



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



GUÍA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y
REFERENCIA PARA
**PERSONAS JÓVENES AFECTADAS
POR VIOLENCIA SOCIAL Y DELITOS**

Esta guía ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista de esta guía son responsabilidad de DAI Global LLC y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.



GUÍA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y
REFERENCIA PARA
PERSONAS JÓVENES AFECTADAS
POR VIOLENCIA SOCIAL Y DELITOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	PRESENTACIÓN	5
II.	¿POR QUÉ ES IMPORTANTE BRINDAR ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS JÓVENES AFECTADAS POR LA VIOLENCIA SOCIAL?	7
III.	CONCEPTOS BÁSICOS	9
	A. ¿Qué es violencia social?	9
	B. ¿Qué es una “víctima”?	12
	C. ¿Qué es la vulnerabilidad humana?	13
	D. ¿Qué es resiliencia?	13
	E. ¿Qué es la atención psicosocial?	14
	F. ¿Cuáles son los principios del Modelo de Atención Psicosocial?	16
	G. ¿Qué es el enfoque de desarrollo positivo?	17
IV.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA JUVENTUD AFECTADA POR LA VIOLENCIA SOCIAL	18
	A. Familias disfuncionales	18
	B. Entornos familiares, escolares y comunitarios violentos	19
	C. Violencia homicida y otros delitos	19
	D. Control fáctico territorial	20
	E. Abusos de poder y autoridad	20
	F. Indicios de graves violaciones a derechos humanos	21
	G. Discriminación, estigma y exclusión social	22
	H. Falta de atención a las víctimas	22
	I. Resiliencia y esperanza	23
V.	PASOS PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL	25
	Primer paso: Entrevista inicial	26
	Segundo paso: Consolidación de la confianza	28
	Tercer paso: Diagnóstico psicosocial	32
	Cuarto paso: Construcción de una ruta de fortalecimiento psicosocial	40
	Quinto paso: Atención o remisión	42

VI.	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	45
	Pasos para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos	48
VII.	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS JÓVENES IMPACTADAS POR VIOLENCIA SOCIAL	49
VIII.	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS JÓVENES IMPACTADAS POR VIOLENCIA SOCIAL (PARA CENTROS DE FORMACIÓN)	55
IX.	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS JÓVENES IMPACTADAS POR VIOLENCIA SOCIAL (PARA EMPRESAS PRIVADAS)	56
X.	DIRECTORIO DE SERVICIOS	57
	A. Servicios educativos y de formación profesional	57
	B. Servicios de atención psicosocial	61
	C. Servicios de denuncia	62
	D. Instituciones de atención médica	65
XI.	ANEXO	66
XII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68



PRESENTACIÓN

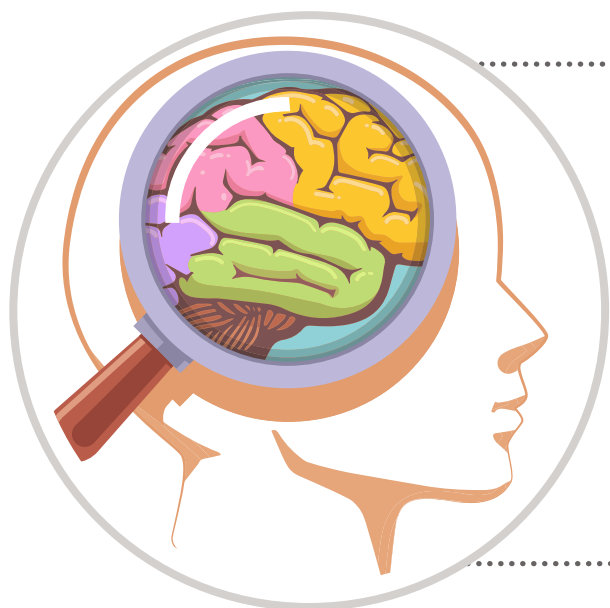
El Salvador es uno de los países en los que se registran diversas formas de violencia social que van desde los insultos y amenazas, agresiones físicas y sexuales hasta asesinatos. De acuerdo con el informe conjunto del Instituto de Medicina Legal, la Fiscalía General de la República y la Policía Nacional Civil, en el año 2015 se registró el mayor número de homicidios en la última década (6,656 muertes violentas). En el año 2016 hubo una reducción significativa de muertes violentas (se registraron 5,278 casos) que representan una tasa de homicidios de 80.9 por cada 100 mil habitantes: es ocho veces más alta que el promedio mundial y más del doble que la tasa regional en ese mismo año. En los primeros 30 días del año 2017, 252 personas ya habían perdido la vida de forma violenta (García & Segura, 2018).

Recordemos que detrás de cada estadística sobre violencia se oculta una historia personal, un rostro, un nombre, una persona y su familia. Cada hecho violento no daña únicamente a la persona que lo

padece de forma directa, sino que acaba por dañar a la sociedad que es espectadora de este dolor.

Si no existen adecuados procesos de atención a ese “trauma social”, todas las personas, incluso sin saberlo, nos vamos convirtiendo en productores o reproductores de violencia. Ésta se suscribe como el modelo de interacción humana que llega a todos los ámbitos de la sociedad.

Es por ello, que el proyecto de USAID Puentes para el Empleo, con el apoyo financiero de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), ha desarrollado esta Guía de atención y referencia para personas jóvenes afectadas por violencia social y delitos, que es una forma de apoyar la labor que realizan las personas que trabajan en el tema de juventud y que muchas veces no cuentan con una estrategia clara para actuar cuando, frente a ellas, se encuentra una persona que ha sido o está siendo afectadas por la violencia.



En ese escenario tan crítico, nos preguntamos:

- ¿Cómo está la salud mental de las personas jóvenes en El Salvador?
- ¿No es acaso El Salvador un verdadero país de víctimas?

¿Para quién es esta guía?

Esta guía está diseñada para personal técnico de instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil que en el desempeño de sus funciones atiende a jóvenes que han sido o están siendo afectados por diferentes tipos de violencia social y otros delitos. Esto resulta especialmente importante cuando lo que deseamos es ayudar a estas personas jóvenes en su incorporación al mundo del trabajo formal. Los procesos de formación y entrenamiento para el desarrollo de habilidades para la vida y el trabajo, serán mucho más efectivos (especialmente cuando se dirigen a personas afectadas por la violencia social) si se brindan los servicios de atención psicosocial que les permita a las personas jóvenes iniciar un proceso de recuperación emocional, espiritual y social, así como de fortalecimiento integral.

¿Cómo está organizada esta guía?

Esta guía contiene información clave sobre conceptos relacionados con la violencia social,

noción de resiliencia y víctima; un diagnóstico sobre la situación de violencia social y delitos que sufre la juventud. Además, incluye pasos para la atención psicosocial, Primeros Auxilios Psicológicos, una serie de lineamientos para la atención y referencia de personas jóvenes que han sido o están siendo afectadas por la violencia social y otros delitos. Y finalmente, un directorio de servicios integrales que complementa el acompañamiento psicosocial.

Por último, esta guía se integra con un PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL PARA JÓVENES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL, en el cual se definen importantes conceptos y el paso a paso de la atención integral y de los Primeros Auxilios Psicológicos para poblaciones en condiciones críticas de vulnerabilidad.

Esperamos que esta guía sea una herramienta de apoyo para la atención y protección oportuna a las personas jóvenes que enfrentan situaciones de violencia social y otros delitos.

“

¡Hoy más que nunca sentimos que es hora de empezar a sanar!

”





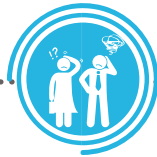
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE BRINDAR ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS JÓVENES AFECTADAS POR LA VIOLENCIA SOCIAL?

Cuando hemos sido víctimas o incluso simples espectadores de hechos violentos, se produce algo que los profesionales de la psicología llaman: herida psicosocial traumática, también conocida como **“daño psicosocial”**.

Esta “herida” aunque es psíquica o emocional no sólo afecta a una persona, sino también a grupos de personas o comunidades enteras (a esto se le llama **“impacto psicosocial”**) y sus principales manifestaciones son:



Incapacidad para pensar con racionalidad y tomar decisiones



Incapacidad para comunicarse con asertividad y experimentar empatía



Indiferencia, deshumanización y desesperanza



Naturalización de la violencia



Niveles exacerbados de estrés crónico que pueden derivar en una “fatiga crónica” y enfermedades físicas



El establecimiento de relaciones basadas en el miedo y la desconfianza



Las funciones cerebrales “ejecutivas” (pensamiento, creatividad, resolución creativa de problemas, planificación, toma de decisiones, memoria, etc.) están seriamente afectadas y “disminuidas”.

Entonces, como puedes observar, cuando una persona proviene de contextos caracterizados por la violencia social, ha sufrido directamente un hecho de violencia o victimización, **su salud física y mental puede estar afectada, el desarrollo de sus capacidades no se produce de una forma óptima y sus relaciones sociales se van deteriorando poco a poco.**

Algunas personas cuentan con redes de apoyo y recursos internos que les permiten hacer frente a las adversidades que viven día a día. Pero otras personas jóvenes **necesitan apoyos específicos**, ya que pueden verse especialmente afectados y no estar plenamente preparados para mostrar un rendimiento

efectivo en sus actividades cotidianas, como en una entrevista de trabajo, un puesto laboral o un curso de formación técnica.

Por eso, antes de definir una estrategia para el fortalecimiento de las habilidades socio laborales de una persona joven, es importante que puedan desarrollarse medidas de atención que ayuden a desarrollar y/o fortalecer mecanismos adecuados de afrontamiento para **“sanar” la afectación que ha producido la violencia social, ayudándolos para que no sufran situaciones de discriminación o acoso por causa de su lugar de procedencia (Comisión para la Igualdad de Oportunidades de Empleo [EEOC], 2007).**





CONCEPTOS BÁSICOS

▸ A. ¿QUÉ ES VIOLENCIA SOCIAL?

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), desarrolló en 2015 un marco ordenador sobre las diversas formas de violencia, empleando las tipologías más utilizadas en la investigación sobre el tema en los últimos años:

- a. La **propuesta de Galtung** (1990).
Facilita la identificación de los actores (perpetradores y víctimas) y las formas en que se ejerce

violencia mediante los tipos que define (CEPAL, 2015).

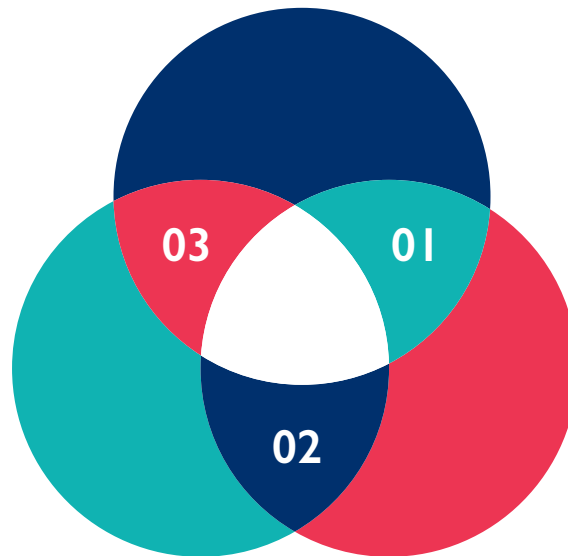
- b. El **modelo ecológico** desarrollado por Bronfenbrenner en el año 1979 y retomado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2002.

De acuerdo a este modelo, hay tres formas básicas de violencia:

3

VIOLENCIA CULTURAL O SIMBÓLICA

Implica la imposición y reproducción de un sistema de pensamiento y percepciones que legitiman un orden social desigual.



I

VIOLENCIA DIRECTA

Es la más visible y se concreta mediante actos violentos con la intención de dañar a una persona o grupo, y puede estar dirigida a personas, a una colectividad o a la naturaleza.

2

VIOLENCIA ESTRUCTURAL

Se refiere a las desigualdades plasmadas en la estructura de la sociedad, las cuales excluyen, e incluso eliminan paulatinamente, a ciertos grupos al no ofrecerles posibilidades de alimentación, vivienda, salud, empleo, seguridad y recreo, entre otras. Se manifiesta mediante la exclusión social, la desigualdad socioeconómica, el racismo, la desigualdad por razón de sexo o cualquier otra forma de discriminación que menoscabe el bienestar humano.

Fuente: Johan Galtung, "Cultural violence", Journal of Peace Research, SAGE, 1990.

La tipología utilizada por la OMS, que se fundamenta en el modelo ecológico de Bronffebrenner, se usa para complementar la tipología de Galtung, ya que permite identificar con mayor claridad los ámbitos en que se ejerce la violencia, así como sus posibles consecuencias, mediante los tipos que define (CEPAL, 2015).

FACTORES BIOLÓGICOS O PERSONALES

Son los que influyen en el comportamiento de los individuos y aumentan sus probabilidades de convertirse en víctimas o perpetradores de actos violentos: las características demográficas, trastornos psíquicos, toxicomanías, comportamientos agresivos o antecedentes de maltrato.

RELACIONES CERCANAS

Familia, amigos, parejas, compañeros. En la violencia juvenil, por ejemplo, tener amistades que cometen o alienten actos violentos puede elevar el riesgo de que una persona joven los sufra o los perpetre.

CONTEXTOS COMUNITARIOS

Como escuelas, lugares de trabajo o vecindarios. En este nivel, el riesgo puede estar influido por factores como la movilidad, la densidad de población, desempleo, tráfico de drogas en la zona. A manera de ejemplo, en los contextos de trabajo se pueden identificar formas de discriminación basadas en edad, condición de discapacidad, raza, color o apariencia física; condición de salud o embarazo; lugar de origen, género y orientación sexual, ideología política o religiosa, entre otras.

FACTORES SOCIALES

Contribuyen a crear un clima donde se alienta o se inhibe la violencia, como la posibilidad de conseguir armas, y las normas sociales y culturales. En los contextos laborales, es crítico prevenir, identificar y erradicar el acoso laboral, sexual y otras formas de violencia y discriminación, estableciendo mecanismos de denuncia y exigibilidad de derechos laborales, en condiciones que anulen la posibilidad de represalias para las personas que denuncian.

Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS), Informe mundial sobre la violencia y la salud, Washington, D.C., 2002.

Ambas tipologías de violencia son las más aceptadas en todo el mundo y resultan muy útiles para comprender la realidad social cuando se establece un vínculo entre ambos modelos. La siguiente propuesta fue desarrollada por Trucco y Ullman en el documento: “Juventud: realidades y retos para un desarrollo con igualdad”, publicado por la CEPAL en 2015.

TIPOLOGÍA MODELO ECOLÓGICO				
		AUTOINFLINGIDA	INTERPERSONAL	COLECTIVA
TIPOLOGÍA DE GALTUNG	DIRECTA	Autolesiones y suicidio	Agresiones físicas o psicológicas en el contexto familiar, de o hacia la pareja o amistades cercanas	Agresiones físicas o psicológicas hacia compañeros de escuela (acoso o matonaje escolar y ciberacoso), vecinos, autoridades o pandillas
	ESTRUCTURAL	Autoexclusión	Discriminación en el ámbito familiar o cercano por características adscritas (por ejemplo, filiación a grupos minoritarios)	Exclusión social
	SIMBÓLICA	Baja autoestima	Exclusión asociada a conceptos arraigados en la cultura (por ejemplo, roles tradicionales de género)	Estigmatización

Fuente: CEPAL (2015).



Existe en nosotros algo más que la triste historia que se cuenta centrándose solamente en la guerra y la violencia. Si el conflicto se extiende por todos los niveles de la organización humana, desde el intrapersonal hasta el interregional, intraglobal, e incluso el interestelar, entonces resulta evidente que también poseemos una enorme capacidad de transformarlos.

(Johan Galtung)



► B. ¿QUÉ ES UNA “VÍCTIMA”?

Cuando hablamos de violencia, un concepto de suma importancia es la comprensión de la noción de víctima. La Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 40/34, del día 29 de noviembre de 1985, estableció que: **“Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente”**.

El mismo documento establece que: “en la expresión ‘víctima’ se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización” (ONU, 1985). A esta propuesta, la victimología crítica le llama también: “víctima ampliada”. En este punto, nos gustaría enfatizar tres cosas:

1

En primer lugar, es importante aclarar que la persona que ha sido victimizada, **NUNCA es responsable de la violencia que se ejerce sobre ella. El primer derecho de la persona es el reconocimiento de su calidad de víctima.** RECUERDA: la persona no podía evitar lo que le pasó y tampoco lo provocó. Insinuarlo es revictimizante, especialmente cuando las personas buscan apoyo. Lo mejor es afirmar lo siguiente: “Yo te creo”, “Las cosas que me cuentas son dolorosas y nadie tenía derecho de tratarte así”, “No había nada que pudieras hacer para evitarlo y no es tu culpa”, “Gracias por tu confianza, eres muy valiente al contarlo”, etc.

2

El reconocimiento de la calidad de “víctima”, busca facilitar un trato digno que provea la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria. Posteriormente, se recomienda usar la palabra **“superviviente”**. **Para dar a la persona un rol menos pasivo, tendiente a la reparación, empoderamiento y autonomía progresiva.**

3

Finalmente, tal como lo señala Naciones Unidas, también las personas que asisten a las víctimas pueden resultar afectadas. Por ello, es importante que **cuides tu seguridad personal y también que tomes medidas de autocuidado personal.** Para esto, puedes revisar el Protocolo de Atención Psicosocial para Jóvenes en Condición de Vulnerabilidad Social; en el apartado “CUIDANDO A QUIENES CUIDAN” podrás encontrar algunas claves que te servirán para mantener tu salud emocional.

▸ C. ¿QUÉ ES LA VULNERABILIDAD HUMANA?

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2014) define la Vulnerabilidad Humana como la posibilidad de deterioro de las capacidades y opciones de las personas. De acuerdo a esta organización, es indispensable identificar los grupos más vulnerables y trabajar para reducir el impacto de estos riesgos aumentando la resiliencia y fomentando el progreso.

▸ D. ¿QUÉ ES RESILIENCIA?

Cuando se trabaja con personas que han sido victimizadas, nuestra meta clave se orienta a “sanar” las heridas que produce la violencia.

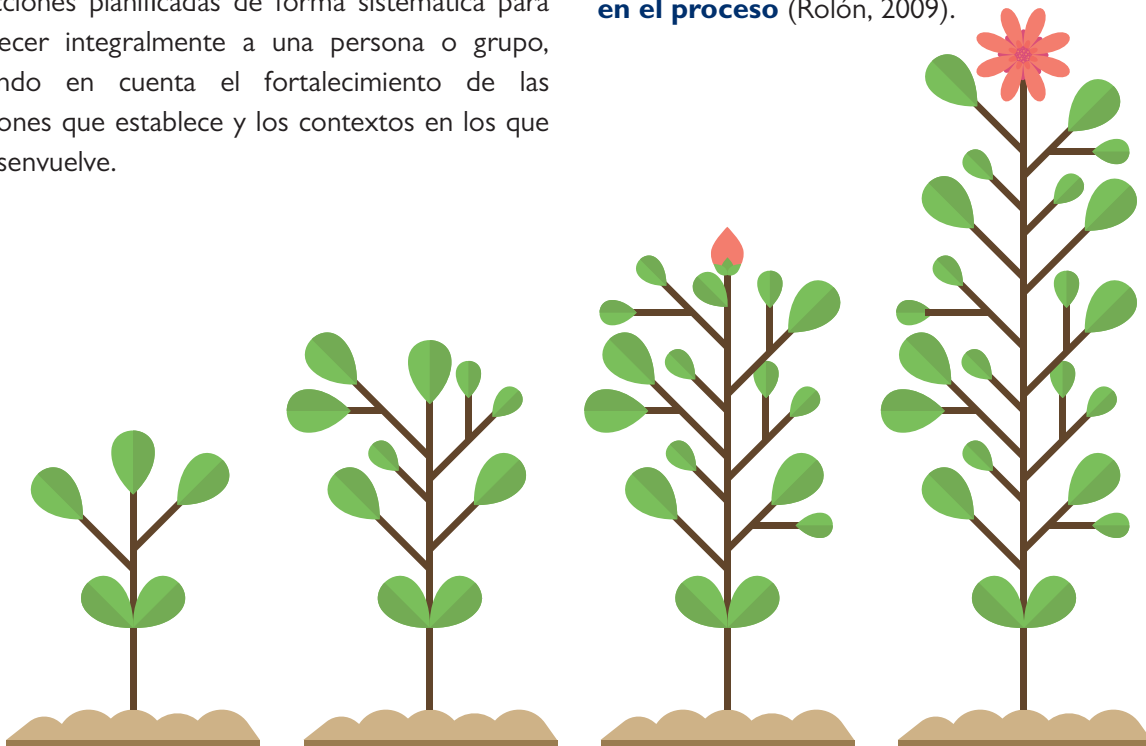
Esta sanación se produce a través de la atención psicosocial, que básicamente consiste en: todas las acciones planificadas de forma sistemática para fortalecer integralmente a una persona o grupo, tomando en cuenta el fortalecimiento de las relaciones que establece y los contextos en los que se desenvuelve.

En este proceso de atención, las personas tendrán que desarrollar nuevas habilidades y superar desafíos que no solo van a restaurar el daño producido por la violencia, sino que además culminarán en un fortalecimiento positivo. Esto es algo que los psicólogos llaman: “resiliencia”.

Es cierto que algunas personas son naturalmente resilientes, pero todas las personas pueden aprender a desarrollar este fortalecimiento positivo de los recursos personales y de los apoyos sociales.

¿Qué es resiliencia?

Resiliencia es el concepto derivado de la física, que hace referencia a la capacidad o propiedad de resistencia elástica de algunos materiales al momento de soportar un choque y volver a recuperar la forma inicial o aún lograr más elasticidad. La psicología ha adoptado este término para describir la **capacidad que algunas personas tienen de enfrentar experiencias adversas y sobreponerse, siendo fortalecidas o transformadas positivamente en el proceso** (Rolón, 2009).



► E. ¿QUÉ ES LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL?

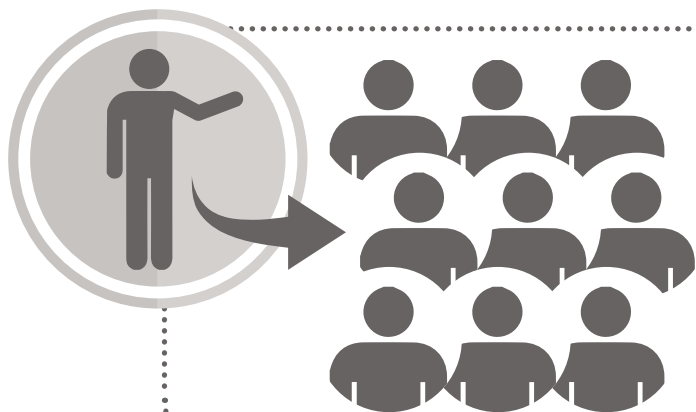
Para que puedas comprender mejor en qué consiste la atención psicosocial, es importante hacer referencia a ciertos conceptos claves:

Primero, la **PSICOTERAPIA** es un tratamiento de colaboración basado en la relación directa entre una persona y su terapeuta. Busca el fortalecimiento de la salud mental a través de la aplicación de determinados procedimientos psicológicos.

Frente a esto, la **psicología social** hace una propuesta más integral de abordaje, afirmando que se

deben sanar también a las relaciones sociales, es decir, los vínculos que establecemos en cada uno de nuestros entornos vitales, ya que considera que **la salud mental no se encuentra en la persona, sino “entre” las personas.**

La atención psicosocial aborda la salud mental y sus determinantes sociales. Propone que el ser humano no puede ser intervenido solo en individual, ya que sus relaciones sociales inciden en sus formas de pensar, sentir y actuar.



En palabras más sencillas: **si la herida psicosocial se produce en lo social, sólo puede ser sanada en lo social.**

ENFOQUE PSICOSOCIAL

Es ver al ser humano como el resultado de la interacción entre su mente y la sociedad. Es analizar las emociones, comportamientos y pensamiento de las personas en el contexto social y cultural en el que se desarrollan (Organización Internacional para las Migraciones, OIM, 2018).

APOYO PSICOSOCIAL

Son acciones que permiten que las personas y grupos desarrollen procesos de transformación personal, familiar y social en sus espacios cotidianos, propiciando la transformación de sus realidades sociales (OIM, 2018).

ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Es un proceso sistemático de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que busca restablecer la integridad emocional de las personas, así como de sus redes sociales (OIM, 2018).

Entonces, para efectos de esta guía de atención y referencia, llamaremos **ATENCIÓN PSICOSOCIAL** a:



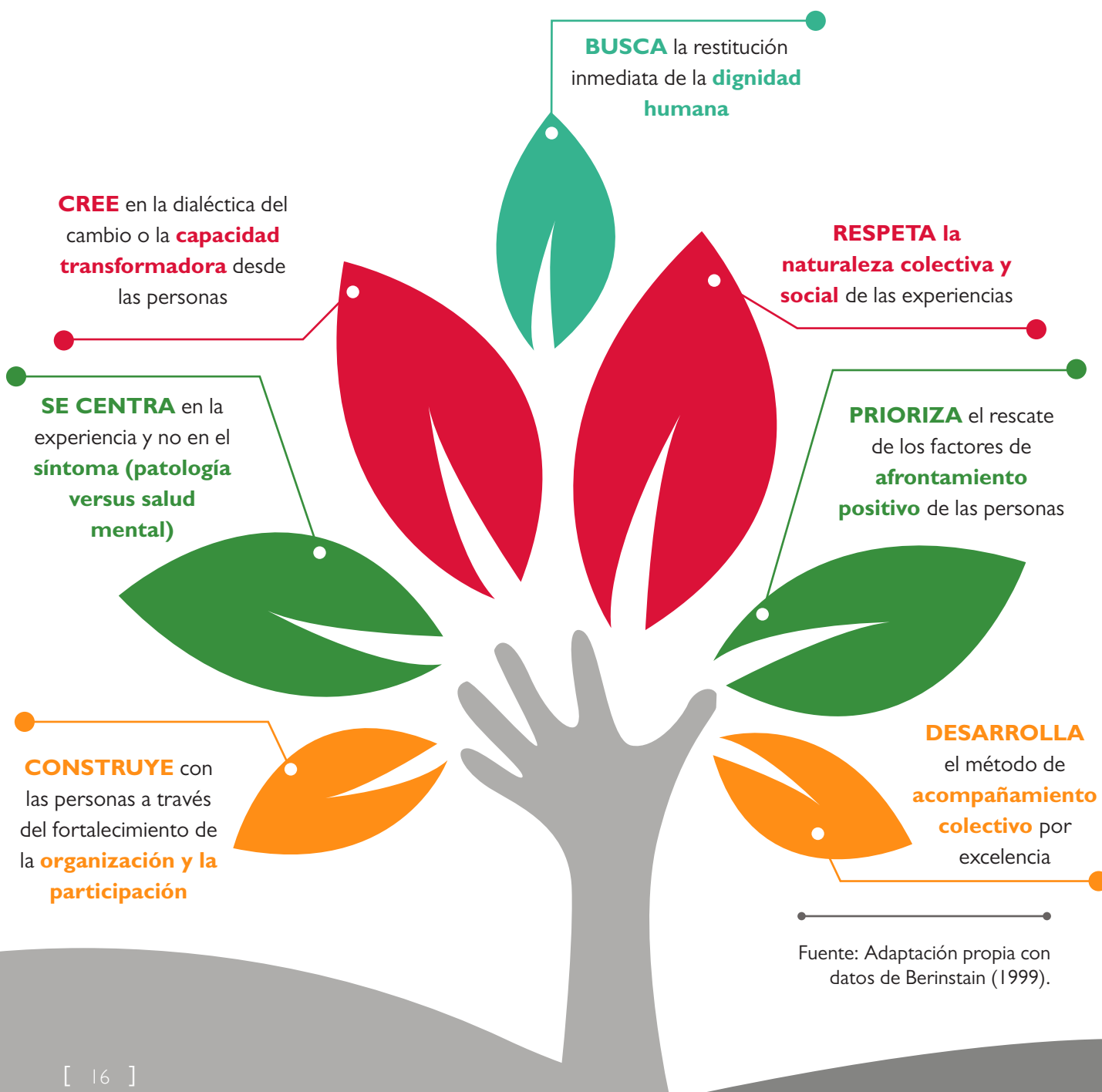
Todas las acciones planificadas de forma sistemática para fortalecer integralmente a una persona o grupo, tomando en cuenta el fortalecimiento de las relaciones que establece y los contextos en los que se desenvuelve.

Recomendamos realizar abordajes integrales en al menos cuatro áreas:



► F. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL?

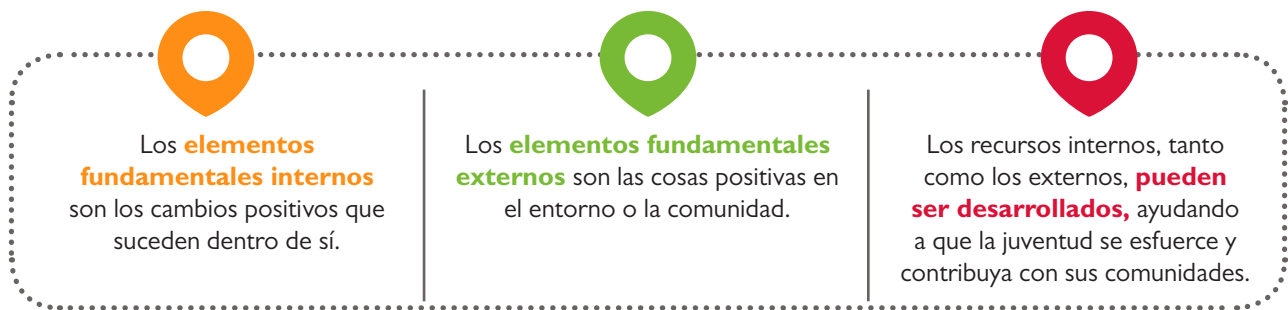
Cuando hablamos de atención psicosocial, lo que queremos hacer en concreto, es brindar servicios psicológicos que incluyan un fortalecimiento de los entornos en los que vive la persona y las relaciones que establece en esos espacios. Entonces, la atención psicosocial es un proceso sistemático e interactivo que se basa en los siguientes principios:



► G. ¿QUÉ ES EL ENFOQUE DE DESARROLLO POSITIVO?

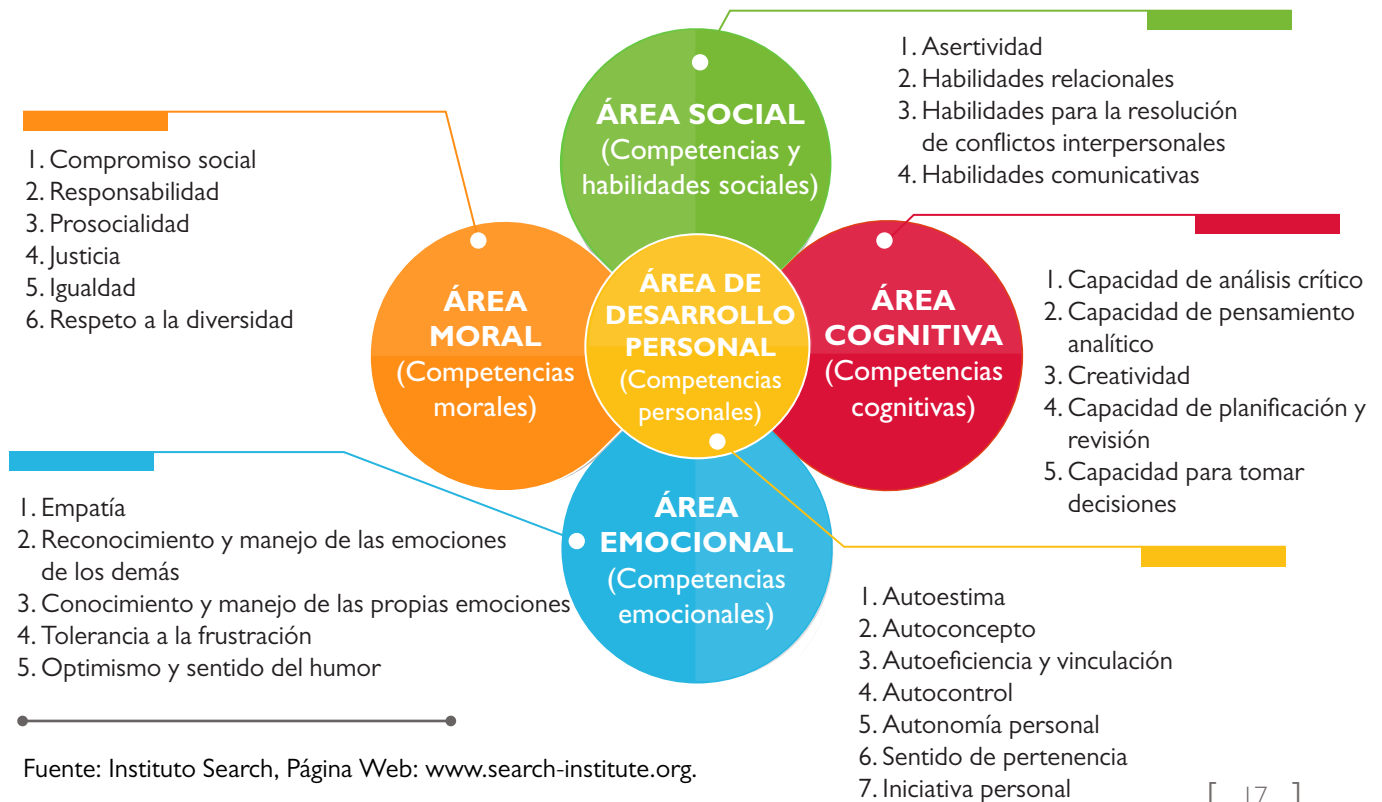
El desarrollo positivo es un enfoque basado en una visión acogedora y afirmativa de la juventud. Las acciones, proyectos y programas con esta perspectiva enfatizan en la provisión de oportunidades para brindar apoyo y atención a las personas jóvenes y fomentar el desarrollo de sentido de competencia, pertenencia,

utilidad y empoderamiento. El enfoque concentra sus esfuerzos en la creencia que **toda persona joven tiene el potencial para ser exitosa y tiene la capacidad para desarrollarse positivamente** (Sardiñas, Padilla, Aponte, Boscio, Pedrogo, Santiago, Morales, Dávila, y Cesáreo, 2017).



El Instituto Search ha construido un exhaustivo Marco de Elementos Fundamentales del Desarrollo (Framework of Developmental Assets) con el propósito de ayudar a la juventud a desarrollarse. Estas competencias específicas, se agruparon en cinco bloques o áreas: emocional, social, cognitiva, moral y de desarrollo personal, detalladas a continuación:

Modelo de Florecimiento o Desarrollo Positivo



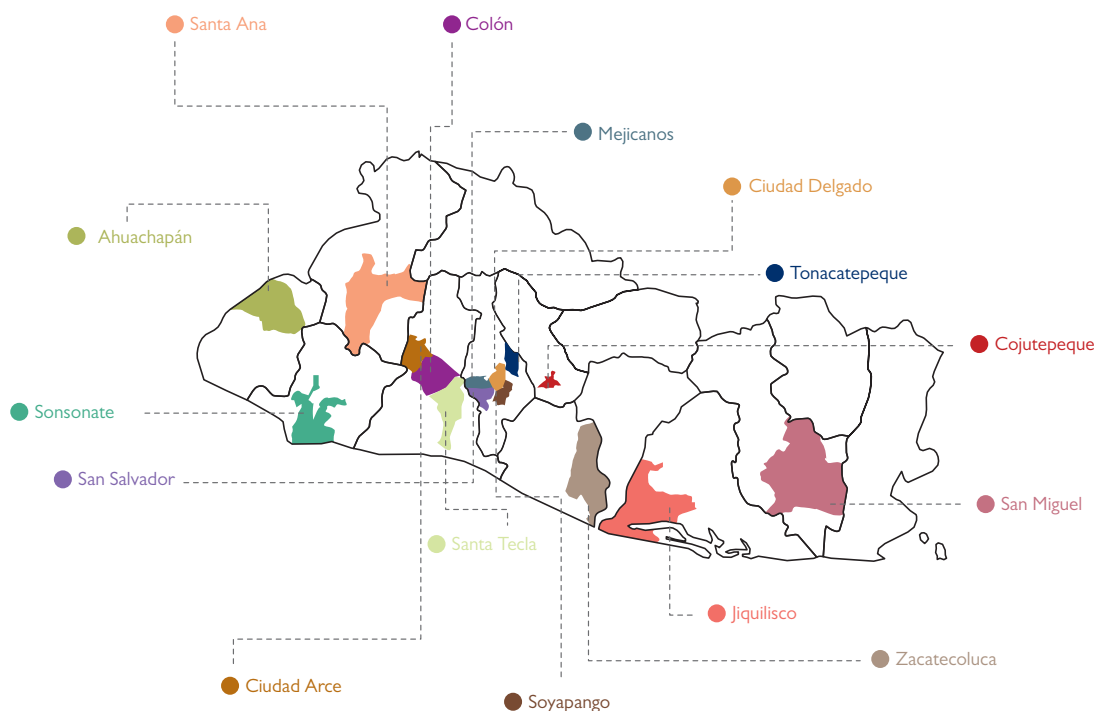


SITUACIÓN ACTUAL DE LA JUVENTUD AFECTADA POR LA VIOLENCIA SOCIAL

Ahora que ya hemos definido algunos conceptos claves, queremos dedicar un espacio de esta guía para analizar la situación crítica en la que se encuentran las personas jóvenes que están en condiciones de exclusión sociolaboral. Para ello, presentamos información

documental e información cualitativa recolectada en 18 grupos de consulta realizados entre abril y agosto del año 2017, en 15 municipios priorizados por el Plan El Salvador Seguro.

Los municipios consultados fueron los siguientes:



Las consultas realizadas incluyeron a más de 236 personas de tres grupos específicos:

- Mujeres y hombres jóvenes entre los 16 y los 29 años de edad.
- Representantes de organizaciones de sociedad civil que tienen trabajo con la juventud.
- Referentes de instituciones del Estado, que son garantes de los derechos humanos de la juventud.

Los resultados más relevantes de dichas consultas se describen a continuación:

► A. FAMILIAS DISFUNCIONALES:

En grupos focales, con referentes claves de organizaciones de sociedad civil y del Estado, se obtuvo información preocupante: un 90% de las personas jóvenes que acuden a los procesos de formación técnica o intermediación laboral provienen de hogares disfuncionales donde es frecuente la expresión de violencia física, verbal, psicológica y sexual.

Las personas jóvenes provienen de contextos marcados por la violencia social, viven con familias con bajos niveles educativos y/o en condiciones de precariedad socioeconómica. Como agravante, es frecuente que estas familias tengan problemas de adicciones y/o consumo de sustancias.

▶ B. ENTORNOS FAMILIARES, ESCOLARES Y COMUNITARIOS VIOLENTOS

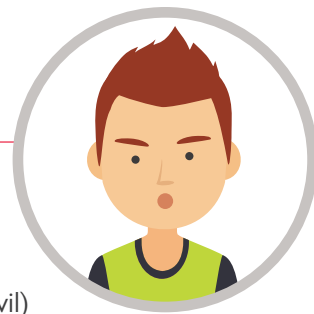
Las principales formas de violencia de género y violencia basada en orientación sexual e identidad de género que sufren las personas, de acuerdo a los hallazgos de los grupos de consulta, son los siguientes:

- Las personas referían indicadores de violencia machista hacia las mujeres y personas que pertenecen a la comunidad Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans, Intersexuales y Queer (LGBTIQ) en la familia.
- Se evidenció rechazo social para personas LGBTIQ en la escuela, sociedad y familia.
- Se reportaron incluso casos de ideación o pensamiento suicida, tentativa suicida y suicidio como consecuencia del rechazo familiar.



Hemos trabajado en territorios donde ya ni encontramos jóvenes de más de 21 años. Todos están muertos o se han ido de ahí.

(Participante de grupo focal con organizaciones de sociedad civil)



- La sociedad manifiesta prejuicios hacia las personas LGBTIQ por su forma de vestir.
- Se reportó acoso sexual, intimidación, golpes, lesiones en la escuela y comunidad hacia personas LGBTIQ.
- La violencia sexual, muchas veces, es una forma de “no reconocer” expresiones contrarias al género tradicional.

▶ C. VIOLENCIA HOMICIDA Y OTROS DELITOS

Según los datos del Instituto de Medicina Legal, durante 2015 fueron asesinadas un total de 6,653 personas, teniendo un promedio de 18.2 muertes por día y alcanzando en agosto de ese año la cifra de 918 casos. Esto representa una tasa anual de asesinatos de 103 por cada 100,000 habitantes, superando las condiciones que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) considera como “epidémicas” (PDDH, 2016). Si bien el año 2016 presentó una tendencia a la baja, El Salvador cerró el año con 5,278 homicidios, y un promedio de 14 muertes violentas cada día. Esto representa una tasa de 80,9 por cada 100 mil habitantes. El Salvador concentra sólo el 13.6 % de la población en Centroamérica, pero acumula el 35.3 % del total de homicidios en la región. Visto de

otra manera: una de cada tres homicidios en la región en 2015 ocurrió en el país (García & Segura, 2018).

En 2017, los homicidios se han reducido significativamente; no obstante, el costo ha sido alto: las medidas extraordinarias de seguridad, con absoluto énfasis represivo, han convertido al país en un escenario de constantes intercambios entre policías y pandillas, y han profundizado el estigma y la criminalización de la juventud.

“

A mi prima fueron a buscarla los pandilleros. Llegaron a su casa y asesinaron a mi tío frente a sus ojos. Todos nos hemos sentido víctimas.

(Participante de grupo focal con personas jóvenes de 16 a 21 años)



”

Las personas jóvenes consultadas coinciden en afirmar que viven en territorios donde hay una alta prevalencia de muertes violentas. Pero éste no es el único delito que les afecta: muchos han sido asaltados, amenazados o extorsionados; y también afirmaron que la prevalencia de acoso laboral, hostigamiento, acoso sexual callejero y acoso sexual y/o laboral, son una de las principales modalidades de violencia que afecta a las mujeres jóvenes.

► D. CONTROL FÁCTICO TERRITORIAL

Las pandillas parecen controlar las comunidades, o al menos, ésta es la percepción de las personas participantes. Según Kinosian, Albaladejo y Haugaard (2016): “Por todo el país, las vidas de los residentes están definidas por fronteras invisibles establecidas por las pandillas. Particularmente quienes viven en territorios controlados por las maras, son afectados por cualquier motivo, desde cruzar al territorio de otra pandilla, presenciar la comisión de un delito, rehusarse a unirse a una pandilla o tratar de escapar de ella, o por no querer o no poder pagar los montos de la extorsión”.

El simple hecho de ser joven o vivir en una zona conflictiva supone “arriesgar la vida todos los días”, cuando se desplazan a sus lugares de trabajo o cuando salen cada día en busca de alguna oportunidad económica. Esta es una situación que afecta a la población en general, pero particularmente, las personas jóvenes son más vulnerables.

Muchas personas jóvenes afirmaron ser amenazadas en sus lugares de trabajo o de formación profesional, ya que provenían de sectores donde operan pandillas contrarias.

► E. ABUSOS DE PODER Y AUTORIDAD

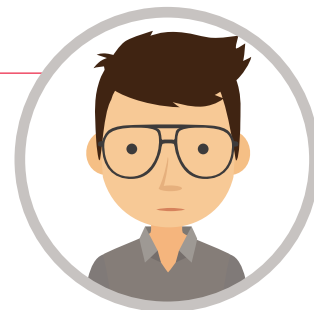
Un hecho que produce mucha preocupación, son los constantes reportes de abusos de poder y autoridad de parte de los cuerpos de seguridad del Estado (ya sea de parte de la Policía Nacional Civil o de efectivos de la Fuerza Armada). La violencia reportada incluye

golpes, fracturas y lesiones (un caso de dislocación de un brazo), intimidación; amenazas, “decomiso” de pertenencias como celulares o dinero, agresión verbal y sexual, así como humillaciones psicológicas.

La juventud reportó no temer solamente a los grupos de pandillas que operan en las zonas en las que viven, sino también hacia las autoridades que deberían protegerlos. Naturalmente, las personas jóvenes coinciden en afirmar que ya no confían en la denuncia ciudadana, y solo expresaron sentir confianza en las organizaciones de sociedad civil y Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, como los únicos lugares a los que acudirían en caso de vivir una situación de emergencia.

“

Los soldados lanzaban mis cosas muy lejos, me decían que fuera por ellas. Me obligaron a hacerlo una y otra vez hasta el cansancio (...) ellos solo se reían y me sentía humillado.



(Participante de grupo focal con personas jóvenes entre los 21 y 29 años)

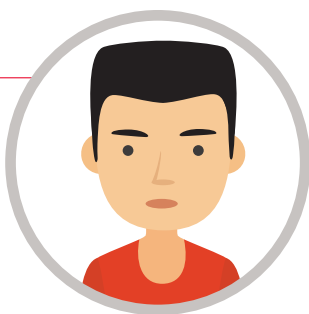
”

► F. INDICIOS DE GRAVES VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

“

Uno no se siente seguro en ningún lugar... Una vez al salir de la escuela los policías me detuvieron, y si no están acosando, están violentos. Me revisaron el bolsón y luego tiraron todos mis cuadernos a la calle, donde pasaban los carros. No podía creerlo, todas mis cosas estaban el suelo. Les pregunté por qué lo hacían y me dijeron que porque querían.

(Participante de grupo focal con personas jóvenes entre los 21 y 29 años)



Todos los procedimientos sobre el accionar de la Policía Nacional Civil y efectivos del Ejército Nacional que fueron descritos durante la realización de los 18 grupos focales a nivel nacional, hacen referencia a formas de actuación que no son coherentes con los protocolos de investigación o captura de presuntos responsables de delitos o faltas, y son preocupantes indicios de graves violaciones a derechos humanos. Las ejecuciones sumarias, arbitrarias o extralegales, así como actos de tortura, penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes por parte del aparato represivo del Estado, que no son masivos o sistemáticos como los que se producen en contextos de guerras y que son denominados “crímenes de lesa humanidad” o “crímenes de guerra”, reciben el nomen iuris de “graves violaciones a derechos humanos”. La justificación para el surgimiento de la denominación jurídica se basa en el esfuerzo por obtener justicia para casos que pese a su naturaleza individual, son graves y requieren de la intervención del Estado para investigar y sancionar su comisión aún frente a la ausencia de tipos penales específicos.

”



Hasta ya perdí la cuenta de todas las cosas que me han pasado cuando regreso del trabajo, porque paso por lugares solos y tengo que caminar bastante. Uno simplemente se acostumbra a que eso es lo que nos toca vivir.

(Participante de grupo focal con personas jóvenes entre los 21 y 29 años)



► G. DISCRIMINACIÓN, ESTIGMA Y EXCLUSIÓN SOCIAL

La situación de violencia actual ha derivado en una estigmatización y discriminación de las personas jóvenes provenientes de las zonas urbanas y zonas marginales, quienes constantemente se enfrentan al riesgo de ser arrestados, solo por su apariencia, por ser jóvenes o por vivir en determinadas zonas del país.

Muchas de ellas desertaron de los sistemas educativos formales por la violencia. Además, tienen problemas para obtener un empleo por su lugar de residencia. Si trabajan, se exponen igualmente. Para muchos, la pandilla es una opción de protección y generación de ingresos. Otros deciden migrar fuera del país.

► H. FALTA DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

En los grupos de consulta, las personas jóvenes expresaron que las secuelas de la violencia son graves o duraderas, pero que sus comunidades no contaban con opciones viables de atención psicológica o psicosocial para sanar el dolor.

En un posicionamiento del Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos sobre la situación de inseguridad en el país y las políticas estatales de seguridad, respecto a la asistencia a las víctimas de la violencia se expresa lo siguiente: “Debe lamentarse la ausencia de programas efectivos que faciliten

estos procesos de atención psicosocial, rehabilitación y compensaciones indemnizatorias por el daño sufrido. Tampoco existen protocolos efectivos que garanticen un trato compasivo, humano y digno durante las gestiones administrativas o judiciales relacionadas a la investigación y juzgamiento de los crímenes” (PDDH, 2016).

Las personas consultadas, tampoco reportaron mecanismos de exigibilidad seguros y efectivos, frente a situaciones de vulneraciones a derechos laborales, discriminación, acoso laboral o sexual, etc.

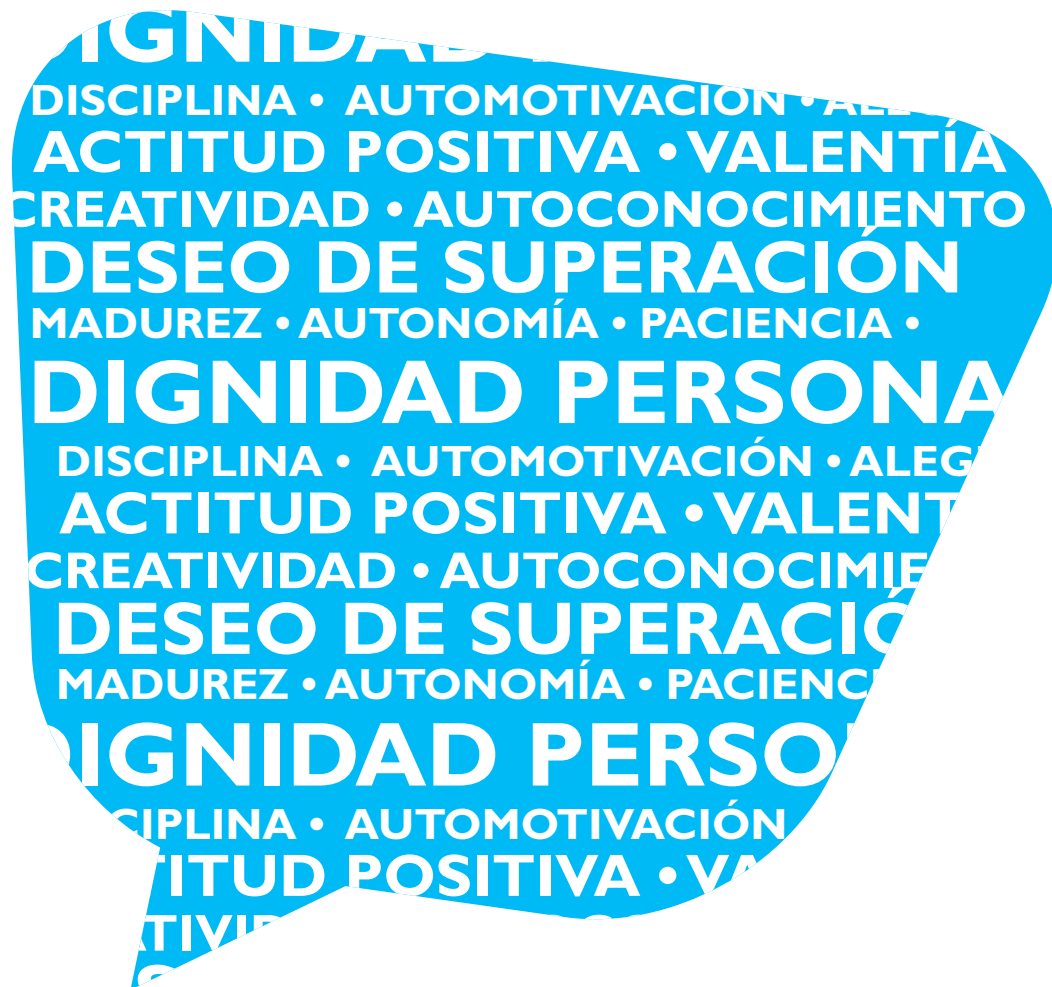
► I. RESILIENCIA Y ESPERANZA

Las consultas realizadas con personas jóvenes en todo el país incluyeron una identificación de factores personales, familiares, sociales y comunitarios asociados a la resiliencia. Esto con dos objetivos:

a. Observar los niveles de coherencia con la propuesta de los 40 factores del Enfoque de Desarrollo Positivo realizada por el Instituto Search y que se retoman en el Protocolo de Atención Psicosocial para Jóvenes en Condición de Vulnerabilidad Social que es parte de esta Caja de Herramientas.

b. Brindar insumos a las personas que laboran con jóvenes para que puedan orientar esfuerzos tendientes al fortalecimiento de estos factores. Los resultados obtenidos en los 18 grupos focales, permitieron identificar factores que, de acuerdo a las personas jóvenes, les han ayudado a ellos o a otras personas jóvenes a superar situaciones de vulnerabilidad extrema.

Entre ellos es muy importante destacar el sentido de dignidad personal y los apoyos familiares e institucionales en su entorno inmediato.



FACTORES PERSONALES	FACTORES FAMILIARES	FACTORES COMUNITARIOS Y SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Valores positivos • Deseo de superación • Actitud positiva • Inteligencia y creatividad • Autodeterminación • Fe y espiritualidad • Alegría • Esperanza • Deseo de aprendizaje • Automotivación • Voluntad • Autoconfianza • Autonomía • Valentía, no temer a los riesgos • Rebeldía • Responsabilidad • Autoestima • Madurez • Metas personales claras • Paciencia • Perseverancia • Disciplina • Autoconocimiento • Asertividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Padres y madres que motivan e inculcan valores y apoyan a continuar con los estudios • Padres y madres que protegen • Comunicación que nutre emocionalmente • Disciplina positiva • Límites • Amor • Atención • Apoyo emocional • Apoyo económico • Emprendimientos familiares positivos • Comprensión • Padres y madres que orientan • Tiempo familiar de calidad • Familias flexibles • Relaciones saludables • Relaciones de pareja saludables y nutricias 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de uso constructivo del tiempo libre • Programas de deporte, arte y cultura • Programas de apoyo económico • Espacios inclusivos para personas jóvenes • Talleres vocacionales accesibles • Organizaciones sociales de apoyo a la juventud • Vecinos solidarios y preocupados por las personas jóvenes • Amigos que ejercen una buena influencia • Iglesia cercana y comprometida • Docentes que orientan • Organización comunitaria • Liderazgo del gobierno local • Servicios educativos de calidad • Espacios libres y seguros • Cultura de respeto, igualdad y no discriminación

Como podemos ver, hay mucha coherencia entre los factores identificados por las personas jóvenes consultadas y los factores que conforman el Modelo de Florecimiento o de Desarrollo Positivo de la juventud.

Ver Modelo de Florecimiento o Desarrollo Positivo, pág. 17.



PASOS PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Para poder dar **atención psicosocial** tienes que estar dispuesto a ofrecer ayuda a una persona que ha padecido hechos traumáticos o que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad por causa de su orientación sexual, identidad de género, lugar de residencia, apariencia física, discriminación por su edad, religión, discapacidad, embarazo o porque vive en contextos de violencia social. La atención psicosocial implica de dos personas: una que necesita ayuda y otra que quiere ayudar (ésa eres tú).

En esta guía de referencia, hay **cinco sencillos pasos (ver Tabla I) para dar esa atención integral** a personas jóvenes que buscan su ingreso al mundo del trabajo formal:



Tabla I. Pasos para la atención psicosocial y las herramientas a tener en cuenta

PASOS	HERRAMIENTA A TENER EN CUENTA	DONDE ENCONTRARLA
1. Entrevista inicial	<ul style="list-style-type: none"> Listado de condiciones para entrevista. 	p. 26
2. Consolidación de la confianza	<ul style="list-style-type: none"> Mimetiza. Escucha activamente. Tips para el establecimiento de la empatía. Lo que debes hacer y lo que no debes hacer para el establecimiento de la confianza. 	<p>p. 28</p> <p>p. 28</p> <p>p. 29</p> <p>p. 30</p>
3. Diagnóstico psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> Criterio legal y de salud mental. Guía para la elaboración del diagnóstico psicosocial. Observación conductual. Análisis de la historia de vida. Recolección de información colateral. Entrevista grupal. Entrevista individual. Dinámicas grupales. Talleres. Criterios para referir a asistencia jurídica. Criterios para referir a especialista en salud mental. 	<p>p. 32</p> <p>p. 33</p> <p>p. 35</p> <p>p. 35</p> <p>p. 36</p> <p>p. 36</p> <p>p. 36</p> <p>p. 36</p> <p>p. 36</p> <p>p. 36</p> <p>p. 37</p> <p>p. 39</p>

<p>4. Construcción de una Ruta para el Fortalecimiento Psicosocial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción. 	<p>p. 40</p>
<p>5. Atención o remisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pasos para la atención psicosocial. Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Reacciones más frecuentes ante una crisis. Estrategias básicas para la aplicación de PAP. Pasos para la aplicación de PAP. Lineamientos de atención para personas jóvenes impactadas por violencia social. El árbol de la vida. Reconstruir la confianza Técnica de la mandala personal Lineamientos de atención para personas jóvenes impactadas por la violencia social (para centros de formación). Lineamientos de atención para personas jóvenes impactadas por la violencia social (para empresas privadas). Directorio de servicios. 	<p>p. 43 p. 45 p. 46 p. 47 p. 48 p. 49 p. 50 p. 51 p. 54 p. 58 p. 59 p. 60</p>

▶ PRIMER PASO: ENTREVISTA INICIAL

La entrevista inicial puede parecer un paso obvio de la atención psicosocial. No obstante, este primer encuentro puede ser determinante para el éxito o fracaso del proceso.

Recuerda que las personas jóvenes que potencialmente se van a beneficiar de los servicios de atención psicosocial se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y viven en contextos de violencia, así que es posible que hayan sido víctimas de alguna forma de violencia o criminalidad o formen parte de alguna colectividad en desventaja social, tales como las

personas con discapacidad física o personas migrantes retornadas. En ese sentido, toma en consideración que las personas pueden mostrarse reticentes o tímidas, ya sea por alguna experiencia traumática que hayan vivido, o simplemente por el bajo desarrollo de sus habilidades sociales. La empatía y la comprensión te ayudarán a encontrar los mejores métodos para el desarrollo de este primer encuentro. Las personas que establecen el contacto inicial deben mostrarse siempre amables, abiertas y accesibles, y especialmente utilizar en todo momento un lenguaje totalmente operativo.



Antes de la entrevista, no olvides generar las siguientes condiciones:

- Busca un espacio privado y bien ventilado.
- Garantiza un ambiente de tranquilidad, de preferencia con algunas plantas y decoración que haga el lugar más acogedor.
- Lo ideal es trabajar en una mesa redonda. Si esto no es posible, usa un escritorio que esté despejado de papeles y objetos, ya que éstos acentúan la barrera creada por el mismo escritorio.
- Haz un plan de entrevista que incluya primero la realización de preguntas para establecer empatía.
- La persona entrevistadora siempre es la primera en presentarse. Es tu obligación hacer sentir cómoda y en confianza a la persona joven.
- Posteriormente, promueve que la persona joven se presente y comparta contigo sus expectativas e intereses.
- Pregunta a la persona cómo le gusta que le llamen.
- Llama siempre a las personas por su nombre.
- Primero, haz las preguntas menos comprometedoras a la persona, en deferencia a su condición de vulnerabilidad, y progresivamente puedes ir profundizando.
- Permite una narración libre sobre los intereses y motivos por los cuales la persona pretende ingresar a la organización, ya sea a formarse profesionalmente o como parte del personal.

Cuando hablamos de **lenguaje operativo** nos referimos a un lenguaje muy claro, detallado, basado en la premisa de proporcionar información adicional y no dejar lugar a interpretaciones. Si las personas jóvenes tienen dificultades para expresarse, ¡ayúdales! Hay una pedagogía silenciosa en el modelaje de la persona facilitadora, pero también se puede estimular de forma intencional el desarrollo de estas habilidades, desde la relación cara a cara, con mucha paciencia y comprensión.

Si a lo largo del trabajo con personas jóvenes encuentras a personas que se muestran incómodas, recuerda que esto solo es el resultado de una incapacidad para relacionarse con asertividad y la manifestación exterior de sentimientos internos de angustia, vergüenza o culpa. Conocer lo que subyace a un

comportamiento poco asertivo nos ayuda a establecer estrategias para comunicarnos de una forma más efectiva.

Algo importante, a la hora de establecer un contacto con personas jóvenes que tengan un bajo desarrollo de habilidades sociales, es que la conducta interpersonal se aprende; por tanto, podemos aprender cómo mejorarla.



NO OLVIDES

Si hay nervios, prepara un cuestionario previo con la información que necesitas conocer y siéntete en la confianza de decir: “tengo en mis manos un formulario con información clave que deseo conocer sobre ti”. Realiza preguntas textuales y poco a poco puedes irte abriendo a nuevos temas de conversación.

▶ SEGUNDO PASO: CONSOLIDACIÓN DE LA CONFIANZA

Una de las principales características de las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o viven en contextos de violencia es la presencia de algo que los psicólogos llaman “herida psicosocial”. Esta herida se hace evidente en el establecimiento de relaciones basadas en la desconfianza (Martín-Baró, 1990 en UNICEF 2017). Por eso, una de tus principales tareas durante la entrevista, y durante todo el proceso de atención psicosocial, es la generación y recuperación de la confianza.

Para el establecimiento de la confianza, realiza dos estrategias claves:

¡MIMETIZA!

El mimetismo, también llamado *mirroring* “consiste en una coordinación voluntaria de la persona facilitadora para adaptarse al ritmo de la otra persona. Esto incluye: **a) gestos:** captando el lenguaje no verbal y replicándolo de modo parecido; **b) palabras:** adaptar el tono de voz y el ritmo del habla al de la otra persona; y **c) emociones:** reflejando uno mismo el estado emocional de la otra persona para empatizar y a la vez hacer manifiesta esa empatía” (Casella, S. M. 2015).

¡ESCUCHA ACTIVAMENTE!

Cuando entrevistas, aún cuando debas permanecer en silencio, especialmente cuando una persona joven comparte su historia de vida, debes enviar constantes señales que realmente estás escuchando a la otra persona y debes reaccionar ante lo que dice. Para Virginia Satir (2002), la escucha activa se define como: “apagar las voces en nuestro interior y prestar total atención a la persona que está frente a mí”. Una forma sencilla de hacer saber que escuchamos activamente es el uso de paráfrasis de retroalimentación, reformulaciones, preguntas de aclaración, refuerzos positivos y un *feedback* (retroalimentación) no verbal, tal como asentir levemente con el rostro o acompañar con la mirada.





Tips para el establecimiento de la empatía

La empatía no depende únicamente de la capacidad para identificar las emociones de alguien más, sino también de la propia capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona y experimentar una respuesta emocional apropiada (Morris, 1997).

Para desarrollar esta habilidad ten siempre presente las siguientes claves:

1. Acentúa la cabeza hacia delante de forma leve y de ser posible haz verbalizaciones como: “Lo entiendo”, entre otras.
2. Mueve tus manos de manera tenue, apoyando lo que se te está diciendo.
3. Mantén contacto visual de forma permanente sin que la persona se sienta invadida.
4. Proporciona tranquilidad de forma verbal. Por ejemplo: “Debes saber que entendemos que tu situación es difícil”.
5. Inclínate levemente hacia delante demostrando proximidad.
6. Pregunta sin juzgar las respuestas sobre las preferencias, proyecciones y sueños.
7. No demuestres reacciones ni positivas ni negativas ante la confesión de situaciones adversas.

En el siguiente cuadro encontrarás una lista de cosas básicas que son **recomendables para el establecimiento y mantenimiento de la confianza**; y una lista de lo que no deberías hacer.

LO QUE DEBES HACER PARA ESTABLECER UNA BUENA RELACIÓN BASADA EN LA CONFIANZA Y EL RESPETO

1. Debes tener un **interés sincero** por las personas y su bienestar.
2. Debes **saber y aceptar** que hay estilos de vida diferentes y creer en que todas las personas tienen aspectos positivos que pueden desarrollar (recuerda siempre aplicar el enfoque de desarrollo positivo).
3. El **autoconocimiento** es importante, se trata de conocer tus propios recursos y limitaciones.
4. Pon en práctica la **autorregulación** para que tus problemas y dificultades personales no interfieran en la entrevista o en cualquier proceso con personas jóvenes. Si piensas que no te es posible actuar con objetividad, es mejor que refieras el caso para que otra persona le dé respuesta. Esto no significa en absoluto una amenaza a tus capacidades; todo lo contrario, requiere mucho coraje reconocer nuestras limitaciones y esta aceptación nos ayuda a ser cada día mejores.
5. Procura tener un buen **ajuste psicológico general**. Una buena salud mental de parte de quien realiza el proceso psicosocial mejora los resultados.
6. Permanecer **abierto** a cada experiencia es vital. Una amplia experiencia vital facilita la comprensión de los sentimientos y vivencias de las personas a las que atendemos y mejora la búsqueda de soluciones a estos problemas.

LO QUE NO DEBES HACER

1. **Juzgar o criticar** las conductas o situaciones expresadas por las personas que buscan ayuda.
2. **Opinar** sobre campos que no son tu especialidad. Por ejemplo: si una persona joven manifiesta indicadores de problemáticas relacionadas con su salud mental, lo ético es derivar a profesionales con especialidad para atender el caso, en lugar de emplear expresiones como “no creo en la depresión” o “sólo estás triste y pasará pronto”.
3. Hablar sobre **vivencias personales**. Está bien que al trabajar con personas jóvenes puedas recurrir a ejemplos de situaciones similares que otras personas han vivido. Ahora bien, no es correcto que hables de tus experiencias personales y menos en exceso. Supera la tentación de exponer tus propios logros frente a las adversidades de otras personas.
4. Tener **poca asertividad**. Poseer mucho conocimiento técnico sobre juventud no es garantía para establecer relaciones efectivas con las otras personas. Es primordial que la persona facilitadora domine habilidades conversacionales y de comunicación; y escucha activa que le permitan no solo expresarse con efectividad, sino también enseñar a las personas jóvenes a ser asertivas.

LO QUE DEBES HACER PARA ESTABLECER UNA BUENA RELACIÓN BASADA EN LA CONFIANZA Y EL RESPETO

7. Incrementa tus capacidades a partir de **formación** teórica y práctica en temas de derechos, género y juventud.
8. Sé **enérgico y persistente**. Es probable que una persona con poca energía inspire poca confianza y seguridad a los que demandan su ayuda. Además, el logro de resultados requiere tiempo, por lo que se necesita paciencia y persistencia.
9. Sé **flexible**. Una persona facilitadora de procesos con juventud, debe saber adaptar sus métodos y técnicas a los problemas y características de cada persona. Además, debe estar abierto a la adquisición de nuevas competencias.
10. Finalmente, no olvides el cumplimiento de **principios** éticos y profesionales.

Fuente: Elaboración propia con datos Cormier y Cormier (1991).



Para desarrollar la empatía puedes realizar un ejercicio llamado “**mágico si...**”. Sólo piensa: Y si yo fuera la persona joven frente a mí, ¿cómo me gustaría que me trataran?

LO QUE NO DEBES HACER

5. **Cruzar la línea**. Evita comportamientos como abrazos inapropiados, caricias o cualquier contacto físico innecesario. Este comportamiento es siempre inaceptable, pero es aún más grave y revictimizante cuando trabajas con personas jóvenes que han sido víctimas de violencia sexual, acoso u otras formas de violencia.
6. **Subvalorar** las problemáticas de las personas jóvenes. Comparar, minimizar y juzgar las problemáticas de la juventud con base a tu propia jerarquía de prioridades es un error. Cada persona enfrenta dificultades muy particulares y merece respeto y todo el apoyo posible.
7. **Faltas éticas**. Si existe una sola violación a las normas éticas de confidencialidad, todo el proceso de confianza se pierde. Esto no solo afecta el trabajo personal y profesional, sino también institucional. Cada vez que, teniendo como única justificación el resguardo a la integridad personal, te sientas obligado a compartir información con un agente externo, debe ser con total participación de la persona involucrada, conocimiento de causa y consentimiento informado, comunicando solo lo que sea pertinente al caso.

Fuente: Adaptación propia con datos de Corbin (2007).



▶ TERCER PASO: **DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL**

Como tercer paso, debes realizar un diagnóstico para determinar las áreas a fortalecer a través de la atención psicosocial. Sin embargo, antes de continuar piensa en dos criterios claves:

CRITERIO LEGAL

No hay indicios de un delito grave, vulneración o inminente amenaza.

En cambio, si logras identificar que la persona joven ha sufrido o sufre de alguna situación que vulnera gravemente sus derechos, ofrece protección, alivio, contención y, posteriormente, busca asesoría o asistencia legal: **SUSPENDE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL** (ver Epígrafe 6 del Protocolo de Atención Psicosocial para Jóvenes en Condición de Vulnerabilidad Social y que también se incluye en esta guía en la página 37).

CRITERIO DE SALUD MENTAL

La persona tiene algún nivel de afectación emocional, pero no hay una alteración grave y los síntomas se explican por un hecho traumático reciente.

En cambio, si logras identificar un nivel de afectación emocional más grave, debido a un hecho traumático que no ha sido superado luego de seis semanas, es posible que la persona presente un Trastorno de Estrés Post Trauma (TEPT). En este caso se requiere referir a un especialista en salud mental: **SUSPENDE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL** (ver Epígrafe 6 del Protocolo de Atención Psicosocial para Jóvenes en Condición de Vulnerabilidad Social y que también se incluye en esta guía en la página 39).

Si no te encuentras frente a ninguno de estos dos escenarios, sigue adelante con el diagnóstico psicosocial.

Realiza una evaluación integral tomando como marco las cinco áreas del desarrollo positivo de la juventud, propuestas por el Instituto Search.

Para facilitar este diagnóstico, utiliza la lista de criterios de valoración de cada área de desarrollo, construido a partir del Modelo de Florecimiento Personal.



Guía para la elaboración del Diagnóstico Psicosocial

Para cada área se realizan 10 preguntas. Cada pregunta cuenta como 1 punto al ser respondida afirmativamente y 0 puntos al ser respondida negativamente. Posteriormente, se suma el total de puntos por cada una de las áreas y se escribe en el final de cada columna. Los puntajes van de mínimo 0 a 10 en cada área.

	ÁREA MORAL	PUNTAJE	ÁREA SOCIAL	PUNTAJE	ÁREA COGNITIVA	PUNTAJE	ÁREA EMOCIONAL	PUNTAJE	ÁREA PERSONAL	PUNTAJE
1	¿Participa en actividades de voluntariado social comunitario u otra acción positiva?		¿Muestra habilidades básicas de interacción social tales como saludar, sonreír, presentarse?		¿Es consciente de sus propias estrategias mentales y recursos cognitivos (metacognición)?		¿Muestra habilidad para reconocer sus propias emociones (autoconocimiento)?		¿Hay una actitud positiva y de satisfacción personal?	
2	¿Los referentes o modelos a seguir son personas adultas de su entorno social, caracterizadas por su liderazgo y responsabilidad?		¿Es una persona cortés y amable, se ofrece a realizar favores y apoyar a otras personas?		¿Posee habilidades para analizar la información que recibe, de forma crítica y objetiva?		¿Muestra empatía, comprensión y consideración hacia otras personas?		¿Hay una conciencia realista de los logros personales y una sensación saludable de orgullo personal?	
3	¿Expresa interés y compromiso en el cumplimiento de sus metas personales, académicas o profesionales?		¿Muestra habilidades para hacer amigos y amigas y se ajusta con facilidad a situación de cooperación y colaboración mutua?		¿Desarrolla con facilidad estrategias mentales de solución efectiva de problemas cotidianos?		¿Piensa antes de actuar, aunque esté bajo una emoción intensa (autocontrol)?		¿Hay una conciencia clara de sus cualidades personales positivas?	
4	¿Expresa un sistema de valores personales tendiente a la prosocialidad, la responsabilidad y la ética personal?		¿Posee habilidades para iniciar, mantener y finalizar una conversación de forma asertiva?		¿Es una persona ordenada, organizada y lógica en la exposición de sus ideas?		¿Muestra entusiasmo en sus proyectos y trabaja de forma disciplinada pese a las dificultades (automotivación)?		¿Hay una actitud saludable de autocrítica y una conciencia realista de las cualidades que falta por desarrollar?	
5	¿Tiene definido un sistema filosófico para dar sentido a la vida?		¿Tiene iniciativa para ofrecer su ayuda y unirse a la conversación de otras personas?		¿Tiene ideas innovadoras, creativas y divergentes?		¿Identifica sus emociones negativas y desarrolla acciones voluntarias y positivas para gestionarlas?		¿Hay un sentimiento positivo y realista de la propia capacidad personal (autoeficacia)?	
6	¿Muestra una actitud de reflexión crítica hacia el contexto social que le rodea?		¿Sabe solicitar favores con asertividad y sabe aceptar ayuda?		¿Muestra riqueza interior, entusiasmo e imaginación?		¿Tiene tolerancia frente a la frustración y adversidad?		¿Hay una actitud de autodeterminación personal?	
7	¿Muestra una actitud crítica y abierta hacia formas de pensar distintas a las suyas?		¿Tiene capacidad de decir "no" y establecer límites asertivos?		¿Tiene habilidades para establecer comparaciones y analogías rápidas?		¿Tiene la habilidad de procesar el estrés emocional (autocuidado personal)?		¿Hay un procesamiento positivo de las situaciones adversas que se han enfrentado en la vida?	
8	¿Da importancia a temas de participación democrática y fortalecimiento de la institucionalidad?		¿Puede expresar sentimientos positivos y negativos con facilidad, sin herir a las personas?		¿Hay destreza para realizar una síntesis crítica de pensamientos o procesos?		¿Tiene la habilidad de "conectarse" con las demás personas?		¿Existe conciencia de que los errores son una parte natural del proceso de aprendizaje?	
9	¿Es consciente y cuestiona de forma positiva y constructiva temas relacionados a la desigualdad de género?		¿Posee habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales, identificando problemas y facilitando soluciones?		¿Tiene capacidad de realizar preguntas críticas y ofrece explicaciones causales y lógicas?		¿Muestra optimismo y esperanza hacia el futuro?		¿Le resulta fácil tomar la iniciativa?	
10	¿Muestra una actitud de respeto y tolerancia hacia la diversidad?		¿Posee destrezas para conocer a las demás personas y anticipar consecuencias?		¿Tiene curiosidad intelectual y deseo por aprender y desafiar sus propias habilidades mentales?		¿Tiene buen sentido del humor?		¿Hay claridad de sus objetivos vitales (o proyecto de vida)?	
	TOTAL ÁREA MORAL		TOTAL ÁREA SOCIAL		TOTAL ÁREA COGNITIVA		TOTAL ÁREA EMOCIONAL		TOTAL ÁREA PERSONAL	

Una vez que has realizado el diagnóstico de los criterios descritos en el cuadro anterior, ya sea mediante observaciones, entrevistas u otras técnicas, coloca los resultados obtenidos en cada área en el cuadro siguiente. Este te proporciona un parámetro para evaluar si los puntajes obtenidos corresponden a un nivel de desarrollo bajo, medio o alto de las habilidades fundamentales del desarrollo.

Abajo, verás un ejemplo de cómo debe quedarte el **perfil**.

	DESARROLLO BAJO (0-4)	DESARROLLO MEDIO (5-6)	DESARROLLO ALTO (7-10)
ÁREA MORAL			
ÁREA SOCIAL			
ÁREA COGNITIVA			
ÁREA EMOCIONAL			
ÁREA PERSONAL			

Nombre: _____ Edad: _____ Institución: _____

	DESARROLLO BAJO (0-4)	DESARROLLO MEDIO (5-6)	DESARROLLO ALTO (7-10)
ÁREA MORAL	4		
ÁREA SOCIAL		6	
ÁREA COGNITIVA	4		
ÁREA EMOCIONAL			8
ÁREA PERSONAL		6	

El modelo de evaluación que te proponemos no es una lista exhaustiva, sino una propuesta de ítems básicos a considerar durante las entrevistas o sesiones de trabajo inicial con las personas jóvenes, para el desarrollo del diagnóstico. Tu objetivo siempre será **DETERMINAR EL NIVEL DE DESARROLLO POSITIVO PARA EL DISEÑO DE UNA RUTA DE ACCIÓN QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO PSICOSOCIAL**. Para realizar el diagnóstico, además de la entrevista, utiliza siempre una o más de las siguientes técnicas:

A

OBSERVACIÓN CONDUCTUAL

Si existe la posibilidad de observar la conducta de la persona joven en sus entornos cotidianos, es ideal prestar atención a la forma en la que sus activos de desarrollo se manifiestan:

- ¿Tiene liderazgo?
- ¿Toma la iniciativa?
- ¿Se expresa con facilidad?, etc.

Para realizar estas observaciones, lo ideal es que puedas crear una pequeña herramienta de observación conductual y plasmar tus resultados de la manera más objetiva posible.

Recuerda no hacer conclusiones antes de verificar y contrastar los datos de tus observaciones.

NOTA: Aplicar la guía de observación conductual en diferentes momentos del proceso de atención psicosocial también es una forma sencilla de obtener datos que te permitan evaluar los cambios visibles en el comportamiento de una persona joven que está en proceso de fortalecimiento.

B

ANÁLISIS DE LA HISTORIA DE VIDA

Revisa y analiza con detenimiento el Currículum Vitae (CV) de la persona joven que estás evaluando:

- ¿Qué opinión te merece su perfil de presentación?
- ¿Vive en una zona conflictiva?
- ¿Observas actividades de voluntariado?
- ¿Es un joven que se ha formado mucho o le falta desarrollar competencias profesionales?
- ¿Cuál es su experiencia académica? ¿Qué habilidades ha desarrollado? ¿El CV refleja algún apartado de logros académicos o profesionales?
- ¿Quiénes son sus referencias?
- ¿Hay algo que te llame la atención o tienes dudas sobre algún aspecto de su CV?

NOTA: El CV de vida de una persona joven puede decirnos mucho sobre ella, pero no siempre logramos reflejar todas nuestras habilidades en un documento, así que evita hacer supuestos y no te dejes llevar por prejuicios. Espera a la entrevista y haz una lista de tus preguntas, permitiendo que la persona profundice sobre su desarrollo actual.

C

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN COLATERAL

Si tienes la posibilidad de entrevistar a docentes, referentes familiares o referentes institucionales de cada persona joven es una excelente oportunidad para recabar datos colaterales, especialmente del desarrollo de activos externos. Un dato es más objetivo, si diversas fuentes reafirman la veracidad de un hecho.

NOTA: La recolección de esta información debe realizarse de manera formal, transparente, explicando el objetivo de la misma. Permite que cada joven te proporcione referencias personales, familiares, académicas, profesionales o laborales. Esto es especialmente importante en contextos de violencia creciente, donde cualquier data personal puede colocar a la persona joven en una condición de vulnerabilidad y amenaza.

D

ENTREVISTA GRUPAL

Una forma de evaluar otras habilidades (como el liderazgo, la iniciativa, etc.) es la realización de entrevistas grupales, donde un máximo de tres o cinco aplicantes pueden responder diferentes preguntas sobre su formación y experiencia.

NOTA: Ten cuidado de complementar esta técnica siempre con una entrevista individual, especialmente si hay jóvenes en condiciones de extrema vulnerabilidad, ya que pueden sentirse expuestos y amenazados en un escenario colectivo, quedando en desventaja en relación al resto; por lo tanto, aplica esta técnica con mucho cuidado y solo para los casos que sean pertinentes.

E

ENTREVISTA INDIVIDUAL

Diseñar una guía de entrevista e indagar cuál es el nivel de desarrollo de cada joven. Procura hacer preguntas abiertas y permite que la persona joven te cuente en confianza cuáles son sus logros y aspiraciones.

F

DINÁMICAS GRUPALES

Realizar ciertas dinámicas grupales, te puede servir para identificar la capacidad de las personas para resolver problemas de forma creativa, tomar decisiones, trabajar en equipo, asumir liderazgo y otras habilidades claves. Además, la metodología lúdica le resta ansiedad al proceso de evaluación de competencias.

G

TALLERES

Si bien la función de los talleres de desarrollo de habilidades es primordialmente formativa, el escenario es propicio para que puedas analizar el desarrollo de activos de las personas jóvenes que participan. Esta actividad tiene el carácter dialéctico de ser diagnóstico e intervención, al mismo tiempo.



IMPORTANTE

Esta evaluación debe proporcionarte un escenario claro del:

- Daño psicosocial (nivel de deterioro personal a causa de un hecho determinado).
- Impacto psicosocial (efectos del evento en la vida personal, familiar y social).

Las áreas puntuadas en los niveles más bajos pueden ser indicadores de daño o impacto. Constituyen una prioridad para el diseño de acciones de fortalecimiento psicosocial.

Además, recuerda que esta evaluación no es exclusiva de un profesional en psicología. Lo más recomendable es que puedan colaborar diferentes profesionales.

Epígrafe 6. Criterios para referir a asistencia jurídica

DERECHOS AMENAZADOS, VULNERADOS Y DELITOS: En cualquiera de estos tres escenarios, la evaluación de las cinco áreas de florecimiento personal deben posponerse para dar lugar a la atención prioritaria de medidas para resguardar la integridad personal de la juventud. De acuerdo a la Ley General de Juventud (Instituto Nacional de la Juventud [INJUVE], 2013), jurídicamente se establece que la juventud incluye a personas entre los 15 y 29 años de edad, por lo que el Protocolo de actuación variará si estamos frente a personas menores o mayores de edad.

PASOS	PARA PERSONAS MENORES DE EDAD	PARA PERSONAS MAYORES DE EDAD
1. INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> a. Explica a la persona menor de edad que la acción que te describe es una amenaza, vulneración o delito y estás obligado a reportarlo en aras de su bien superior. b. Explica a la persona adolescente a grandes rasgos (sin crear estrés adicional) cuál es el proceso jurídico (administrativo o judicial) que se llevará a cabo. c. Responde a las dudas, ofreciendo información pertinente y objetiva. d. Sé realista y ético. No prometas nada que no puedas cumplir. No digas “todo estará bien” si no puedes garantizarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Explica a la persona que la acción que te describe es una amenaza, vulneración o delito y que sugieres que denuncie la situación ante una instancia legal correspondiente. b. Responde a las dudas, ofreciendo información pertinente y objetiva. c. Sé realista y ético. No prometas nada que no puedas cumplir. No digas “todo estará bien” si no puedes garantizarlo.
2. ANÁLISIS	<ul style="list-style-type: none"> a. Busca inmediatamente que un especialista en protección de derechos analice cuál es la mejor forma de proceder frente al caso. Este análisis debe ser rápido, especialmente si lo que se busca es resguardar la integridad de la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Busca asesoría legal inmediata (con el consentimiento previo de la persona afectada). b. Si la persona no desea interponer denuncia, busca acciones de apoyo psicosocial que disminuyan la amenaza o situación de vulnerabilidad actual (puedes retornar al paso tres del Protocolo de atención). c. Si la persona desea denunciar, analice la mejor ruta de acción y prepara a la persona para su ingreso a los sistemas formales de justicia.
3. ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> a. Contactar a la familia o a un referente familiar de apoyo cuando los perpetradores están en el núcleo familiar. b. Hacer la denuncia en la instancia correspondiente: Fiscalía, Policía Nacional Civil, Junta de Protección. c. Si la persona adolescente (o su familia) no desea denunciar, esta acción se puede hacer institucionalmente, en aras de garantizar la protección y el interés superior de la persona afectada. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Realicen la denuncia en la instancia o instancias más pertinentes (Fiscalía General de la República; Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA); Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH); Procuraduría General de la República (PGR); Policía Nacional Civil (PNC); Ciudad Mujer; entre otras.).

PASOS	PARA PERSONAS MENORES DE EDAD	PARA PERSONAS MAYORES DE EDAD
3. ACCIÓN	<p>d. Por último, si la institución no desea denunciar o no puede hacerlo, el sistema de protección especial de niñez facilita la opción de denuncias anónimas. “NO DENUNCIAR, NUNCA ES UNA OPCIÓN”.</p>	
4. ACOMPANIAMIENTO	<p>a. Acompañamiento psicológico: procura que siempre haya alguien que acompañe a la persona en el desarrollo de todas las pericias médicas, jurídicas, administrativas o judiciales necesarias. La persona que asuma el acompañamiento debe estar preparada para responder ante las dudas o crisis que vivan las personas afectadas. Si debes asumir este rol, recuerda los pasos para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), disponibles en esta guía.</p> <p>b. Asistencia legal: garantiza que la persona cuente con una representación legal y un defensor asignado al caso.</p>	
5. RESPUESTA INTEGRAL	<p>Al momento de interponer una denuncia, si no se cuenta con una capacidad de respuesta adecuada, la situación de vulnerabilidad de la persona se puede profundizar. Por tanto, es vital contar con la capacidad de dar un servicio mínimo o contar con las coordinaciones necesarias para gestionarlo de forma efectiva. Una respuesta integral incluye la posibilidad de dar o gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad física (resguardo o vivienda temporal). • Asesoría legal y asistencia (acompañamiento). • Atención médica, psicológica o psiquiátrica. • Atención psicosocial. • Orientación familiar. • Servicios educativos o socio laborales. 	
6. SEGUIMIENTO	<p>Realiza pequeñas reuniones de verificación, llamadas telefónicas de seguimiento, solicitud de informes, etc.</p>	

Epígrafe 7. Criterios para referir a especialista en salud mental

El efecto inmediato, posterior a una crisis significativa, suele llamarse: **Trastorno de Estrés Agudo (TEA)**. Aunque este sea desagradable, constituye una reacción **NORMAL** que nos ayuda a adaptarnos a una experiencia traumática que ha puesto en riesgo nuestra vida. Un TEA dura regularmente de cuatro a seis semanas. Si los síntomas de afectación se extienden por más tiempo, ya no hablamos de un TEA, sino de un **Trastorno de Estrés Post Trauma (TEPT)**. Esta es una reacción de ansiedad **GRAVE** que no puede ser superada sin ayuda especializada. En nuestro país, y de acuerdo a los hallazgos encontrados en el proyecto realizado por la Universidad Médica del Sur de Carolina (s.f.) en el que participaron casi 1,300 estudiantes, se reportó que más del 90% habían experimentado más de un evento traumático a lo largo de sus vidas, entre las experiencias más comunes estaban la pérdida traumática, abuso físico o sexual o el haber presenciado violencia doméstica. Además se reportó que al momento de la realización del Proyecto, una de cada tres personas jóvenes reportaban síntomas elevados de TEPT¹. **Si debes atender a una persona en crisis, haz lo siguiente:**

¹ Medical University of South Carolina (s./f.). Desarrollo de un Enfoque de Sistemas Informado por Trauma en El Salvador: Prueba Piloto Abierta de la Terapia Cognitivo Conductual Enfocada en Trauma (en sus siglas en ingles TF-CBT). Documento en revisión.

TRASTORNO DE ESTRÉS AGUDO (TEA)

- Ocurre como respuesta a un estrés excepcional.
- Es transitorio.
- Es de gravedad importante.
- Ocurre en un lapso no mayor a las seis semanas posterior al evento.
- **REGULARMENTE SE SUPERA EN UN PLAZO DE SEIS MESES SIN NECESIDAD DE AYUDA PROFESIONAL.**

SÍNTOMAS

- Insomnio, sobresaltos, irritabilidad, ansiedad.
- Pensamientos intrusivos, flashback, pesadillas.
- Conducta evitativa, la persona parece “sin emociones”.
- Desapego, el evento parece difuso, como “un sueño”, hay amnesia.
- Malestar, sufrimiento, disminución de las capacidades.



Si hay un TEA:

1. Aplica Primeros Auxilios Psicológicos (si aplica).
 2. Aplica los cinco pasos de la atención psicosocial.
- Los síntomas más intensos de un TEA desaparecen en seis semanas regularmente, sin ningún tipo de ayuda.

TRASTORNO DE ESTRÉS POST TRAUMA (TEPT)

- Ocurre como respuesta a un estrés excepcional.
- Es ocasionado por un hecho traumático.
- Se experimenta de nuevo el hecho traumático.
- Es un trastorno crónico muy grave que afecta significativamente la vida cotidiana.
- Puede ser la cronificación de una TEA mal gestionado.
- **NO SE SUPERA SIN AYUDA PROFESIONAL POR LO QUE HAY QUE REMITIR.**

SÍNTOMAS

- Insomnio, sobresaltos, hipervigilancia, irritabilidad, ansiedad, episodios de rabia, dificultad de concentración.
- Pensamientos intrusivos, flashback, pesadillas recurrentes, malestar psicológico al exponerse a estímulos relacionados al suceso, respuestas fisiológicas consecutivas ante dichos estímulos (llanto, ira, desmayos, etc.).
- Conducta evitativa, la persona no muestra emociones, amnesia, deterioro funcional significativo en su pareja, familia, trabajo, comunidad.
- Dificultad para ver a futuro.



Si hay un TEPT:

1. Aplica Primeros Auxilios Psicológicos (sólo si es posible hacerlo).
 2. Explica a la persona que requiere atención especializada para superar su afectación.
 3. Refiere a servicios especializados en salud mental.
- Un TEPT no puede ser superado sin ayuda profesional.**

▶ CUARTO PASO: CONSTRUCCIÓN DE UNA RUTA DE FORTALECIMIENTO PSICOSOCIAL

La Ruta de Fortalecimiento Psicosocial se refiere a todas las acciones de potencialización y desarrollo de habilidades que se puedan planificar.

Como ya dijimos antes, la ruta de acción incluye la atención psicológica; pero no se limita a esto, sino que contempla como “mínimo” los cuatro tipos de servicios propuestos en el Modelo de Atención Psicosocial de este protocolo.

Coloque en el cuadro siguiente la puntuación obtenida en cada área, para obtener un plan de acción:



Nombre: _____ Edad: _____ Institución: _____

	DESARROLLO BAJO (0-4)	DESARROLLO MEDIO (5-6)	DESARROLLO ALTO (7-10)	
ÁREA MORAL	4		Las áreas que puntúan alto pueden ser fortalecidas y también visualizadas como “recursos internos” de resiliencia personal y afrontamiento positivo.	
ÁREA SOCIAL		6		
ÁREA COGNITIVA	4			
ÁREA EMOCIONAL				8
ÁREA PERSONAL		6		
	Las áreas que puntúan bajo pueden ser interpretadas como daño o impacto psicosocial, y son una prioridad para la definición de acciones de fortalecimiento.			

Retomando el ejemplo anterior, en él se muestran algunas de las acciones posibles de atención psicosocial:

- a. **Incorporar a la persona joven a un programa de formación de derechos humanos y género, para incrementar sus activos de desarrollo moral.** La persona joven puede ser referida a cursos de formación interna que estén disponibles, o se pueden gestionar procesos con organizaciones como la Procuraduría de Derechos Humanos u Organizaciones de Sociedad Civil. La formación en derechos humanos promueve la humanización y el crecimiento moral de la persona al promover la práctica de valores y crear conciencia del respeto a la diversidad. Además, empodera a la persona haciéndole consciente de su valor, su dignidad y del respeto que merece.
- b. **Incorporar a la persona joven como participante, observadora o voluntaria en acciones de incidencia política para la inclusión social juvenil a fin de incrementar sus activos de desarrollo moral, personal, cognitivo y social.** Estas acciones incluyen foros, conversatorios, diálogos políticos y otros. La sensación de vulnerabilidad disminuye cuando la persona se siente incluida en los procesos reflexivos o de toma de decisión en aspectos que considera relevante para su vida, específicamente para la juventud. Así mismo, la posibilidad de aportar desde sus propias experiencias de adversidad desde un sentido positivo o propositivo (sin necesidad de revelar su historia personal) potencializa la resiliencia.
- c. **Promover la incorporación de la persona joven en acciones de recreación, arte**

social o deporte, para impulsar sus activos de desarrollo social y personal.

La práctica de un deporte o arte social no sólo beneficia la salud, sino que promueve el desarrollo de talentos y, por tanto, la sensación de satisfacción, autoconfianza, autoeficacia y autoestima personal. Además, proporciona un entorno seguro y positivo para el desarrollo de habilidades sociales. Finalmente, facilita el autocontrol emocional y manejo positivo del estrés.

- d. **Incorporar a la persona joven a servicios de atención psicológica para el fortalecimiento de sus activos de desarrollo cognitivo, emocional y personal.** Los procesos de atención psicológica permitirán superar las secuelas de la victimización, discriminación o estigma que haya vivido la persona joven, permitiendo el florecimiento de sus capacidades personales y resiliencia. Este proceso de forma ideal puede complementarse con la incorporación de la persona, a grupos de crecimiento personal o autoayuda, y otros de fortalecimiento familiar.

En este punto es crítico comprender que las personas jóvenes que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o viven en contextos de violencia **requieren un apoyo adicional para el desarrollo óptimo de habilidades para la vida y habilidades para el trabajo.**

Incluso si no es posible seleccionar a la persona para una vacante de un empleo o de un curso de formación técnica o profesional, si es posible referirla a servicios integrales de atención psicosocial que le ayuden en el proceso de fortalecimiento de habilidades personales y faciliten su posterior incorporación a un empleo formal.



En la diversidad de la juventud, las personas migrantes retornadas, las personas víctimas de violencia social o delitos, víctimas de violencia de género, con discapacidad y las personas que no están trabajando o estudiando, y buscan incorporarse a un empleo formal, son poblaciones que merecen especial atención en cualquier programa de atención psicosocial.

► QUINTO PASO: ATENCIÓN O REMISIÓN

Si los servicios de atención están disponibles en tu organización, das inicio a la implementación de la ruta y elaboras un plan de seguimiento. Pero si no cuentas con atención directa, debes remitir a la institución correspondiente.

Para ello, toma en consideración lo siguiente:

1. Asegúrate tener toda la información pertinente para tomar una decisión relacionada al caso.
2. Ten a la mano un directorio de servicios y procura actualizarlo constantemente.
3. Llama a la institución y verifica previamente la pertinencia del servicio y la disponibilidad de ayuda.
4. Compara opciones de servicios y toma una decisión junto a la persona joven, ayúdala a valorar los pros y los contras de la situación. En caso que la atención se brinde a una persona menor de edad consulta si hay algún referente familiar u otra persona de confianza a quien se le pueda comentar la situación para que le acompañe en el proceso.
5. Acompaña a la persona joven. Realiza un recordatorio previo a la persona que le atenderá y

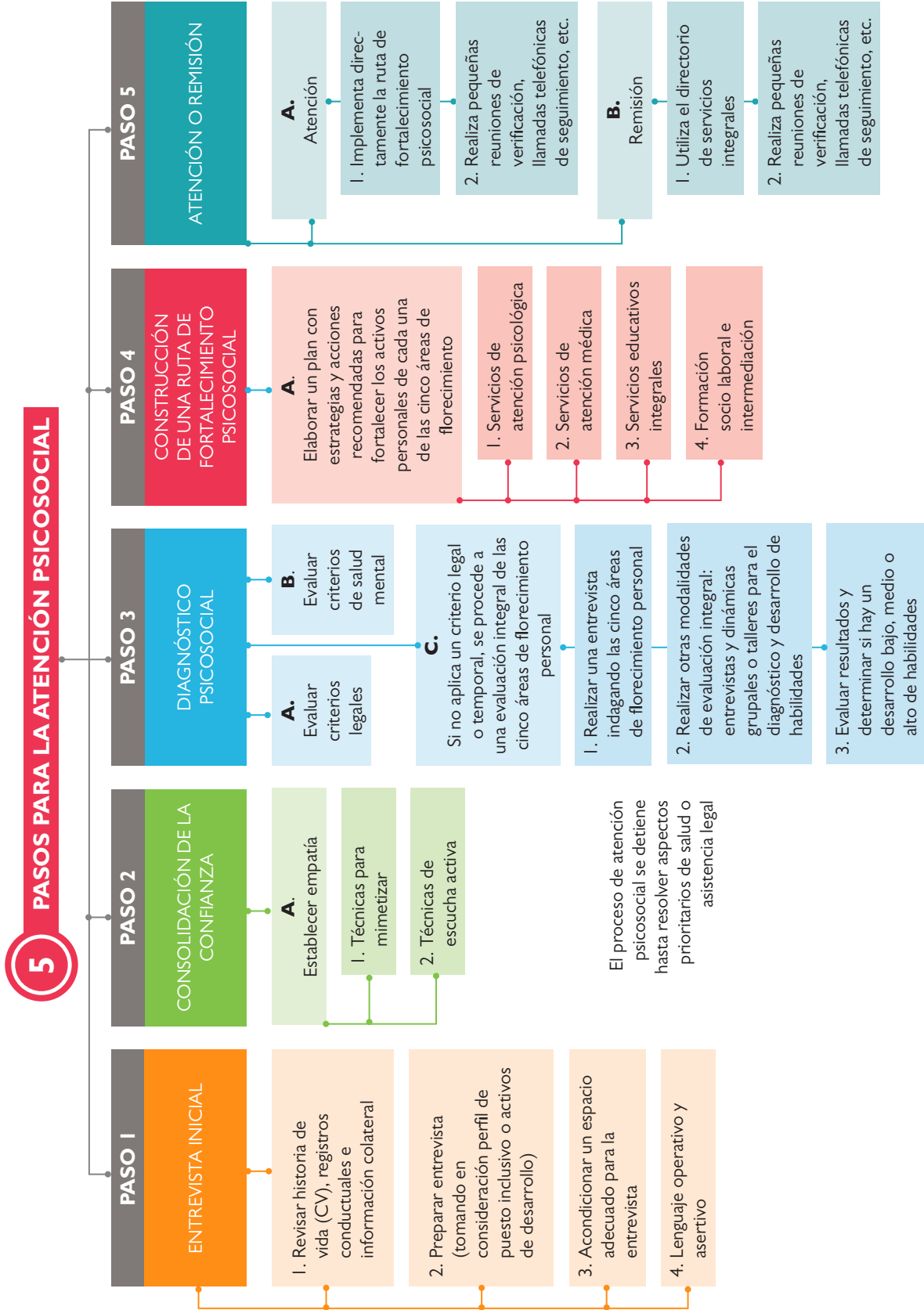
recuerda sensibilizarla sobre las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentra la persona usuaria.

6. En los procesos de remisión es importante que cuentes con un expediente ordenado con información pertinente sobre cada joven, para que puedas hacer una carta de remisión y/o recuperar información relevante de forma cronológica en caso de ser requerida.
7. Da seguimiento y establece comunicación regular con cada joven. Una llamada o un correo son formas sencillas de establecer comunicación, enviando un mensaje de interés genuino y preocupación por su situación.



RECUERDA

Estos cinco pasos son sólo una propuesta. El trabajo de atención psicosocial requiere de visión estratégica y creatividad para alcanzar mejores resultados de los que se proponen inicialmente.



En la aplicación de los cinco pasos, tomar en consideración

- **Acción sin daño:** todas las medidas tomadas deben tomar en consideración un profundo análisis de todas las consecuencias y riesgos de la acción.
- **Participación:** las personas deben ser consultadas e involucradas en el proceso de toma de decisiones, incluidas las personas adolescentes, siempre en consideración del ejercicio progresivo de sus facultades.
- **Tomar en cuenta la fragilidad institucional:** la referencia a sistemas estatales disfuncionales no es una respuesta adecuada. En este caso, especialmente en contextos frágiles, se debe prestar atención especial a los elementos informales del sistema de protección.
- **Integralidad:** las instituciones que promueven la denuncia de casos no solo deben promover asesorías que muestren a las personas las rutas de denuncia, sino que idealmente deben acompañar todo el proceso de atención a través de medidas de asistencia integral, que incluyan la asistencia legal, orientación familiar, atención psicosocial, atención médica, etc. La situación de vulnerabilidad incrementa posterior a la denuncia, y en muchas ocasiones hasta la propia familia es un entorno de riesgo.
- **Redes de apoyo:** ninguna organización tiene la habilidad de asumir completamente la atención integral de una persona; por lo tanto, resulta clave el establecimiento de alianzas institucionales para la remisión y atención conjunta.
- **iempre denuncia las vulneraciones a derechos:** especialmente cuando se trate de adolescentes vulnerados. “NO hacer nada, NUNCA es una opción”.





PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

En el trabajo con la juventud es vital que conozcas un proceso básico para responder a crisis eventuales que la personas jóvenes puedan experimentar a lo largo del proceso. Para ello, te ofrecemos ocho sencillos pasos para dar auxilios emocionales básicos.

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) pueden ser desarrollados por cualquier persona que tenga

conocimientos básicos en el tema, ya que se trata de un acompañamiento básico; pero si logras identificar que las situaciones que originan la crisis son más complejas, lo más recomendable es que remitas a un profesional de la salud mental o un referente institucional clave, para que dé un seguimiento especializado del caso. En este punto, dos criterios son claves para referir:

CRITERIO TEMPORAL

La situación que desencadenó la crisis ocurrió hace más de seis semanas. Cuando vivimos una situación de crisis, es normal sentirse afectado emocionalmente. Este período de “adaptación” puede durar unas seis semanas; pero posterior a este tiempo, la persona afectada requiere ayuda especializada para superar la crisis que vive.

CRITERIO LEGAL

Hay indicios de un delito grave, vulneración o inminente amenaza. Si logras identificar que la persona joven ha sufrido o sufre de alguna situación que vulnera gravemente sus derechos, ofrece protección, alivio, contención y, posteriormente, busca asesoría o asistencia legal.

La aplicación de los PAP está diseñada para lograr tres objetivos muy importantes:

Fomentar la adaptación a corto, medio y largo plazo

Potenciar las estrategias de afrontamiento y la resiliencia

Reducir el nivel de estrés inicial causado por el evento traumático

Fuente: Adaptación propia de los contenidos de Álvarez, Cruz y Porcar (2015).



Las reacciones más frecuentes ante una crisis son:

SÍNTOMAS COGNITIVOS	SÍNTOMAS FÍSICOS	SÍNTOMAS EMOCIONALES	SÍNTOMAS CONDUCTUALES
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para tomar decisiones. • Confusión y desorientación. • Falta de concentración. • Dificultad para pensar con claridad. • Incapacidad para recordar órdenes. • Incapacidad para recordar momentos del incidente. • Dificultad para realizar tareas encadenadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudor excesivo. • Temblores musculares. • Dolor de cabeza. • Mareos. • Falta de coordinación. • Náuseas. • Estómago revuelto. • Dolor de pecho. • Hiperventilación. • Taquicardia. • Presión arterial alta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insensibilidad. • Agobio. • Shock. • Ansiedad. • Miedo. • Disociación. • Desrealización. • Cólera y resentimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento o evitación del contacto con otros. • Incapacidad para realizar tareas que antes dominaba. • Explosiones emocionales. • Humor excesivo. • Verborrea. • Hiperactividad. • Silencios prolongados.

Frente a estas reacciones, las estrategias básicas de los PAP son:



CONDICIONES ÓPTIMAS PARA APLICAR PAP

- Un lugar seguro.
- Con buena temperatura.
- Alejado de la vista y los sonidos del incidente, pero no demasiado.
- Un lugar grande, con subdivisiones.
- Bien comunicado.
- Con disponibilidad de comida y bebida.
- Protegido de otras personas o medios de comunicación.
- Con posibilidad de garantizar la privacidad de las familias, ofreciendo espacios pequeños (cubículos) para cada familia (si es el caso).

CONDICIONES MÍNIMAS DE APLICACIÓN

- Un lugar seguro.
- Con posibilidad de tapar la vista del escenario.
- Con opciones de impedir la entrada y la visión de otras personas o los medios de comunicación, aunque sea mediante personal de seguridad.
- Con biombos que garanticen la privacidad.

▶ PASOS PARA APLICAR **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS**





LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS JÓVENES IMPACTADAS POR VIOLENCIA SOCIAL

- Antes de iniciar, recuerda guardar el debido **respeto** a la persona que tienes enfrente. El respeto es clave para el buen trato. En algunas ocasiones puede ser una herramienta de seguridad personal.
- Si su apariencia no corresponde con el nombre del DUI, pregúntale cómo prefiere que se le llame y anótalo en el expediente. Cabe recordar que en El Salvador, en 2019, una Ley de Identidad está en estudio por parte de la Sala de lo Constitucional. El respeto a la identidad es un derecho reconocido a nivel internacional por el Sistema Universal de Derechos Humanos y por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- No juzgues ni culpabilices por daños sufridos.
- Recuerda que en **ningún** momento las personas víctimas de violencia son culpables.
- Sé una persona empática, trata de entender comportamientos y formas de pensar.
- Brinda un trato de calidez, hazles sentir que son importantes en la institución.
- Cuando hables con estas personas jóvenes, siempre míralas a los ojos.
- Procura no rechazar a estas personas. Trata de ser una persona inclusiva en todo momento.
- Para hacer mucho mejor tu trabajo, es indispensable tener conocimientos básicos de **Primeros Auxilios Psicológicos** o también llamados PAP.
- Escucha activamente y parafrasea para hacer saber que estás entendiendo lo que te dicen.
- Permanece **cercano** a cada una de estas personas jóvenes.



IMPORTANTE

No asumas que un hombre joven sólo por ser hombre no puede ser también víctima de violencia sexual. Es cierto que, estadísticamente, estas formas de violencia afectan más a las mujeres jóvenes y probablemente recibas más casos de violencia sexual en mujeres y de violencia armada en hombres, pero debes estar preparado o preparada para dar intervención en crisis a un hombre joven que ha sido abusado sexualmente.

Muchas veces la cultura machista hace que ellos callen y no busquen ayuda, de modo que, si un hombre decide confiar en ti, debes actuar con empatía, respeto y ética profesional. **NUNCA** minimices la situación de abuso sexual que ha vivido un hombre.

Escucha, aplica los PAP descritos en esta guía y busca referir a un profesional especializado o a una asesoría jurídica, si ese es el caso.

Ejemplos:

- “Entonces, según veo, lo que pasaba era que...”
- “¿Quieres decir que te sentiste...?”
- “Entonces lo que tú hiciste fue...”
- “Si no te he entendido mal...”
- “Es decir, que lo que me estás diciendo es...”
- “A ver si te he entendido bien... Tú me dijiste que...”

Expresiones de aclaración serían:

- “¿Es correcto?”
- “¿Estoy en lo cierto?”

- Procura ser una persona discreta, evita divulgar a cualquier persona lo que las personas jóvenes te confían. Esto podría causar revictimización y estigma.
- Fortalece las redes de apoyo institucional internas o externas, a fin de contar con un directorio clave de servicios y así poder referir a las personas a servicios especializados.

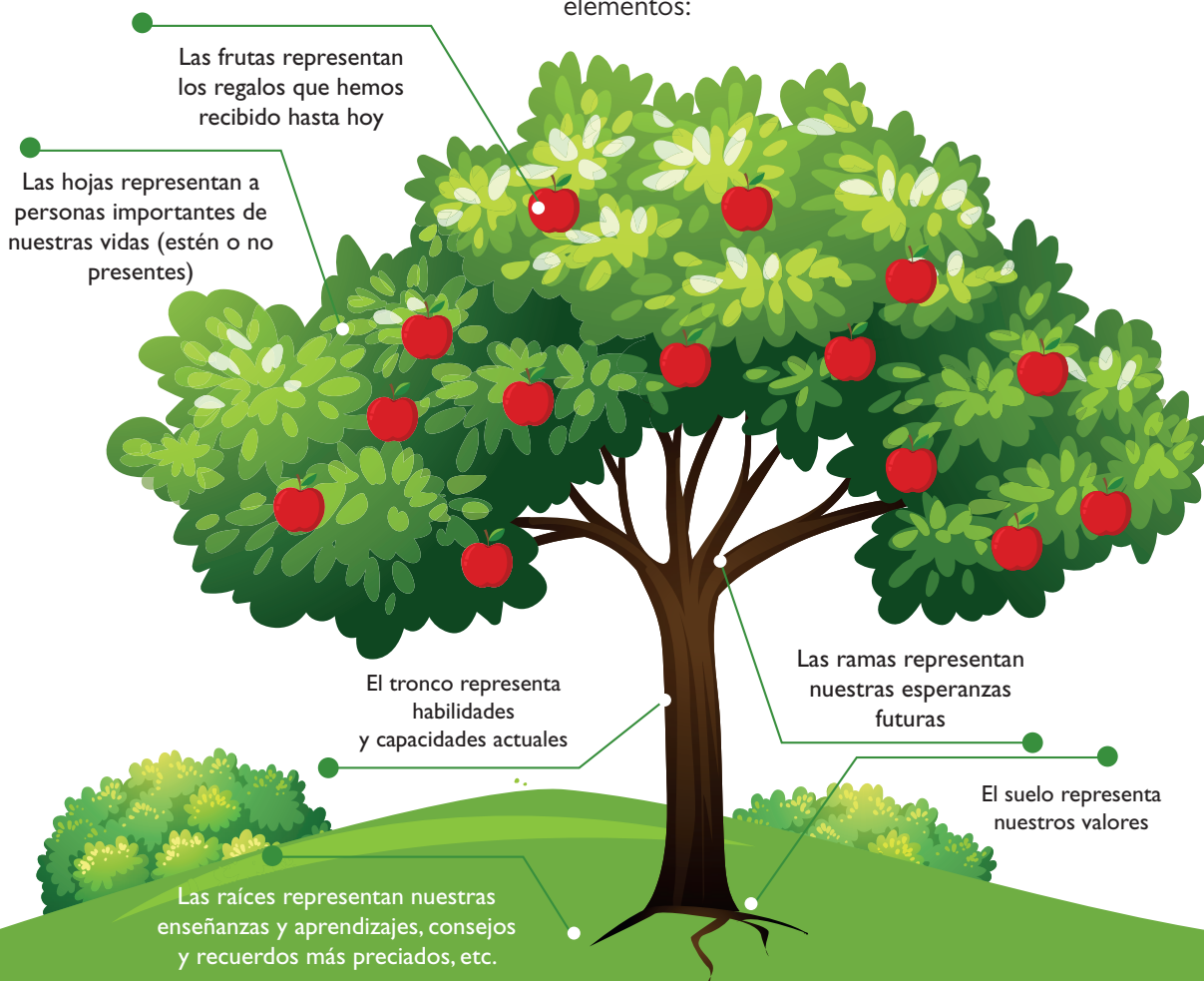
- En ningún momento atiendas a las personas jóvenes de manera apurada o “de prisa”. Eso sólo aumentará el sentido de poca importancia de su problemática.
- En casos como acoso, abuso o violación sexual, amenazas de muerte, lesiones y otros daños graves a la integridad física y mental de la persona joven, puedes referir a alguno de los contactos que aparecen en el apartado diez (X) de esta guía, según sea el caso.
- Procura tener a la mano los contactos telefónicos de la familia o responsables de las personas jóvenes, para notificar inmediatamente en caso de alguna emergencia.
- Evita utilizar el teléfono celular cuando hables con estas personas (estarás enviando un mensaje de falta de respeto o falta de interés).
- Es recomendable no brindar tu número telefónico personal, utiliza uno institucional, esto será más seguro y te ayudará a guardar un equilibrio vida-trabajo.

► TÉCNICA: EL ÁRBOL DE LA VIDA

Esta técnica puede ayudar a las personas víctimas de violencia de género o violencia basada en la orientación sexual o identidad de género a fortalecer su sentimiento de autoestima y auto competencia. Con ello pueden identificar aspectos positivos de su vida, que posteriormente se convertirán en recursos de afrontamiento y resiliencia para superar el dolor. Para el desarrollo de la técnica, utilizaremos

una adaptación de la propuesta hecha por Ncubo (2006) y Denborough (2008) para la facilitación de elementos positivos y de resiliencia personal.

Indicaciones: Pida a la persona que dibuje un árbol con raíz, lo más bonito y creativo posible. Deja que disfrute la actividad y se relaje. Posteriormente, motiva a la persona para que identifique los siguientes elementos:



Motiva a las personas a compartir sus historias personales. Enfócate siempre en lo positivo. Deja que expresen sólo lo que deseen. Para finalizar, haz un

ritual de celebración o un convivio de agradecimiento por los regalos obtenidos, por las personas que son significativas y por los sueños que nos quedan por cumplir.



NOTA

Esta actividad también la puedes hacer de forma colectiva, dibujando en papel o en un mural un solo árbol que representa la historia colectiva e identificando valores compartidos.



IMPORTANTE

Recuerda que la técnica puede abrir heridas emocionales al evocar hechos traumáticos del pasado. Si esto pasa, ten presente los ocho pasos para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos. Un detalle paso a paso de su aplicación está disponible de la página 45 a la 48 de esta guía.

► RECONSTRUIR LA CONFIANZA

Una de las principales secuelas de alguien que ha enfrentado un hecho de violencia social o ha sido víctima de delitos, es la pérdida de la confianza. Por tanto, resulta vital crear espacios de interrelación donde las personas se sientan emocionalmente seguras.

Utiliza las artes como herramienta de atención psicosocial

El arte ayuda a las personas a procesar y comunicar sentimientos (ya sea verbalmente o a través de su expresión artística) en un entorno seguro y de

confianza, relacionados con las experiencias que han vivido.

También, tiene la capacidad de transformar el sufrimiento, las experiencias negativas y las heridas en producciones artísticas y culturales que dan nuevos significados a lo vivido y potencian la capacidad de resiliencia de las personas jóvenes. El uso del arte (dibujo, baile, pintura, narración, música, teatro, etc.) permite además nombrar de manera metafórica temas que de otra manera serían inenunciables (OIM, 2019).

El resultado es una persona menos aislada y más conectada.



DIBUJO Y COLOREO

Es una actividad placentera y relajante que fomenta la concentración. Permite hacer manifiestos los sentimientos de una forma sencilla y segura.



BAILE

Permite la estabilización física y emocional, la recuperación de la confianza y la toma de control sobre la propia vida. Además es una actividad muy relajante y placentera.



PINTURA Y MODELADO CON PLASTILINA U OTROS MATERIALES

Promueve un sentimiento de libertad, seguridad y confianza. La persona debe sentirse libre de experimentar y de equivocarse.

No importa tanto el “producto” artístico, como el proceso creativo en sí.



NARRACIÓN

Es una de las herramientas más poderosas. Genera la oportunidad de expresar las historias que hemos vivido, con una “relectura” y una “resignificación” positiva. Pueden servir para generar identidad, arraigo, autoconocimiento, resiliencia, etc.



MÚSICA

Brinda un soporte emocional y un alivio importante cuando se emplea para generar entornos relajantes y placenteros.



TEATRO

Genera confianza, amplitud de pensamiento, facilita la toma de decisiones, etc.

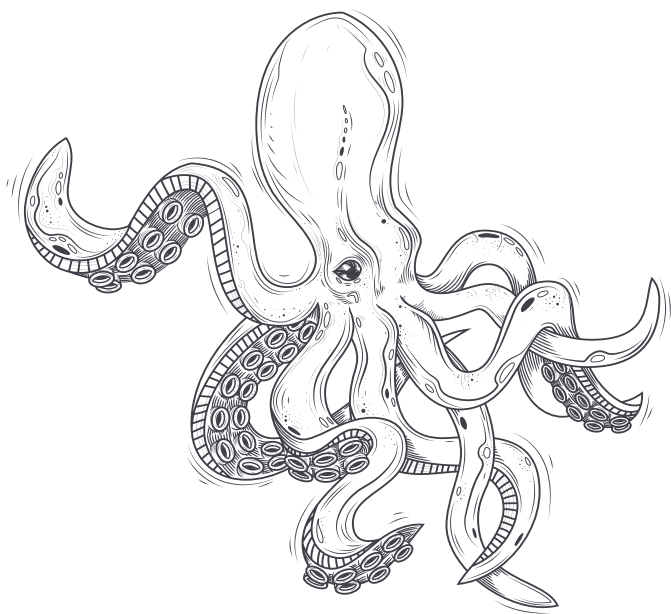
Castillo, Sostegno, y López-Arostegi (2012), hay algunas consideraciones a la hora de utilizar el arte como instrumento para la atención psicosocial que corresponden a los siguientes:

- ✓ Cuidar a las personas, escucharlas, acompañarles en el acto creativo.

- ✓ Importa el proceso, no el resultado.
- ✓ Todo arte es bueno.
- ✓ Todas las personas pueden realizar atención psicosocial a través del arte. No necesariamente ser una persona experta o profesional en la salud mental.

Actividades recomendadas

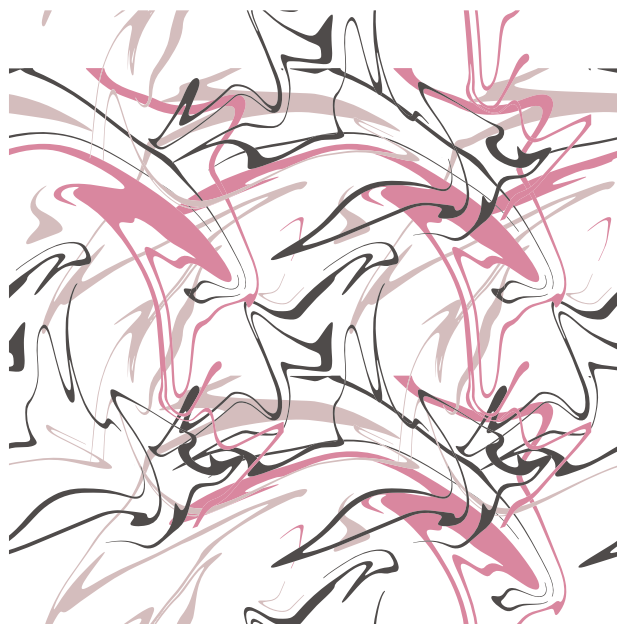
- a. **Dibujo libre.** Especialmente en los primeros encuentros, deja que la persona se exprese de forma libre y experimente con formas, colores y diseños. Cuando la persona se siente segura, aceptada, sabe que no será juzgada por sus errores y que puede expresarse en un entorno emocionalmente seguro, empieza a surgir la confianza.



- b. **Dibujo metafórico.** Pide a la persona que trate de representar con colores o símbolos hechos que son difíciles de representar en palabras. Por ejemplo:

- ✓ En un papel con una silueta humana, pide a la persona que la pinte con colores asociados a una emoción específica que está experimentando en ese momento. Es una forma de autoconocimiento y expresión emocionalmente segura.
- ✓ Pide a la persona que dibuje tres símbolos que representen su pasado, su presente y su anhelo para el futuro.

- ✓ Solicita a la persona que dibuje el contorno de ambas manos y que dentro escriba o dibuje todas las cosas por las que puede estar agradecida, o las que desearía tener.
- ✓ Pide a la persona que dibuje a las personas más significativas de su entorno y que diga porqué (identificación de redes de apoyo). Pueden agregar rituales simbólicos, cartas de agradecimiento, incluso si las personas ya no están presentes.
- ✓ Pide a la persona que se dibuje a sí misma, en el pasado, en el presente y en el futuro.



Estos son sólo ejemplos de diversas actividades que se pueden realizar con dibujos, colores, pinturas, modelado y otras técnicas de expresión plástica.

Recuerda que puedes emplear música, teatro, danza y muchas más.

Todas se pueden realizar de forma individual, pero es muy recomendable generar espacios seguros para el intercambio grupal.



IMPORTANTE

La utilización del arte como herramienta de atención psicosocial es exclusivamente un medio, no expresión. No deben ser interpretadas, ya que no se realizan en un contexto de intervención psicoterapéutica. La única persona calificada para identificar y expresar significados es la persona que elabora el producto artístico.

Es importante agregar que al evocar recuerdos se pueden activar remembranzas pasadas de hechos traumáticos. Si esto pasa, ten presente la aplicación de los ocho pasos para dar Primeros Auxilios Psicológicos, disponibles en esta guía.



LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS JÓVENES IMPACTADAS POR VIOLENCIA SOCIAL (PARA CENTROS DE FORMACIÓN)

Cuando abordes a jóvenes afectados por la violencia, procura que sea en un lugar seguro y en silencio en donde no haya nada que los interrumpa, para que la persona afectada se sienta en confianza de poder expresarse.

En caso de que una persona entre en crisis intente **NO** usar frases como

Frases correctas

<ul style="list-style-type: none">• “No llores, ya va a pasar”.	<ul style="list-style-type: none">• “Quiero que sepas que está bien que llores. Lo que has vivido es muy doloroso. Desahogarte te hará bien para ver las cosas con más claridad y sentirte más tranquilo”.
<ul style="list-style-type: none">• “Eso no fue tan grave, hay cosas peores”.	<ul style="list-style-type: none">• “Creo en las cosas que me estás diciendo. Lo que viviste es muy grave y nunca debió haber ocurrido”.
<ul style="list-style-type: none">• “Quizás vos tuviste la culpa”.• “No te hubieras ido por ese lugar”.• “Y si no hubieras estado con esas personas”.• “Quizás vos lo provocaste”.	<ul style="list-style-type: none">• “No eres responsable de lo que pasó”.• “No había absolutamente nada que pudieras hacer para evitarlo. No es tu culpa”.• “Estoy segura/o que si hubieras sabido cómo evitar lo que pasó, lo habrías hecho; pero no existía forma de saberlo”.• “Hiciste lo mejor que pudiste hacer, lo que consideraste mejor en ese momento. No te culpes más”.
<ul style="list-style-type: none">• “Olvida lo que pasó, no te hará bien”.	<ul style="list-style-type: none">• “Es importante que hables de lo que pasó con alguien de confianza. Una situación de violencia puede dejar secuelas en nuestra salud mental si no lo abordamos apropiadamente”.• “Cuando te hieres físicamente, haces muchas cosas para sanar tu herida física... La atención psicosocial es lo que hacemos para sanar una herida emocional”.

Si no te sientes capaz de atender a una persona cuando se quiebre en llanto, no te asustes y guarda la calma. No pasa nada. También es de profesionales saber decir “no puedo hacerlo”. Deja a la persona joven en un lugar privado y seguro; y refiere el caso con otra persona.

Trata de identificar las redes de apoyo con las que cuenta la persona joven.

Quizás lo que escuches por parte de estos jóvenes sea muy fuerte y te sientas emocionalmente afectado. Revisa el Protocolo de Atención Psicosocial en el paso cinco: “Cuidando a quienes cuidan, claves para el *autocuidado personal*”.



LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS JÓVENES IMPACTADAS POR VIOLENCIA SOCIAL (PARA EMPRESAS PRIVADAS)

- **En una crisis:** si la persona tiene que irse a su casa, en la medida de lo posible no permitas que se vaya solo o sola. Estas personas van con una condición llamada “embotamiento mental” que les dificulta pensar adecuadamente. Pide a alguien que brinde acompañamiento hasta su casa o a un lugar seguro.
- **Actúa:** después de saber que una persona ha sido víctima de violencia, dele seguimiento al caso, pregúntale cómo se siente, cómo ha evolucionado el problema hasta la fecha y plantea qué puedes hacer para ayudar.
- **Flexibiliza horarios:** vivir en una zona de riesgo o peligrosa hace que no sea sencillo cubrir ciertos horarios laborales; por ejemplo, en horas nocturnas. Si la persona ha sido víctima de violencia, esto es más angustiante al punto que puede acabar renunciando a un empleo simplemente por la percepción de inseguridad. Trata de brindar horario de compensación, o ajustar los horarios laborales para que la persona no viaje en horas nocturnas, en lugares muy peligrosos.
- **Establece programas** de autocuidado personal y colectivo, y otros programas de salud mental corporativa. La afectación de un delito no es sólo personal. Otras personas cercanas en el trabajo también pueden ser afectados al sentirse vulnerables, o simplemente frente a la impotencia de ver sufrir emocionalmente a alguien que aprecian. Los programas de salud mental reducen la victimización y previenen problemas graves de salud mental. Además, son un espacio idóneo para identificar casos que requieran un seguimiento especializado.





DIRECTORIO DE SERVICIOS

► A. SERVICIOS EDUCATIVOS Y FORMACIÓN PROFESIONAL

NOMBRE	UBICACIÓN	NÚMERO	SERVICIOS QUE OFRECE
Servicio Social Pasionista (SSPAS)	San Salvador	2511-9300	<ul style="list-style-type: none"> • C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. • Formación para el empleo. • Formación en habilidades para la vida. • Apoyo psicosocial. • Apoyo médico. • Asesoría y asistencia legal.
Asociación Ágape de El Salvador (AGAPE)	Sonzacate	2429-8700	<ul style="list-style-type: none"> • C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. • Formación profesional para el empleo.
Asociación de Líderes del Talento Humano de El Salvador (ALTHES)	San Salvador	2120-0510	<ul style="list-style-type: none"> • Formación en habilidades y competencias para la vida y el trabajo. • Orientación e intermediación laboral.
Centro de Estudios y Solidaridad con América Latina (CESAL)	San Salvador La Libertad	2262 2418	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional para el empleo. • Intermediación laboral. • Prevención de violencia. • Atención psicosocial.
Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) Programa Juventud Emprende	San Salvador	2592-9000, 2592-9100	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento para crear empresas. • Formación emprendedora. • Gestión de financiamiento. • Facilitación para participar en espacios de comercialización. • Fomento de la autogestión.
Fundación Educación y Cooperación (EDUCO)	San Salvador	2559-8000	<ul style="list-style-type: none"> • Becas de estudio.
Escuela Superior Franciscana Especializada - Asociación Ágape de El Salvador (ESFE-AGAPE)	Sonsonate	2429-9700, 2429-9701	<ul style="list-style-type: none"> • C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. • Formación profesional para el empleo.

Fe y Alegría	Antiguo Cuscatlán, La Libertad	2243-1282	<ul style="list-style-type: none"> Formación profesional para el empleo y emprendimiento. Intermediación laboral.
Fe y Alegría	Soyapango	2243-1282 ext. 110	<ul style="list-style-type: none"> Formación profesional para el empleo y emprendimiento. Intermediación laboral.
Fe y Alegría	Mejicanos	2284-5205 ext. 111	<ul style="list-style-type: none"> Formación profesional para el empleo y emprendimiento. Intermediación laboral.
Fe y Alegría	Santa Ana	2247-2380 ext. 102 y 104	<ul style="list-style-type: none"> C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. Formación profesional para el empleo y emprendimiento.
Fe y Alegría	San Miguel	7152-0070 7797-3381	<ul style="list-style-type: none"> C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. Formación profesional para el empleo y emprendimiento.
Fundación Pro Educación de El Salvador (FUNPRES)	San Salvador	2243-4210	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y atención psicológica. Formación profesional integral. Servicios educativos integrales.
Fundación Futbol Forever	Soyapango, San Salvador	2291-1166	<ul style="list-style-type: none"> Formación profesional para el empleo y emprendimiento. Intermediación laboral. Becas para estudios universitarios. Programas de voluntariado.
Fundación Gloria de Kriete (FGK)	San Salvador	2223-2434	<ul style="list-style-type: none"> Formación complementaria. Formación profesional para el empleo. Formación técnica profesional en desarrollo de software. Intermediación laboral.
Fundación para el Desarrollo Integral de los Trabajadores de la Industria del Plástico (FUNDEPLAST)	Ilopango	2296-6428	<ul style="list-style-type: none"> Formación técnica profesional para el empleo en la industria del plástico. Intermediación laboral.
Fundación Red de Sobrevivientes y Personas con Discapacidad	San Salvador	2260-1684	<ul style="list-style-type: none"> Formación en habilidades y competencias para la vida y el trabajo. Orientación e intermediación laboral.

Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO)	Soyapango, San Salvador	2259-2000	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional para el empleo y emprendimiento. • Intermediación laboral. • Atención psicosocial a la familia. • Escuelas deportivas. • Centro cultural.
Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE)	San Salvador	2527-7400	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y desarrollo laboral. • Prevención social de la violencia. • Participación juvenil. • Rehabilitación y reinserción social.
Instituto Nacional Técnico Industrial (INTI)	San Salvador	2224-6946 ext. 203 2223-3156	<ul style="list-style-type: none"> • C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. • Formación profesional para el empleo.
Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)	Antiguo Cuscatlán, La Libertad	2522-7367	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional para jóvenes, mujeres y población en condiciones de vulnerabilidad.
Plan Internacional	Boulevard del Hipódromo No. 671 Colonia San Benito, San Salvador	2246-6100	<ul style="list-style-type: none"> • Becas de estudio. • Formación en habilidades para la vida. • Formación profesional para el empleo y el emprendimiento. • Intermediación laboral.
	Chalatenango Ilobasco	2301-2676 2332-2615	
Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT)	Plan Maestro, Centro de Gobierno, San Salvador	2510-3125, 2510-3113, 2510-3112, 2510-3124	<ul style="list-style-type: none"> • Programas para Necesidades Educativas Especiales: servicio psicológico, atención educativa a estudiantes ciegos, sordos y aulas de apoyo.
Joven 360	San Salvador	2565-6000	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de empleabilidad para jóvenes. • Emprendimiento. • Voluntariado social.
Universidad Católica de El Salvador (UNICAES)	Santa Ana	2441-2655	<p>Centro de Orientación de Carreras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación laboral. • Emprendedurismo. • Búsqueda de pasantía. • Orientación vocacional. • Bolsa de empleo.

<p>Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)</p>	<p>Antiguo Cuscatlán</p>	<p>2210-6600 Ext: 462</p>	<p>Centro de Orientación Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de empleo y pasantías. • Orientación estudiantil. • Programa de formación orientado al fortalecimiento y desarrollo de habilidades de emprendimiento y validación de negocio para estudiantes y graduados de la UCA.
<p>Universidad de Oriente (UNIVO)</p>	<p>San Miguel</p>	<p>2668-3700</p>	<p>Centro de Orientación de Carrera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de empleo. • Asesoría individual. • Experiencia del trabajo. • Orientación laboral. • Desarrollo de competencias a través de talleres. • Talleres de habilidades blandas y el trabajo, emprendimiento. • Formación técnica profesional en desarrollo de software.
<p>Universidad Don Bosco (UDB)</p>	<p>Soyapango</p>	<p>2251-8200</p>	<p>Programa de Orientación de Carrera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la intermediación laboral, apoyo en la vinculación del estudiantado UDB con las empresas, para promover el empleo. • Orientación y formación. • Orientación laboral. • Orientación de estudios continuos. • Emprendimiento.
<p>Universidad Evangélica de El Salvador (UEES)</p>	<p>San Salvador</p>	<p>2275-4000 Ext. 4004</p>	<ul style="list-style-type: none"> • C-Orienta (Centro de Orientación Laboral): Orientación vocacional, Orientación e intermediación laboral, Orientación para emprendimientos. • Formación en habilidades y competencias para la vida y el trabajo. • Bolsa de empleo.
<p>Universidad Francisco Gavidia (UFG)</p>	<p>San Salvador</p>	<p>2209-2874</p>	<p>Centro de Orientación de Carrera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación vocacional. • Orientación laboral. • Orientación del emprendimiento. • Oportunidades para acceder a pasantías en empresas.
<p>Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM)</p>	<p>San Salvador</p>	<p>7986-1308</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación técnica profesional en desarrollo de software. • Intermediación laboral.

► B. SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

NOMBRE	UBICACIÓN	NÚMERO	SERVICIOS QUE OFRECE
Asociación de Capacitación e Investigación para la Salud Mental (ACISAM)	San Salvador	2235-3730	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y formación en temas de salud mental. • Atención psicológica individual, grupal y comunitaria.
Asociación de Ciegos	San Salvador	222-27275	<ul style="list-style-type: none"> • Formación para el empleo y emprendimiento. • Apoyo educativo. • Incidencia política.
Centro de Rehabilitación de Ciegos Eugenia Dueñas	San Salvador	2225-8958	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca braille. • Biblioteca especializada. • Estimulación temprana. • Rehabilitación. • Cursos de capacitación. • Cursos complementarios. • Escuela residencial.
Unidad de Atención Psicosocial a Víctimas de Violencia (Cruz Roja Española)	San Salvador	2221-7256, 2221-7274	<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicosocial a víctimas de violencia.
Fundación Cristosal	San Salvador	2260-1541	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo psicosocial. • Asesoría y asistencia legal.
Entre Amigos	San Salvador	2206-8400, 2222-4215, 2222-4217	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya a personas de la comunidad LGBTIQ.
Fundación de Estudios para la Aplicación del Derecho (FESPAD)	San Salvador	2236-1888	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría legal. • Apoyo psicosocial.
Fundación Red de Sobrevivientes y Personas con Discapacidad	San Salvador	2260-1684	<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicosocial. • Asesoría legal.
Fundación Teletón Pro Rehabilitación (FUNTER)	San Salvador	2289-0868	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo psicosocial • Rehabilitación.
Instituto de Derechos Humanos de la UCA (IDHUCA)	Antiguo Cuscatlán, La Libertad	2210-6677	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y asistencia legal. • Apoyo psicosocial.
Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI)	San Salvador	2521-8600	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitación. • Atención médica. • Apoyo psicosocial.

Ciudad Mujer	Usulután Colón Santa Ana San Martín San Miguel Morazán	2609-1200 2565-0800 2404-2500 2555-1400 2609-2000 2609-6400	<ul style="list-style-type: none"> Formación profesional. Intermediación laboral. Emprendimientos económicos. Apoyo psicosocial. Asesoría y asistencia legal.
Universidad Evangélica de El Salvador (UEES)	San Salvador	2275-4000 ext. 4004	<ul style="list-style-type: none"> Atención psicosocial. Asesoría legal.
Servicio Social Pasionista (SSPAS)	San Salvador	2511-9300	<ul style="list-style-type: none"> Centro de formación laboral. Educación para el empleo. Educación en habilidades para la vida. Intermediación laboral. Apoyo psicosocial. Apoyo médico. Asesoría y asistencia legal.

► C. SERVICIOS DE DENUNCIA

NOMBRE	UBICACIÓN	NÚMERO	SERVICIOS QUE OFRECE
Fiscalía General de la República (FGR)	San Salvador	2523-7000	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría legal. Asesoría jurídica. Apoyo psicosocial. Mediación y conciliación.
Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU)	San Salvador	126	<ul style="list-style-type: none"> Denuncia. Apoyo psicosocial. Asesoría y acompañamiento.
	San Salvador: 29 Av. Norte, N.º 1013.	Conmutador: 2510-4100 Línea gratuita y confidencial: 126	<ul style="list-style-type: none"> Denuncia. Apoyo psicosocial.
	Santa Ana: 25 Av. calle poniente y avenida Fray Felipe de Jesús Moraga Sur, contiguo a delegación de la PNC.	2440-8504	
	Ahuachapán: 3ra. Calle oriente N° 2-0, Barrio El Centro.	2413-1808	

Sonsonate: Final 10ª Av. norte Nº 7-9 C, Barrio El Ángel.	2450-2224 Conmutador: 2450-2227, 2450- 2232
Chalatenango: Avenida Libertad y 4a. Calle oriente, Barrio El Centro, Centro de Gobierno.	2301-1122 Conmutador: 2301-1122
Cuscatlán: Final Av. José María Rivas, Barrio Concepción. Instalaciones del Ex hospital de Cojutepeque.	2372-3455 Conmutador: 2372-3455
Cabañas: 5a. Avenida sur, Nº 18, Barrio El Calvario, Centro de Gobierno.	2382-0016 Conmutador: 2382-0016
La Paz: Km 56 1/2, Centro de Gobierno Zacatecoluca.	2334-1316
San Vicente: 4ª. Calle poniente Nº 56, Barrio San Juan de Dios.	2393-4074
Usulután: Final 4ª Avenida sur, Centro de Gobierno.	2624-8085
San Miguel: 15a. Calle oriente y 8a. Avenida sur, Centro de Gobierno.	2660-0093
Morazán: 2a. Calle poniente y 3 a. Avenida sur, Barrio El Centro, Centro de Gobier- no, San Francisco Gotera.	2654-2464 2654-2468

	La Unión: 3a. Calle poniente y 2a. Avenida norte, Nº 1-3, Centro de Gobierno, Barrio el Centro.	2604-2511	<ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de empleo. • Asesoría legal. • Denuncia.
Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH)	San Salvador	2520-4331	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorías. • Denuncias. • Atención ciudadana.
Procuraduría General de la República (PGR)	San Salvador	2231-9354 y 2231-9347 Unidad Preventiva y Psicosocial. 2231-9358, 2231-9492 y 2231-9350 Unidad de Defensa de los Derechos del Trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia. • Asesoría legal. • Atención psicológica. • Mediación y conciliación.
Policía Nacional Civil (PNC)		122	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias.
Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia (CONNA)	San Salvador Santa Ana San Miguel San Vicente Chalatenango La Libertad La Unión Sonsonate Usulután	2501-6660 2406-6927 2605-2610 2312-7410 2335-2226 2556-3515 2605-2621 2406-9005 2605-2613	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría jurídica. • Captación de denuncias de vulneraciones o amenazas a niños, niñas y adolescentes. • Referencia a programas de protección integral. • Restitución de derechos individuales.

► D. INSTITUCIONES DE ATENCIÓN MÉDICA

NOMBRE	UBICACIÓN	NÚMERO	SERVICIOS QUE OFRECE
Fundación para el Desarrollo de la Mujer (FUDEM)	San Salvador	2505-0505	<ul style="list-style-type: none"> Salud visual.
Hospital Nacional de la Mujer	San Salvador	2206-6200	<ul style="list-style-type: none"> Atención médica.
Hospital Nacional Especializado de Niños "Benjamín Bloom"	San Salvador	2225-4114 2225-4029 2225-4873	<ul style="list-style-type: none"> Atención médica a niños y niñas.
Hospital Nacional Regional "San Juan de Dios"	Santa Ana	2435-9500	<ul style="list-style-type: none"> Atención médica.
Hospital Nacional General y de Psiquiatría "Dr. José Molina Martínez"	Soyapango, San Salvador	2291-0050	<ul style="list-style-type: none"> Atención médica psiquiátrica.
Hospital Nacional Especializado "Rosales"	San Salvador	2231-9200	<ul style="list-style-type: none"> Atención médica.
Cruz Roja Salvadoreña	San Salvador	Conmutador: 2239-4922 Emergencias: 2222-5155, 2239-4914	<ul style="list-style-type: none"> Atención de emergencias.
Clínica Corazón de María	San Salvador	2263-5889	<ul style="list-style-type: none"> Dermatología. Ginecología. Medicina interna. Cirugía general y plástica. Ultrasonografía. Cardiología. Ortopedia. Oftalmología. Psicología.
Asociación Salvadoreña Pro Salud Rural (ASAPROSAR)	Santa Ana San Miguel	2445-7314	<ul style="list-style-type: none"> Programa de salud visual.

Guía para la elaboración del Diagnóstico Psicosocial

Para cada área se realizan 10 preguntas. Cada pregunta cuenta como 1 punto al ser respondida afirmativamente y 0 puntos al ser respondida negativamente. Posteriormente, se suma el total de puntos por cada una de las áreas y se escribe en el final de cada columna. Los puntajes van de mínimo 0 a 10 en cada área.

	ÁREA MORAL	PUNTAJE	ÁREA SOCIAL	PUNTAJE	ÁREA COGNITIVA	PUNTAJE	ÁREA EMOCIONAL	PUNTAJE	ÁREA PERSONAL	PUNTAJE
1	¿Participa en actividades de voluntariado social comunitario u otra acción positiva?		¿Muestra habilidades básicas de interacción social tales como saludar, sonreír, presentarse?		¿Es consciente de sus propias estrategias mentales y recursos cognitivos (metacognición)?		¿Muestra habilidad para reconocer sus propias emociones (autoconocimiento)?		¿Hay una actitud positiva y de satisfacción personal?	
2	¿Los referentes o modelos a seguir son personas adultas de su entorno social, caracterizadas por su liderazgo y responsabilidad?		¿Es una persona cortés y amable, se ofrece a realizar favores y apoyar a otras personas?		¿Posee habilidades para analizar la información que recibe, de forma crítica y objetiva?		¿Muestra empatía, comprensión y consideración hacia otras personas?		¿Hay una conciencia realista de los logros personales y una sensación saludable de orgullo personal?	
3	¿Expresa interés y compromiso en el cumplimiento de sus metas personales, académicas o profesionales?		¿Muestra habilidades para hacer amigos y amigas y se ajusta con facilidad a situación de cooperación y colaboración mutua?		¿Desarrolla con facilidad estrategias mentales de solución efectiva de problemas cotidianos?		¿Piensa antes de actuar, aunque esté bajo una emoción intensa (autocontrol)?		¿Hay una conciencia clara de sus cualidades personales positivas?	
4	¿Expresa un sistema de valores personales tendiente a la prosocialidad, la responsabilidad y la ética personal?		¿Posee habilidades para iniciar, mantener y finalizar una conversación de forma asertiva?		¿Es una persona ordenada, organizada y lógica en la exposición de sus ideas?		¿Muestra entusiasmo en sus proyectos y trabaja de forma disciplinada pese a las dificultades (automotivación)?		¿Hay una actitud saludable de autocrítica y una conciencia realista de las cualidades que falta por desarrollar?	
5	¿Tiene definido un sistema filosófico para dar sentido a la vida?		¿Tiene iniciativa para ofrecer su ayuda y unirse a la conversación de otras personas?		¿Tiene ideas innovadoras, creativas y divergentes?		¿Identifica sus emociones negativas y desarrolla acciones voluntarias y positivas para gestionarlas?		¿Hay un sentimiento positivo y realista de la propia capacidad personal (autoeficacia)?	
6	¿Muestra una actitud de reflexión crítica hacia el contexto social que le rodea?		¿Sabe solicitar favores con asertividad y sabe aceptar ayuda?		¿Muestra riqueza interior, entusiasmo e imaginación?		¿Tiene tolerancia frente a la frustración y adversidad?		¿Hay una actitud de autodeterminación personal?	
7	¿Muestra una actitud crítica y abierta hacia formas de pensar distintas a las suyas?		¿Tiene capacidad de decir "no" y establecer límites asertivos?		¿Tiene habilidades para establecer comparaciones y analogías rápidas?		¿Tiene la habilidad de procesar el estrés emocional (autocuidado personal)?		¿Hay un procesamiento positivo de las situaciones adversas que se han enfrentado en la vida?	
8	¿Da importancia a temas de participación democrática y fortalecimiento de la institucionalidad?		¿Puede expresar sentimientos positivos y negativos con facilidad, sin herir a las personas?		¿Hay destreza para realizar una síntesis crítica de pensamientos o procesos?		¿Tiene la habilidad de "conectarse" con las demás personas?		¿Existe conciencia de que los errores son una parte natural del proceso de aprendizaje?	
9	¿Es consciente y cuestiona de forma positiva y constructiva temas relacionados a la desigualdad de género?		¿Posee habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales, identificando problemas y facilitando soluciones?		¿Tiene capacidad de realizar preguntas críticas y ofrece explicaciones causales y lógicas?		¿Muestra optimismo y esperanza hacia el futuro?		¿Le resulta fácil tomar la iniciativa?	
10	¿Muestra una actitud de respeto y tolerancia hacia la diversidad?		¿Posee destrezas para conocer a las demás personas y anticipar consecuencias?		¿Tiene curiosidad intelectual y deseo por aprender y desafiar sus propias habilidades mentales?		¿Tiene buen sentido del humor?		¿Hay claridad de sus objetivos vitales (o proyecto de vida)?	
	TOTAL ÁREA MORAL		TOTAL ÁREA SOCIAL		TOTAL ÁREA COGNITIVA		TOTAL ÁREA EMOCIONAL		TOTAL ÁREA PERSONAL	

Una vez que has realizado el diagnóstico de los criterios descritos en el cuadro anterior, ya sea mediante observaciones, entrevistas u otras técnicas, coloca los resultados obtenidos en cada área en el cuadro siguiente. Este te proporciona un parámetro para evaluar si los puntajes obtenidos corresponden a un nivel de desarrollo bajo, medio o alto de las habilidades fundamentales del desarrollo.

Abajo, verás un ejemplo de cómo debe quedarte el **perfil**.

	DESARROLLO BAJO (0-4)	DESARROLLO MEDIO (5-6)	DESARROLLO ALTO (7-10)
ÁREA MORAL			
ÁREA SOCIAL			
ÁREA COGNITIVA			
ÁREA EMOCIONAL			
ÁREA PERSONAL			

Nombre: _____ Edad: _____ Institución: _____

	DESARROLLO BAJO (0-4)	DESARROLLO MEDIO (5-6)	DESARROLLO ALTO (7-10)
ÁREA MORAL	4		
ÁREA SOCIAL		6	
ÁREA COGNITIVA	4		
ÁREA EMOCIONAL			8
ÁREA PERSONAL		6	

XII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A., Cruz, E., & Porcar, I., (2015). Definición y condiciones de aplicación [Contenidos de curso] Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Universidad Autónoma de Barcelona y el Centro de Crisis de Barcelona, España.
- American Psychiatric Association. (2014). DSM-5. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. España: Editorial Médica Panamericana.
- Berinstain, C. M. (Comp.) (1999). Reconstruir el tejido social. Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria. Icaria. Barcelona.
- Blanco, A., & Valera, S. (2007). Los fundamentos de la intervención psicosocial. En Blanco, A., & Rodríguez Marin, J. (Eds), Intervención Psicosocial (pp.3-44). Madrid, España: Pearson Educación.
- Castillo, R., Sostegno, R. y López-Arostegi, R. (2012). Arte para la inclusión y la transformación social. Recuperado de <https://mediacionartistica.files.wordpress.com/2013/05/arte-prara-la-inclusion-bizcaia.pdf>
- Casella, S. M. (2015). Therapeutic rapport: The forgotten intervention. *Journal of emergency nursing*, (41)3, 252-254.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2015). Juventud: Realidades y retos para un desarrollo con igualdad. Naciones Unidas: Chile.
- Comisión para la Igualdad de Oportunidades de Empleo [EEOC] (2007). *Tipos de discriminación*. Recuperado en: <https://www.eeoc.gov/spanish/types/>
- Corbin, J. (2007). 10 características esenciales de un buen psicólogo. Recuperado de <https://psicologiyamente.com/psicologia/caracteristicas-buen-psicologo>
- Cormier, W. H., & Cormier, L. S. (2000). *Estrategias de entrevista para terapeutas*. 3ª ed. España: Desclée De Brouwer Biblioteca de Psicología.
- Delgado, M. (2014). Zonas restaurativas. Instituto Latinoamericano de Prácticas Restaurativas. ILPR.
- Denborough, D. (2008). Collective Narrative Practice: Responding to Individuals, Groups and Communities who have experienced trauma. The Dulwich Centre Publications: Australia.
- Fondo de Población de Naciones Unidas. Ministerio de Cultura y Juventud. Viceministerio de Juventud y el Consejo de la Persona Joven. Consejo Nacional de la Política Pública de la Persona Joven. (2009). Enfoque de juventudes, hacia una visibilización positiva de las personas jóvenes. Costa Rica.
- Galtung, J. (1990). Cultural violence. *Journal of Peace Research*. SAGE. 27(3), 291-305. doi: 10.1177/0022343390027003005
- García, G. & Segura, E. (03 de enero de 2018). El Salvador es el país con más homicidios en Centroamérica. *La Prensa Gráfica*. Recuperado de <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/El-Salvador-es-el-pais-con-mas-homicidios-de-Centroamerica-20180102-0444.html>
- Instituto Nacional de la Juventud [INJUVE] (2013). Ley General de Juventud y su Reglamento. Recuperado de <http://www.injuve.gob.sv/wp-content/uploads/2016/03/Ley-General-de-Juventud.pdf>
- Instituto Search (s/f.). Developmental Assets Framework. Recuperado de <https://www.search-institute.org/our-research/development-assets/developmental-assets-framework/>

- Kinoshian, S., Albaladejo, A. & Haugaard, L. (2016). La violencia en El Salvador: No hay una solución sencilla. Recuperado de <https://securityassistance.org/publication/la-violencia-en-el-salvador-no-hay-una-soluci%C3%B3n-sencilla>
- Martín-Baró, I. (1985). *Acción e ideología* (2ª ed.) San Salvador: UCA Editores.
- Martín, L., & Muñoz, M. (2009). *Primeros Auxilios Psicológicos*. Síntesis: Madrid.
- Medical University of South Carolina (s./f.). *Desarrollo de un Enfoque de Sistemas Informado por Trauma en El Salvador: Prueba Piloto Abierta de la Terapia Cognitivo Conductual Enfocada en Trauma* (en sus siglas en inglés TF-CBT). Documento en revisión.
- Mesa de la Sociedad Civil Contra el Desplazamiento Forzado en El Salvador (2016). *Informe sobre situación de desplazamiento forzado por violencia generalizada en El Salvador*. San Salvador: UCA Editores.
- Morris, C. (1997). *Introducción a la psicología*. México D. F.: Editorial Prentice Hall Hispanoamerica S.A.
- Ncube, N. (2006). The Tree of Life Project: Using narrative ideas in work with vulnerable children in South Africa. *International Journal of Narrative Therapy and Community Work*. 1 (3-16). RMIT Publishing: Australia.
- Organización de las Naciones Unidas. (1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>
- Organización Internacional para las Migraciones [OIM] (2018). *Guía para la atención psicosocial a personas migrantes en Mesoamérica*. Recuperado de https://publications.iom.int/system/files/pdf/guia_atencion_psicosocial.pdf
- Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2019). *Manual on Community-based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement*. Recuperado de https://www.iom.int/sites/default/files/mhps/manual_july_02_2019r2.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, D.C.
- Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos [PDDH]. (2016). *Posicionamiento del Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos sobre la situación de inseguridad en el país y las políticas estatales de seguridad, respecto a la asistencia a las víctimas de la violencia*. El Salvador.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2014). *Resumen. Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostener el Progreso Humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*. Recuperado de <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf>
- Proyecto de USAID Puentes para el Empleo (2016). *Evaluación participativa de jóvenes en 15 municipios en donde interviene el Proyecto de USAID Puentes para el Empleo*. El Salvador.
- Rolón, G. (2007). *Historias de Diván*. Editorial Planeta, Argentina.
- Samayoa, J. (1990). *Guerra y deshumanización: una perspectiva psicosocial*. En *Psicología social de la guerra: trauma y terapia*. San Salvador: UCA Editores, p.41-64.
- Salinas, G. & Zambrano, G. (2013). *Formulación de políticas públicas y proyectos de desarrollo: Guía para aplicar el enfoque basado en derechos humanos*. Sub Grupo de Derechos Humanos de la Cooperación Internacional, Perú.
- Sardiñas, L. M., Padilla, V., Aponte, M., Boscio, A. M., Pedrogo, C. P., Santiago, B., Morales, Á.P., Dávila, P.T. & Cesáreo, M. S. (2017). *Identificación de Intervenciones para el Desarrollo Positivo de la Juventud* [Identification of Positive Youth Development Interventions]. *Revista Puertorriqueña de psicología*, 28(1), 14-32.
- Satir, V. (2002). *Relaciones humanas en el núcleo familiar*. [The New Peoplemaking]. Pax: México.
- Zehr, H. (2001). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books/Centro Evangélico Mennonita de Teología Asunción: Estados Unidos.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



INSTITUTO
NACIONAL
DE LA JUVENTUD



GOBIERNO DE
EL SALVADOR