PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Caribe afirmativo

Caribe afirmativo

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

INTRODUCCIÓN

Para Caribe Afirmativo es de vital importancia *"cuidar de quien cuida"*, es decir, revisar constantemente y desde una ética del cuidado y del autocuidado, que las y los profesionales psicosociales, de manera conjunta, puedan actualizar las medidas que se deben precisar y tener en cuenta de cara a los riesgos, retos y desafíos que implica la atención psicosocial que brindamos a la población LGBT y sexualmente diversa en Las Casas de Paz y sus territorios.

De esta manera, el protocolo de atención psicosocial, además de ser una herramienta que clarifica y delimita nuestras acciones, implica también reconocer la especificidad de cada rol profesional, así como las rutas internas y externas que se deben tener en cuenta en los

casos o situaciones que se atienden, además de indagar qué instituciones son aliadas en el mantenimiento y sostenimiento de los procesos de atención psicosocial que requieren de otras alternativas con las que Caribe Afirmativo no cuenta pero que puede fortalecer.

Por último, concebimos un espacio denominado "apoyo al apoyo" con el que también se pueda reducir y prevenir el riesgo psicosocial de las y los profesionales de Caribe Afirmativo, como una forma de afirmar, con sentido y coherencia, el propósito vital que motiva e inspira nuestro modelo de atención psicosocial que no es otro que el de velar por que sea una realidad el goce pleno de los derechos y reivindicaciones sociales de la población LGBT y sexualmente diversa, no solo del caribe colombiano sino del país entero, porque, ¿sino cuidamos de nosotros mismos, quién lo hará?

¿Quiénes?

El equipo psicosocial de Caribe Afirmativo está conformado por un equipo humano de profesionales de las ciencias sociales cuyo foco de atención es el fortalecimiento de la integración social y la generación de liderazgos de las personas LGBT en las agendas políticas en el entorno del posconflicto, la investigación de las afectaciones realizadas por los actores armados y la realización de acciones afirmativas para garantizar el acceso a las reparaciones integrales establecidas en la ley.

Propósito del protocolo

Consolidar una ruta de atención con enfoque psicosocial para el equipo psicosocial de Caribe Afirmativo que fortalezca a su vez la atención psicosocial a la población LGBT víctima del conflicto armado, en los distintos territorios donde hacen presencia las Casas de Paz.

Más allá de las violencias...

Desde Caribe Afirmativo comprendemos que las afectaciones de las personas LGBTI y sexualmente diversas, no son única y exclusivamente derivadas de las violencias dadas en el marco del conflicto armado interno del país, es decir, cada sujeto de acuerdo a su propia capacidad de construcción y relacionamiento

con el entorno que le rodea está llamado a afrontar los retos cotidianos que subyacen en el proceso de asumirse de manera individual y colectiva ante el contexto que le rodea, retos que implican sumergirse en lo desconocido y donde una mano amiga, cercana y familiar puede acompañar, como lo hacen Las Casas Paz.

A continuación, planteamos nuestra ruta de atención con enfoque psicosocial, compartimos el "paso a paso" de un protocolo que como finalidad solo desea brindar **bienestar** a las personas que se acercan a cada uno de nuestros espacios de atención y encuentro, lo cual se hace posible cuando las y los profesionales psicosociales tenemos en cuenta que:

1) cada persona puede identificar y nombrar sus propias necesidades,

2) que las y los profesionales psicosociales intentamos que cada persona reconozca y potencie sus habilidades, talentos, sueños y aspiraciones y,

3) permitir que cada persona valore sus propios recursos de afrontamiento (resiliencia) y se asuma como protagonista de su propia historia.

1.

DE LA ATENCIÓN GRUPAL A LA INDIVIDUAL

El acompañamiento psicosocial realizado por Caribe Afirmativo es de carácter eminentemente grupal (aunque cabe mencionar que también hay casos que llegan directamente como solicitud de atención individual, ya sea por lxs coordinadores o el equipo jurídico), es decir que, las y los profesionales en psicología, al facilitar los encuentros semanales, están atentos a las demandas individuales que realicen las personas o a aquellas que éstos identifiquen a partir de la observación y la escucha activa en la ejecución de las actividades creativas o reflexivas. Sin embargo, es necesario que el equipo psicosocial diferencie dos modalidades de casos de atención:

- **Casos regulares:**

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

- **Casos prioritarios:**

  son, en su gran mayoría, aquellos casos derivados de la atención de los profesionales del área jurídica que requieren de la remisión interna al área de psicología o trabajo social (creación del STAFF psicosocial) para que, a través de un trabajo interdisciplinario, se acuerden las acciones necesarias para la protección y restablecimiento de los derechos de las y los consultantes, así como el debido seguimiento que sirva como garantía de la No repetición de los hechos violentos o victimizantes.

> Por otro lado, este tipo de casos hace que Caribe Afirmativo reconozca ***los alcances y límites de su modelo de atención con enfoque psicosocial***, es decir que, la organización cuenta con el apoyo y mapeo de instituciones aliadas dentro y fuera del territorio de la atención (pueden ser líderes y lideresas del territorio, ONG´S que comparten la filosofía de Caribe Afirmativo o la institucionalidad local: alcaldías, secretarías de salud y bienestar social, cuadrantes de policía, personería o dependencias gubernamentales) que apoyan en el restablecimiento de los derechos de las personas LGBTI y sexualmente diversas. [1]

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

---

1 Para ello se cuenta con el Directorio de instituciones aliadas y un formato de remisión externa desde el área psicosocial.
Se mantiene un encuentro periódico del Staff psicosocial (área jurídica, psicología y trabajo social) para analizar cada situación y activar las rutas internas y externas que requieren activar.

2.

CREACIÓN DE UN ESPACIO DE ESCUCHA

Preferiblemente contar con un espacio privado, aislado, que genere confianza, tranquilidad y seguridad en el que, en acuerdo con cada consultante, se establecen los periodos de atención individual (de acuerdo con la gravedad, intensidad y frecuencia de las problemáticas o demandas identificadas).

3.

ACTIVACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTERNA Y EXTERNA

Luego de la anamnesis psicológica o el peritaje del área jurídica, se requiere la valoración del STAFF psicosocial que determine el proceso de remisión externo que se debe seguir según la complejidad del caso.

En este punto es de vital importancia revisar los casos prioritarios de manera particular, en primer lugar, porque cada situación requiere de la valoración de los alcances y límites de la atención psicosocial que puede brindar Caribe Afirmativo (ya que no se puede desbordar al equipo psicosocial como medida de autocuidado) y en segundo lugar, porque al activar ciertas rutas de exigibilidad de derechos, el STAFF psicosocial garantiza la protección e integridad de cada persona ya que, al ejercer ciertas acciones legales, se expone la vida de las

personas en sus territorios además de incurrir en su re-victimización por parte del Estado que en ocasiones actúa de manera tardía e ineficaz.

De manera que, sea cual sea el tipo de caso y la acción psicosocial que de allí se desprenda, el modelo de atención denominado **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)** puede ser una herramienta que, además de práctica y efectiva, puede delimitar el alcance y el límite de la acción psicosocial en Caribe Afirmativo, que también puede usarse en casos o situaciones de crisis (incluso puede ser compartido con los distintos grupos de Las Casas de Paz como medida de capacidad instalada en el territorio en caso de no contar con la presencia de un profesional psicosocial que atienda una situación de crisis o emergencia.

4.

APLICACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

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

Teniendo en cuenta que el ser humano se ve expuesto a diferentes experiencias en las que su estado anímico se ve comprometido (porque las experiencias vitales no son lineales y mucho menos predecibles) máxime

cuando se trata de la población LGBT y sexualmente diversa, quienes se exponen cotidianamente a situaciones en las que les son vulnerados sus derechos y su dignidad, esa sensación de "perder el control sobre sí y lo que nos rodea" genera un alto índice de frustración, acompañado de sensaciones recurrentes de angustia y depresión que desembocan en el "dolor emocional", un dolor que es igual o superior al dolor físico y que si no se atiende a tiempo puede convertirse en un "trauma emocional".

Por esta razón e indagando al interior del equipo psicosocial y coordinadores de Las Casas de Paz, a través de la presentación de las situaciones más comunes que se atienden, encontramos que el común denominador requiere un modelo de atención en crisis, basado en los principios de la regulación emocional, porque en dichas situaciones de tensión o crisis, las manifestaciones más comunes son de tipo emocional (en la que prevalecen el miedo, la angustia, la tristeza, el llanto, el dolor y la rabia) lo que nos lleva a proponer los siguientes momentos que se alinean con el protocolo de atención psicosocial desde el arte:

A Establecer contacto con la persona afectada:

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

Es preciso no sobrepasar el límite de la distancia corporal del otre , salvo que lo permita o lo autorice. Manteniendo una actitud abierta y disponible que genera confianza y credibilidad.

Este punto se refiere a respetar la seguridad, la dignidad y los derechos de la persona, para eso se debe

OBSERVAR - ESCUCHAR - CONECTAR

Nuestro deseo es brindar de la mejor manera una atención psicosocial en la que el otre se sienta bien, respetado y escuchado, por ello tenemos en cuenta que la escucha es un aspecto de vital importancia para conectar con cada persona, sin embargo los siguientes son aspectos que se pueden mejorar al momento de actuar:

- **Furor Curandis[2]:** reducir la *"Compulsión por ayudar"*. Reflejo impulsivo, sin reflexión, que daña la autonomía, se piensa y decide por la persona afectada.

- **Enganche con la agresión:** reacción que se asume de manera personal contra la emoción o rabia de la persona afectada: *"Rabia contra la vida"*, se dirige contra las y los profesionales psicosociales pero no es personal. Se debe gestionar el ataque.

2 El Furor Curandis es una expresión que hace referencia una respuesta acalorada, precipitada, un arrebato o fuerte agitación de pretender curar, aliviar o sanar al otre.

- **Intolerancia al silencio:** no se sabe qué hacer- El silencio también es operativo, no se puede atacar las pausas u omisiones de las personas afectadas.

- **Frases armadas y clichés:** "Tiene que estar tranquilo", "Mire que hay gente peor que ud", "Yo sé lo que se siente", "Cálmese, todo va a estar bien".

B REGULACIÓN EMOCIONAL:

En este punto se trata de brindar calma, existe mucha actividad física en la persona que experimenta la situación problemática que la puede hacer sentir “ahogada”.

De manera que, se puede acudir a estrategias de relajación y meditación progresiva que consisten en la relajación de cada uno de los músculos hasta lograr la relajación completa del cuerpo y la mente (como el método Jacobson[3], masajes que proporcionen calor y abrigo al cuerpo, meditación guiada o ejercicios de respiración y automasaje).

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

---

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

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

C Analizar el problema:

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

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

- Identificar las necesidades inmediatas a resolver, lo que implica el conocimiento previo del ambiente/contexto y de la emergencia/urgencia.

- Estructurar un plan para resolver lo más urgente

- Usar el siguiente esquemas de preguntas:

D Ejecutar acciones concretas:

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

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

La importancia de lo anterior radica en:

- Fortalecer la autoeficacia individual y comunitaria.

- Tener claro al interior de la organización que no se podrá apoyar y acompañar a la persona afectada por mucho tiempo.

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

E Orientar hacia la ayuda profesional o psicoeducación:

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

- ¿Qué se puede esperar en los próximos días?
- Estrategias de afrontamiento
- Señales de alarma
- ¿Qué hacer y qué no hacer?
- Factores de riesgo/Protectores
- Rutas de atención y exigibilidad de derechos

- Aclarar dudas, mitos, interrogantes y preguntas

- (En este punto Caribe Afirmativo capacita constantemente a sus coordinadores y al equipo psicosocial en temas que emergen de las demandas de población LGBT y sexualmente diversa, por ejemplo: ruta de atención en caso de VIH, aspectos de empleabilidad, etc,)

- Por último se incentiva desde el acompañamiento psicosocial que el otre coopere en el reconocimiento de sus necesidades, las nombre y actúe responsablemente ante ellas. El acompañamiento psicosocial busca la participación activa de quien consulta para lograr su proceso de transformación o reivindicación de sus derechos

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

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

Dar información de manera que la persona la pueda entender	Inventar cosas que no sabe. No sobre pasar los límites de su competencia profesional (remitir al profesional idóneo)
Hacerle saber a la persona afectada que se comprende cómo se siente	Utilizar expresiones demasiado técnicas o mostrarse apático ante la situación
Dejar espacios para el silencio	Contar la historia de otra persona, hablar de otra persona en términos negativos o hablar de los propios problemas.
Respetar las elecciones de las personas	No haga promesas que no puede cumplir o dar falsos argumentos tranquilizadores
Asumir que tiene la responsabilidad de resolver los problemas de la persona afectada	Pensar o actuar como si tuviera que resolver todos los problemas de la persona, quitando a la persona su fortaleza y la capacidad de actuar por sí misma.
Explicar que la ayuda estará disponible	No insista en ayudar en quien no esté interesado

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

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

¿Quién cuida del que cuida?

Desde Caribe Afirmativo consideramos que el autocuidado debe estar presente en las organizaciones, no solo de cara a la población que se atiende en los distintos proyectos y programas, sino que debe considerarse como una política inherente a la organización, la cual propende por generar estrategias y alternativas que reduzcan el riego psicosocial de las y los profesionales como producto de su acción cotidiana en los territorios de incidencia y atención psicosocial, además de proteger la salud física y mental de éstos.

Por ello, se hacen las siguientes recomendaciones:

- **Apoyo al apoyo:**

  En Caribe Afirmativo se incluye dentro de la planeación estratégica de la organización, por lo menos dos espacios al año (de un día completo, en un ambiente y espacio distinto al de la organización) para que las y los profesionales psicosociales e incluso administrativos puedan, de la mano de una persona externa, expresar, manifestar y transformar sus malestares, tensiones y conflictos que aparecen como una acción secundaria de sus labores y dinámicas de convivencia cotidiana.

- **Afrontamiento positivo:**

  ante situaciones de estrés, se recomienda para el equipo psicosocial (de manera individual y colectiva):

  - De manera individual, hacer del humor y la risa un aliado (establecer jornadas de juego de mesa, películas/series, llamar y ver a viejos amigos).

- Instaurar hábitos de Autocuidado (actividades placenteras).
- Caja del bienestar (coloca cosas que disfrutes y que apelen a la conexión con tus sentidos)
- Motivar a la trasformación de los hábitos alimenticios: alimentación sana y consciente.
- Alejarse por momentos de las redes sociales y las noticias diarias.
- Explorar actividades/pasatiempos nuevos.
- Fortalecer vínculos emocionales
- Flexibilidad psicológica: cómo responder de manera flexible ante las situaciones emocionales.
- Cuidar el cuerpo:
  Tiempo de descanso-NO TODO ES EL TRABAJO

- Evitar el exceso de alcohol u otras sustancias
- Explorar nuevas maneras de hacer ejercicio
- Cambiar las rutinas diarias.

Finalmente, desde Caribe Afirmativo contemplamos un protocolo de atención psicosocial que implica también considerar un modelo de **AUTOCUIDADO** al interior de la organización. Pretender acompañar y transformar las condiciones de vida de las personas LGBT y sexualmente diversas en los territorios donde las Casas de Paz se insertan como un refugio y protección, apela también por salvaguardar la integridad física, mental y emocional de cada uno de las y los profesionales que hacen realidad la atención psicosocial.

De manera que ante este panorama, el arte, como principio de realidad humana, potencia de manera individual y colectiva los recursos de afrontamiento de cada integrante y profesional de Caribe Afirmativo para que con autonomía y convicción seamos ante todo protagonistas de nuestra propia historia y nuestra transformación.

GLOSARIO

Cisgénero: Término que designa a la persona en la que el sexo de nacimiento encaja exactamente con su identidad sexual (es decir, una persona que no sea transgénero).

Queer (Queer) (Cuir en el caso Latinoamericano.):
Un término que algunos usan para describir a las personas cuyas identidades de género u orientación sexual se encuentran fuera de las normas sociales, con un término general que las abarque a todas. Algunas personas piensan que el término queer es más fluido e incluyente que las categorías tradicionales para orientación sexual e identidad de género. Debido a su uso histórico como término despectivo, no todos los miembros de la comunicad LGBT usan el término queer-cuir.

LGBT: En la comunidad LGBT se utilizan muchos acrónimos. El National LGBT Health Educa-

tion Center utiliza LGBT: Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero. Cuando se trata de adolescentes o jóvenes, se usa LGBTQ: Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Queer. Algunas personas prefieren utilizar las siglas LGBTQ+. El signo "más" (+) representa una lista en constante crecimiento de palabras que la gente emplea para describir su propia orientación sexual o identificación de género. Existen muchas variantes del acrónimo LGBTQ+, por lo que el símbolo "+" reconoce que es imposible enumerar todos los términos que la gente utiliza en la actualidad.

P.A.P: Los Primeros Auxilios Psicológicos o PAP se definen como una herramienta de apoyo pensada en acompañar a aquellas personas que se encuentran en escenarios de crisis y que tienen como objetivo el recuperar el equilibrio emocional, junto con prevenir la aparición de secuelas psicológicas.

STAFF: Conjunto de personas que forman un cuerpo o equipo de estudio, información o asesoramiento en una empresa u organización.