

---

Choose the section you want to jump in

La asistencia psicosocial a nivel individual mejora el estado psicológico de las personas que retornan (incluidos aspectos emocionales, de comportamiento y culturales), así como su capacidad para establecer (o restablecer) redes y relaciones sociales positivas y hacer frente a los factores que las impulsan a migrar (o volver a migrar). La asistencia psicosocial individual generalmente se presta a través de sesiones de asesoramiento, pero en ocasiones es necesario considerar la derivación a atención clínica. El asesoramiento psicosocial puede ser adecuado incluso en situaciones en que las personas que retornan no presentan necesidades clínicas, ya que la utilización de mecanismos positivos de afrontamiento y la existencia de una vida social sana, redes y conexiones son fundamentales para una reintegración sostenible.

El proceso migratorio produce cambios en las emociones, sentimientos, pensamientos, recuerdos y creencias de los migrantes y en sus relaciones con otras personas. Este proceso de cambio está relacionado con las razones por las cuales el migrante decidió abandonar su país, las experiencias vividas durante la travesía, el modo en que fue recibido en el país de acogida y logró adaptarse e integrarse, y el retorno y la readaptación a su país de origen. Estas vivencias pueden influir en el modo en que las personas que retornan perciben el mundo, su cultura (incluidas las normas de género), su comportamiento y su manera de actuar en los nuevos y viejos contextos. Estos cambios pueden ser positivos o negativos, grandes o pequeños, conscientes o inconscientes. Generalmente ocurren de manera orgánica y suave, pero a veces pueden ser disruptivos, especialmente si la migración es forzosa o entraña situaciones de peligro o explotación o el retorno es forzoso o se emprende como resultado de una decisión difícil con pocas alternativas posibles. Comprender estos elementos y tenerlos en cuenta durante la prestación de asistencia puede facilitar la reintegración de las personas que retornan.

La interrelación entre los anteriores elementos determina el bienestar psicosocial de la persona tras su retorno. La vergüenza, la culpa, la autopercepción negativa, el sentimiento de fracaso, la sensación de pérdida y otras profundas reacciones psicológicas negativas pueden dificultar la aceptación de la persona o el restablecimiento de vínculos con familiares y amigos, socavar la creación de medios de vida y causar incertidumbre ante la perspectiva de una nueva vida en un país que ha cambiado durante su ausencia (o que la persona que retorna percibe de manera muy diferente después de su experiencia migratoria). La atención a la dimensión psicosocial de la reintegración y la consideración de las dificultades psicológicas, sociales y culturales del proceso de reintegración es una parte fundamental del apoyo que se presta a los migrantes para que logren una reintegración sostenible.

---

La asistencia psicosocial para la reintegración individual es importante como complemento de otras intervenciones, especialmente de las actividades de apoyo a los medios de vida, ya que algunos estados psicológicos caracterizados por niveles tóxicos de estrés, ansiedad profunda y estigma social pueden dificultar la participación de las personas que retornan en programas de medios de vida o el aprovechamiento de este tipo de oportunidades. Este estado psicológico puede incluso dificultar la toma de decisiones coherentes sobre el futuro.

Además de asignar la asistencia adecuada y realizar las derivaciones necesarias, un gestor de casos desempeña un papel fundamental en la prestación de asistencia y apoyo directos en la dimensión psicosocial reintegración. La dimensión psicosocial debe tenerse en cuenta en todas las interacciones con las personas que retornan. El papel del gestor de casos en materia de reintegración psicosocial debe centrarse en:

- Comprender las dimensiones psicológica, relacional y cultural de la migración de retorno;
- Proporcionar asesoramiento para la reintegración de manera empática y solidaria y teniendo en cuenta
- las necesidades y tensiones psicosociales de la persona;
- Proporcionar apoyo emocional de primera línea a migrantes especialmente angustiados o desasosegados
- durante el asesoramiento;
- Derivar a los migrantes que lo necesiten a asesoramiento psicológico u otros servicios psicosociales; y
- Comprender que la creación de sistemas comunitarios de apoyo psicosocial puede ayudar a los migrantes que retornan durante el proceso de reintegración.

Al abordar la dimensión psicosocial de la reintegración (desde el primer contacto antes del viaje, después de la llegada y a través de las reuniones de seguimiento que forman parte del asesoramiento), los gestores de casos pueden fortalecer la capacidad de las personas de tener éxito en su reintegración y la capacidad de las familias y las comunidades de contribuir a ese éxito ([consulte la sección 3.4 para más información sobre la asistencia psicosocial a nivel comunitario](#)). La consideración de la dimensión psicosocial durante el proceso de reintegración permite a los gestores de casos lidiar con la complejidad emocional del retorno y diseñar y aplicar los planes de reintegración de manera más eficaz.

Este capítulo, que se complementa con la información contenida en los anexos, ofrece una descripción general de los siguientes tipos de asistencia psicosocial que generalmente se recomienda tener en cuenta como parte de un plan de reintegración individual:

- **2.6.1. Asesoramiento para el bienestar psicosocial**
- **2.6.2. Asesoramiento familiar**
- **2.6.3. Elaboración de un plan de derivación para prestar apoyo mental y psicosocial**

### **2.6.1 Asesoramiento para el bienestar psicosocial**

Además de prestar asesoramiento para la reintegración ([consulte la sección 2.1](#)), los gestores de casos tal vez tengan que ayudar a las personas que retornan a superar sus dificultades psicosociales. El apoyo para el bienestar psicosocial de la persona que retorna permea muchos otros aspectos de la labor del gestor de casos y puede ser esencial para que el beneficiario se sienta

---

motivado, implicado y apoyado.

El asesoramiento psicosocial en el contexto de la asistencia para la reintegración es una intervención de apoyo basada en la escucha, la interrogación justa y el intercambio de información, cuyo objetivo es ayudar a las personas que retornan a:

- tomar conciencia de su situación;
- tomar conciencia de las oportunidades y dificultades de la reintegración;
- reducir su sentimiento de culpa;
- aumentar su autoestima;
- reducir la sensación de estigmatización;
- integrarse en la comunidad.

El [anexo 1](#) ofrece más información sobre técnicas de asesoramiento para prestar apoyo psicosocial. En concreto, las secciones [1.D y 1.E](#) guían a los gestores de casos a través de la asistencia, el asesoramiento y la comunicación con migrantes que presentan trastornos mentales, como el trastorno por estrés postraumático y la depresión, o trastornos psicóticos o incluso atraviesan una crisis psicótica aguda.

Created with Sketch.

Los gestores de casos pueden desempeñar un papel importante en la estabilización o reducción del sufrimiento emocional de las personas que retornan. Todas las técnicas de comunicación recomendadas para las sesiones de asesoramiento ([anexo 1.A](#)), así como los conocimientos básicos sobre signos y síntomas de los trastornos mentales, son útiles para crear un clima de seguridad y confianza y orientar a las personas que retornan — presenten o no un trastorno mental— hacia una reintegración sostenible.

Al mismo tiempo, los gestores de casos siempre deben ser conscientes de sus límites y no intentar hacerlo todo por sí solos. Es fundamental derivar a las personas que necesitan un apoyo más específico a un orientador o psicólogo dedicado exclusivamente a la salud mental. A quienes necesitan atención clínica especializada, en cambio, es necesario derivarlas a un especialista en salud mental. El gestor de casos debe explicar con términos sencillos las razones por las cuales solicita una derivación y el tipo de apoyo que recibirá la persona interesada, a quien debe pedir su opinión (siempre se debe tener en cuenta el estigma asociado a los problemas de salud mental).

---

## Comprender los mecanismos de afrontamiento

La reintegración suele ser más exitosa y sostenible cuando las personas que retornan conciben la migración de retorno, al igual que cualquier otra experiencia de vida, como una vivencia tanto positiva como negativa y no, o bien positiva, o bien negativa. Para apoyar este pensamiento, los gestores de casos pueden utilizar el marco de resultados de Renos Papadopoulos, en el que se diferencian tres categorías de respuesta a experiencias disruptivas. Este marco puede ayudar al gestor de casos a comprender la experiencia de retorno y la perspectiva de diferentes grupos (personas, familias, comunidades y sociedad). Asimismo, permite organizar la experiencia de la persona que retorna clasificando los elementos positivos y de apoyo y los elementos negativos y contraproducentes.

La identificación de respuestas negativas a las dificultades de la experiencia migratoria ayuda a comprender las necesidades psicológicas actuales de la persona que retorna y permite estudiar posibles maneras de abordar esas necesidades a través de la derivación al nivel de atención adecuado. La determinación de las cualidades positivas de la persona que retorna y los cambios derivados de su experiencia migratoria ayuda a ajustar el plan de reintegración a las necesidades psicosociales de la persona interesada.

### Cuadro 2.8: Marco de resultados sobre acontecimientos disruptivos

	SUFRIMIENTO	RESILIENCIA	CAMBIO ACTIVADO POR LA ADVERSIDAD
PERSONA			
FAMILIA			
COMUNIDAD			
SOCIEDAD			

Fuente: Papadopoulos, 2002.

? El **sufrimiento** es una respuesta negativa a una dificultad y comprende efectos frecuentes como el dolor, la pérdida, la desorientación y la confusión, así como diversos tipos de manifestaciones y deficiencias psicológicas e incluso psiquiátricas.

? La **resiliencia** se refiere a las cualidades individuales, los comportamientos, las relaciones y los hábitos que permiten a una persona que retorna soportar las presiones a que se enfrenta. Estas cualidades (como el optimismo, la ironía y la autoironía, o la autoconciencia), actitudes (como practicar la aceptación) y habilidades positivas (como la capacidad para resolver problemas y las características personales) son anteriores a la exposición de la persona a la dificultad y se conservan pese a ella. Esto significa que la persona puede haber vivido penurias, situaciones de violencia o travesías peligrosas y haber utilizado sus cualidades preexistentes para afrontar esas dificultades.

? El **cambio activado por la adversidad** es una respuesta positiva a una dificultad. Además de la resiliencia, las personas que se exponen a experiencias estresantes también ganan algo. El dicho que encontramos en la mayoría de las lenguas y culturas del mundo según el cual “lo que no te mata te hace más fuerte” constata el hecho de que la vivencia de acontecimientos disruptivos también tiene un poder transformador. Estos acontecimientos pueden cambiar, entre otras cosas, la visión del mundo, las prioridades de vida, y los valores y creencias de una persona. Este tipo de respuestas suelen denominarse “cambios activados por la adversidad” porque se refieren a los

---

elementos positivos transformadores que se originan específicamente después de la exposición a experiencias disruptivas. Los migrantes quizás aprendan nuevas competencias e idiomas, descubran nuevas cualidades y actitudes y exploren nuevas culturas, todo lo cual puede resultar útil para ellos y sus familias. Estos elementos pueden aprovecharse al retornar al país de origen y ayudar a las personas que retornan a recuperar y desempeñar un papel social en sus comunidades. Aunque es posible que las personas que retornan centren su relato en los aspectos negativos del retorno, es útil e importante ayudarlas a reflexionar sobre los cambios activados por la adversidad y el modo de aprovecharlos durante la reintegración en su país de origen.

## Cómo apoyar los mecanismos de afrontamiento existentes

Las personas que retornan pueden utilizar diferentes mecanismos de afrontamiento desarrollados a lo largo de su vida, incluso durante el proceso de migración. Los mecanismos de afrontamiento pueden ayudarlas a reducir las sensaciones de angustia y desasosiego y atajar directamente la situación que las causa. También pueden activar cambios que las ayuden a salir adelante y ver el futuro con optimismo. Esto es muy importante en los casos de reintegración, que traen consigo el reto psicosocial de enfrentarse a una nueva adaptación. Conviene alentar, entre otros, los siguientes mecanismos de afrontamiento:

? **La necesidad de apoyo social y la búsqueda de este tipo de apoyo**, ya sea entre otros migrantes o dentro de la comunidad, es un factor de resiliencia importante.

? **La fe y la oración** son factores de resiliencia que los migrantes pueden utilizar para reducir sus sentimientos de desesperanza.

? **El sentimiento de responsabilidad frente a otras personas** es un factor de resiliencia utilizado para reducir el riesgo de que se adopte una actitud pasiva y la persona se sienta inútil, lo cual puede obstaculizar todo avance hacia su reintegración.

? La experiencia migratoria, aunque dura, puede activar cambios que se traducen en el **aprendizaje de un idioma o una competencia**.

Created with Sketch. Estudio de caso 7:

## Curso de orientación para comenzar una nueva vida en Etiopía

Las largas estancias en el extranjero combinadas con los rápidos cambios en el contexto del país de origen a menudo exacerban los sentimientos de distanciamiento e incertidumbre de las personas que retornan. Para hacer frente a esta situación, la oficina de la OIM en Etiopía, en estrecha coordinación con la organización no gubernamental Women in Self Employment (WISE), diseñó un curso de orientación de dos días de duración titulado “New Life Beginning” [El comienzo de una nueva vida], gracias al cual las personas que retornan han comenzado a concebir su reintegración como un nuevo capítulo de sus vidas. El curso las ayuda a buscar maneras de reconectarse con su país de origen.

Las sesiones de orientación ayudan a los beneficiarios a confiar en sus propias habilidades de reintegración, examinando sus fortalezas, competencias y experiencias, y afianzan su comprensión de las oportunidades disponibles tras el retorno. A través de diálogos interactivos y juegos de roles,

---

las personas que retornan comparten sus experiencias, refuerzan su confianza en sí mismas y examinan diferentes maneras de reducir los posibles obstáculos de la reintegración. También reciben indicaciones prácticas sobre cómo buscar información sobre actividades de generación de ingresos, educación, formación profesional y otros servicios útiles para la reintegración. Asimismo, tras ser evaluadas por la OIM, las personas que retornan pueden ser derivadas a otro curso básico de capacitación en competencias empresariales, de cinco días de duración, facilitado por WISE.

Para lograr el mayor número de asistentes posibles, estas actividades de orientación se realizan en centros de tránsito en Addis Abeba, la capital, antes de que los beneficiarios regresen a sus comunidades de origen. La orientación tiene lugar en los idiomas locales y los beneficiarios reciben un manual redactado en su idioma materno, al que pueden recurrir tras abandonar el centro de tránsito.

Después de la orientación, el equipo de reintegración de la OIM contacta con los beneficiarios en sus comunidades para definir y aplicar su plan de reintegración.

Created with Sketch. Consejos para obtener mejores resultados:

- Elija lugares en los que se produzcan retornos simultáneos a diferentes zonas remotas.
- Céntrese en los beneficiarios que han pasado mucho tiempo en el extranjero o se sienten desconectados de sus comunidades de origen.

## **2.6.2 Asesoramiento familiar**

El sufrimiento, la resiliencia y los cambios individuales activados por la adversidad son inseparables de la familia, el hogar y la comunidad en general. La familia, en particular, puede funcionar como un elemento de apoyo y ayudar a la persona que retorna a lidiar con las dificultades de la reintegración. Sin embargo, también puede reforzar el sufrimiento, por ejemplo, si sus miembros tienen dificultades para aceptar el regreso de la persona que retorna por considerarla una carga.

Siempre que sea posible, es conveniente colaborar con la familia para velar por el bienestar cotidiano del miembro que retorna. El asesoramiento familiar puede representar un primer paso en este sentido y empoderar a la familia como grupo, así como reforzar la cohesión familiar y activar recursos internos y externos que permiten contribuir al proceso de reintegración de un migrante o una familia entera.

El asesoramiento familiar tras el retorno debe basarse en la evaluación de la familia. La persona que retorna debe comunicar al gestor de casos si está de acuerdo en que se realice una sesión de asesoramiento familiar y si quiere participar en ella.

---

? Cuando migra una **unidad familiar completa**, el retorno puede haber reforzado la unidad familiar o puede haber deteriorado las relaciones entre sus miembros. El gestor de casos encargado de la reintegración debe estudiar todas las posibilidades para ayudar a la familia a afrontar un nuevo futuro en su comunidad de origen. No obstante, no compete a él intentar solucionar los problemas de relaciones entre los miembros de la familia. El gestor puede ayudar a la familia que retorna a salir adelante colaborando en la elaboración de un plan de reintegración que tenga en cuenta los riesgos psicosociales y las oportunidades que ofrece el país de origen. Las siguientes preguntas, entre otras, pueden ayudar a guiar la conversación:

- ¿Sus hijos nacieron en el extranjero?
- ¿Sus hijos hablan el idioma del país?
- ¿Qué nivel de educación alcanzaron sus hijos?
- ¿Su cónyuge y usted aprendieron un oficio o profesión en el extranjero?
- ¿Cuáles son sus prioridades en este momento?
- ¿Mantuvo el contacto con sus familiares? ¿Esos familiares están dispuestos a ayudarlo/la?
- ¿Mantuvo el contacto con amigos y otros miembros de su comunidad?

? **Si la familia no emigró**, sus miembros pueden tener sentimientos encontrados hacia el familiar que retorna, en particular después de haber tenido que realizar una inversión económica para ayudarlo a marcharse y ahora verse obligados a apoyarlo en su retorno. Con frecuencia, la familia no puede o no quiere entender por qué una persona que ha vivido en el extranjero regresa ahora “con las manos vacías”. Los sentimientos de desconfianza y decepción pueden evitar que los familiares se muestren dispuestos a ayudar a las personas que retornan a satisfacer sus necesidades básicas. Por esta razón, es fundamental indagar en las expectativas y los sentimientos de quienes no emigraron. Las siguientes preguntas pueden ayudar a explorar estos sentimientos<sup>27</sup>:

- ¿Qué opina del retorno de su familiar?
- ¿Lo ve como un fracaso o como una oportunidad?
- ¿Considera que su familiar es una carga?
- ¿Cómo cree que puede transformar el retorno de su familiar en un recurso para la familia?

? Si la persona o un miembro de la familia que retorna tiene un **problema de salud (incluso de salud mental)**, es importante evaluar la capacidad de la familia para hacerse cargo del familiar afectado. Las siguientes preguntas pueden ayudar a comprender mejor la situación:

- ¿Sabe que su familiar sufre un trastorno mental?
- ¿Cree que puede lidiar con ello? ¿Dispone de recursos económicos para comprar medicamentos?
- ¿Qué cree que puede hacer para aliviar el sufrimiento de su familiar?
- ¿Sabe dónde puede conseguir ayuda para su familiar?
- En su opinión, ¿qué piensan los miembros de la comunidad sobre las enfermedades de salud mental?
- ¿Cree que su comunidad puede ayudarlo/la a lidiar con el trastorno mental de su familiar?

Disclaimer-icon Created with Sketch. Disclaimer

Todo lo explicado anteriormente sobre el asesoramiento individual en términos de contexto y

---

comunicación eficaz es válido también en el caso de las familias (anexo 1.A), con algunas salvedades. La técnica de escucha eficaz debe respetarse a rajatabla: el gestor debe encontrar un equilibrio entre escuchar a los adultos de la familia y permitir que los niños expresen sus opiniones. Este equilibrio también es importante cuando se escucha a los adultos de la familia, ya que el gestor debe cerciorarse de que estén representadas todas las perspectivas de la familia. En algunos casos, quizás sea útil escuchar a los miembros de la familia por separado para que todos ellos puedan expresar sus opiniones adecuadamente.

### **2.6.3 Elaboración de un plan de derivación para prestar apoyo mental y psicosocial**

Como se explica en la sección 2.5.6, las derivaciones eficaces se logran a través de una preparación anticipada. Idealmente, los gestores de casos deben ser informados de las necesidades de salud física y mental de la persona que retorna antes de su llegada al país de origen.

Si se trata de apoyo psicosocial y de salud mental, los gestores de casos deben conocer las manifestaciones de los trastornos más comunes y saber cómo comunicarse con las personas que presentan síntomas y cómo prestarles apoyo emocional de primera línea ([anexos 1.D y 1.E](#)). Los mecanismos de derivación deben contar con cauces de comunicación eficaces, así como con vías y procedimientos de derivación claramente definidos y pasos secuenciales claros y sencillos ([consulte la sección 4.1.3](#)).

En lo que atañe a los servicios de derivación, es necesario diferenciar entre:

1. Derivación inmediata para salvar vidas a servicios de psiquiatría o psicología clínica o, en su defecto, a servicios generales de salud;
2. Derivación a servicios de asesoramiento psicológico o psicoterapia; y
3. Derivación a servicios generales de apoyo psicosocial.

En esta sección, se detalla qué personas deben ser derivadas a estas categorías de atención. Los servicios prestados en cada categoría de atención se indican en el [anexo 8](#). Todos los servicios de derivación indicados, desde la atención psiquiátrica especializada hasta el apoyo psicosocial general, se centran en la salud mental y el bienestar de la persona que retorna, que constituyen una de las piedras angulares de la reintegración sostenible. Estos servicios complementan y refuerzan la labor de los gestores de casos proporcionando orientación formal e informal para adaptar los planes de reintegración individuales.

### **Derivación a servicios de psiquiatría y psicología clínica**

Las personas que sufren trastornos graves deben ser derivadas a asistencia profesional de manera oportuna. Suele tratarse de personas que:

- afirman haber intentado suicidarse y aún tienen la intención de hacerlo, o amenazan con suicidarse;

- 
- son particularmente agresivas y pueden dañarse a sí mismas o dañar a los gestores de casos u otras
  - personas presentes en el recinto de la organización;
  - consumen alcohol y drogas;
  - están tan confundidas que no logran recordar datos muy sencillos sobre su vida (como su nombre) y no son capaces de realizar tareas básicas (como alimentarse);
  - están profundamente angustiadas y no pueden tranquilizarse utilizando las técnicas de relajación descritas al final de este capítulo;
  - dicen padecer una enfermedad psiquiátrica, especialmente si no han consumido drogas durante un tiempo prolongado;
  - regresan con un diagnóstico de enfermedad de salud mental; y
  - piden ayuda psiquiátrica.

## **Derivación a servicios de asesoramiento psicológico y psicoterapia**

Las personas que deben ser derivadas a servicios de asesoramiento psicológico y psicoterapia son, entre otras, aquellas que:

- parecen aisladas o retraídas la mayor parte del tiempo y no muestran un interés manifiesto por lo que ocurre a su alrededor;
- al acercarse a ellas, estallan en un arrebato de cólera o empiezan a llorar desconsoladamente;
- muestran una reticencia extrema a comunicarse con las personas que se les acercan;
- parecen profundamente afligidas;
- están en duelo o comunican durante la entrevista que tienen pensamientos intrusivos sobre acontecimientos
- del pasado; y
- afirman haber sido objeto de detenciones prolongadas o violencia personal o testigos de muertes trágicas.

## **Derivación a servicios de apoyo psicosocial**

Las personas que deben ser derivadas a servicios de apoyo psicosocial adicional son, entre otras, aquellas que:

- se enfrentan a dificultades emocionales, psicológicas o sociales o solicitan este tipo de apoyo.

Los gestores de casos pueden y deben continuar ocupándose del plan de reintegración de las personas que encajan en las categorías anteriores o coordinando todos los aspectos de dicho plan, incluidas las labores de asesoramiento para la reintegración y seguimiento.

La cuadrícula de viabilidad relativa a la determinación y derivación a proveedores de servicios psicosociales, psicológicos o clínicos se incluye en el [anexo 5](#).

<sup>27</sup> El gestor de casos debe obtener el consentimiento de la persona que retorna antes de hacer estas preguntas a los miembros de su familia.

- 
- [Prev](#)
  - 2.6/2.7
  - [Siguiete](#)