



# Semillas de Cambio

Herramientas para cultivar la participación adolescente



Estrategia Para Aprender a Cuidarnos

RED DE PARTICIPACIÓN  
ADOLESCENTES  
EN MOVIMIENTO  
POR SUS DERECHOS



unicef 

para cada infancia

# Guía UNICEF para la operación de espacios amigables para la Infancia y la Adolescencia

## Contenido

- Lo que debes saber sobre la guía
  - Espacio amigable de protección integral para la infancia y la adolescencia – EAIA.
  - ¿Por qué una guía para espacios amigables?
  - ¿Quién puede usar la guía?
  - ¿Cómo usar la guía?
- ¿Qué es un espacio amigable?
  - ¿Quiénes llegan al espacio?
  - ¿Quiénes acompañan el espacio?
  - ¿Qué se necesita en el espacio?
- Lo que debemos saber para acompañar a la población.
  - Enfoques:
    - Diferencial.
      - Género y orientación sexual.
      - Étnico.
      - Cultural.
      - Discapacidad.
    - Curso de vida.
      - Preconcepción.
      - Primera Infancia.
      - Infancia.
      - Adolescencia.
    - Protección integral.
    - Trabajo Comunitario.
  - Sobre las rutas de atención.
    - Identificación y activación de rutas para casos especiales
    - Articulaciones interinstitucionales
  - Para el cuidado al cuidador.
    - Protocolos de seguridad.
  - Primeros auxilios psicológicos.
- Lo que podemos hacer para acompañar a la población.
  - Paso a paso para la atención.
  - Metodologías
  - Líneas Amigables

## Lo que debes saber sobre la guía

### *¿Por qué una guía para los espacios amigables?*

Teniendo en cuenta que las situaciones y contextos que atraviesan a las niñas, niños y adolescentes son diversas y cambiantes, las estrategias de Espacios Amigables que se han implementado en Colombia han tenido un abordaje amplio con el objetivo de poder responder a las necesidades de esta población. De esta manera, recolectando la experiencia de organizaciones que han implementado los Espacios Amigables con apoyo de UNICEF en distintos lugares del país, se construye la “*Guía UNICEF para la operación de Espacios Amigables para la infancia y la adolescencia*” para poder brindar unos parámetros mínimos a la hora de implementar y desarrollar esta estrategia desde la mirada de la protección integral.

Acá podrán encontrar elementos de trabajo para dar respuesta a las necesidades de la niñez y la adolescencia en cualquier contexto, teniendo como premisa central los principios presentados en la Convención sobre los Derechos de las Niñas y los Niños y en el Código de Infancia y Adolescencia para la protección de las niñas, los niños y adolescentes, así como el fortalecimiento de sus entornos para la garantía de sus Derechos.

### ***¿Quién puede usar la Guía?***

La “*Guía UNICEF para la operación de Espacios Amigables para la infancia y la adolescencia*” está dirigida a cualquier persona, organización o institución que busque conformar e implementar Espacios Amigables desde una mirada de protección integral para niñas, niños y adolescentes y espere impactar de manera positiva en el fortalecimiento de los entornos protectores de la niñez y la adolescencia que promuevan la garantía de Derechos, así como también, la prevención de violencias hacia esta población.

### ***¿Cómo usar esta la Guía?***

Para facilitar la lectura y el uso de la “*Guía UNICEF para la operación de Espacios Amigables para la infancia y la adolescencia*” se ha organizado la información en tres elementos claves:

- ❖ *¿Qué es un Espacio Amigable?* En este apartado encontrarán una breve definición sobre Espacio Amigable, una descripción de la población que puede ser atendida con la estrategia, así como el equipo de profesionales que pueden liderar la estrategia y que elementos son relevantes para el desarrollo de esta.
- ❖ *Lo que debemos saber para acompañar a la población.* Acá podrá encontrar elementos conceptuales que son considerados esenciales para el desarrollo de las actividades dentro de los Espacios Amigables, así como también para todo el desarrollo de la estrategia teniendo como centro una mirada desde la protección integral de niñas, niños y adolescentes.
- ❖ *Lo que podemos hacer para acompañar a la población.* Aquí encontrarán orientaciones metodológicas, así como algunas actividades que pueden ser utilizadas en los Espacios Amigables, además de elementos que pueden apoyar la implementación de la estrategia a través de medios virtuales.

Estos tres componentes, pueden ser consultados de manera independiente, aunque se recomienda que se haga de forma completa, así como también sus contenidos pueden ser adaptados de acuerdo con las características de contexto que así lo requieran.

### **¿Qué es un espacio amigable?**

#### **Espacio amigable de protección integral para la infancia y la adolescencia – EAIA:**

El “Espacio amigable de protección integral para niñas, niños y adolescentes”, son lugares físicos o virtuales, que permanecen abiertos para la atención y el goce de los derechos de niñas, niños, adolescentes y sus familias. En el cual se espera contar con espacios confiables, inclusivos y seguros, en donde las personas que acceden a él puedan reconocerse como sujetos de derechos; puedan sentirse en libertad de participar a través del desarrollo de acciones con sentido, haciendo uso de actividades estructuradas y metodologías lúdico-pedagógicas que promuevan la sensibilización, la resiliencia y prácticas de prevención y protección. Esperando atender las necesidades, los intereses y las dinámicas de cada cultura y de los participantes.

#### **¿Quiénes llegan al espacio?**

A partir de las diferentes situaciones de emergencia y vulneración que se han presentado en Colombia se ha identificado que a los espacios pueden acudir niñas, niños, adolescentes, familias y personas que se han visto afectadas por estas situaciones. En particular, debido a la situación humanitaria derivada del flujo migratorio mixto de población migrante y refugiada, llegan a los Espacios Amigables grupos de personas con necesidades especiales de protección que pueden llegar a sufrir una doble afectación debido al contexto de conflicto armado que hay en el país.

Por lo anterior, se hace necesario definir los diferentes perfiles migratorios que menciona el CONPES 3950/18 del 23 de noviembre del 2018<sup>1</sup> donde recogen algunas de las características específicas de la población migrante.

- ❖ **Migración pendular** hace referencia a la población venezolana que principalmente habita en zonas de frontera al norte de Colombia y se movilizan entre ambos países frecuentemente, incluso más de una vez en un mismo día, a los cuales desde migración Colombia les expide una tarjeta de movilidad temporal que les permite ingresar y salir del país de manera regulada. Principalmente se hace con fines de negocios o compra de ciertos elementos que encuentran más económicos a un lado u otro de la frontera.
- ❖ **Migración en tránsito** se refiere a la población venezolana que toma a Colombia como un país de tránsito hacia terceros países (Ecuador, Perú, Chile principalmente); algunos de ellos contratan transporte público entre las fronteras norte y sur de Colombia; pero en su gran mayoría lo hacen caminando largos

---

<sup>1</sup> Consejo Nacional de Política Económica y Social. Documento CONPES 3950, Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela, Departamento Nacional de Planeación. 2018

trayectos conocidos en el argot migrante como “los caminantes” ellos también suelen transitar “pidiendo cola” es decir subiendo a transporte de carga de manera arriesgada para avanzar en los trayectos.

- ❖ **Migración con vocación de permanencia;** son las personas refugiadas y migrantes de nacionalidad venezolana que se establecen en Colombia con estatus migratorio regular a través de los diferentes permisos especiales de permanencia que tiene el estado colombiano. Así mismo se encuentran personas que aún no han regularizado su ingreso, por lo cual su estatus migratorio es irregular, lo que limita su acceso a los servicios que garantizan sus derechos.
- ❖ **Retornados:** Dentro de la población proveniente de Venezuela se encuentra también un grupo de personas con nacionalidad colombiana, o con posibilidad de demostrar el derecho a reclamarla, denominados “retornados” que regresan al territorio nacional.
- ❖ **Población de acogida;** hace referencia a la población colombiana que convive con población refugiada o migrante venezolana.

Adicionalmente se reconoce como población de especial atención a las niñas, niños y adolescentes que han sido identificados como separados o no acompañados y son definidos de la siguiente manera:

- ❖ **Niña, niño, adolescente separada/o:** Separados de ambos padres, de su familia nuclear o de sus cuidadores legales, pero no necesariamente de otros parientes; viajan en compañía de adultos de la familia como hermanos, tíos, abuelos.
- ❖ **NNA No acompañado:** Separados de sus padres, de su familia nuclear y otros parientes; no están bajo el cuidado de ningún adulto que por ley y/o costumbre es responsable de hacerlo.

### ***¿Quiénes acompañan el Espacio?***

El Espacio Amigable, debe contar con un equipo de trabajo con enfoque comunitario que incluya personas de las áreas de psicología, pedagogía, artes, enfermería y administración. De esta manera se puede contar con una atención lo más efectiva posible a la hora de implementar la estrategia. Adicionalmente se propone que las personas se organicen de la siguiente manera:

El área psicosocial, es el equipo encargado de brindar acompañamiento a todas las familias que ingresan a los espacios con el objetivo de ofrecer apoyo psicoemocional, así como también identificar posibles riesgos o afectaciones en la población asistente. El área administrativa, son quienes tienen a cargo la organización y apoyo frente a las necesidades logísticas del Espacio Amigable, de esta manera se puede evitar la sobre carga de tareas en las personas de los equipos y lo que podría facilitar el desarrollo de las actividades de estos. Entre las posibles acciones que pueden realizar los equipos se encuentran:

- ❖ Recepción de la población.

- ❖ Primeros auxilios psicológicos, atención en crisis e intervención psicológica breve.
- ❖ Alistamiento de materiales y alimentos para las actividades.
- ❖ Identificación y remisión de casos que requieran atención especial, así como situaciones de vulneración
- ❖ Entrega de kit según la necesidad
- ❖ Actividades lúdico-pedagógicas para la promoción de mensajes claves de protección.

### ***¿Qué se necesita en el espacio?***

Teniendo en cuenta las características de la población, los Espacios amigables deben estar situados en un sitio seguro, de fácil acceso e identificación, sin riesgos o peligros para las niñas, niños y adolescentes; deberá contar con una infraestructura que permita acoger y proteger de los cambios climáticos y una dotación que pueda responder a las necesidades de cada curso de vida: mujeres gestantes, madres lactantes, primera infancia, infancia y adolescencia. Lo que, adicionalmente, puede facilitar la labor de los profesionales que se encuentren acompañando la estrategia.

Cada espacio debe adecuarse para dar una respuesta cálida, de tal manera que los asistentes lo consideren como un lugar seguro y de cuidado. Así mismo debe contar con ambientación que ubique objetos o imágenes atractivas que ayuden al enganche y a la atmósfera adecuada para el desarrollo de las actividades, con simbología que represente la cultura de donde provienen o que les identifica. Esto se puede dar a partir de sonidos, música, objetos o incluso juegos que sean familiares para la población que llegue al espacio, así como también apoyo visual que se encuentre en los idiomas que hablen las personas que participen de los espacios.

Los espacios deben contar como mínimo con: sillas y mesas de trabajo tanto para los más pequeños como los adolescentes y adultos, cambiadores de pañal (si se requiere), sillas y cojines de lactancia, espacios para lavado de manos y de hidratación, juguetes y materiales fungibles que permitan el desarrollo de distintas actividades (pinturas, colores, papeles, plastilina, etc.) en los anexos puede encontrar un ejemplo para la dotación de los Espacios Amigables.

### **Lo que debemos saber para acompañar a la población migrante**

Uno de los principales objetivos de los Espacios Amigables es acompañar a la población migrante, es por esto, que para lograr un ejercicio integral de atención para las personas que llegan al espacio, se debe tener en cuenta los siguientes conceptos claves.

#### ***Enfoques***

**Enfoque de Derechos:** Para la estrategia de Espacios Amigables, asumir el enfoque de derechos significa buscar que todas las acciones, y la misma labor de los profesionales, tengan como fin restablecer y garantizar los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Contando con una orientación hacia la protección, el cuidado y el respeto

por la integridad y dignidad humana. De esta manera estas son algunas consideraciones que recomendamos se tengan en cuenta a la hora de acompañar a la población migrante:

- ❖ Promover la participación de todas las personas que asistan a los Espacios Amigables, reconociendo principalmente que niñas, niños y adolescentes son actores activos en la transformación de su contexto.
- ❖ Asegurar que cuando se habla de la niña o del niño, siempre se le reconoce como sujeto de derechos.
- ❖ Promover y practicar el principio de no discriminación permitiendo que cualquier persona se sienta segura en el Espacio Amigable.
- ❖ Tener presente el principio de Interés Superior, esperando que todas las atenciones busquen el mayor bienestar para niñas, niños y adolescentes.

**Enfoque diferencial:** Este enfoque parte de un concepto de equidad, y no discriminación el cual supone que se debe tratar a las personas de acuerdo con sus características y necesidades particulares, en forma proporcional a dicha diferencia. Es a partir de esta perspectiva que el enfoque diferencial, para la estrategia de Espacios Amigables, reconoce la diversidad y la especificidad tanto en necesidades como características de diferentes grupos humanos (población migrante, en condición de discapacidad, desplazada, diversidad de género y grupos étnicos). Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de este enfoque podemos encontrar los enfoques de género, étnico, territorial y de la discapacidad.

***Enfoque de género y orientación sexual:*** Tiene como principal objetivo evidenciar la desigualdad presente en las relaciones de poder que se generan según el género y la orientación sexual, cuya raíz está en el sistema patriarcal que define las relaciones sociales. Reconociendo a las niñas, mujeres y comunidades LGBTI como sujetos de especial protección, que como resultado de las dinámicas machistas han sufrido mayor vulneración y desconocimiento de sus derechos.

Trabajar bajo la orientación de este enfoque, habilita alternativas en las que las y los profesionales pueden promover espacios de interacción, participación y escucha entre hombres, mujeres, comunidad LGBTI, niños y niñas, con el propósito de sensibilizar y concienciar a los y las participantes en el conocimiento y reconocimiento de los roles, haciendo uso de varios métodos y técnicas asertivas que logran dar trascendencia al actuar de los y las participantes dentro y fuera de los espacios.

***Enfoque étnico:*** Reconoce a los grupos étnicos, cuya riqueza histórica y cultural les han permitido identificarse como sujetos colectivos, que tienen unas características particulares por su lengua, lugar de origen, su cosmovisión, sus costumbres y creencias. Este conjunto de características da como resultado una forma de comprender y estar frente a la realidad social y cultural del país, por lo que es de vital importancia que todas las acciones realizadas tengan sentido para cada comunidad y sujeto dentro de la misma. Por esta razón se debe partir del

reconocimiento de la diversidad étnica y cultural, promoviendo el respeto y la tolerancia de todas y todos los que llegan al espacio valorando sus capacidades y habilidades propias de la cultura a la que pertenecen.

**Enfoque territorial:** A partir de la identificación de las dinámicas de un territorio (poblacionales, económicas, sociales, culturales) se busca construir acciones que tengan en cuenta las diferencias contextuales, las creencias y costumbres de determinado lugar, las cuales también determinan su manera de percibir la realidad. Teniendo en cuenta la situación de emergencia migratoria, es importante reconocer el trasfondo territorial que traen consigo las personas que han ingresado y están transitando el país.

**Enfoque de la discapacidad:** Tiene como objetivo el reconocimiento de la clasificación de las discapacidades, así como los diferentes tipos de apoyo y atenciones que estas pueden requerir, esperando promover el acceso a los diferentes servicios que ofrece el país, así como su participación e inclusión en todos los espacios cotidianos. El trabajo que se desarrolle en los Espacios Amigables debe tener un alcance sin dejar de lado a la población que por diferencias o limitaciones físicas y/o cognitivas dificulte su participación. Se espera entonces que se lleve a cabo la gestión de medios y recursos que permitan la comodidad y reconocimiento integral de la población con discapacidad.

**Enfoque de Curso de vida:** Aborda los momentos del continuo de la vida y reconoce que el desarrollo humano dependen de la interacción de diferentes factores a lo largo del curso de la vida, de experiencias acumulativas y situaciones presentes de cada individuo influenciadas por el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural; entendiendo que invertir en atenciones oportunas en cada generación repercutirá en las siguientes y que el mayor beneficio de un momento vital puede derivarse de intervenciones hechas en un periodo anterior.

Para la estrategia de Espacios Amigables, vamos a abordar cuatro momentos del ciclo de vida de las niñas, niños y adolescentes: la preconcepción y gestación, la primera infancia, la infancia y la adolescencia.

**Preconcepción y gestación:** La preconcepción y gestación es el periodo previo a la concepción de una niña o niño. Mientras que la primera se refiere al proceso que inicia con la idea de querer tener una hija o hijo y realizar los cuidados necesarios tanto física como mental y ambientalmente para garantizar un proceso de gestación adecuado. El segundo aborda el momento a partir de la fecundación y durante los nueve meses del desarrollo del feto, en el cual deben propiciarse hábitos de alimentación y cuidado que permitan un desarrollo y parto adecuado.

Para esta parte del ciclo vital la asistencia perinatal y el apoyo durante la gestación son de vital importancia, es por esto por lo que la atención y la orientación son unos de los factores que pueden contribuir al curso normal de la gestación y a tener un hijo sano. La atención orientada desde este enfoque es una medida



eficaz que contribuye a disminuir el riesgo reproductivo y permite identificar o modificar factores de riesgo y adquirir hábitos de vida saludables, que podrían prevenir defectos congénitos en futuras gestaciones, con un impacto positivo en la salud de la madre y el hijo.

**Primera Infancia:** Desde este enfoque se identifica que es una etapa comprendida entre los cero y los seis años. Durante estos primeros años los estímulos son la base de la interacción, así como también las condiciones de su entorno familiar y contexto comunitario, en donde se sentarán las bases para su desarrollo.

El objetivo para este momento del ciclo vital es garantizar el fortalecimiento y buen funcionamiento neuronal, es por esto que se deben construir estrategias que orienten a las familias en el fomento de momentos para la estimulación y el desarrollo infantil con una nutrición adecuada y espacios de aprendizaje adecuados. Así mismo se debe sensibilizar a los hogares sobre su papel en el desarrollo de las niñas y niños y de esta manera, reconozcan la importancia del actuar en los hogares.

Este enfoque, desde su aplicabilidad, se trabaja en conjunto con el enfoque de derechos humanos donde se orienta a las niñas y niños a ser reconocidos por sus padres, como principales formadores y conformadores de la familia con el fin de lograr un fortalecimiento de la identidad personal, familiar, cultural y comunitaria, reconocidos como sujetos sociales de derechos.

**Infancia:** En la infancia, las niñas y niños experimentan cambios muy importantes de desarrollo mental y físico, así como también es uno de los momentos que influye de manera determinante en la vida adulta por ello se requiere de una atención dedicada por parte de los padres, madres y/o cuidadores que acompañan al niño y a la niña en su desarrollo adecuado. De esta manera este enfoque busca promover entornos de acompañamiento afectuoso en el día a día su cotidianidad, en donde las niñas y los niños aprendan con el juego, el arte, la literatura, la creatividad, la imaginación y el movimiento, como medios fundamentales para su desarrollo.

Así mismo, desde este enfoque, se espera que el actuar se centre en las capacidades y posibilidades de las niñas y los niños como sujetos derechos y actores activos de su desarrollo y que cuentan con competencias para incidir en su entorno. Por ende, se deben desarrollar habilidades de participación en la infancia, de tal manera que puedan impactar en la toma de decisiones que les afecta y que afecta a las comunidades a las que pertenecen.

**La adolescencia:** Durante esta etapa se producen distintas situaciones que resultan ser de suma importancia, más allá de la maduración física y sexual, estas experiencias incluyen la transición le apunta hacia la independencia social y

económica, el desarrollo de la identidad, la adquisición de las aptitudes necesarias para establecer relaciones más profundas y duraderas, más allá de las familiares.

Desde este enfoque se reconoce la importancia de poder fortalecer la autoestima de las y los adolescentes, pues existe la necesidad de conocerse, buscarse y descubrir su camino y sentirse bien respecto a su personalidad, teniendo en cuenta factores de desarrollo como: el contexto ideológico, los medios de comunicación, la búsqueda de la identidad, su independencia y desarrollo de la creatividad, sensibilidad, proyecto de vida y sexualidad.

Para cada uno de estos momentos, es relevante mencionar que padres, madres, cuidadores, cuidadoras o cualquier adulto que haga parte de la vida de las niñas, niños y adolescentes, juega un papel primordial debido a que se encuentra en otro de los momentos del ciclo vital, la adultez, el cual servirá como ejemplo para muchos de los aprendizajes en la niñez y la adolescencia.

**Protección integral:** Como lo menciona el artículo 7o. del Código de Infancia y Adolescencia, la protección integral se entiende como “[...] el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior.”<sup>2</sup>

Gracias al proceso que hemos tenido a lo largo de los años, comprendemos que la protección integral cubre todas las esferas de la vida, en donde la principal herramienta sea la participación, buscando así fortalecer no solo a los niños, niñas y adolescentes, sino también a sus familias y comunidades, para que se conviertan en sujetos garantes y protectores de la vida y la dignidad de la niñez y la adolescencia, lo que convoca a procesos de atención integral.

Desde esta mirada es importante generar espacios que permitan a cada una y a cada uno representar sus intereses, sus puntos de vista y hacer propuestas desde la diferencia y en condiciones de igualdad. Además, se busca movilizar actitudes, habilidades y conocimientos de manera flexible para construir una intervención responsable por parte de las ciudadanas y los ciudadanos en las decisiones colectivas que les afectan.

**Trabajo comunitario:** Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, es importante reconocer el papel de las comunidades, especialmente cuando hablamos de los Espacios Amigables. La ubicación de los Espacios, marcan desde el inicio unas dinámicas comunitarias que deben ser entendidas, para esto hay que contar con la participación de los diferentes actores de las comunidades (Juntas de Acción Comunal, líderes comunitarios y comunidad en general).

Al contar con el apoyo y la participación de la comunidad, se puede lograr una mayor sensibilización frente a las necesidades de las familias migrantes, colombianas

---

<sup>2</sup> Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Código de Infancia y Adolescencia. Artículo 7°. Protección Integral, 2006.

retornadas y de las comunidades de acogida. Así mismo, pueden funcionar como un pilar a la hora de activar rutas y lograr procesos de protección para todos los niños, niñas y adolescentes que en ellas viven; lo que posibilita el fortalecimiento comunitario.

### ***Rutas de atención***

Debido a las distintas características y situaciones derivadas del contexto colombiano y de la situación de movilidad humana, las niñas, niños y adolescentes se ven expuestos a distintos tipos de riesgo que se pueden derivar en una vulneración de derechos para esta población y requerir una respuesta adecuada para garantizar la protección de la niñez y la adolescencia.

Por esto, para la estrategia de Espacios Amigables, es central el conocimiento de las distintas rutas de atención para niñas, niños y adolescentes que hayan sufrido una vulneración de derechos, de esta manera poder dar una respuesta adecuada en caso de presentarse. Adicionalmente, es necesario mencionar las articulaciones con los distintos actores que pueden aportar a una atención efectiva de estas situaciones.

De esta manera se debe contar con un proceso permanente de identificación de las distintas situaciones que puedan requerir la activación de una ruta, así como de la articulación con otras organizaciones e instituciones con tal de poder garantizar una atención adecuada.

Para este proceso se recomienda realizar las siguientes acciones que pueden realizar los equipos se encuentran:

- ❖ Establecimiento de rapport para generar espacios de escucha y confianza que permita conocer cual es la situación por la que esta pasando la niña, niño o adolescente.
- ❖ Valoración psicosocial de la situación (física, emocional, necesidades básicas, salud, etc.)
- ❖ Comunicación con familiares para identificar redes de apoyo y confirmar información en las situaciones que se requiera. Así mismo orientar a las familias en la activación de la ruta correspondiente.
- ❖ En caso de ser necesario, acompañar a la familia en la activación de la ruta.
- ❖ Comunicación y articulación con las instituciones encargadas de dar respuesta la situación.
- ❖ Entrega de elementos para suplir necesidades básicas o emergentes de la situación.
- ❖ Generar un plan de seguimiento al caso o la situación que permita garantizar un proceso adecuado de atención.

Por último, es importante mencionar que desde el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) se cuenta con las rutas de atención integral para niñas, niños y adolescentes, así como también rutas para el acceso a los siguientes derechos:

- ❖ Derecho a la identidad.

- ❖ Derecho a la salud.
- ❖ Derecho a la educación.
- ❖ Derecho a la reunificación familiar.
- ❖ Derecho a la protección en situaciones de vulneración.

### ***Cuidado a cuidador.***

Teniendo en cuenta la labor realizada en los Espacios Amigables, es importante contar con estrategias para cuidado a cuidador, principalmente por las distintas situaciones que pueden llegar a impactar a nivel psicológico y físico, generando un desgaste para las personas que lideran la estrategia. Por tanto, se hace necesario generar espacios en donde los equipos involucrados en la labor humanitaria tengan la capacidad de liberar aquellas cargas que genera su labor, de organizar sus tiempos y aprender a manejar las diversas situaciones que se pueden presentar en su trabajo.

Es importante entender que los procesos de cuidado al cuidador deben partir por un momento de sensibilización con los equipos humanitarios, en donde de manera gradual comprendan la relevancia de estos espacios, que de allí se desprenda el reconocimiento de sus gustos como punto de partida para las acciones de cuidado al cuidador, junto con un momento de toma de consciencia que posibilite favorecer hábitos de salud física y

Se recomienda que en los ejercicios de planeación se destine tiempo (como mínimo cada 15 días) para recoger los sentires y generar espacios alternos de distensión, desahogo y gestión emocional, así como también espacios que permitan la construcción de propuestas de cuidado para los equipos que se encuentran a cargo de los Espacios Amigables.

### ***Primeros Auxilios Psicológicos***

A partir de los diferentes contextos donde pueden establecerse los Espacios Amigables, es recomendable se recomienda contar con conocimientos en los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y de esta manera contar con herramientas que permitan acompañar una situación de crisis que se pueda presentar, sin importar si es por parte de la población asistente o de los equipos encargados del espacio.

De esta manera entendemos que los PAP son un conjunto de técnicas que buscan apoyar la estabilización de una persona que se encuentran en estado de crisis, previniendo el desarrollo de secuelas psicológicas<sup>3</sup>. Un episodio de crisis lo puede experimentar cualquier ser humano y por ende frente a estas situaciones se recomienda seguir el siguiente curso de acción, basado en el protocolo ABCDE de la Universidad de Chile<sup>4</sup>:

---

<sup>3</sup> Montenegro Cortés, Paula, y Rodrigo Figueroa Cabello. 2011. *Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos*. Santiago: CIGIDEN.

<sup>4</sup> ibídem, pag. 26

- ❖ **Escucha Activa – A:** Durante el primer contacto se recomienda centrarse en escuchar a las personas, sus relatos y situaciones, dando espacio para el desahogo, en donde pueda sentirse escuchada, comprendida y aceptada.
- ❖ **Ventilación – B:** Brindar un espacio centrado en la respiración, esto pueda ayudar a disminuir la carga emocional. Se recomienda contar con técnicas de respiración abdominal, así como algún elemento que pueda apoyar este momento (un vaso con agua, pañuelos o papel).
- ❖ **Clasificación de necesidades – C:** Acompañar a las personas para que puedan identificar por sus propios medios las necesidades, buscando que pueda priorizarlas y ordenar para su atención. Con esto se puede identificar que situaciones requieren de una atención urgente.
- ❖ **Identificación de redes de apoyo – D:** Durante la conversación, es importante identificar las redes de apoyo con las que cuenta la persona, así como también las posibles instituciones o actores con las que se puede contar en caso de ser necesaria una remisión o apoyo adicional.
- ❖ **Psicoeducación – E:** Es importante poder explicar los efectos de las crisis, de tal manera que la persona pueda entender y reconocer diferentes signos o situaciones que pueden presentarse de la situación. Algunos de estos efectos pueden ser dolor de cabeza, estomago, tensión emocional, llanto o pesadillas.

Adicionalmente se recomienda realizar seguimiento a la persona que presento el episodio de crisis, continuando el apoyo para que la persona no se sienta sola, así como también pueda continuar viendo el Espacio Amigable, como un lugar seguro y de cuidado.

## **Lo que podemos hacer para acompañar a la población migrante**

### ***Paso a paso atención en el espacio amigable***

A continuación, presentamos un paso a paso para el funcionamiento de un Espacio Amigable de protección integral para la infancia y la adolescencia:

*Antes de iniciar la atención:*

- **Lectura rápida de contexto.** Se sugiere que previamente, ya sea una vez por semana o al inicio de la atención, el equipo de trabajo realice una lectura rápida del contexto teniendo en cuenta las diversas características del contexto y de las personas y de esta manera preparar las actividades o acciones que den una respuesta lo más adecuada a las necesidades de la población. Por ejemplo, el aumento o la disminución del flujo migratorio puede afectar la funcionalidad del Espacio Amigable, ya que deberán rediseñarse las actividades de acuerdo a esta situación.
- **Alistamiento del espacio y del equipo.** Previo al inicio de actividades desde la coordinación se debe prever un ejercicio de alistamiento y organización tanto el espacio físico: material y equipos con los que se vaya a trabajar durante las

acciones para ese día y/o semana; como también del equipo humano de acuerdo con las funciones que cada miembro realice. Por ejemplo: Convocatoria, explicación sobre el funcionamiento del espacio, desarrollo de las acciones, registro de participantes, atención y remisión de casos especiales, entre otros.

- **Focalización de la población.** Este paso hace referencia al proceso de convocatoria de las niñas, niños y adolescentes para la participación en el Espacio Amigable y depende de la ubicación. Esto puede aportar a tener un objetivo más claro en relación con el tipo de población a atender. Es importante que las cuidadoras y cuidadores principales de las niñas, niños y adolescentes participantes lleguen con ellos al espacio y puedan permanecer durante las actividades.

Dentro de la población se han podido identificar los siguientes perfiles de familias que consideramos importante tener en cuenta por las características psicosociales que influyen en el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes:

- ❖ Familias nucleares; conformadas por la madre, el padre y las hijas y los hijos.
- ❖ Familias extendidas; conformadas por parientes cuyas relaciones no son únicamente entre padres e hijos, podemos encontrar que conviven con abuelos, tíos, primos y otros consanguíneos o afines.
- ❖ Familias monoparentales; conformada por uno sola persona, ya sea madre o padre, en este caso en gran mayoría madres solteras que buscan de manera constante solventar las necesidades de sus hijas e hijos sin el apoyo de ningún otro miembro familiar.
- ❖ Familias ensambladas; conformadas por agregados de dos o más familias, como, por ejemplo, madre sola con hijos se junta con padre viudo con hijos, familias conformadas solo por hermanos o amigos.
- ❖ Familias de hecho; la familia que conviven sin ningún enlace legal.

*Durante la atención:*

- **Recepción y registro.** Tener en cuenta para este punto los formatos a diligenciar en la toma de asistencia y participación, se recomienda en lo posible hacer uso de un mismo listado para registro como para entrega de apoyos humanitarios. Si es posible solicitar los documentos de los niños y de los padres, madres y/o cuidadores (ya que a través de este ejercicio se puede detectar si el niño, niña y adolescente es separado, no acompañado o está en algún tipo de riesgo). Diseñar el formato de acuerdo con la información de interés de la organización que sirva para datos estadísticos e informes.
- **Bienvenida y acogida.** Etapa del recibimiento afectuoso a la población al Espacio Amigable, en este momento se debe hacer una breve explicación del objetivo de este sitio, los servicios que ofrece y las reglas de funcionamiento del mismo, así como de las normas de bioseguridad para la permanencia en el espacio.

- **Desarrollo de actividades.** Actividades lúdico-pedagógicas con la población participante principalmente niñas, niños y adolescentes, así como la transmisión de mensajes claves de protección para todas las personas que asistan al espacio amigable. Importante el diseño de juegos y actividades específicas para la población teniendo en cuenta la siguiente organización:
  - a. Espacio para mujeres gestantes y madres lactantes
  - b. Espacio para niñas y niños 0-5 años
  - c. Espacio para niñas, niños y adolescentes 6-17 años
  - d. Espacio para familias.
  
- **Gestión de casos especiales.** Si se ha identificado un caso de especial atención se debe estar pendiente para la gestión adecuada del mismo, teniendo en cuenta la necesidad de la activación de rutas de atención, articulación interagencial e interinstitucional para la derivación a servicios complementarios, así como también de la posible atención dentro del Espacio Amigable. Se recomienda contar con un formato que permita el registro, seguimiento y acompañamiento de los casos.
  
- **Entregas de elementos de asistencia humanitaria.** Si es necesario se hace entrega de los elementos o kits que se hayan preparado previamente para la población y que respondan a las necesidades específicas de las mismas.
  
- **Cierre y despedida.** Teniendo en cuenta la dinámica de la migración, es importante realizar un cierre con cada grupo que se atienda en el espacio en el cual se puedan establecer unos medios de posible seguimiento y acompañamiento, así como, el refuerzo en los mensajes que se transmitieron en el espacio.

### ***Metodologías***

A continuación, presentaremos los elementos metodológicos que se deben tener en cuenta a la hora de implementar los Espacios Amigables de protección integral para la infancia y la adolescencia, en especial a la hora de planear las actividades para cada uno de los grupos de personas que pueden participar de la estrategia.

**Círculos de cultura:** Partiendo de un proceso de reconocimiento de saberes, se realizará una construcción y consolidación de las acciones para favorecer el desarrollo infantil y la resiliencia familiar a través del aprendizaje experiencial y el dialogo constante con las personas que lleguen a los Espacios Amigables. Como resultado de esta metodología se pueden elaborar estrategias que respondan a las necesidades de los diversos cursos de vida (primera infancia, niñez y adolescencia) y grupos

poblacionales como las mujeres gestantes, madres lactantes y familias (padres, madres y cuidadores).

**Reconocimiento de saberes:** Momento en el cual se recogen los saberes propios de las familias frente al objetivo directo del encuentro, este será registrado a través del trabajo de los lenguajes expresivos y sobre él se volverá en el momento de las acciones de compromiso. Es el ejercicio de registro de la huella del reconocimiento del otro y del dar el lugar a su saber.

**Construcción:** En este momento se presenta por parte de los profesionales la experiencia a abordar, la cual debe desarrollarse desde el aprendizaje experiencial cruzada por las actividades rectoras de la primera infancia para el fortalecimiento del objetivo del círculo que se va a desarrollar. Es el momento de vivir la experiencia, de escuchar, de contrastar, transformar o construir los saberes de los participantes.

**Acciones de compromiso:** Este momento posibilita la manifestación de los sentires y del pensamiento centrándolo en el aquí y el ahora frente a la experiencia vivida, es allí donde se vuelve a la huella del reconocimiento de saberes y se indaga sobre qué ha cambiado, qué es diferente, si el sentido de lo que se traía antes es diferente o si todo sigue igual, luego de esto se invita a realizar acciones de compromiso en el aquí y el ahora concretas, las cuales se reflejarán en la visita domiciliaria o el trabajo familiar.

**Estrategia de salida:** Se refiere a las actividades que tienen como objetivo el cierre final de las actividades una vez alcanzados los objetivos del acompañamiento, de esta manera promover que los compromisos y acciones que las personas que han participado del proceso puedan darle continuidad de manera autónoma y de esta manera poder afianzar los conocimientos y habilidades presentadas en el proceso, lo que va a permitir el reconocimiento de la apropiación territorial y la sostenibilidad de los compromisos.

En el movimiento de la ruta metodológica confluyen diversos procesos los cuales tienen como objetivo principal posibilitar la construcción de estrategias conjuntas con las familias como corresponsables de los derechos de niñas y niños a través del fortalecimiento del sentido de vida familiar entorno a la prevención de las alteraciones al desarrollo y la resiliencia. Para el desarrollo de los círculos de cultura propuesto en esta ruta cada uno de los perfiles profesionales desarrollan su actuar de acuerdo con su especialidad, cada uno de ellos como eje dinamizador y movilizador de la creación de experiencias, veamos entonces:

**El Proceso pedagógico:** Eje dinamizador y movilizador para la creación de experiencias con el fin de potenciar el desarrollo infantil y la articulación de procesos, el rol del pedagogo se enfoca en darle sentido a la ruta metodológica tanto a nivel comunitario como familiar e individual y del equipo biopsicosocial, es de alguna forma el centro y fuente de crecimiento del proceso



**Proceso del Trabajo social:** Eje dinamizador y movilizador cuyo fin es la creación de experiencias para la reconstrucción y construcción de redes de apoyo que permitan el fortalecimiento de los recursos de la familia y la comunidad tanto a nivel interno como externo.

**Proceso Psicológico:** Eje dinamizador y movilizador de la creación de experiencias cuyo marco de acción se dirige a la reconstrucción de vínculos familiares, promovido desde el desarrollo del sentido de vida en donde se hacen tan importantes los autos, es decir la autoestima, la autoconfianza y el autoconcepto, tanto a nivel individual como familiar y comunitario

**Proceso Salud:** Eje movilizador y dinamizador que centra sus acciones y creación de experiencias en el cuidado del cuerpo y la promoción del desarrollo físico y nutricional de cada uno de los integrantes del grupo familiar y comunitario

**Proceso WASH:** Eje dinamizador y movilizador que busca fomentar con la creación de sus experiencias el cuidado del cuerpo a través de actividades de promoción de higiene, el consumo de agua apta y el cuidado del entorno para favorecer la calidad de vida de las familias y la comunidad.

Por otro lado, la atención se organizará de tal manera que haya disponibilidad de espacios grupales o personalizados (individual) dando el mayor alcance posible a través de servicios de atención. Adicionalmente, estas actividades pedagógicas se realizan respondiendo a las necesidades e intereses de los participantes abordando temas que promuevan la vida, supervivencia, desarrollo, participación y protección de los niños, niñas mujeres gestantes y lactantes y sus familias.

- ❖ **Primera infancia (0 a 5 años):** Para la primera infancia, las acciones deben centrarse en la promoción del desarrollo y la estimulación infantil temprana, así como también la prevención de alteraciones del desarrollo, potenciando las siguientes dimensiones: comunicativa, socioafectiva, corporal, estética y espiritual. Es por esto por lo que en la planificación de actividades se tiene en cuenta los pilares de la educación inicial como lo son el arte, el juego, la literatura y la exploración del medio teniendo en cuenta el desarrollo emocional, cognitivo, comunicativo, social, afectivo y motriz de las niñas y los niños, además de brindar apoyo emocional y acompañamiento a las familias en su paso por el Espacio Amigable.
- ❖ **Niñez (6 a 10 años):** En el caso de la niñez, es importante fortalecer capacidades de las niñas y los niños y potencializarlas desde la promoción del cuidado en sí mismo y cuidado de los demás, la participación, la resiliencia, lo que va a permitir construir de manera conjunta estrategias de afrontamiento a partir del reconocimiento de los riesgos en su entorno, la prevención de violencias y vulneraciones. Por otro lado, las actividades también tienen como objetivo la identificación de casos de vulneración de derechos de tal manera que se pueda hacer la realización de la respectiva ruta de atención.

- ❖ **Adolescencia (11 a 17 años):** Para las y los adolescentes se deben construir actividades que promuevan el desarrollo y fortalecimiento habilidades tales como del pensamiento crítico, la resolución pacífica de conflictos, la toma de decisiones, comunicación, empatía, entre otras. Estas habilidades tienen un impacto directo en la prevención de violencias, la promoción de derechos y la participación de esta población a nivel comunitario, así como en el desarrollo de su proyecto de vida.
- ❖ **Mujeres gestantes y lactantes:** En el caso de las mujeres gestantes y lactantes las actividades se deben centrar en la promoción del cuidado del embarazo, la importancia del control prenatal, así como de la lactancia materna exclusiva y complementaria. Adicionalmente se deben compartir mensajes que permitan la identificación temprana de alteraciones al desarrollo y la exposición a violencias, con tal de generar las acciones adecuadas para responder a cada caso.
- ❖ **Familias (padres, madres y/o cuidadores):** El trabajo con familias tiene como objetivo central el fortalecimiento del rol protector de cada uno de los miembros del entorno, así como también de los vínculos afectivos, de tal manera que se puedan tener actividades que también permitan la identificación y prevención de riesgos, así como la respuesta que se debe tener en caso de presentarse una situación de vulneración.

En complemento a lo que hemos expuesto anteriormente, a continuación, presentaremos la estructura que sugerimos se deba tener en el desarrollo y construcción del plan de actividades:

#### *Plan Pedagógico de Actividades*

Dentro del marco de la implementación del “Espacio amigable de protección integral para niñas, niños y adolescentes” se espera poder llevar a cabo un plan de intervención preventiva en atención psicosocial, médica, nutricional, psicológica, educativa que parte del reconocimiento de los derechos con el fin de promover la protección y cuidado de las niñas, niños y adolescentes; para ello se desarrolla una metodología con estrategias pedagógicas lúdicas, integradoras, participativas, recreativas, deportivas, artísticas, culturales y formativas enfocadas a través de modelo pedagógico que parte desde las necesidades e intereses de los participantes. El esquema de actividades está dirigido hacia un plan de programación de actividades relacionadas entre sí para una atención integral en promoción, prevención y protección categorizadas de la siguiente manera:

- ❖ Actividades lúdicas
- ❖ Actividades recreativas
- ❖ Actividades de exploración
- ❖ Actividades de sensibilización
- ❖ Actividades de Participación
- ❖ Actividades de Inclusión

Cada una de las actividades se organizan de acuerdo con:

- ❖ Al tipo de población (infante, niñez, adolescencia, gestante – lactante)
- ❖ Al grupo etario (0 a 5 años, 6 a 11 años, 12 a 17 años)

Teniendo en cuenta lo anterior se mencionan tres criterios fundamentales en el momento de plantear un plan de acción dentro de los espacios amigables, estos son: el contexto social, el cual define la población atendida. Las necesidades de los participantes, siendo este criterio el que direcciona la acción pedagógica en su forma de plantearla de acuerdo con el contexto social del participante. Los intereses, en el que se tiene en cuenta su desarrollo y la etapa evolutiva en la que se encuentran siendo este un primer reconocimiento como sujeto de derechos; como respuesta a estos criterios los objetivos tendrán más claridad frente a la respuesta y las temáticas a abordar con las y los participantes.

### **Estructura Metodológica**

Dentro de la metodología se plantea un método estructural para el diseño de la planeación en el cual se plasma el orden metodológico del desarrollo de la sesión, clasificado en etapas.

- ❖ Etapa de identificación.
- ❖ Etapa de entrada y reconocimiento.
- ❖ Etapa de desarrollo y evaluación.

#### **Etapa de Identificación**

Momento de preparación de la actividad en donde se deben preparar los materiales que se requieran para la actividad en relación con el objetivo y la población con la que se va a trabajar. Para facilitar la sistematización del proceso, recomendamos contar con un formato en el que pueda colocar la siguiente información: Fecha, objetivo, población con quien se va a trabajar. profesional que dirige la actividad, materiales, minuto a minuto del desarrollo.

#### **Etapa de Entrada y Reconocimiento**

Segundo momento de la actividad, en este espacio se debe contar con una actividad rompe hielo que pueda ser atractiva para las personas que están participando del espacio, con el objetivo de promover la participación, así como también el reconocimiento de quienes están en la actividad. Adicionalmente se debe presentar el tema, objetivo y nombre de la actividad para que todas las personas conozcan que van a trabajar.

#### **Etapa de desarrollo y evaluación**

Tercer momento de la actividad, en este espacio se va a dar desarrollo de la sesión a través de la actividad central y la actividad de cierre. La primera va a abordar la temática propuesta para trabajar durante la sesión, mientras que la segunda se

centra en un proceso de reflexión sobre lo vivido durante la actividad central, de tal manera que pueda cerrar dejando mensajes claves para la población participante. Al finalizar se deja un tiempo para la evaluación del encuentro por medio de un mecanismo que permita valorar la dinámica de la actividad, los materiales, la actitud de quien realiza la experiencia y los aprendizajes que obtenidos.

### ***Líneas Amigables***

Las Líneas Amigables, es una estrategia que surgió a partir del cierre de actividades presenciales por la emergencia por COVID-19 en el país. Gracias a los alcances y la respuesta adecuada que se gestó a través de las Líneas Amigables, consideramos de gran importancia contar con los protocolos que se desarrollaron durante la misma en caso de que se pueda necesitar esta metodología.

A continuación, se presentan los elementos centrales de la estrategia:

**Llamadas de seguimiento:** Los y las profesionales harán llamadas de seguimiento a las familias con el fin de conocer su estado y activar rutas o iniciar acciones de seguimiento según sea necesario.

**Recepción de Llamadas:** Se dispondrá una línea telefónica o según sea conveniente, para que las familias comuniquen sus necesidades o soliciten orientación. Así mismo, se activarán rutas de atención o iniciarán acciones de seguimiento.

**Grupo de WhatsApp del EA:** En este grupo las familias recibirán las planeaciones diarias de la ruta metodológica y compartirán con las demás familias los resultados de estas. No obstante, este será un espacio de interacción e intercambio de comunicación y consolidación de redes de apoyo.

## **PROTOCOLO DE INTERVENCION LINEA DE AMIGA**

### **PASOS PARA LA ATENCION**

Antes de dar inicio al servicio, el orientador debe realizar las siguientes acciones:

1. Organizar la información a difundir en cada grupo
2. Identificación de las familias (bases de datos, referencias, identificación directa)
3. Establecer tareas pendientes en llamadas para la recolección de información

### **PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN GENERAL**

#### **Contacto**

- Saludo.
- Presentación del servicio y de quien hace el contacto
- Acuerdos de confidencialidad y gratuidad del servicio.

#### **Invitación**

- Recolección de información familiar

- Identificación de la forma de contacto para el contacto y seguimiento: llamada o grupo de WhatsApp. Con la llamada se interviene de manera semanal y con el grupo de WhatsApp de manera diaria. Para ingreso al grupo, se requiere autorización por parte de la familia.

## **Reporte**

- Informar sobre las familias identificadas
- Remitir la información en el formato correspondiente

## **SERVICIO DE LLAMADA EQUIPO PEDAGOGICO**

### **Contacto**

- Saludo.
- Presentación del servicio y de quien hace el contacto
- Acuerdos de confidencialidad y gratuidad del servicio.

### **Intervención pedagógica**

La profesional del equipo de trabajo, designada, hace el contacto con la familia y la invita a realizar una de las acciones planeadas para la promoción del desarrollo infantil.

Posteriormente se hace una llamada de seguimiento para verificar la realización de la actividad.

### **Cierre**

Cierre de la llamada enfatizando en los compromisos esperados para la actividad abordada.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL - SERVICIO DE LLAMADA**

### **Contacto**

- Saludo.
- Presentación del servicio y de quien hace el contacto
- Acuerdos de confidencialidad y gratuidad del servicio.

## **Invitación**

- Diligenciamiento ficha familiar
- Autorización para hacer parte el grupo de WhatsApp
- Ingreso a Grupo

## **Valoración breve**

- Identificación Factores de riesgo y factores de protección.
- Remisión interna de la ficha familiar

## **Remisión interna**

- Apoyo y orientación en salud física
- Apoyo y orientación en salud mental

## **Intervención**

- Información, orientación.
- Empoderamiento.
- Identificación de alternativas.
- Establecimiento de acuerdos.

## **Establecimiento de Metas**

- ¿Qué metas?, ¿Cómo lograrlas?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Con quién?
- Establecer horarios y responsabilidades con los miembros de la familia y cumplirlos\*
- Diligenciamiento de acuerdos en la ficha familiar

## **Remisión externa**

- Enlace con instituciones competentes de salud, o de protección de derechos.

## **Seguimiento**

- Realizar nuevos contactos para el avance del proceso
- Ajustes de metas
- Diligenciamiento de seguimiento en la Ficha familiar

## **Cierre**

- Retroalimentación de la consulta.

## Referencias Bibliográficas:

Consejo Nacional de Política Económica y Social. 2018. *Documento CONPES 3950, Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela*. Bogotá D.C: Departamento Nacional de Planeación.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). 2021. *Las 12 habilidades transferibles*. Panama.

—. 2021. *Protocolo de cuidado de salud mental para niños, niñas y adolescentes en contextos de movilidad humana en Bolivia*. La Paz.

Gonzalez, M. 2008. *Manual de sensibilización en perspectiva de género*. Jalisco: Instituto Jalisciense de las Mujeres.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). 2006. *Código de Infancia y Adolescencia*. Bogotá D.C.

Ministerio de Salud y Protección Social; Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). 2014. *Protocolo de atención preconcepcional*. Bogotá D.C.

Montenegro Cortés, Paula, and Rodrigo Figueroa Cabello. 2011. *Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos*. Santiago: CIGIDEN.