



## DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS PARA MIGRANTES RETORNADOS Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL

### Contexto

El retorno abrupto de los migrantes a su país de origen puede ser una experiencia traumática. Suelen sufrir maltrato físico, trastornos psicosociales y desarraigo cultural.

Para su incorporación al mercado laboral, carecen de vínculos sociales, redes profesionales y referencias laborales. Tampoco cuentan con ningún respaldo formal que reconozca la formación o experiencia técnica que han adquirido en el mercado laboral estadounidense.

Sin embargo, reconociendo en los participantes el trauma causado por el retorno repentino, Swisscontact planteó la necesidad de fortalecer sus habilidades blandas y brindarles un acompañamiento psicosocial que les permitiera superar los múltiples duelos en su vida personal: *separación familiar, readaptación a la cultura, estigmatización social, falta de grupos de pertenencia y vínculos sociales, maltrato físico y emocional, entre otros.*

01

¿En qué consiste el desarrollo de habilidades y atención psicosocial?

### La necesidad de desarrollar las habilidades blandas

Las habilidades blandas hacen referencia a las competencias no cognitivas, es decir, a las

relacionadas con aspectos interpersonales. Subrayan la importancia de los valores y de la capacidad de transformación de las personas, desde el cómo pensar hasta el cómo actuar.

Las personas migrantes retornadas tienen poco acceso a este tiempo de fortalecimiento interpersonal. Se han desarrollado en contextos adversos, por lo tanto, estas son necesarias para potencializar su estima, su capacidad de resolución de conflictos, el trabajo en equipo, manejo del tiempo, la comunicación asertiva, etc.

Esto genera en algunas de ellas una tendencia a la reactividad y a tener poca confianza en las personas que le rodean.

### La estabilización de las emociones

Los migrantes retornados son propensos a traumas emocionales, lo que puede generar niveles de inconformidad. Esto puede convertirse en inestabilidad emocional o psicológica, llevándolos a perder el control de sus emociones, aspiraciones y sueños.

Por tanto, se vuelve necesario estabilizar en cada uno de ellos sus emociones, dotarles de herramientas para el manejo de la tensión y estrés crónico, y hacer factible su reinserción laboral o productiva, así como su adaptación a los nuevos entornos sociales y familiares.



## 01 • Preparación

### **Desarrollo de Habilidades Blandas**

Con el apoyo del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (Insaforp) se ha diseñado una currícula de habilidades blandas especialmente adaptada a las características de la población migrante retornada.

El proceso inicia en el momento en el que los centros de formación acreditados solicitan a Insaforp un curso de habilidades blandas para un grupo de personas migrantes retornadas. Este proceso de adjudicación dura aproximadamente 15 días.

A partir de esto, inicia el proceso de convocatoria e inscripción de participantes. Es importante garantizar los servicios de alimentación y la gestión del local, esto último, muchas veces se realiza a través de socios estratégicos (alcaldías municipales o universidades). La confirmación de la participación y la información detallada sobre la ubicación del lugar, incluyendo las rutas de transporte público, permiten tener mejores resultados.

### **Atención Psicosocial**

Esta atención inicia con la

identificación de aliados con capacidad institucional para brindar un servicio de atención psicológica que permita mejorar la salud emocional y el control de las emociones de los participantes. Se conforman grupos de atención de 12 participantes como mínimo.

Al igual que el servicio anterior, garantizar las condiciones mínimas es indispensable para tener buenos resultados, actividades de convocatoria, ubicación y acceso al establecimiento en dónde se impartirá el servicio, y la preparación los materiales a utilizar, son algunas de ellas. La participación y colaboración de socios, y el apoyo de pasantes en aspectos logísticos durante la prestación del servicio, también se consideran como elementos fundamentales.

## 02 • Implementación

### **Desarrollo de Habilidades Blandas**

Se busca desarrollar en los participantes habilidades blandas que les permita

**(1) ser exitosos en las diferentes áreas de su vida**

**(2) reforzar las competencias personales como el manejo y resolución de conflictos, comunicación y confianza en sí mismos**

(3) **interiorizar competencias de comunicación asertiva**

(4) **aprender a desarrollar un esquema de valores.**

Los cursos se desarrollan en alianza con el Insaforp. La duración de un curso es de **16 horas** para un grupo de 10 a 12 participantes. Se cubren tres habilidades blandas: (1) **inteligencia emocional**, (2) **resolución de conflictos** y (3) **habilidades sociales y adaptación**. Al finalizar, se entrega un diploma de participación y aprobación del curso, emitido por el centro de formación y avalado por el Insaforp.

### Aprendizaje en línea durante la pandemia de Covid-19



Durante la pandemia de Covid-19 se desarrollaron cursos bajo la modalidad a distancia, utilizando plataformas tecnológicas ágiles y de fácil acceso para los beneficiarios. Esta modalidad ha permitido que el beneficiario tenga acceso de acuerdo a su disponibilidad y desde la comodidad de su celular. Esta modalidad requiere que los participantes tengan acceso a conectividad digital.



#### Atención psicosocial

Se busca incrementar la resiliencia de las personas para hacer frente a las situaciones difíciles que actualmente están viviendo, sobreponiéndose a ellas y empoderándoles para que de forma activa vuelvan a tomar el control de sus vidas. También se busca incrementar su conciencia crítica, mejorar el control emocional y toma de decisiones en relación a la búsqueda de soluciones a sus problemas.

Estas jornadas duran 12 horas (día y medio de trabajo consecutivo). Las áreas desarrolladas en este proceso son: (1) **Aproximación Diagnóstica**, (2) **Desahogo Emocional** y (3) **Autoestima**.

Adicionalmente, se realiza una encuesta entre los participantes que permite reconocer algunos datos generales de cada participante, así como elementos específicos sobre cómo han sido sus procesos migratorios. También se aplican dos test psicológicos: (1) Personalidad EPQ-A y (2) Valores SPV. Ambos permiten tener un conocimiento más detallado sobre sus rasgos de personalidad y sobre las potencialidades en sus esquemas de valores. Todo esto es registrado en expedientes individuales.

### Línea de Bienestar Emocional durante la pandemia de Covid-19



Durante la pandemia de Covid-19 se puso a disposición una línea de atención telefónica llamada "**Línea de Bienestar Emocional**", en donde la persona migrante retornada podía llamar y recibir atención psicológica profesional. Esta línea tenía como finalidad brindar apoyo emocional a personas migrantes retornadas mediante estrategias que les permitían clarificar su realidad y lograr auto control de sus emociones, desarrollando un plan de acción en conjunto con un profesional en el área.

El servicio se realiza en dos niveles, dependiendo de cada caso: (1) **Personas que se encuentran en crisis** y (2) **personas que buscan asesoría psicológica**. Las personas que se encuentran en crisis, son personas que presentan una reacción conductual, emocional, cognitiva ante un evento precipitante que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda.

Las personas que buscan asesoría psicológica, son personas que buscan ayuda técnica y profesional ante una situación de indecisión, dificultad respecto a un acontecimiento personal,



familiar o social. Son casos que no requieren una terapia como tal, pero sí una orientación para poder resolver estas situaciones.

### 03 ● Seguimiento

En el caso del desarrollo de habilidades blandas, se realiza una revisión o actualización de la currícula de atención, aproximadamente cada año de ejecución del proyecto, para mantenerla ajustada al perfil de las personas migrantes retornadas y sus necesidades.

Para la atención psicosocial, se realizan mapeos de entidades que brindan atención psicosocial a nivel nacional para identificar socios estratégicos que pueda brindar el servicio de forma sostenible.

#### 02 ¿Qué deja construido el proyecto?

- Una currícula de *Habilidades Blandas* adaptada a la población migrante retornada.
- Una currícula de *Habilidades Blandas* adaptada para formato a distancia a través del uso de herramientas tecnológicas.
  - Desarrollo de contenidos teóricos y prácticos e innovadores, incluyendo tiempos y ejercicios por cada habilidad de la currícula.
  - El diseño técnico y estratégico de la metodología de aprendizaje, incluyendo

tiempos, y el diseño de una estrategia de evaluación de aprendizaje para los participantes.

- *Identificación de características socio emocionales recurrentes que padecen las personas migrantes retornadas, y que les dificultan su reinserción laboral, familiar y social.*
- *Estrategia de intervención para un diagnóstico de salud emocional.*
- *Cartas didácticas de circuitos de atención psicosocial.*
- *Directorio de instituciones y organizaciones para desarrollar acciones de derivación.*
- *Protocolo telefónico de Línea de Bienestar Emocional.*
- *Caja de Herramientas de Apoyo para la Línea de Bienestar Emocional.*

#### 03 ¿Cuál ha sido los aprendizajes del proyecto?



#### Desarrollo de Habilidades Blandas

- *A las personas migrantes retornadas se les dificulta visualizar la importancia de fortalecer sus habilidades blandas o habilidades para la vida. Es necesario que participen en una jornada, después de esta, los niveles de deserción son muy bajos.*

- Hay mayor participación si este servicio se ofrece a la persona migrante retornada inmediatamente ha realizado su evaluación de competencias técnicas.

- Es un espacio que genera confianza y empatía entre los participantes. Las jornadas tienen mejores resultados si se utilizan metodologías participativas y lúdicas.

- También es importante que la persona que facilita los talleres, esté familiarizada con el perfil de una persona migrante retornada, esto permitirá generar una buena conexión.

- Las empresas valoran el fortalecimiento de habilidades blandas y atención psicosocial que se realiza con esta población.

- Esta fase permite conocer mejor al participante. El facilitador entrega un breve documento de personalidad que sirve para brindar una atención psicosocial más adecuada.



### **Atención psicosocial**

- Las personas migrantes tienen un concepto equivocado de la atención psicosocial (es para los que “están mal” psicológicamente). Es necesario sensibilizarlos sobre su utilidad.

- A las personas migrantes les agrada incluir a sus familias durante el proceso de atención.

- El diagnóstico que se realiza en la primera sesión debe profundizar en la detección del nivel de vulnerabilidad familiar, social, mental y de salud de las personas migrantes retornadas.

- Incrementar la resiliencia de los participantes y empoderarlos debe ser una de las partes esenciales del servicio.

- El seguimiento continuo (sin paternalismo) es importante en esta población debido a que suelen ser vulnerables y pueden desmotivarse fácilmente.

- Existen diferentes niveles de atención psicosocial. El proyecto atendió el primer nivel de necesidades esenciales.

- La población migrante retornada presenta características psicológicas como las siguientes: soledad provocada por la separación forzada de la familia y los seres queridos, duelo por el fracaso del proyecto migratorio, lucha por la supervivencia (alimentación y vivienda), miedo a enfrentar su nueva realidad, tristeza y llanto, disconformidad con la realidad laboral, ansiedad, pensamientos recurrentes e intrusivos, tensión, irritabilidad, insomnio, preocupación excesiva, confusión, desorganización, desorientación temporal espacial, déficit de atención y memoria.

[www.swisscontact.org](http://www.swisscontact.org)

 Swisscontact América Latina y el Caribe

 [sv.info@swisscontact.org](mailto:sv.info@swisscontact.org)

Se le otorgó a Swisscontact el reconocimiento del Seal of Approval de ZEWO. Este es dado a las organizaciones sin fines de lucro por el manejo consciente de dinero entregado a ellas, comprobando la colocación apropiada, económica y efectiva de las donaciones para las organizaciones transparentes y confiables, la ética en el gasto de fondos y de la comunicación. Swisscontact es auditada regularmente para adherirse a este criterio.

