiencias previas, características de personalidad, recursos (o falta de los mismos), habilidades, dificultades para identificar sus valores, metas, fortalezas, deseos, etc.
2. Factores desencadenantes: son las situaciones o eventos que activaron o agravaron el problema por el que la persona solicitó el apoyo de Contacto Joven.
3. Factores de control: son las situaciones en las cuales se manifiestan actualmente los problemas de la persona adolescente o joven, incluyendo los comportamientos, las emociones (cuáles son y con qué intensidad las experimenta) y las cogniciones (fallas a nivel de procesamiento, dificultad para solución de problemas, etc.).

En la etapa de valoración, la perspectiva psicosocial -“lente” prioritario en Contacto Jovenos recuerda la importancia de algunos elementos a considerar, en particular relativos a la posición que asumes frente a la persona que acompañas. Revísalos a continuación:

- Desde el inicio, es importante la construcción de una relación de confianza con la persona que solicita el apoyo en Contacto Joven. Destinar un tiempo para la construcción de un vínculo centrado en la escucha, influirá en la adherencia de la persona adolescente o joven al acompañamiento. También facilitará la exploración de los asuntos que le preocupan y sus necesidades en un contexto seguro y protector.
- Explora siempre la narración de la persona adolescente o joven, considerando los distintos niveles que conforman el modelo socioecológico previamente referido. En este sentido, será relevante que indagues sobre las respuestas de tipo psicoemocional, pero también en los efectos que tiene la situación vivida, en ámbitos como el laboral, académico, familiar, así como en su esfera social-comunitaria. La perspectiva psicosocial interpela la mirada exclusivamente clínica, para integrar una perspectiva más amplia, que ubica el malestar en un telón de fondo determinado. En particular, en México, son múltiples los determinantes de la salud mental y emocional que exceden la dimensión individual. Es decir, las personas no sólo experimentan malestar por sus ideas, creencias y emociones, sino también por situaciones contextuales que impactan directa y fuertemente en su bienestar integral. No perder de vista esto, evitará la patologización de la experiencia de la persona que acompañas. Además, cuando las personas logran comprender esto a lo largo del acompañamiento, se contribuye al borramiento de frecuentes aspectos de culpabilización e individualización de los problemas.
- De igual manera, dirigir tu atención al contexto te llevará al encuentro de múltiples factores protectores; es allí donde podrás identificar -por ejemplo- redes de apoyo, que podrán coadyuvar en la ruta hacia el bienestar de quien solicitó el apoyo.

- En general, las personas siempre realizan algo para hacer frente a lo que viven. Explora estas soluciones intentadas para visibilizar aquellas que sí están teniendo resultados satisfactorios, orientadas al bienestar. Conecta con las fortalezas de cada quien; es allí donde encontrarás posibilidades de transformación.
- Aunque tú tienes un conocimiento profesional que ayudará a orientar el acompañamiento, el saber privilegiado recae en las personas que solicitan el apoyo. En el amplio espectro de situaciones adversas que pueden estar experimentando, son ellas quienes determinan lo que es más importante. Desde luego, puedes ayudar a jerarquizar aquello que les afecta, para definir “por dónde empezar”, pero la decisión final es de tu interlocutor o interlocutora. Priorizar alguna situación o aspecto para iniciar el acompañamiento, generará condiciones de mayor certeza durante el recorrido que harán juntas y juntos.

Por último, recuerda que la **escucha activa** resulta central en todo el acompañamiento, con un especial énfasis durante la etapa de valoración. En el contexto de las comunicaciones a través de mensajería electrónica, puedes propiciar una escucha activa mediante las siguientes sencillas acciones:

- **Pregunta:** realiza preguntas relevantes para clarificar lo que la persona te está narrando.
- **Valida:** emite comentarios que connoten en forma positiva el actuar de la persona a quien acompañas.
- **Parafrasea:** expresa con tus propias palabras lo que la persona te ha compartido.
- **Resume:** brinda un mensaje breve que sintetice lo que la persona te ha comunicado.

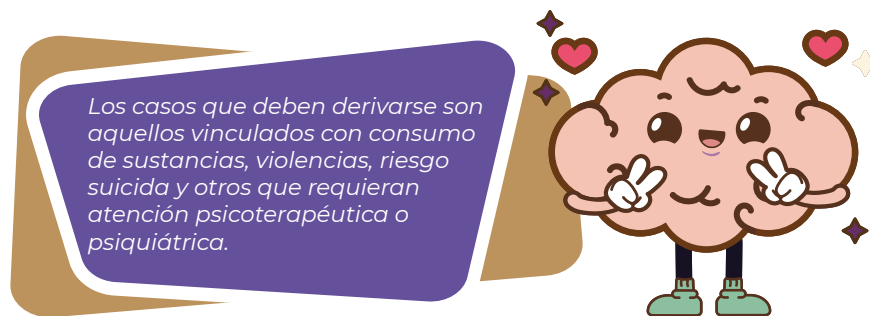
Por otra parte, hay acciones que definitivamente NO debes realizar, por ejemplo: no te distraigas durante el acompañamiento; no descalifiques ni juzgues a la persona; no interrumpas ni apresures tu respuesta y no des consejos no solicitados desde un lugar de experto. Recuerda que la persona es quien mejor conoce su propia vida, por lo que debes privilegiar su voz y sus decisiones.

#### **Fase 4: Toma de decisión**

Una vez realizada la valoración, contarás con información suficiente para determinar si es un caso que pueda ser atendido 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; o, por lo contrario, que deba ser derivada a una atención especializada.



Recuerda tener presente los aspectos desarrollados en el apartado “Fase 4: Toma de decisión” del Protocolo.

### Fase 5: Acompañamiento

De manera general, el programa Contacto Joven se basa en la implementación de técnicas y estrategias para acompañar casos de desregulación emocional, manejo del estrés y solución de problemas. A continuación aparece información general que debes conocer sobre estos casos.

Revisa las técnicas y estrategias en el apartado “Fase 5: Acompañamiento de casos” del Protocolo.

#### a. Si estás acompañando un caso de desregulación emocional

Las emociones son un proceso fisiológico que activa al organismo cuando hay una excitación o perturbación que conlleva a la acción. Este proceso se pone en marcha ante los múltiples eventos que vivimos en el día a día y, para responder a ellos, se lleva a cabo el proceso de valoración que determina si la situación es positiva o negativa para el bienestar.

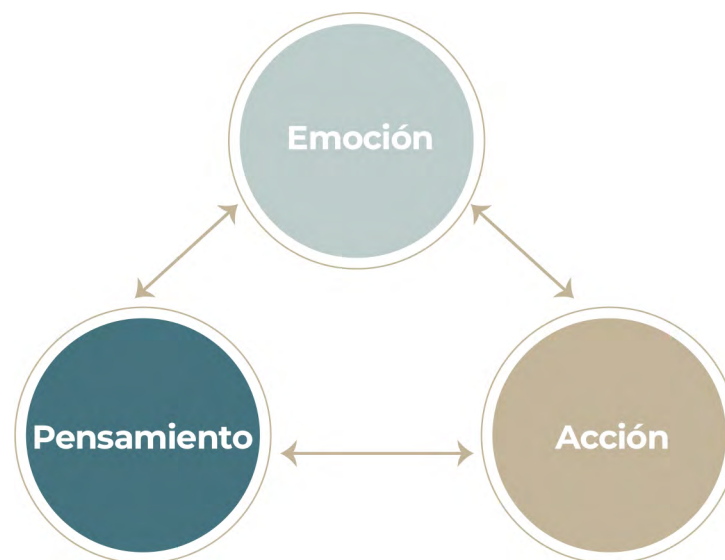
Según Redorta (2006) las emociones tienen múltiples componentes, por lo tanto son:

- Un estado afectivo subjetivo: refiere a cuando la emoción afecta de forma individual, “me siento triste por...”.

- Un aspecto funcional: tienen por objetivo mandar señales al cuerpo para lograr adaptarse al entorno y llevarlo a la acción.
- Un fenómeno social: constituyen una comunicación no verbal que propician una interacción social.

A partir de estos componentes, se desarrolla una interacción entre emoción, pensamiento y acción, donde las emociones influyen en el pensamiento y la acción. De igual forma, los pensamientos repercuten en cómo nos sentimos y a partir de ello cómo actuaremos, o viceversa, las acciones tienen consecuencias en nuestro pensamiento y emoción.

Por lo tanto, esta interacción estará presente en el proceso de regulación emocional.



Antes de contarte qué es la regulación y desregulación emocional, debes conocer sobre un concepto llamado “inteligencia emocional”, propuesto por Daniel Goleman en 1995. La inteligencia emocional no implica tener un coeficiente intelectual alto, sino la habilidad para atender y percibir los sentimientos de forma adecuada, tanto propios como de los demás, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo (Fernández-Berrocal, 2002).

Para Mayer y Salobey (1997), la inteligencia emocional implica contar con cuatro grandes habilidades:

- 1. Percepción y expresión emocional:** reconocer de forma conciente nuestras emociones e identificar qué sentimos, ser capaces de darle una etiqueta verbal y vivenciarlos. Si logramos reconocerlos, el paso siguiente será aprender a gestionarlos para no dejarnos llevar por respuestas impulsivas.

2. **Facilitación emocional:** como se mencionó anteriormente, las emociones y pensamientos interactúan entre sí, por lo que sí se sabe poner las emociones al servicio del pensamiento, estas permitirán tomar mejores decisiones y adaptarse al ambiente.
3. **Comprensión emocional:** integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales. Implica reconocer cuáles son nuestras necesidades y deseos, qué cosas, personas o situaciones nos causan determinados sentimientos, qué pensamientos generan tales emociones, cómo nos afectan y qué consecuencias y reacciones nos provocan.
4. **Regulación emocional:** consiste en la habilidad para moderar o manejar nuestra propia respuesta emocional ante situaciones intensas, ya sean positivas o negativas; la regulación emocional no implica el esconder o evitar sentir tristeza, miedo, ira, etc., sino, supone percibir, sentir y vivenciar cualquier estado emocional sin ser sobrepasado por él. Es decir, la persona cuenta con mecanismos para gestionar sus emociones y afrontar lo que está viviendo. Posteriormente, implica el reflexionar cómo queremos hacer uso de tal estado afectivo.

Entonces, ¿de qué trata la desregulación emocional?

Este concepto fue introducido por la psicoterapeuta Marsha Linehan en los años '70's, quien a partir del tratamiento con pacientes diagnosticados con trastorno límite de personalidad, estrés postraumático y personalidad histriónica, identificó algunas características como las respuestas emotivas escasamente gestionadas, la impulsividad que puede llegar incluso a la autoagresión o un conjunto de emociones como la ira, tristeza, ansiedad, que se presentan como imposibles de manejar, entre otros, que definen lo que es la desregulación emocional.

Linehan, ante la necesidad de atender la desregulación emocional, desarrolló una nueva terapia a la que identificó como Terapia Dialéctico-Conductual (DBT) siendo un programa intensivo y altamente estructurado que ha sido adaptado específicamente para adolescentes con inestabilidad emocional extrema, incluyendo autolesión e ideación suicida.

Ante ello, la Terapia Dialéctica Conductual (DBT), es un modelo para la regulación emocional con enfoque conductual, que tiene como objetivos:

- Identificar, observar, describir y nombrar las emociones.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> 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.

- Conocer la función de la emoción: describiendo qué utilidad tiene cada emoción, en ese momento y qué información comunica.
- Aceptar o autovalidar las emociones, percibiendo que permiten organizar y motivar la acción.
- Decrementar la frecuencia de las emociones aflitivas, la percepción de vulnerabilidad y el sufrimiento emocional.

De acuerdo con Linehan (2015) la teoría biosocial da una clara explicación de cómo y porqué muchas personas tienen dificultades para la regulación emocional y manejo del comportamiento. Para explicarlo, se abordan dos visiones, la biológica y la social o del entorno:

Enfoque	Factores	Comportamientos
<b>Biológico</b>	Genética	Las personas que son emocionalmente vulnerables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- son más sensibles a los estímulos emocionales</li> <li>- experimentan emociones con más frecuencia que otras</li> <li>- pueden sentir que las emociones aparecen de la nada</li> <li>- sienten las emociones de forma más intensa</li> <li>- sus emociones pueden ser duraderas.</li> </ul>
	Intrauterinos durante el embarazo  Daño cerebral o trastornos físicos después del nacimiento	Las personas que son impulsivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentan dificultad para inhibir los comportamientos</li> <li>- son más propensas a hacer cosas que los meten en problemas</li> <li>- tienen comportamientos que parecen surgir de la nada</li> <li>- tienen estados de ánimo que interfieren en la organización del comportamiento para lograr metas</li> <li>- tienen problemas para regular comportamientos relacionado a su estado de ánimo</li> </ul>
Enfoque	Factores	Comportamientos
<b>Social o del entorno</b>	Entorno invalidante	Algunas características de un entorno invalidante son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- intolerancia hacia la expresión de emociones derivadas de experiencias propias, particularmente de aquellas que no están respaldadas por situaciones públicas.</li> <li>- Permitir expresiones extremas de emoción, pero al mismo tiempo se invalidan o se identifican como injustificadas.</li> <li>- Invalidar, minimizar o etiquetar como "malas" las emociones.</li> <li>- Comunicar que las emociones deben ser afrontadas sin apoyo</li> <li>- Confundir las propias emociones con las emociones de las demás personas</li> </ul>

Por último, como se ha mencionado anteriormente, la desregulación emocional acompañada de impulsividad, puede llevar a realizar actos de autolesión. Si bien en Contacto Joven los casos de autolesión y suicidio son derivados a instituciones

especializadas, es importante tener un breve acercamiento a estas conductas para realizar un adecuado acompañamiento durante la derivación.

De acuerdo a la guía de intervención mhGAP versión 2.0, la autolesión es un término amplio que implica el daño y lesión autoinfligidas, con una posibilidad de resultado fatal. Por el contrario, el suicidio se refiere al acto de quitarse la vida deliberadamente. Según Nizama (2011) existen 3 conceptos que deben tomarse en cuenta:

1. **Conducta suicida:** se refiere a las acciones realizadas con el fin de generar un daño autoinfligido.
2. **Ideación suicida:** integrada por pensamientos intrusivos y repetitivos sobre la muerte autoinfligida.
3. **Espectro de comportamiento suicida** que abarca:
  - a. Deseo suicida: pensamientos de deseo de morir
  - b. Idea suicida: imaginar cómo se llevará a cabo la propia muerte
  - c. Acto suicida: llevar a cabo el acto para poner fin a la vida

Asimismo, al ser un tema de salud pública, se ha intentado identificar las causas principales que propician el suicidio:

- Causas generales: alejarse de una situación imposible de manejar, buscar alivio a pensamientos negativos, crisis emocional, desempleo, problemas económicos, rechazo (Nizama, 2011).
- Según García-Haro, García-Pascual y González González (2017) existen causas de acuerdo con las etapas de desarrollo:
  - o En adolescentes: situaciones de fracaso académico, conflictividad familiar, abandono o ruptura de pareja, confusión, rechazo sobre la orientación o la identidad sexual, trauma por abuso-agresión física o sexual, ser víctima de acoso escolar o ciberacoso.
  - o En personas adultas: procesos de duelo y pérdida personal (divorcio, separación, muertes), problemas económicos o laborales, conflictos familiares, conflictos legales-judiciales, situaciones de soledad-aislamiento, enfermedades terminales, discapacidad o pérdida de autonomía.
  - o En personas mayores: deterioro de la salud física y la calidad de vida, la proximidad de la muerte, la soledad-aislamiento, la jubilación, los cambios de residencia, la pérdida de rol o de autonomía, las enfermedades terminales.

Analizar el contexto de la persona que solicita el acompañamiento y la presencia de pensamientos, planes y actos de autolesión durante la evaluación inicial y posteriormente de forma periódica, será necesario para identificar y caracterizar su malestar emocional. Consulta el protocolo para obtener información sobre cómo realizar esta evaluación.

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

De forma general, la psicología ha definido el estrés como la respuesta fisiológica, cognitiva y conductual del individuo ante los múltiples estímulos que lo rodean, generando un desequilibrio. El nivel de estrés que una persona experimenta depende de la interpretación que haga de la situación ya que se puede percibir al entorno como amenazante o desbordante de los recursos para hacer frente a dicha situación.

Al respecto, en un primer momento, Lazarus (1966) propuso el término “estrés” como una forma de entender una variedad de fenómenos que permiten la adaptación humana y animal. Sin embargo, en 1986, Lazarus y Folkman, redefinieron el concepto como las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, donde se realiza una evaluación cognitiva para determinar si se superan los recursos con los que cuenta, por lo que la situación pone en peligro su bienestar personal.

A partir de esta definición, los autores identificaron tres acontecimientos, mejor conocidos como estresores, que pueden generar este desequilibrio:

- **Cambios mayores:** a menudo se refieren a cataclismos y afectan a un gran número de personas. Algunos de estos fenómenos son considerados como estresantes de forma universal y situados fuera de cualquier tipo de regulación. Se incluyen en este grupo los desastres naturales, las catástrofes producidas por el hombre como la guerra, el encarcelamiento y el desarraigo. Se trata de hechos que pueden ser prolongados o que pueden ocurrir de forma rápida o momentánea.
- **Cambios mayores que afectan solo a una persona o a unas pocas:** estos pueden ser el desarrollo o diagnóstico de una enfermedad incapacitante, de perder algún empleo, atravesar por un divorcio, etc.
- **Ajetreos diarios:** aquellos eventos que ocurren en nuestro día a día que pueden irritarnos o perturbarnos en un momento dado, como por ejemplo, tener que soportar excesivas responsabilidades, sentirse solo, discutir con algún integrante de la familia, etc.

Ante estas múltiples formas de estrés, cada persona reacciona distinto para hacerles frente. Las respuestas pueden estar influenciadas por los propios recursos de la persona

como lo son: el estado de salud, la energía física, creencias existenciales o religiosas, las capacidades de resolución de problemas, habilidades sociales e incluso los recursos materiales (Lazarus y Folkman, 1986).

De manera más específica, se habla de estilos y estrategias de afrontamiento.

- Estilos de afrontamiento: son las predisposiciones de cada persona para hacer frente a cada situación buscando o eligiendo la estrategia de afrontamiento.
- Estrategias de afrontamiento: refiere a los procesos concretos que se realizan ante cada contexto y que según las condiciones de cada momento, pueden ser cambiantes.

### La Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman

Esta teoría se enfoca en los procesos cognitivos que aparecen en una situación estresante, es decir, se toma en cuenta el cómo la persona interactúa ante una situación específica tomando en cuenta sus evaluaciones y cogniciones. Al hablar de las cogniciones, los autores proponen tres tipos de evaluación:

- a. Evaluación primaria:** son los juicios que se hacen sobre el significado de la situación calificándola como positiva, gestionable, cambiante o irrelevante. Cuando se califica como fuente de estrés o desbordante, se pasa a realizar una evaluación secundaria.
- b. Evaluación secundaria:** esta se enfoca en buscar estrategias de acuerdo con los recursos de la persona para dar solución. Lazarus y Folkman (1986) proponen dos tipos de estrategias:
  - I. Estrategias orientadas al problema: este tipo de estrategias buscan gestionar o regular los estresores. Actúan sobre la relación ambiente-persona para intentar cambiar la situación.
  - II. Estrategias orientadas a la emoción: estas estrategias buscan cambiar la percepción de la situación a través de la regulación emocional cambiando el modo en que se interpreta el agente estresor.
- c. Evaluación terciaria o reevaluación:** se trata de la retroalimentación que se realiza sobre las estrategias usadas para hacer correcciones y valorar la efectividad obtenida de las mismas.

Por último, Lazarus y Folkman desarrollaron un cuestionario llamado *Ways of Coping Questionnaire* (WCQ), en modalidad de autoinforme, que permite obtener información sobre las estrategias de afrontamiento que llevan a cabo las personas ante situaciones de

estrés. El cuestionario evalúa ocho dimensiones las cuales son agrupadas en los dos tipos de estrategias mencionados previamente:

1. Confrontamiento: acciones enfocadas a tratar la situación.
2. Distanciamiento: evadir el problema o no tomarlo en serio.
3. Autogestión: regulación.
4. Búsqueda de apoyo social: pedir ayuda o compartir la preocupación con otros.
5. Aceptación de la responsabilidad: reconocerse como causante del problema.
6. Escape-evitación: esperar a que se solucione por sí solo.
7. Planificación de solución de problemas: crear un plan de acción.
8. Reevaluación positiva: saber destacar los puntos fuertes o beneficios de la experiencia.

Si bien durante el acompañamiento no harás uso de instrumentos de evaluación psicológica, es recomendable que consideres las ocho dimensiones descritas, para explorar información relevante sobre las formas de afrontar situaciones estresantes por parte de la persona que acompañas.

Puedes ver el siguiente video para conocer más  
<https://www.youtube.com/watch?v=v736ggexnVg>

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

Un problema (o situación problemática) se define como aquellas situaciones específicas de la vida (presentes o anticipadas) que exigen determinadas respuestas, pero que no reciben respuestas de afrontamiento eficaces por parte de las personas, debido a la presencia de distintos obstáculos (Vera-Villaruel y Guerrero, 2003).

Resolver problemas no sólo requiere del desarrollo de las estrategias adecuadas, sino de contar con la habilidad de saber cómo usarlas. Esta habilidad se puede definir como “la capacidad para identificar un problema y tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada” (UNICEF, 2019). Supervisar y evaluar la implementación de la solución también forma parte del proceso. La connotación negativa de los problemas es una tendencia común, sin embargo, es importante resaltar que los problemas son hechos cotidianos en las vidas de las personas. La capacidad de resolverlos fomenta las habilidades cognitivas y adaptativas, así como el pensamiento crítico que conduce a la autoeficacia y al empoderamiento mediante la toma de decisiones (UNICEF, 2019).



Para Contacto Joven es importante que las y los jóvenes aprendan estrategias eficaces para participar de manera efectiva en los diferentes entornos en los que se desenvuelven. Esto les permitirá generar alternativas de solución de problemas al enfrentar situaciones estresantes o difíciles, a través de estrategias efectivas que les sirvan como factores de protección, no sólo ante el problema por el que solicitan el acompañamiento, sino en otros momentos de su vida.

Un elemento clave en la solución de problemas es la comunicación asertiva. La asertividad es una forma de comunicación basada en la expresión clara y congruente del punto de vista y necesidades de una persona, siempre respetando a las demás. Para ello, la comunicación debe ser siempre respetuosa, es decir, se expresan los puntos de vista personales sin causar daño a ninguna de las partes involucradas.

Con el propósito de intencionar tu comunicación de manera asertiva al momento de brindar acompañamiento, así como propiciar que las personas que solicitan el apoyo desarrollen esta habilidad, te recomendamos:

- No utilices generalizaciones, de tipo “Se dice que...”. Siempre es mejor hablar en primera persona: “Yo pienso...”; “Yo opino...”
- Señala tus expectativas en forma clara. Puedes iniciar simplemente con las frases: “Me gustaría que...”; “Necesito...”
- No generes expectativas que difícilmente podrás cumplir, ni solicites cosas que están absolutamente por fuera de las posibilidades de tu interlocutor o interlocutora.
- En particular, al ser acompañamiento a través de mensajería electrónica, los mensajes claros, específicos, sin tanto “rollo”, evitan confusiones en la persona interlocutora.
- Aprende a decir “no”. No te disculpes, pero ofrece una explicación sobre los motivos de la negación.
- Reconoce y valida los sentimientos y experiencias ajenas; eso habilita espacios de encuentro empático, donde la posibilidad de escucha se potencia.
- Resume tu opinión, indicando los puntos centrales. Asegúrate de estar haciendo lo mismo, con los mensajes que escuchas de tu interlocutor o interlocutora.

### **Solucionar problemas: de las habilidades a la estrategia.**

El desarrollo de habilidades es primordial para la construcción de estrategias. Las habilidades son comportamientos aprendidos que se pueden modificar con el tiempo dependiendo del entorno y los recursos con los que cuente la persona (Areán, 2000).

La solución de problemas requiere, más que de una habilidad exclusiva, de un conjunto de habilidades que interactúen entre sí para generar un efecto estratégico sobre la solución eficaz de un problema (D’Zurilla y Nezu, 1999).

Uno de los modelos más consolidados en la solución de problemas es el de D’Zurilla y Nezu (1999), a partir del cual se desarrolló el Inventario de Solución de Problemas Sociales-Revisado (Social-Problem-Solving Inventory-R, SPSI-R, D’Zurilla y Nezu, 1999). De acuerdo al modelo de estos autores, la capacidad de solucionar problemas integra cinco habilidades:

- 1. La orientación positiva o negativa hacia el problema.** Esto es la respuesta cognitiva constructiva que lleva a la persona a considerar los problemas como un desafío que la pone a prueba ante una situación que puede resolver con éxito a través del tiempo y esfuerzo propio (D’Zurilla y Nezu, 1999). Por otro lado, una orientación negativa lleva a la persona a tener una respuesta menos adaptativa, que deposita en los problemas la potencialidad de una amenaza ante la cual no se tiene la capacidad de defensa.
- 2. La definición y formulación del problema.** Se busca que el problema sea lo más claro posible en términos de concreción y especificidad para la persona que lo afronta. Así mismo, la formulación se relaciona con objetivos delimitados y alcanzables para empezar a trazar un camino hacia la solución.
- 3. La generación de alternativas de solución.** Implica la creación de métodos para alcanzar los objetivos previamente formulados por la propia persona. Idealmente estos métodos deberán ser variados y flexibles. Ante este acto creativo debe evitarse la evaluación prematura o los juicios sobre qué tan eficaces serán los métodos planteados.
- 4. La toma de decisiones.** Es el proceso sistemático para elegir, de entre los diversos métodos planteados, aquel que brinde la mejor solución al problema. La diversidad y flexibilidad en los métodos permitirá que la elección pueda ser el resultado de una combinación estratégica de los mismos.
- 5. La puesta en práctica y su evaluación.** Es el proceso a través del cual se implementa la decisión tomada y su posterior revisión respecto al impacto que tuvo en la solución del problema. La evaluación deberá ir más allá de valoraciones absolutas como el “éxito o fracaso” y ampliarse al análisis de posibles alcances que acerquen a la persona a la solución del problema planteado.

El aprendizaje y desarrollo de habilidades para la solución de problemas puede ser un proceso abrumador; desde Contacto Joven, puedes ayudar a que este proceso sea más llevadero acompañando a las personas a través de una estrategia “paso a paso” que consta

de cuatro etapas concretas basadas en el modelo que se ha explicado anteriormente. Para obtener mayor información sobre este acompañamiento “paso a paso” consulta el protocolo de actuación.

La estrategia paso a paso para la solución de problemas propuesta por Contacto Joven está descrita en el Protocolo, y se basa en los siguientes pasos generales que puedes ver concentrados en este diagrama: <sup>14</sup>



#### **d. Si detectas un caso de consumo problemático de sustancias**

Recuerda que Contacto Joven no brinda acompañamiento en casos de consumo problemático de sustancias, mismos que deben ser derivados a instituciones especializadas. Es muy importante que recuerdes que, aunque el caso aparezca con esta etiqueta, debes llevar a cabo los pasos de presentación y valoración, para verificar que en efecto se trata de un caso de consumo problemático de sustancias. De ser así, es importante conocer algunos aspectos conceptuales básicos que te ayudarán a orientar tu acompañamiento.

<sup>14</sup> Basado en el Inventario de Solución de Problemas Sociales-Revisado (Social-Problem-Solving Inventory-R, SPSI-R, D’Zurilla y Nezu, 1999).

<sup>15</sup> La Guía mhGAP incluye en el consumo de drogas, sustancias como opiáceos (heroína), marihuana, anfetaminas y algunas de uso médico como las benzodiazepinas

Recuerda tener presente las acciones de psicoeducación para brindar el apoyo necesario. Revisa el apartado “Fase 4: toma de decisión” en la tabla “Lineamiento para la toma de decisión” del Protocolo

El consumo de alcohol o drogas puede volverse nocivo cuando existe un abuso en el consumo de estas que detona trastornos físicos, mentales, comportamientos de riesgo para la salud, problemas económicos o en las relaciones, entre otros.

La adicción se define como un trastorno crónico que se caracteriza por la compulsión para buscar y usar la droga, pérdida de control para limitar su consumo y aparición de estados emocionales negativos que reflejan un síndrome de abstinencia motivacional cuando se suspende el consumo de sustancia (Koob, 2010).

Koob (2010) propone 6 momentos distintos para explicar la evolución del uso de sustancias:

1. No uso.
2. Uso inicial: sustancias legales como alcohol y tabaco.
3. Uso social.
4. Uso habitual: ya hay un gusto particular por el consumo.
5. Abuso: problemas (físicos, sociales) con el consumo de la sustancia.
6. Uso compulsivo: pérdida del control del consumo.

A partir del uso compulsivo, el autor menciona diversos fenómenos neurobiológicos como:

- Efectos agudos: acciones específicas en receptores y otras estructuras neuronales.
- Abstinencia aguda: respuesta neuronal a la ausencia de la sustancia.
- Tolerancia: adaptabilidad del SNC a la presencia frecuente de la sustancia.
- Dependencia: sistema de recompensa cerebral, sistema de estrés cerebral.
- Abstinencia sostenida o prolongada: desregulación residual de los sistemas de recompensa.

En la guía de intervención mhGAP (2016), los trastornos por el consumo de sustancias incluyen:

- **Intoxicación aguda:** ocurre posteriormente la ingesta de alguna sustancia psicoactiva causando alteraciones en la conciencia, la cognición, la percepción y la conducta.

- **Sobredosis:** consumo de cualquier sustancia en cantidad excesiva produciendo efectos físicos y mentales adversos.
- **Abstinencia:** conjunto de síntomas desagradables que ocurren después de la reducción o cesación repentina del uso de alguna sustancia psicoactiva. Esto ocurre cuando esta sustancia se ha consumido por un periodo de tiempo prolongado y en dosis elevadas. Los síntomas de la abstinencia son generalmente opuestos a los producidos por la sustancia, como pueden ser sudoración, problemas para dormir, ansiedad, entre otros.
- **Consumo perjudicial:** patrón de consumo de sustancias que dañan la salud física y mental.
- **Dependencia:** fenómenos fisiológicos, conductuales y cognitivos donde el consumo de sustancias se vuelve una prioridad para la persona. Se caracteriza por un ansia irreprímible de consumir la sustancia y una pérdida del control del consumo.

Durante la adolescencia, los trastornos relacionados con el abuso de sustancias tienen su origen a partir de diversos factores como lo pueden ser la genética, los factores ambientales, las presiones sociales, las características de la propia personalidad y los problemas psiquiátricos.

Con relación al entorno donde se desarrolla el niño, niña, el o la adolescente, el consumo de drogas por parte de padres, madres o cuidadores y amistades es también un factor determinante para el consumo en jóvenes.

Algunas personas adolescentes corren mayor riesgo de desarrollar trastornos relacionados con las drogas, por ejemplo, las que han sido víctimas de abuso físico, sexual o psicológico, viven con alguna condición de salud mental o tienen algún tipo de discapacidad física. Algunas de las conductas o signos generales que indican que un adolescente puede estar iniciando con el consumo de sustancias o comienza a tener un uso frecuente son:

- Drogarse o emborracharse regularmente.
- Dar información falsa sobre la cantidad de droga o alcohol que consume.
- Abandonar las actividades que solía disfrutar, como por ejemplo, deportes o pasar tiempo con amistades o actividades recreativas en general.
- Creer que necesita consumir estas sustancias para divertirse.
- Ausentarse de la escuela debido al uso de sustancias.
- Sentirse deprimido, desesperado o con tendencias suicidas.

Es importante saber diferenciar los síntomas causados por el consumo de sustancias para no confundirlos con algún otro tipo de trastorno. El DSM-V establece síntomas

específicos para identificar si se trata de un trastorno por consumo de alcohol o algún otro tipo de sustancias:

Sustancia	Síntomas
<p>Alcohol, cannabis, inhalantes, opiáceos, sedantes, hipnóticos o ansiolíticos, estimulantes, tabaco, alucinógenos.</p>	<p>Se consume con frecuencia en cantidades superiores o durante un tiempo más prolongado del previsto.</p> <p>Existe un deseo persistente o esfuerzos fracasados de abandonar o controlar el consumo de la sustancia.</p> <p>Se invierte mucho tiempo en las actividades necesarias para conseguir la sustancia, consumirla o recuperarse de sus efectos.</p> <p>Ansias o un poderoso deseo o necesidad de consumirla.</p> <p>Consumo recurrente de la sustancia que lleva al incumplimiento de los deberes fundamentales en el trabajo, la escuela o el hogar.</p> <p>Consumo continuado de la sustancia a pesar de sufrir problemas sociales o interpersonales persistentes o recurrentes, provocados o exacerbados por los efectos del alcohol.</p> <p>El consumo provoca el abandono o la reducción de importantes actividades sociales, profesionales o de ocio.</p> <p>Consumo recurrente de la sustancia en situaciones en las que provoca un riesgo físico.</p> <p>Se continúa con el consumo a pesar de saber que se sufre un problema físico o psicológico persistente o recurrente probablemente causado o exacerbado por la sustancia.</p>

### e. Si detectas un caso de violencia

Contacto Joven tampoco brinda acompañamiento en casos de violencia, estos deben ser derivados a instituciones especializadas; sin embargo, es muy importante recordar, que aunque el caso aparezca con esta etiqueta, debes llevar a cabo los pasos de presentación y valoración, para verificar que en efecto se trata de un caso de violencia. Es posible que también puedas identificar una situación donde se ejerza violencia, incluso si la persona no seleccionó esta etiqueta. A continuación te describimos algunos aspectos conceptuales básicos que te ayudarán a orientar tu acompañamiento si detectas algún tipo de violencia.

Debido a sus consecuencias y los alcances que puede tener, la violencia es considerada un tema de salud pública. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como violencia al “uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas

probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.” (OMS, 2002, p.5).

Sin que esta perspectiva reemplace a su abordaje desde la justicia penal y los derechos humanos, la exposición a la violencia debe considerarse como un tema en la salud pública de las sociedades ya que incrementa diversos riesgos que impactan la salud de las personas. Entre otros, puede incidir en el consumo de alcohol o uso de drogas, la aparición de enfermedades crónicas y/o condiciones de salud mental, así como en la repercusión de actos criminales u otros problemas sociales derivados de la violencia (OMS, 2002).

La OMS (2002) divide a la violencia en tres grandes categorías con respecto a quien realiza el acto violento: violencia dirigida contra uno mismo, violencia interpersonal y violencia colectiva.

- La violencia dirigida contra uno mismo comprende los comportamientos suicidas y las autolesiones, como la automutilación. Dentro de sus factores de riesgo se encuentran el abuso del alcohol y sustancias tóxicas, así como la depresión, afecciones psiquiátricas y problemas de salud mental.
- La violencia interpersonal que se integra por la violencia familiar o de pareja y la violencia comunitaria. La violencia juvenil cobra especial relevancia como un tipo de violencia comunitaria que afecta a las personas jóvenes y que “comprende un abanico de actos agresivos que van desde la intimidación y las peleas hasta formas más graves de agresión y el homicidio” (OMS, 2002, p.16).
- Finalmente, la violencia colectiva es considerada como aquella ejercida por personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otros individuos, con objeto de lograr objetivos políticos, económicos o sociales.

Esta clasificación toma en cuenta la naturaleza de los actos violentos, que pueden ser físicos, sexuales o psíquicos, o basados en las privaciones o el abandono, así como la importancia del entorno (doméstico, institucional o laboral) en el que se producen.

Conoce más sobre este tema en el

“Informe mundial sobre la violencia y la salud” de la Organización Mundial de la Salud.

**[http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43431/9275324220\\_spa.pdf?sequence=](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43431/9275324220_spa.pdf?sequence=)**

Si la persona que solicita el apoyo es víctima de algún tipo de violencia en alguno de sus ámbitos, es importante identificar el tipo de violencia para realizar la correspondiente

derivación ya que, al igual que con el consumo problemático de sustancias, estos deben ser derivados a instituciones especializadas. Algunas de las formas más comunes de violencia que pueden surgir durante tus interacciones son la física, psicológica, sexual, financiera, digital y aquella que se da por negligencia. Para que el acompañamiento que brindes desde Contacto Joven sea pertinente y respetuoso de la experiencia ajena, toma en cuenta lo siguiente:

- Debes permitir a la persona comunicarse contigo generando una atmósfera de seguridad y confianza en la que pueda expresar su posible temor, enojo o cualquier otra emoción. Será de vital importancia brindar un trato digno y no revictimizante a la persona que solicita el apoyo. Evita solicitar que la persona narre de nueva cuenta la situación traumática; puede ser más benéfico el reforzar las fortalezas con las que cuenta en ese momento y orientar el acompañamiento hacia la importancia de una atención especializada.
- Otra premisa a considerar para evitar un trato revictimizante, es recordar que la violencia puede manifestarse de muchas maneras en los diferentes ámbitos y, bajo ninguna circunstancia, es responsabilidad de la persona que la vive.
- Velar por la integridad y prevenir el daño físico puede resultar vital en los casos de violencia severa. En dichos casos, podrás intencionar que la persona que solicita el apoyo tome medidas concretas e inmediatas a través de la derivación y el enlace que generes con las instituciones correspondientes.

Por último, recuerda que existen instituciones especializadas en sectores diversos, que pueden ser útiles en estos casos, por ejemplo, la Línea 911 y los Centros de Justicia para las Mujeres.

## VIII. ¡Llegaste a tu destino!: cierre del caso

Como en muchos viajes, el destino de tu acompañamiento puede ser diverso. Por ejemplo, el cierre puede ocurrir porque la persona interrumpe la comunicación; en estos casos, posterior a las 24 horas del último contacto, puedes concluir el caso. Es importante que no cierres el acompañamiento sin antes enviar un mensaje de despedida, en el que indicarás a la persona que puede retomar el contacto en el momento en que lo considere oportuno. En dicho mensaje, también puedes agregar alguna línea telefónica que consideres pertinente, por ejemplo, la Línea de la Vida, que brinda atención las 24 horas del día. Revisa algunos mensajes que puedes utilizar para este cierre en el apartado correspondiente del Protocolo.



En el mejor escenario, si la situación que motivó el contacto con el programa está resuelta o el malestar asociado a la misma ha cedido -y así lo confirmas con la persona que acompañaras- podrás cerrar el caso. Te recomendamos solicitar que complete el instrumento de evaluación, hacer una breve síntesis de los logros alcanzados, connotando el trabajo realizado por la persona adolescente o joven, destacando sus fortalezas y las estrategias desarrolladas para llegar a buen puerto.

Revisa la sección “V. ¡LLEGASTE A TU DESTINO!  
Cierre del caso” para conocer más de este proceso.

**¡Enhorabuena!**



## IX. Acciones transversales

Además de las fases para el desarrollo del acompañamiento que hemos descrito, se contemplan 3 niveles de acción que son transversales durante todo el acompañamiento. 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 apoyo a Contacto Joven. Se trata de:

1. El acompañamiento en casos de crisis emocional a través de primeros auxilios psicológicos.
2. El proceso de derivación.
3. La aplicación del instrumento de evaluación

### 1. Acompañamiento en casos de crisis emocional

Entendemos por crisis el “estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para elaborar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”. (Slaieku, 1996)

En Contacto Joven, las intervenciones vinculadas con casos de crisis se realizan a partir de los primeros auxilios psicológicos (PAP). De acuerdo con la OMS (2012), los primeros auxilios psicológicos constituyen un protocolo de intervención ante emergencias y catástrofe aplicado a personas con niveles altos de ansiedad o estado de alteración, afectadas por un acontecimiento crítico. Tienen por objetivo proteger de sufrir más daño tanto físico como psicológico o de mitigar el impacto emocional de la crisis ayudando a reducir niveles altos de estrés y conectando con redes de apoyo de la persona afectada y cubriendo sus necesidades básicas.

Los PAP se pueden aplicar inmediatamente después del impacto ocurrido o hasta 72 horas después del incidente. Comúnmente se llevan a cabo en emergencias masivas (como desastres naturales, ataques militares o emergencias sanitarias) o en crisis cotidianas.

La OMS (2012) menciona que los PAP se basan en:

- Observar: comprobar la seguridad, comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes, comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.
- Escuchar: dirigirse a quienes puedan necesitar ayuda, preguntar acerca de qué necesitan las personas y qué les preocupa, escuchar a las personas y ayudarles a tranquilizarse.

- Conectar: ayudar a las personas a resolver sus necesidades básicas y acceder a los servicios, ayudar a las personas a enfrentarse a los problemas, brindar información, poner en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.

Tomando en cuenta lo anterior, el personal que proporciona los PAP debe:

- Mantener una actitud serena, respetuosa, cordial y servicial.
- Gestionar la propia conducta.
- Mantener la confidencialidad.
- Actitud de escucha responsable que permita que la persona afectada se exprese libremente.
- Prestar atención a sus propias emociones y reacciones físicas y tómesese tiempo para cuidarse a sí mismo/a.
- Asegurar el respeto y cumplimiento de los derechos básicos de todas las personas. Considerar las otras medidas y niveles de respuesta ante la emergencia para articular las acciones y generar sostenibilidad de las intervenciones.
- Mantenerse informado de la crisis, servicios y apoyos disponibles.

Sobre los PAP es importante mencionar que constituyen una acción transversal a todas las fases del acompañamiento, es decir, puede ser necesario brindar primeros auxilios psicológicos en el primer contacto con la persona o bien, en etapas posteriores.

¿Cómo aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos en Contacto Joven? ¡Revisa el protocolo para conocerlos!

Revisa la sección “VI: Acciones transversales” apartado 1. Acompañamiento en caso de crisis emocional” del Protocolo para conocer cómo aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos en Contacto Joven.

## 2. Derivación de casos

La derivación es una acción que puede ser realizada a lo largo de todo el proceso de acompañamiento, de acuerdo con las necesidades de cada caso particular. En muchos casos, ésta será una acción que realizarás posterior a la valoración del caso.

En todo momento, recuerda que derivar no significa dejar de proporcionar acompañamiento a la persona que solicitó el apoyo, sino más bien, implica guiarlo y proporcionarle las herramientas necesarias para que pueda acudir a alguna institución especializada, de acuerdo con sus necesidades específicas.

Es importante recordar que la perspectiva psicosocial invita también a que las derivaciones no sólo consideren instituciones de salud mental; las derivaciones son “trajes hechos a la medida”, por lo que si fuera necesario y pertinente, podrás explorar alternativas que brinden apoyo y fomenten el bienestar psicoemocional de la persona desde otras áreas. Este apoyo en ocasiones puede encontrarse por fuera de instituciones dedicadas exclusivamente a la salud mental. Por ejemplo, en casas de cultura a través de actividades socioculturales, en instituciones del Estado que brinden apoyos económicos de carácter público, en opciones educativas, así como en organismos defensores de derechos humanos o del ámbito de procuración de justicia que brinden atención especializada, entre otros.

Por último, recuerda que al momento de identificar un caso de consumo de sustancias, violencias, riesgo suicida u otra situación que requiera atención especializada, ya sea psicoterapéutica o psiquiátrica, podrás realizar el proceso de derivación a instituciones especializadas.

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. Revisa el Protocolo para conocer cómo hacerlo.

Finalmente, además de derivar a instituciones especializadas, puedes ofrecer 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.

Revisa la sección “VI: Acciones transversales” apartado 2. “Derivación de casos” para conocer cómo realizar este proceso y obtener datos de instituciones especializadas.



Recuerda tener presente los aspectos desarrollados en el apartado “Fase 4: Toma de decisión” del Protocolo para obtener información sobre cómo llevar a cabo acciones de psicoeducación

### 3.Evaluación

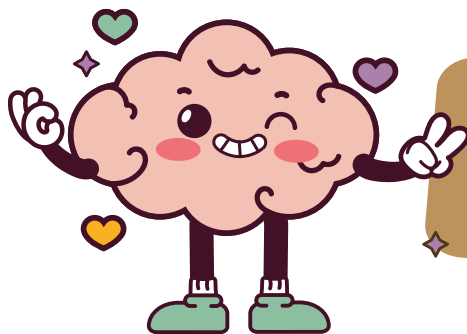
Como fue mencionado, uno de los instrumentos de Contacto Joven es la evaluación del impacto del acompañamiento desarrollado. Como toda evaluación, la aplicación del

instrumento de evaluación brinda retroalimentación valiosa sobre el trabajo realizado, permite reorientar esfuerzos, elaborar nuevas estrategias y, especialmente, saber si tu labor incidió de manera positiva en la percepción de bienestar integral de quien acompañaste.

El Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ) tiene como objetivo que la persona que solicitó apoyo evalúe el acompañamiento 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.

Recuerda que durante cualquier punto de la ruta crítica, podrás aplicar el Cuestionario de Evaluación del Acompañamiento de Contacto Joven (CEACJ), conoce este instrumento de evaluación en el Anexo I del Protocolo.

No olvides revisar el apartado “VI: ACCIONES TRANSVERSALES” inciso “3. Aplicación del instrumento de evaluación CEACJ” del Protocolo para conocer su correcta aplicación.



*Hemos llegado al fin de este Manual. No olvides complementar la lectura de este documento, con el Protocolo de Contacto Joven. ¡Bienvenida y bienvenido! Tu labor en este programa es muy importante*

## Referencias

Consejo Nacional de la Política de la Persona Joven, Fondo de Población de las Naciones Unidas Costa Rica (2010). *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](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](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](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/484348/Hacia_una_Perspectiva_de_Juventud.pdf)

Kaholokula, Joseph Keawe ʻaimoku, 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](http://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](http://www.gob.mx/imjuve)

**unicef**   
para cada infancia

 **CONTACTO  
JOVEN**  
Red Nacional de Atención Juvenil