
La función de asesoramiento de los gestores de casos

Choose the section you want to jump in

Una de las maneras más eficaces de prestar asistencia adaptada es hacerlo a través de gestores de casos que acompañan y asesora a las personas que retornan a lo largo del proceso. La gestión de casos es una práctica estándar de trabajo social utilizada para ayudar a los beneficiarios a satisfacer sus necesidades cuando existe una gran variedad de proveedores que prestan servicios. En el contexto del retorno y la reintegración, la gestión de casos puede ayudar a las personas que retornan a lidiar con los servicios de asistencia, que suelen estar fragmentados.

Aunque la gestión de casos se realiza generalmente a nivel individual, los gestores de casos deben comprender que los factores comunitarios y estructurales también influyen en la reintegración. Los gestores de casos constituyen el vínculo entre la persona que retorna y la comunidad de retorno. Por ello, también supervisan las actividades de reintegración a nivel comunitario ([consulte el módulo 3](#)) y desempeñan un papel esencial en la prestación de una asistencia integrada para la reintegración. Para obtener información detallada sobre la gestión de casos, consulte el documento IOM's Handbook on Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse.

Este capítulo, que ofrece una descripción general del asesoramiento que prestan los gestores de casos, comprende las siguientes secciones:

- **2.1.1 Fundamentos del asesoramiento para gestores de casos (incluso en el país de acogida)**
- **2.1.2 Guía detallada sobre la primera sesión de asesoramiento para la reintegración**

2.1.1 Fundamentos del asesoramiento para gestores de casos

El asesoramiento es un paso fundamental para el diseño, la preparación y la prestación de asistencia para la reintegración, que normalmente se encomienda a los gestores de casos. En el

ámbito de la reintegración, el asesoramiento tiene por objeto establecer una comunicación con los migrantes que retornan y empoderarlos antes de la partida y después de la llegada al país de origen. El asesoramiento se refiere a:

- la **comunicación** entre una persona con una necesidad y otra persona que ayuda a la primera a satisfacer su necesidad;
- la **escucha activa** y la atención plena a lo que dice una persona;
- la **indagación** como medio para recabar información y mostrar interés;
- la **comprensión y el respeto** como medio para intentar ponerse en la perspectiva de la otra persona sin juzgarla;
- el **empoderamiento** que se logra ayudando a la persona a conocer sus fortalezas;
- la **provisión de información** para que la persona pueda decidir por sí misma;
- la ayuda que se presta a una persona para que tome **sus propias decisiones**;
- la **prestación de apoyo** mediante la ayuda y la comprensión; y
- la **ayuda que se ofrece a una persona para que** afronte sus necesidades, evalúe sus opciones y **decida cómo actuar**.

La siguiente sección proporciona orientación sobre el asesoramiento para la gestión de casos de reintegración. El anexo 1.A contiene información más detallada sobre las técnicas de asesoramiento para gestores de casos.

El asesoramiento en el país de acogida

El asesoramiento para la reintegración difiere del asesoramiento para el retorno. El asesoramiento para el retorno sirve para ayudar al migrante a decidir entre regresar a su país de origen o permanecer en el país de acogida. El asesoramiento para la reintegración, en cambio, se centra en el modo en que el migrante puede reintegrarse en su país de origen tras tomar la decisión de regresar. Siempre que sea posible, el asesoramiento para la reintegración debe comenzar antes de que la persona interesada abandone el país de acogida, a fin de fomentar una decisión informada sobre el retorno y preparar a la persona para su reintegración. Durante una sesión de asesoramiento para la reintegración previa a la partida, el gestor de casos debe ser capaz de proporcionar información específica sobre el tipo de asistencia que la persona podrá recibir al regresar a su país, utilizando materiales en un idioma comprensible para ella. El contenido de esta sesión informativa debe coordinarse con el personal presente tanto en el país de origen como en el país de acogida.

Información Destacada

Para evitar confusiones y frustraciones, los asesores deben concienciar a los posibles migrantes sobre las dificultades y responsabilidades del retorno, utilizando información objetiva y equilibrada sobre el país de origen. Además, solo deben informarles sobre los servicios de reintegración que se encuentran a su disposición en el país de origen y mencionar tanto las limitaciones como las condiciones previas para obtener asistencia, de modo que quienes decidan retornar lo hagan con unas expectativas realistas sobre su retorno y puedan prepararse para ello. Cabe evitar informar a estas personas sobre las actividades de reintegración a las que no pueden optar, ya que existe un alto riesgo de frustración si más adelante se dan cuenta de que no pueden beneficiarse de una asistencia más completa. Asimismo, será preciso aclarar cualquier información incorrecta o rumor que las personas que retornan hayan escuchado sobre la asistencia o el proceso de reintegración.

Asesoramiento presencial con el personal de reintegración en el país de origen

En los últimos años, el personal de retorno voluntario asistido y reintegración de la OIM en el Iraq ha visitado centros de recepción de migrantes en países europeos para realizar sesiones grupales de asesoramiento con migrantes iraquíes y brindar información a las instituciones pertinentes del país de acogida. Los migrantes, los interlocutores en el país de acogida y el personal de la OIM han considerado esta práctica muy positiva. La experiencia ha demostrado que los migrantes iraquíes confían más en la información que proporciona una organización independiente, como la OIM, que en la información procedente de una fuente gubernamental. Esto ocurre sobre todo cuando el personal nacional que trabaja y vive en el Iraq puede proporcionar información de primera mano. Aunque el asesoramiento a distancia es un paso importante en la preparación completa de los migrantes antes de su retorno, las sesiones periódicas de asesoramiento presencial grupal con el personal del país de origen en el país de acogida han tenido un mayor efecto en términos de confianza, aceptación y preparación de los beneficiarios.

2.1.2 Guía detallada sobre la primera sesión de asesoramiento para la reintegración

Aunque pueden comenzar antes de la partida, las sesiones de asesoramiento para la reintegración adquieren una importancia fundamental cuando la persona llega a su país de origen.

En la primera sesión de asesoramiento para la reintegración en el país de origen, el gestor de casos debe proporcionar apoyo emocional básico de primera línea a las personas que retornan y determinar si conviene derivarlas a servicios especializados. La primera sesión de asesoramiento debe abarcar tres elementos principales:

- **Prestación de apoyo psicosocial de primera línea** a la persona que retorna;
- **Recopilación de información** sobre la persona que retorna, lo que comprende una nueva evaluación sobre las posibles situaciones de vulnerabilidad y la determinación de sus necesidades inmediatas; y
- **Transmisión de información sobre el proceso de asistencia para la reintegración.**

A continuación se enuncian los pasos recomendados para llevar a cabo con éxito una primera sesión de asesoramiento.

Annex

Los gestores de casos pueden consultar el [anexo 1.A](#) para obtener consejos sobre técnicas de asesoramiento adecuadas para una reunión inicial con una persona que acaba de retornar o un beneficiario que parece angustiado y desasosegado.

Asimismo, quizás sea necesario realizar sesiones de asesoramiento con la familia de la persona interesada. Consulte la [sección 2.6.2](#) para obtener más información.

Paso 1: Prepare la sesión de asesoramiento

Para preparar la sesión de asesoramiento, el gestor de casos de reintegración debe revisar, de haberla, la información enviada por el país de acogida. La información incluirá, entre otras cosas, datos y observaciones sobre la persona que retorna, posibles vulnerabilidades, temas de conversación y un plan de reintegración previo a la partida. El gestor de casos debe centrarse en medidas específicas y en un plan de acción con objetivos claros y alcanzables. Se recomienda que el gestor de casos utilice técnicas de escucha activa ([consulte el anexo 1.A](#)) y prevea tiempo suficiente para conversar y responder a las preguntas que la persona que retorna pueda tener.

- **Elija un lugar adecuado.** La sesión de asesoramiento debe llevarse a cabo en un entorno

sin distracciones y con el mínimo número de interrupciones posible. Se debe elegir un lugar en el que se puedan respetar la privacidad y la confidencialidad. Debe tratarse de un lugar acogedor, cómodo y tranquilo, con buena ventilación y luz natural.

Si la sesión se va a realizar en línea, los gestores de casos deben quitar todas las distracciones de la oficina y pedir a la persona que se encuentra al otro lado de la pantalla que haga lo mismo, se ponga cómoda y participe en la sesión a solas. Si el gestor de casos visita a la persona que retorna en su hogar, se recomienda buscar un lugar cómodo y tranquilo, alejado del resto de miembros del hogar, y reducir al mínimo las distracciones apagando las radios y las televisiones.

- **Fije un horario.** La duración de la sesión de asesoramiento para la reintegración dependerá de cuán compleja sea la situación de la persona que retorna. Si la persona necesita más tiempo o se cansa antes de que termine la sesión, las siguientes reuniones deberán reprogramarse. El gestor de casos debe elegir un horario que no se solape con otras actividades y recordar que la celebración de eventos o acontecimientos importantes puede distraer a la persona y evitar que se concentre en la sesión de asesoramiento.
- **Avise a las personas con antelación y envíeles información sobre la sesión** para que puedan prepararse. La información debe incluir instrucciones logísticas, por ejemplo, cómo llegar al lugar, y explicaciones sobre el porqué, el lugar y el momento de la sesión.
- **Contrate los servicios de un intérprete**, si fuera necesario, para facilitar la comunicación y el intercambio de información. Informe al intérprete sobre la sesión y los requisitos de confidencialidad.
- **Recabe y guarde información.** El gestor de casos debe disponer de un sistema para apuntar información importante y guardar documentos relacionados con las sesiones de asesoramiento de una manera confidencial y segura¹⁷.

Al comenzar la sesión, el gestor de casos debe saludar y dar la bienvenida a la persona que retorna, presentarse y luego explicar su papel como profesional y el de la organización para la que trabaja. Algunas personas pueden mostrarse confundidas o desconfiadas, en particular en los casos de retorno forzoso. Es de suma importancia dejar claro el propósito de la sesión de asesoramiento, informando a la persona que retorna sobre la asistencia para la reintegración y explicándole que puede rechazar esta asistencia en todo momento.

Los gestores deben explicar que se trata de una reunión confidencial y que solo se compartirá información específica con otros profesionales si esa información es necesaria para el proceso de reintegración y siempre con el consentimiento de la persona interesada. También deben permitir que la persona que participa en la sesión se presente y formule preguntas. La duración de la sesión de asesoramiento depende de muchos factores, entre ellos, de la salud mental de la persona que retorna, su cansancio y su capacidad de concentración. Observando la comunicación no verbal de su interlocutor, el gestor de casos debe ser capaz de darse cuenta de cuándo conviene proponer una pausa o interrumpir la sesión para programar la siguiente.

Paso 2: Cree un clima de confianza

Los primeros minutos del encuentro son fundamentales para crear una relación de confianza. La sesión de asesoramiento para la reintegración puede comenzar con preguntas genéricas del asesor

para saber cómo se siente la persona que retorna y una breve charla trivial (“¿Cómo se encuentra? ¿Ha encontrado fácilmente el lugar?”). Evite empezar preguntando sobre las últimas etapas de la travesía migratoria. Las muestras de respeto también ayudan a crear confianza, lo cual es clave para fomentar el diálogo y las conversaciones productivas. Cada tanto durante la sesión, es conveniente recordar a la persona que retorna qué se está haciendo en ese momento y que se hará para prestarle apoyo, sin crear falsas expectativas sobre lo que la organización es capaz de hacer. Los gestores de casos deben estar preparados para responder adecuadamente a cualquier comentario o revelación de información y evitar aumentar el sufrimiento de la persona. Asimismo, deben facilitar la conversación y animar a la persona a proporcionar información completa.

En caso de ser necesario, los gestores pueden ofrecer apoyo psicológico de primera línea. Este tipo de apoyo comprende asesoramiento empático para la reintegración ([consulte el anexo 1.A](#)), primeros auxilios psicológicos a una persona especialmente angustiada o desasosegada durante una sesión de asesoramiento ([consulte el anexo 1.C](#)) o derivaciones a asesoramiento psicológico u otros servicios psicosociales y especializados en salud mental ([consulte la sección 2.6.3](#)).

Paso 3: Explique el proceso de asistencia para la reintegración

Los gestores de casos deben explicar el proceso de asesoramiento para la reintegración y el funcionamiento de la asistencia en general. Deben preguntar a las personas que retornan si comprenden lo que se les explica y si están de acuerdo y dan su consentimiento. Asimismo, deben recordarles que pueden interrumpirlos en cualquier momento si tienen preguntas. Estos comentarios ayudan a las personas a tomar sus propias decisiones. La entrevista puede provocar reacciones emocionales, de modo que los gestores deben preguntar regularmente a las personas cómo se sienten y si desean continuar con la sesión o necesitan una pausa.

Aunque más adelante se proporcionará información detallada sobre las opciones de reintegración, es importante que las personas que retornan comprendan cabalmente el proceso. Los gestores de casos deben ofrecer a estas personas una idea realista de las opciones y posibilidades de que disponen y no crear falsas expectativas, que pueden ser perjudiciales para una reintegración eficaz y posiblemente generen frustración e incluso sentimientos de odio.

Paso 4: Evalúe las vulnerabilidades

Los gestores de casos deben haber recibido información sobre las vulnerabilidades y necesidades de la persona antes de su retorno. Sin embargo, debido a que es posible que la información no sea completa o surjan nuevas vulnerabilidades y necesidades tras el retorno, las necesidades, vulnerabilidades y riesgos de la persona deben evaluarse o reevaluarse tras la llegada al país de origen.

Es fundamental reconocer posibles situaciones de vulnerabilidad, ya que esto determina el tipo de asistencia y el momento en que la asistencia debe prestarse en el país de origen. Se deben realizar derivaciones urgentes si se revela información que supone una amenaza para la vida de la persona o exige atención de emergencia. La sección 2.2 contiene información detallada sobre la evaluación de las vulnerabilidades, capacidades y necesidades de las personas que retornan.

Paso 5: Diseñe el plan de reintegración

El objetivo de esta parte de la sesión de asesoramiento es ayudar a las personas que retornan a concebir su futuro de manera positiva y proactiva. El plan de reintegración no debe limitarse a la prestación de asistencia (cuando sea necesaria), sino también ampliar su alcance y abarcar diferentes aspectos y factores de la reintegración para convertirse en una especie de “plan de vida” que incluya los objetivos de la persona que retorna y las acciones que deben realizar tanto el interesado como la organización de asistencia. El plan también debe poner de relieve las fortalezas y los recursos de la persona como elementos fundamentales de su proceso de reintegración. Asimismo, es importante que la persona que retorna hable abiertamente sobre los retos, problemas y obstáculos relacionados con el retorno para poder tratar estas cuestiones, llegado el momento.

Los gestores de casos encontrarán orientación específica sobre cómo abordar estas cuestiones y qué preguntas plantear en el [anexo 1.F](#).

Durante la sesión de asesoramiento para la reintegración, no solo se debe reunir información esencial para adaptar el plan de reintegración de las personas que retornan, sino también para ayudar a estas personas a lograr un equilibrio adecuado entre sus expectativas y la realidad. A fin de gestionar las expectativas de las personas que retornan, los gestores de casos deben ser sinceros y transparentes en lo referente al apoyo disponible para la reintegración y los requisitos y límites de admisión a lo largo de todo el proceso de asesoramiento.

Deben invitar a las personas que retornan a expresar sus aspiraciones y expectativas y también a proporcionar información sobre sus aptitudes e intereses. Las personas que retornan deben reflexionar sobre cómo su experiencia migratoria podría beneficiarlas tras regresar a su país de origen.

Paso 6: Cierre la primera sesión y planifique el seguimiento

La elaboración o revisión de un plan individual de asistencia para la reintegración puede consumir mucho tiempo al principio. Si el tiempo lo permite, los gestores de casos deben llevar a cabo las evaluaciones que se describen en la siguiente sección ([2.2](#)) y elaborar un plan de reintegración ([sección 2.3](#)) antes de concluir la primera sesión de asesoramiento. La sección 2.3 proporciona orientación para elaborar o revisar planes de reintegración específicos y prácticos para las personas que retornan y sus familias.

En algunos casos, sin embargo, la elaboración del plan de reintegración requerirá una sesión de asesoramiento aparte. Si el gestor y la persona que retorna acuerdan programar una reunión independiente para elaborar un plan de reintegración específico, el gestor de casos debe concluir la sesión de asesoramiento resumiendo los puntos más importantes y programando una sesión de seguimiento.

Si, como se recomienda, la persona ha elaborado un plan de reintegración antes de su partida, el

plan debe revisarse y examinarse nuevamente durante la primera sesión de asesoramiento consecutiva a la llegada, ya que se pueden haber producido cambios en la situación de la persona desde su retorno.

Durante la primera sesión de asesoramiento, puede ser necesario realizar una derivación inmediata y vital a los servicios pertinentes de atención de la salud, incluso de salud mental ([consulte la sección 2.6.2](#), donde encontrará una lista de casos en que la persona debe ser derivada inmediatamente para ser sometida a un seguimiento especializado).

El asesoramiento para la reintegración no es una actividad puntual, sino un proceso continuo. Incluso después de elaborar un plan de reintegración y tomar las medidas acordadas, los gestores de casos deben mantener un contacto regular con la persona que ha retornado para comprobar si el proceso de reintegración discurre conforme al plan, reducir los posibles obstáculos o situaciones problemáticas y aprovechar las nuevas oportunidades ([consulte la sección 2.3.3](#) para más información sobre el seguimiento del proceso de reintegración).

¹⁷ Es particularmente importante llevar a cabo una evaluación de los riesgos y beneficios y una evaluación de las sensibilidades cuando se utilizan datos personales, así como actuar con transparencia frente a la persona interesada con respecto al tratamiento de los datos personales de la persona interesada. También se deben tomar precauciones razonables y necesarias para preservar la confidencialidad de los datos personales.

-
- 2.1/2.7
- [Siguiente](#)