

Herramientas de acompañamiento psicosocial para la población migrante

Breve descripción:

Este componente ofrece las herramientas esenciales para evaluar, intervenir y acompañar psicosocialmente a personas migrantes, retornadas y comunidades de acogida. Presenta técnicas individuales, familiares, grupales y comunitarias, así como orientaciones metodológicas para la consejería, la comunicación y los primeros auxilios psicológicos. Además, integra criterios para el registro, la activación de rutas, el seguimiento y la aplicación de protocolos vigentes.

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Herramientas para la evaluación psicosocial en movilidad humana.....	7
1.1. Concepto y fundamentos de la evaluación psicosocial.....	7
1.2. Instrumentos de valoración individual y familiar.....	9
1.3. Técnicas de evaluación comunitaria.....	10
2. Herramientas para la intervención psicosocial	12
2.1. Técnicas individuales de apoyo emocional.....	13
2.2. Estrategias familiares y redes de apoyo	14
2.3. Herramientas grupales y comunitarias.....	15
2.4. Prácticas psicoeducativas y fortalecimiento del afrontamiento	17
3. Orientaciones metodológicas para la atención psicosocial.....	18
3.1. Consejería y apoyo psicosocial.....	19
3.2. Habilidades comunicativas en la intervención psicosocial.....	21
3.3. Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en población migrante	23
4. Metodología para la implementación operativa y el seguimiento.....	25
4.1. Registro, activación de rutas y remisión.....	26
4.2. Seguimiento y monitoreo psicosocial.....	28
4.3. Protocolos y lineamientos técnicos vigentes.....	29

Síntesis	31
Material Complementario	32
Glosario	33
Referencias bibliográficas	35
Créditos	37

Introducción

El acompañamiento psicosocial a población migrante, personas retornadas y comunidades de acogida requiere el uso de herramientas técnicas que permitan comprender las necesidades emocionales, sociales y comunitarias, así como intervenir de manera oportuna y articulada. La movilidad humana genera desafíos complejos que demandan intervenciones estructuradas, éticas y culturalmente pertinentes, orientadas a la protección de la salud mental, el fortalecimiento del bienestar y la reconstrucción de los vínculos sociales.

En este contenido se describen las herramientas para la evaluación e intervención psicosocial, las orientaciones metodológicas para la atención en contextos de movilidad humana y los procesos operativos que garantizan el registro, la activación de rutas, el seguimiento y la aplicación de protocolos técnicos vigentes, con el fin de fortalecer las capacidades de atención integral y humanizada en los territorios.

Para comprender la importancia del contenido y los temas abordados, se recomienda acceder al siguiente video

Video 1. Herramientas de acompañamiento psicosocial para la población migrante



Enlace de reproducción del video

Síntesis del video: Herramientas de acompañamiento psicosocial para la población migrante

Cada proceso migratorio implica retos emocionales, familiares y comunitarios que no siempre son visibles, pero que impactan profundamente la vida de las personas y los territorios. Comprender estas realidades requiere herramientas especializadas que permitan identificar necesidades, reconocer fortalezas y orientar acciones de apoyo efectivas.

Para responder a estas realidades, se desarrollan herramientas de evaluación psicosocial que permiten comprender las necesidades emocionales, familiares y comunitarias de las personas en movimiento. A través de entrevistas, observación,

valoraciones familiares y técnicas participativas, se identifican riesgos, recursos y oportunidades de fortalecimiento.

La intervención psicosocial transforma estas valoraciones en acciones concretas. Se aplican técnicas individuales de apoyo emocional, estrategias familiares para fortalecer vínculos, herramientas grupales que promueven el apoyo mutuo y prácticas psicoeducativas que fortalecen las habilidades de afrontamiento frente a la adversidad.

Estas acciones se sustentan en orientaciones metodológicas que promueven la consejería, la escucha activa, la comunicación clara y los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), garantizando atención ética, sensible al trauma y centrada en la dignidad humana.

A nivel operativo, el proceso se apoya en el registro adecuado de la información, la activación de rutas de atención, la remisión a servicios especializados y el seguimiento continuo de cada caso. Todo ello, bajo protocolos y lineamientos técnicos que aseguran calidad, coherencia y articulación interinstitucional.

Acompañar no es solo atender, es construir caminos de bienestar, integración y esperanza

1. Herramientas para la evaluación psicosocial en movilidad humana

La evaluación psicosocial constituye el punto de partida para comprender las experiencias, necesidades y condiciones emocionales, sociales y contextuales de la población migrante, retornada y de acogida. Esta etapa permite identificar los efectos derivados de la movilidad humana, reconociendo tanto los riesgos como los recursos, capacidades y estrategias de afrontamiento que las personas y sus familias han construido a lo largo de su trayectoria migratoria.

El uso de herramientas adecuadas garantiza intervenciones pertinentes, éticas y culturalmente sensibles, ya que facilita la identificación de afectaciones, orienta la toma de decisiones y permite priorizar acciones de apoyo de acuerdo con las características de cada caso. Asimismo, fortalece la articulación interinstitucional, pues la información obtenida en la evaluación facilita las remisiones, la activación de rutas y el diseño de planes de acompañamiento psicosocial ajustados a cada contexto.

Este apartado integra los conceptos fundamentales de la evaluación psicosocial, describe los instrumentos utilizados en los niveles individual, familiar y comunitario, y presenta los criterios técnicos necesarios para garantizar su pertinencia cultural y territorial. A través de estos contenidos, el aprendiz comprende cómo las herramientas de valoración permiten realizar diagnósticos más completos y cómo su aplicación adecuada mejora la calidad, la oportunidad y la efectividad del acompañamiento psicosocial en los territorios.

1.1. Concepto y fundamentos de la evaluación psicosocial

La evaluación psicosocial corresponde a un proceso sistemático que identifica las condiciones emocionales, sociales y contextuales de las personas migrantes, retornadas

y comunidades de acogida. Este proceso permite comprender cómo la trayectoria migratoria impacta el bienestar individual y familiar, reconociendo factores de riesgo, recursos de afrontamiento y necesidades específicas que orientan la intervención. Según el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS, 2023), la evaluación inicial es un componente esencial de la atención en salud mental y apoyo psicosocial, pues facilita la toma de decisiones y la definición de rutas de acompañamiento.

Este proceso se fundamenta en metodologías adoptadas por organizaciones humanitarias como la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Desde estas perspectivas, la valoración debe integrar elementos individuales, familiares y comunitarios, garantizando un ambiente seguro, culturalmente pertinente y sensible al trauma. Su objetivo no es diagnosticar, sino comprender la experiencia vivida, el contexto que la rodea y las estrategias que la persona ha desarrollado para afrontar su situación.

La orientación de ACNUR resalta que la evaluación psicosocial debe incluir afectaciones asociadas a la movilidad humana, tales como pérdidas, duelos migratorios, exposición a violencias, rupturas familiares y barreras de integración. Reconocer estos elementos permite diseñar intervenciones que fortalezcan la dignidad, la autonomía y la seguridad emocional y social en los entornos de acogida.

Finalmente, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que la evaluación psicosocial debe integrar el análisis de redes de apoyo, condiciones de vida, riesgos psicosociales y factores protectores. Esta articulación entre dimensiones emocionales, sociales y comunitarias permite desarrollar intervenciones más

completas, pertinentes y coherentes con las necesidades reales de las personas en contextos de movilidad humana.

1.2. Instrumentos de valoración individual y familiar

La valoración individual y familiar en movilidad humana se apoya en herramientas que permiten identificar de forma clara las afectaciones emocionales, sociales y relacionales asociadas al proceso migratorio. El Ministerio de Salud y Protección Social señala que esta valoración es un componente obligatorio, ya que orienta decisiones, permite activar rutas de atención y garantiza una intervención ajustada a cada caso.

Para iniciar el proceso se utilizan entrevistas semiestructuradas, que permiten explorar la historia migratoria, las emociones predominantes, las rupturas vividas y las estrategias de afrontamiento. La Organización Internacional para las Migraciones recomienda realizarlas en espacios seguros, con comunicación clara y un enfoque sensible al trauma.

Un complemento importante es la observación, la cual permite identificar señales conductuales, tensiones relationales, dinámicas de cuidado y posibles signos de alerta emocional. Este recurso es especialmente útil cuando existen barreras comunicativas, diferencias culturales o presencia de niños, niñas y adolescentes.

En el trabajo con familias se utilizan instrumentos como el genograma, que facilita comprender la composición familiar, las relaciones entre sus integrantes y los cambios generados por la migración. La Organización Panamericana de la Salud destaca que esta herramienta ayuda a reconocer factores protectores y áreas que requieren fortalecimiento.

Para sistematizar la información también se emplean instrumentos breves que permiten orientar la intervención, entre ellos:

- ✓ Escalas de bienestar emocional y estrés, utilizadas para identificar niveles de afectación psicológica.
- ✓ Matrices de identificación de necesidades psicosociales, que permiten organizar los hallazgos, definir prioridades y activar rutas de atención.

Estas herramientas aseguran un proceso de valoración integral, claro y articulado con las instituciones responsables.

1.3. Técnicas de evaluación comunitaria

La evaluación comunitaria permite comprender cómo la movilidad humana transforma la vida colectiva, las dinámicas sociales, la percepción de convivencia y la capacidad organizativa en los territorios. Este enfoque facilita identificar problemáticas comunes, recursos existentes, tensiones socioculturales y oportunidades para fortalecer la integración entre población migrante, retornada y comunidades de acogida. La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) destaca que este tipo de evaluación es esencial en contextos donde los flujos migratorios generan cambios significativos en la estructura social local.

Entre las técnicas más utilizadas se encuentran:

- ✓ **Mapeo comunitario participativo:** permite identificar zonas, servicios, riesgos, rutas de movilidad, redes y actores locales relevantes. Contribuye a comprender cómo el territorio influye en el bienestar y cómo se configuran las interacciones sociales en espacios formales e informales. La

OIM y la OPS resaltan que esta herramienta ayuda a visualizar puntos críticos, relaciones clave y áreas que requieren intervención prioritaria.

- ✓ **Análisis de redes comunitarias:** facilita identificar vínculos de apoyo, dinámicas de cooperación y relaciones entre organizaciones sociales, instituciones, líderes comunitarios y grupos poblacionales. ACNUR señala que esta técnica permite reconocer factores protectores, brechas en la oferta institucional, barreras de acceso y necesidades emergentes derivadas de la movilidad humana.
- ✓ **Cartografía social:** integra elementos gráficos y narrativos para reconstruir colectivamente la memoria del territorio, visibilizar cambios ocasionados por la migración y comprender cómo se transforman las prácticas comunitarias. Su uso promueve el diálogo, la participación y la construcción compartida de significados entre los diferentes grupos que conviven en el territorio.

Para profundizar en percepciones y experiencias, se emplean técnicas grupales como:

- ✓ Grupos focales, que permiten explorar tensiones, necesidades y expectativas comunitarias.
- ✓ Diálogos comunitarios, orientados a comprender cómo los eventos migratorios son vividos colectivamente y cómo afectan la cohesión social.

El Ministerio de Salud y Protección Social resalta que estos espacios grupales permiten comprender el impacto psicosocial de la movilidad humana desde una mirada colectiva.

En conjunto, estas técnicas permiten construir una caracterización participativa y contextualizada de la realidad comunitaria, fortaleciendo la articulación interinstitucional y orientando intervenciones más oportunas, pertinentes y acordes con las necesidades reales del territorio.

2. Herramientas para la intervención psicosocial

La implementación de herramientas y técnicas psicosociales constituye un eje fundamental en los procesos de acompañamiento a la población migrante, retornada y a las comunidades de acogida. Esta fase permite transformar la información obtenida en la evaluación en acciones concretas que favorecen el bienestar emocional, el fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas y la integración social. Su adecuada aplicación exige considerar las experiencias vividas por las personas, el contexto territorial y las particularidades culturales que influyen en la forma de afrontar la movilidad humana.

Estas herramientas posibilitan la intervención en los niveles individual, familiar y comunitario, mediante estrategias orientadas a la expresión emocional, la reconstrucción de vínculos, la activación de redes de apoyo y la promoción de entornos protectores. Entre las principales herramientas de intervención psicosocial se encuentran:

- ✓ Herramientas grupales y comunitarias.
- ✓ Técnicas individuales de apoyo emocional.
- ✓ Estrategias familiares y redes de apoyo.
- ✓ Prácticas psicoeducativas y fortalecimiento del afrontamiento.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) señalan que las intervenciones psicosociales deben desarrollarse con un enfoque sensible al trauma, garantizando condiciones de seguridad, confidencialidad, respeto y participación activa de las personas atendidas. Por ello, su implementación requiere habilidades técnicas, comunicación clara y la capacidad de adaptar cada herramienta a las características y necesidades del territorio.

2.1. Técnicas individuales de apoyo emocional

Las técnicas individuales de apoyo emocional permiten acompañar a las personas migrantes, retornadas y a las comunidades de acogida en la gestión de las emociones derivadas de la movilidad humana. Estas técnicas buscan estabilizar la respuesta emocional, favorecer la comprensión de los síntomas asociados al estrés y fortalecer la capacidad de afrontamiento. De acuerdo con los Lineamientos para la Atención Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), estas intervenciones deben desarrollarse bajo un enfoque sensible al trauma, garantizando condiciones de seguridad, voluntariedad, confidencialidad y respeto por los ritmos de cada persona.

Entre las principales técnicas de apoyo emocional se destacan:

- ✓ **Contención emocional:** orientada a disminuir la angustia y favorecer la calma en situaciones de crisis, mediante la escucha activa, la validación emocional y una comunicación clara y empática. La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) resalta su importancia en contextos de incertidumbre, duelo y experiencias migratorias dolorosas.
- ✓ **Psicoeducación emocional:** dirigida a explicar de forma sencilla las causas y manifestaciones del malestar psicológico, ayudando a normalizar las

reacciones emocionales y a reducir el estigma asociado a la salud mental.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que este proceso fortalece la comprensión y la autonomía de las personas.

- ✓ **Técnicas de respiración y anclaje:** empleadas para regular la activación fisiológica producida por el estrés y la ansiedad, permitiendo recuperar la sensación de control, calma y estabilidad emocional.
- ✓ **Ejercicios de expresión emocional guiada:** que incluyen narrativas simbólicas, cuentos, dibujo y escritura, para facilitar la elaboración de experiencias difíciles, fortalecer el sentido de agencia personal y promover procesos de resignificación, evitando siempre la retraumatización.

Estas técnicas contribuyen al fortalecimiento de los recursos internos de las personas y favorecen procesos de adaptación más saludables en contextos de movilidad humana.

2.2. Estrategias familiares y redes de apoyo

La intervención familiar y el fortalecimiento de las redes de apoyo son componentes esenciales en el acompañamiento a familias migrantes, retornadas y de acogida. Los procesos de movilidad humana generan transformaciones en la dinámica familiar, separaciones, reasignación de roles y tensiones relacionales que requieren abordajes específicos. De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS, 2023), estas estrategias buscan promover la cohesión, mejorar la comunicación y fortalecer las capacidades colectivas para afrontar el estrés.

Entre las principales estrategias utilizadas se destacan:

- ✓ **Genograma familiar:** herramienta que permite identificar la estructura familiar, la historia migratoria, los patrones de relación y los recursos internos, facilitando la comprensión de tensiones, rupturas y fortalezas (OIM).
- ✓ **Mapeo de redes de apoyo:** identifica la relación de la familia con instituciones, organizaciones sociales, vecinos y redes comunitarias, permitiendo visualizar apoyos disponibles y necesidades de fortalecimiento (OPS).
- ✓ **Sesiones de fortalecimiento familiar:** orientadas al desarrollo de habilidades como la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la adaptación a nuevos contextos culturales (ACNUR).
- ✓ **Activación de redes institucionales y comunitarias:** articulación con servicios de salud, educación, protección social, organizaciones comunitarias y grupos de apoyo, con el fin de generar entornos protectores y respuestas integrales (MSPS).

La integración de estas estrategias contribuye a disminuir los niveles de tensión, fortalecer los vínculos familiares y consolidar redes de apoyo que favorecen la inclusión social y el bienestar psicosocial.

2.3. Herramientas grupales y comunitarias

Las herramientas grupales y comunitarias constituyen un componente esencial del acompañamiento psicosocial, ya que permiten abordar los efectos colectivos de la movilidad humana y fortalecer la convivencia entre la población migrante, retornada y las comunidades de acogida. Estas herramientas parten del reconocimiento de que la

experiencia migratoria impacta no solo a las personas de manera individual, sino también a las dinámicas sociales, las relaciones comunitarias y el sentido de pertenencia territorial. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el trabajo grupal favorece la cohesión social, reduce los niveles de estigmatización y contribuye a la construcción de entornos protectores.

Entre las principales herramientas grupales y comunitarias se destacan:

- ✓ **Grupos psicosociales:** espacios estructurados de encuentro que promueven la expresión emocional, la escucha activa y el reconocimiento de experiencias compartidas, fortaleciendo el apoyo mutuo y las capacidades de resiliencia.
- ✓ **Círculos de diálogo y convivencia:** orientados a abordar percepciones, tensiones, expectativas y necesidades relacionadas con la vida comunitaria, facilitando la búsqueda de soluciones colectivas y acuerdos de convivencia (MSPS, 2023).
- ✓ **Cartografía social participativa:** herramienta que permite reconstruir de manera colectiva la relación entre las comunidades y el territorio, identificando riesgos, recursos, barreras de acceso y oportunidades para la integración social.
- ✓ **Jornadas comunitarias y actividades de integración:** incluyen ferias comunitarias, encuentros interculturales, actividades deportivas y artísticas, que fortalecen el sentido de pertenencia, la confianza y la cooperación entre los diferentes grupos poblacionales.
- ✓ **Movilización comunitaria:** acciones orientadas a fortalecer el liderazgo local, la participación ciudadana y la articulación con instituciones y

organizaciones sociales para el desarrollo de iniciativas conjuntas de bienestar psicosocial.

La implementación de estas herramientas contribuye a la construcción de comunidades más solidarias, inclusivas y resilientes, promoviendo la convivencia pacífica y la integración social en contextos de movilidad humana.

2.4. Prácticas psicoeducativas y fortalecimiento del afrontamiento

Las prácticas psicoeducativas constituyen un componente fundamental del acompañamiento psicosocial, ya que brindan información clara, comprensible y culturalmente pertinente sobre las reacciones emocionales que pueden surgir en contextos de movilidad humana. Estas prácticas orientan a las personas migrantes, retornadas y a las comunidades de acogida en la comprensión de sus respuestas psicológicas frente a situaciones de cambio, pérdida e incertidumbre, favoreciendo la identificación de emociones, la disminución del estigma y el fortalecimiento de la capacidad de afrontamiento. De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la psicoeducación contribuye a reducir la sensación de amenaza y a mejorar la percepción de control personal.

Durante este proceso se trabajan, entre otros, los siguientes temas:

- ✓ Impacto emocional de la separación familiar.
- ✓ Dificultades de adaptación a nuevos contextos culturales y sociales.
- ✓ Manejo de la incertidumbre y el estrés.
- ✓ Elaboración emocional de las pérdidas asociadas al proceso migratorio.

El fortalecimiento del afrontamiento se orienta a potenciar los recursos personales, familiares y comunitarios, mediante prácticas como:

- ✓ Reconocimiento de habilidades y experiencias previas.
- ✓ Identificación y activación de redes de apoyo.
- ✓ Resignificación de experiencias difíciles.
- ✓ Promoción de estrategias de autocuidado y regulación emocional.

Los Lineamientos de Atención Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS, 2023) recomiendan que estas prácticas se desarrolle desde un enfoque sensible al trauma, garantizando respeto, escucha activa, ambientes seguros y participación voluntaria. El objetivo es que las personas reconozcan y utilicen sus propios recursos para afrontar situaciones difíciles, evitando la revictimización o la exposición innecesaria a recuerdos dolorosos.

La combinación de psicoeducación y fortalecimiento del afrontamiento permite que las personas comprendan su experiencia migratoria, fortalezcan su bienestar emocional y desarrollen herramientas prácticas para enfrentar los desafíos derivados de la movilidad humana.

3. Orientaciones metodológicas para la atención psicosocial

Las orientaciones metodológicas para la atención psicosocial constituyen un conjunto de principios, enfoques y procedimientos que guían la intervención con población migrante, personas colombianas retornadas y comunidades de acogida. Estas orientaciones organizan la forma en que se desarrollan la consejería, la comunicación y la primera atención emocional en situaciones de crisis, garantizando que los procesos sean coherentes, humanizados y culturalmente pertinentes.

El Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS, 2023), junto con organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Alto Comisionado

de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), establecen que la atención psicosocial debe fundamentarse en enfoques de derechos humanos, enfoque diferencial e intercultural. Estos lineamientos promueven intervenciones oportunas orientadas al fortalecimiento de la dignidad humana, los recursos de afrontamiento y el bienestar emocional en contextos de movilidad humana.

En este marco, las orientaciones metodológicas permiten estructurar intervenciones seguras, respetuosas y éticamente responsables, facilitando la adaptación de las estrategias a las necesidades individuales, familiares y comunitarias. Asimismo, favorecen la construcción de relaciones de confianza, la prevención de la revictimización y el fortalecimiento de entornos protectores que contribuyen a la estabilidad emocional y a la integración social de las personas en situación de movilidad humana.

3.1. Consejería y apoyo psicosocial

La consejería psicosocial es un proceso de acompañamiento breve y focalizado que busca apoyar a las personas en la identificación de sus necesidades, el fortalecimiento de sus capacidades y la movilización de recursos individuales, familiares y comunitarios. En contextos de movilidad humana, este proceso adquiere especial relevancia debido a la exposición a eventos estresantes, la ruptura de redes de apoyo, las pérdidas materiales y emocionales y los procesos de adaptación a nuevos entornos (MSPS).

A través de la consejería psicosocial se pretende favorecer en la población migrante, personas retornadas y comunidades de acogida los siguientes aspectos:

- ✓ **Acercamiento y reconocimiento:** facilita la construcción de un vínculo basado en la empatía, la escucha activa y el respeto por la experiencia migratoria. Este proceso permite reconocer el contexto de desplazamiento, los riesgos vividos, los recursos disponibles y las expectativas frente a la atención, generando un ambiente seguro y libre de juicios (ACNUR, 2024).
- ✓ **Fortalecimiento de la autoestima, la autoconfianza y los recursos de afrontamiento:** promueve el reconocimiento de las capacidades personales y colectivas, fortaleciendo la adaptación y la resiliencia emocional. La consejería orienta la identificación de habilidades, redes de apoyo y estrategias previas que han permitido afrontar situaciones adversas (OPS).
- ✓ **Resignificación de la experiencia migratoria:** favorece la reinterpretación de las vivencias asociadas a la movilidad humana, integrando pérdidas y aprendizajes. Este proceso contribuye a la reconstrucción del proyecto de vida y a la disminución de sentimientos de culpa, ansiedad y desarraigamiento (MSPS).
- ✓ **Manejo de emociones:** incluye la identificación, expresión y regulación de emociones asociadas al proceso migratorio. Se integran estrategias breves como la respiración consciente, el reconocimiento de detonantes y la orientación hacia conductas protectoras, favoreciendo respuestas más adaptativas ante el estrés (OMS).

- ✓ **Solución de problemas:** orienta la toma de decisiones mediante la clarificación de situaciones, la exploración de alternativas y la definición de pasos concretos para responder a necesidades inmediatas. Este proceso fortalece la sensación de control y reduce la percepción de desbordamiento emocional (OMS).

3.2. Habilidades comunicativas en la intervención psicosocial

La intervención psicosocial requiere el desarrollo de habilidades comunicativas que permitan establecer relaciones de ayuda efectivas, basadas en el respeto, la claridad, la empatía y la pertinencia cultural. En contextos de movilidad humana, estas habilidades son especialmente importantes debido a la diversidad lingüística, las diferencias culturales, las experiencias de discriminación y las posibles desconfianzas derivadas de trayectorias previas de violencia, exclusión o ruptura de vínculos comunitarios.

Estas habilidades no se limitan a la transmisión de información, sino que constituyen un elemento central para generar confianza, favorecer la participación activa y asegurar procesos de acompañamiento acordes con las realidades y necesidades de cada persona o comunidad.

Las habilidades a tener en cuenta incluyen:

- ✓ **Escucha activa:** consiste en prestar atención plena a lo que la persona expresa, tanto en el plano verbal como en el emocional y corporal. Implica observar gestos, silencios, tono de voz y lenguaje no verbal, permitiendo validar las emociones y fortalecer el vínculo de confianza necesario para el acompañamiento psicosocial (ACNUR).

- ✓ **Expresión clara:** se refiere al uso de un lenguaje sencillo, concreto y libre de tecnicismos, ajustado al nivel de comprensión de la persona. Esta habilidad facilita la comprensión de la información, previene interpretaciones erróneas y fortalece la autonomía en la toma de decisiones (OIM).
- ✓ **Claridad y respeto:** implica comunicar de manera honesta, coherente y transparente, respetando la dignidad humana y evitando actitudes paternalistas, juicios de valor o formas sutiles de discriminación. Estos elementos garantizan una atención ética, segura y basada en la confianza mutua (ONU, 2018).
- ✓ **Apertura mental:** supone la disposición para reconocer y aceptar diferencias culturales, religiosas, lingüísticas y de género, evitando prejuicios y estereotipos. Esta actitud favorece intervenciones más inclusivas, disminuye barreras de comunicación y fortalece el reconocimiento de la diversidad.
- ✓ **Adaptación cultural:** consiste en ajustar los mensajes, las estrategias de comunicación y las formas de intervención al marco simbólico y cultural de la persona o comunidad. Esto incluye reconocer costumbres, normas sociales, estilos de comunicación y valores propios de los contextos de origen, promoviendo una atención culturalmente pertinente (OIM).
- ✓ **Enfoque de derechos, diferencial e intercultural:** la intervención psicosocial se fundamenta en la protección de los derechos humanos y en la identificación de necesidades específicas de grupos como mujeres, niños, niñas y adolescentes, población LGBTIQ+, comunidades étnicas y personas con discapacidad. Este enfoque asegura que la atención se realice

bajo principios de equidad, no discriminación e inclusión, fortaleciendo la justicia social en los procesos de acompañamiento (MSPS, 2023).

3.3. Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en población migrante

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) corresponden a una intervención inmediata, breve y no especializada que busca reducir la angustia emocional, promover la sensación de seguridad y favorecer la estabilidad psicológica en personas que han experimentado situaciones de crisis. En el contexto de la movilidad humana, los PAP adquieren especial relevancia debido a la alta exposición a eventos traumáticos, violencia, pérdidas, rupturas familiares y condiciones de vulnerabilidad. Su objetivo es brindar espacios de contención emocional, disminuir el impacto inicial del estrés y facilitar el acceso oportuno a redes de apoyo y servicios de salud mental.

Los PAP no sustituyen los procesos terapéuticos especializados, sino que actúan como un primer nivel de atención orientado a estabilizar a la persona y fortalecer sus recursos inmediatos de afrontamiento, garantizando una atención digna, ética y centrada en la persona.

En el marco de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), la intervención se estructura a partir de componentes clave que permiten responder de manera inmediata, humana y eficaz a las necesidades emocionales de la población migrante. Estos componentes orientan la actuación del personal de apoyo, priorizando la seguridad, la validación de la experiencia vivida y la activación de redes de soporte, con el fin de reducir la angustia, favorecer la estabilización emocional y facilitar el acceso a servicios de atención integral. A continuación, se describen los componentes principales:

- ✓ **Intervención en crisis:** se orienta a garantizar la seguridad física y emocional de la persona, ofrecer apoyo inmediato y restablecer la sensación de control. De acuerdo con la OMS, este tipo de intervención busca disminuir la angustia intensa, prevenir la desorganización emocional y favorecer respuestas adaptativas ante la situación vivida.
- ✓ **Validación de la experiencia migratoria:** implica el reconocimiento explícito del sufrimiento, las pérdidas, los miedos y los cambios asociados al proceso migratorio. Según ACNUR (2024), este proceso fortalece la dignidad humana, reduce sentimientos de culpa o vergüenza y facilita la expresión emocional en un entorno seguro y respetuoso.
- ✓ **Acciones inmediatas de apoyo:** la Organización Mundial de la Salud (OMS) propone un modelo básico de actuación para los PAP basado en tres acciones fundamentales:
 - **Estar:** ofrecer una presencia calmada, cercana y respetuosa, garantizando seguridad y apoyo práctico.
 - **Escuchar:** permitir que la persona exprese libremente sus necesidades, preocupaciones y emociones, sin presionar ni revictimizar.
 - **Conectar:** facilitar el acceso a rutas de atención, servicios institucionales y redes de apoyo comunitario.

4. Metodología para la implementación operativa y el seguimiento

La implementación operativa del acompañamiento psicosocial se sustenta en el uso de herramientas técnicas que permiten el registro sistemático de la información, la activación de rutas de atención, la realización de remisiones oportunas y la garantía del seguimiento a cada caso. Estas herramientas organizan el proceso de intervención, fortalecen la articulación intersectorial y aseguran una respuesta oportuna, pertinente y alineada con los lineamientos establecidos por el Estado.

En contextos de movilidad humana, la operatividad adquiere un valor estratégico, ya que permite asegurar la continuidad del acompañamiento, prevenir la revictimización y reducir el riesgo de interrupción de los procesos de atención. La correcta gestión de la información y la coordinación entre actores institucionales favorecen una intervención más eficiente y centrada en las necesidades reales de las personas.

El seguimiento y el monitoreo psicosocial facilitan la identificación de avances, dificultades, factores de riesgo y necesidades emergentes. Este proceso permite evaluar la efectividad de las intervenciones y realizar los ajustes necesarios para fortalecer las estrategias de atención y protección. Tanto el Ministerio de Salud y Protección Social como los organismos internacionales resaltan la importancia de contar con registros claros, sistemas de referencia y contrarreferencia, así como mecanismos de retroalimentación que contribuyan a mejorar la respuesta integral.

Finalmente, este apartado integra los protocolos, lineamientos y normas que orientan la implementación del acompañamiento psicosocial en el territorio. Estos documentos garantizan que la atención se desarrolle con criterios éticos, técnicos y

culturalmente pertinentes, y permiten que las instituciones articulen sus acciones bajo estándares de calidad, coherencia y responsabilidad institucional.

4.1. Registro, activación de rutas y remisión

El registro inicial constituye el primer paso para documentar de manera sistemática la situación de la persona migrante, retornada o perteneciente a la comunidad de acogida, y representa la base para la planificación de las acciones de acompañamiento psicosocial. De acuerdo con los Lineamientos para la Atención Psicosocial en Movilidad Humana del Ministerio de Salud y Protección Social (2023), este proceso comprende la recolección de datos básicos, la historia migratoria, la identificación de necesidades y la detección de riesgos psicosociales. Este registro debe realizarse de forma ética, voluntaria y bajo estrictos principios de confidencialidad.

La activación de rutas hace referencia al proceso mediante el cual se orienta y canaliza a la persona hacia los servicios que requiere, de acuerdo con los resultados de la valoración inicial. Estas rutas pueden incluir servicios de salud mental, protección, restablecimiento de derechos, apoyo humanitario, educación e integración social. Este proceso debe garantizar información clara, accesible y culturalmente pertinente.

La remisión corresponde al mecanismo formal a través del cual una institución transfiere un caso a otra entidad competente. Según la OIM, este proceso debe estar debidamente documentado, realizarse con el consentimiento de la persona y contemplar mecanismos de retroalimentación que aseguren la continuidad del acompañamiento psicosocial.

A continuación, se presentan los pasos generales del acompañamiento psicosocial a personas migrantes y comunidades receptoras.

Figura 1. Pasos para el acompañamiento psicosocial a personas migrantes y comunidades receptoras



Nota. Adaptado de OIM (2020).

Pasos para el acompañamiento psicosocial a personas migrantes y comunidades receptoras

- ✓ **Registro inicial:** etapa básica de apertura del caso, realizada por un profesional del área psicosocial.
- ✓ **Valoración:** proceso de evaluación inicial y continua orientado a identificar necesidades, riesgos y factores de protección.
- ✓ **Análisis:** proceso interpretativo de la información recopilada para comprender la situación emocional, social y familiar de la persona.
- ✓ **Análisis de necesidades:** identificación y comprensión de los requerimientos psicológicos, sociales y materiales.
- ✓ **Remisión a servicios pertinentes:** canalización hacia servicios especializados de apoyo psicológico, social y legal.

- ✓ **Documentación en formatos oficiales:** registro en los instrumentos institucionales que soportan el proceso, incluyendo documentos de identificación y soportes administrativos.

4.2. Seguimiento y monitoreo psicosocial

El seguimiento y monitoreo psicosocial constituyen procesos fundamentales para garantizar la continuidad, calidad y pertinencia del acompañamiento brindado a personas migrantes, retornadas y comunidades de acogida. Este proceso permite verificar que las acciones planeadas se estén desarrollando de forma adecuada, identificar avances en el bienestar emocional y social, y realizar ajustes oportunos de acuerdo con la evolución de cada caso. Asimismo, el seguimiento debe desarrollarse de manera sistemática, con registros claros y en articulación con las instituciones que hacen parte de las rutas de atención.

El monitoreo en la atención psicosocial incluye, entre otras, las siguientes acciones:

- ✓ Revisión periódica de las necesidades emocionales, sociales y contextuales de la persona o familia.
- ✓ Identificación temprana de riesgos emergentes, situaciones de crisis o factores de vulnerabilidad.
- ✓ Verificación de la activación y efectividad de las rutas de atención institucional.
- ✓ Acompañamiento emocional continuo que favorezca la confianza, la estabilidad y el sentido de seguridad.
- ✓ Evaluación de la satisfacción de las personas frente a la atención recibida y su pertinencia cultural.

- ✓ Actualización permanente de los registros y soportes documentales.

El monitoreo no se orienta a la cronificación del malestar, sino al fortalecimiento del bienestar integral, la recuperación de la autonomía y el desarrollo de capacidades de afrontamiento. En contextos de movilidad humana, el seguimiento cumple una función protectora, ya que contribuye a prevenir la deserción de los procesos, la revictimización y la aparición de nuevas afectaciones psicosociales.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) señala que un seguimiento efectivo fortalece la participación activa de las personas en su propio proceso de atención, promueve la toma de decisiones informadas y garantiza que el acompañamiento se desarrolle bajo principios de confidencialidad, voluntariedad, enfoque diferencial y respeto por la diversidad cultural.

4.3. Protocolos y lineamientos técnicos vigentes

Los protocolos y lineamientos técnicos vigentes constituyen el marco que orienta la implementación del acompañamiento psicosocial y garantizan que las instituciones actúen de manera articulada, ética y basada en estándares de calidad. Estos documentos establecen las directrices, los procedimientos, los roles y las responsabilidades para la atención integral de la población migrante, las personas retornadas y las comunidades de acogida, asegurando intervenciones oportunas, coherentes y culturalmente pertinentes.

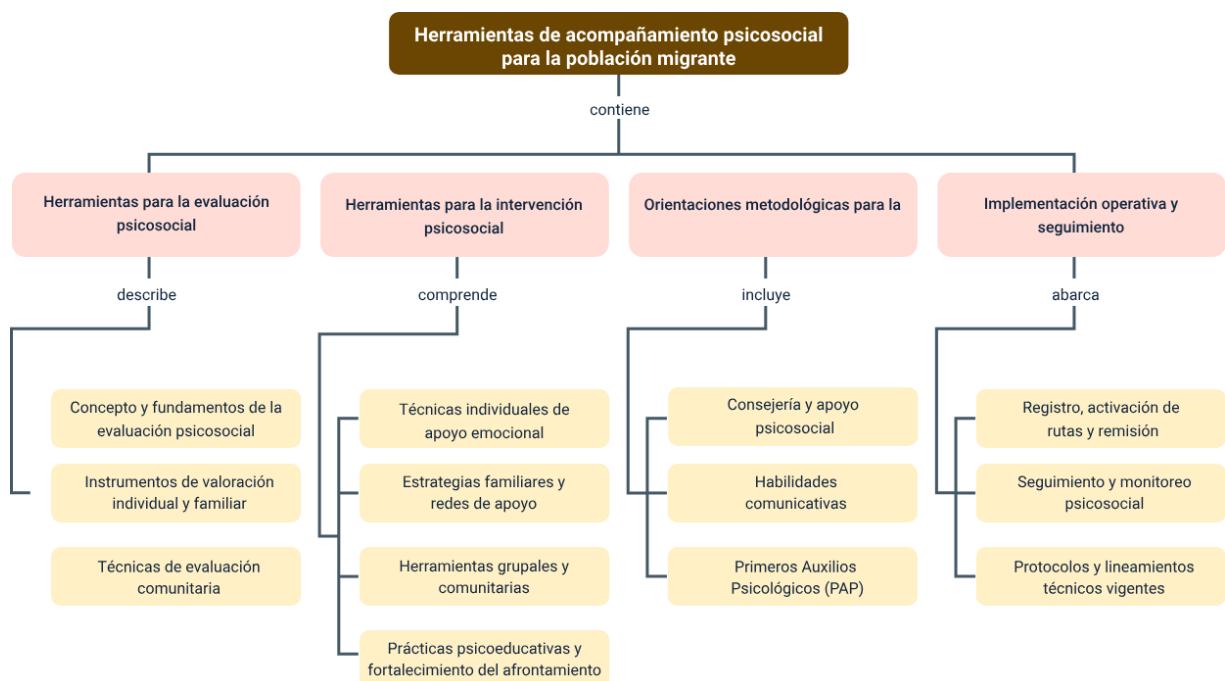
A continuación, se presentan los principales documentos que orientan los protocolos y lineamientos técnicos para el acompañamiento psicosocial:

- ✓ **Lineamientos para la Atención Psicosocial en Movilidad Humana (MSPS, 2023)**: establecen principios, enfoques, rutas de atención, técnicas de intervención y orientaciones operativas para el trabajo en territorio.
- ✓ **Guía MHPSS de la OIM (2020)**: define estándares internacionales para la intervención en salud mental y apoyo psicosocial en contextos de migración, priorizando la seguridad, la participación, la contención emocional, el fortalecimiento de redes y el trabajo comunitario.
- ✓ **Guías de Apoyo Psicosocial de ACNUR**: brindan orientaciones para la intervención en situaciones de emergencia, la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos y el trabajo con familias y comunidades afectadas por el desplazamiento forzado y la migración.
- ✓ **Documentos técnicos de la OPS (2019)**: proporcionan lineamientos para la atención psicosocial en contextos de crisis, emergencias humanitarias y fortalecimiento de capacidades comunitarias en salud mental.
- ✓ **Protocolos territoriales**: corresponden a los lineamientos adoptados por departamentos y municipios para la referencia, contrarreferencia y coordinación interinstitucional, los cuales se ajustan a las normativas nacionales.

El Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS, 2023) señala que estos lineamientos deben ser adaptados a las características específicas de cada territorio, garantizando una atención sensible al trauma, respetuosa de la diversidad cultural y centrada en la protección y restitución de los derechos de las personas.

Síntesis

Este componente formativo aborda el uso de herramientas para la evaluación, intervención y seguimiento psicosocial en contextos de movilidad humana, orientadas a la atención de población migrante, personas retornadas y comunidades de acogida, fortaleciendo la identificación de necesidades emocionales, familiares y comunitarias, el desarrollo de estrategias de apoyo individual, familiar y colectivo, la aplicación de orientaciones metodológicas para una intervención ética y culturalmente pertinente, y la implementación de procesos operativos que garantizan el registro, la activación de rutas de atención, la remisión y el monitoreo, con el fin de promover el bienestar mental, la integración social y la protección de derechos en los territorios.



Material Complementario

Tema	Referencia	Tipo de material	Enlace del recurso
Técnicas de evaluación comunitaria	<p>Humanity & Inclusion América Latina y El Caribe. (2020). Acompañamiento psicosocial, “Apoyo a las personas migrantes venezolanas más vulnerables en Medellín” [Video]. YouTube.</p>	Video	https://www.youtube.com/watch?v=VNFX-xJ1Yx8
Herramientas para la intervención psicosocial	E.S.E. Hospital La Misericordia Calarcá. (2022). Enfoque psicosocial [Video]. YouTube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=fLzTmJhsPUA

Glosario

Acompañamiento psicosocial: proceso integral que busca promover el bienestar emocional, social y comunitario de las personas afectadas por experiencias de movilidad humana.

Afrontamiento: conjunto de estrategias internas y externas que utiliza una persona o familia para manejar situaciones estresantes o complejas, especialmente derivadas de la migración.

Cartografía social: herramienta participativa que permite representar colectivamente el territorio, sus dinámicas, riesgos, recursos y redes comunitarias.

Contención emocional: intervención breve orientada a brindar calma, seguridad y estabilidad emocional a una persona en situación de crisis o angustia.

Genograma: diagrama que muestra la estructura familiar, los vínculos entre miembros y eventos significativos, útil para comprender la historia migratoria.

Intervención comunitaria: conjunto de estrategias colectivas orientadas a fortalecer la convivencia, las redes sociales y el tejido comunitario en territorios receptores de población migrante.

Intervención psicosocial: acción planificada que busca fortalecer el bienestar emocional y social de las personas mediante metodologías participativas, comunitarias y culturalmente pertinentes.

Psicoeducación: proceso de entrega de información clara sobre emociones, reacciones psicológicas y estrategias de afrontamiento para fortalecer el bienestar.

Redes de apoyo: conjunto de personas, instituciones, organizaciones y recursos comunitarios que brindan asistencia emocional, social o práctica.

Registro psicosocial: documento estructurado que recoge información esencial sobre la situación emocional, social y contextual de la persona atendida.

Remisión: proceso mediante el cual un caso es trasladado formalmente a otra institución para recibir atención especializada o complementaria.

Ruta de atención: secuencia organizada de acciones y servicios que orientan la atención y protección de personas migrantes y retornadas.

Seguimiento psicosocial: proceso sistemático de verificación del avance, necesidades y evolución del acompañamiento brindado.

Trabajo grupal: metodología de intervención que reúne a varias personas para promover apoyo mutuo, compartir experiencias y fortalecer herramientas emocionales.

Referencias bibliográficas

ACNUR. (s. f.). Salud mental y apoyo psicosocial. <https://www.acnur.org/que-hacemos/salvaguardar-los-derechos-humanos/salud-publica/salud-mental-y-apoyo-psicosocial>

ACNUR. (2021). Herramienta de ACNUR para el diagnóstico participativo: Guía práctica. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

ACNUR. (2024). Directrices operacionales del ACNUR sobre salud mental y apoyo psicosocial y protección de la niñez y la adolescencia.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). RIAS Salud Mental. MSPS.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Atención psicosocial en emergencias. MSPS.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Atencion-psicosocial-en-emergencias.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2023). Estrategia de acompañamiento psicosocial para población migrante venezolana, población colombiana retornada, comunidades de acogida o receptoras, y lineamientos para su implementación. MSPS.

https://www.minsalud.gov.co/Anexos_Normatividad_Nuevo/Estrategia_psicosocial_poblacion_migrante_y_lineamientos.pdf

Organización Internacional para las Migraciones. (2019). Guía para la atención psicosocial a personas migrantes (Manual de salud mental y apoyo psicosocial). OIM.

Organización Internacional para las Migraciones. (2020). Salud mental, respuesta psicosocial y comunicación intercultural. OIM.

Organización Internacional para las Migraciones. (2021). Manual sobre salud mental y apoyo psicosocial de base comunitaria en emergencias y desplazamiento. OIM. <https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbdl2616/files/mhpss/segunda-edicion-manual-smaps-emergencias-y-desplazamiento.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Salud mental y apoyo psicosocial en emergencias SMAPS. OPS. <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental-apoyo-psicosocial-emergencias-smaps>

Organización Panamericana de la Salud. (2021). Migración y Salud en las Américas. OPS.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). Psychological first aid: Guide for field workers. OMS. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018). Manejo de emociones. OMS.

Organización de las Naciones Unidas. (2018). Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular. ONU.

Secretaría de Integración Social Bogotá – Alcaldía Mayor. (2020). Cartilla Yo Panita.

Créditos

Nombre	Cargo	Centro de Formación y Regional
Diana Rocío Posos Beltrán	Responsable de línea de producción	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Carolina Yusunguaira Ceballos	Experta temática	Centro de Formación de Talento Humano en Salud - Regional Distrito Capital
Eliana Milena Buitrago Umaña	Asesora metodológica	Centro de Formación de Talento Humano en Salud - Regional Distrito Capital
Viviana Esperanza Herrera Quiñonez	Evaluadora instruccional	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Oscar Ivan Uribe Ortiz	Diseñador web	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Jose Yobani Penagos Mora	Diseñador web	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Sebastian Trujillo Afanador	Desarrollador full stack	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima

Nombre	Cargo	Centro de Formación y Regional
Diego Fernando Velasco Güiza	Desarrollador full stack	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Gilberto Junior Rodríguez Rodríguez	Animador y productor audiovisual	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Jorge Eduardo Rueda Peña	Evaluador de contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Jorge Bustos Gómez	Validador y vinculador de recursos educativos digitales	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima