

**Buenas prácticas:  
Acompañamiento en tiempos de  
contingencia sanitaria**



fundación  
**BanAmor**



## Buenas prácticas: Acompañamiento en tiempos de contingencia sanitaria

**Esta publicación forma parte de un trabajo conjunto y coordinado entre Fundación Banamor y equipo ejecutor del Programa Abriendo Caminos.**

**El contenido de este documento se ha logrado gracias a la gentil colaboración de los profesionales de la ejecución abriendo caminos convocatoria 2019.**

**Fecha de elaboración noviembre de 2020.**

**Resumen:** El documento consta de una propuesta de intervención, la cual fue presentada, a modo de compartir la experiencia del equipo ejecutor de Fundación BanAmor, en el marco de la invitación: Jornadas de Aprendizajes y buenas prácticas del Programa Abriendo Caminos, organizada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, durante el mes de octubre de 2020, vía remota.

Cabe señalar, que esta propuesta se enfocó en adecuar la metodología, estrategias y técnicas con dos propósitos, por una parte, dar continuidad a la ejecución centrándose en la participación activa de los (as) niños, niñas, jóvenes y cuidadoras principales, y por otra afrontar las consecuencias socioemocionales experimentadas por los (as) mismos (as) en el contexto de confinamiento a raíz de la emergencia sanitaria, acontecida a nivel mundial.

FICHA PRESENTACIÓN BUENA PRÁCTICA JORNADAS DE APRENDIZAJE Y BUENAS PRÁCTICAS DEL PROGRAMA ABRIENDO CAMINOS EN EL MARCO DEL ACOMPAÑAMIENTO REMOTO			
Antecedentes de la institución			
<b>Nombre institución</b>	Fundación Municipal de Desarrollo Social de Quillota "BanAmor"		
<b>Región</b>	V Región de Valparaíso	<b>Comuna</b>	Quillota
<b>Dirección</b>	Avenida Condell N°364, Quillota.		
<b>Teléfono fijo</b>	223240450	<b>Teléfono móvil</b>	930002989 972320644
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:fundacionbanamor@gmail.com">fundacionbanamor@gmail.com</a>		
<b>Años ejecutando el programa</b>	1 año y 10 meses (desde el 11 de diciembre de 2018 a la actualidad)		
Antecedentes de la ejecución			
<b>Coordinador proyecto</b>	Gissella Olivares Araya		
<b>Año convocatoria</b>	Arrastre 2018		
<b>Territorio donde implementa</b>	Quillota, La Calera, Hijuelas y Limache.		
Buena práctica			
<b>Nombre de la buena práctica</b>	Acompañamiento en tiempos de contingencia sanitaria: "Módulo Pandemia".		
<b>Categoría en la que se enmarca la experiencia de buena práctica</b>	6. Estrategias para el afrontamiento de la crisis sanitaria.		
<b>Fecha de inicio y término de la buena práctica</b>	marzo a noviembre de 2020		
<b>N° de personas que la buena práctica contempla/contempló en su ejecución</b>	57 personas		
<b>¿Quiénes participan o participaron (grupo objetivo) en la buena práctica?</b>	Niños, niñas y adolescentes Cuidadoras principales		
<b>Objetivos buena práctica</b>	<p>➤ <b>General:</b></p> <p>"Elaborar e implementar un plan de intervención remoto dirigido a los niños, niñas, adolescentes<sup>1</sup> y cuidadoras principales del Programa Abriendo Caminos aplicable en tiempo de confinamiento por la crisis sanitaria".</p>		

<sup>1</sup> En adelante se utilizará la sigla NNA para su denominación.

➤ **Específicos:**

1. "Identificar y fortalecer las competencias emocionales<sup>2</sup> de las cuidadoras principales para sobrellevar el confinamiento".
2. "Desarrollar prácticas y conductas, según el ciclo vital de los NNA, para la regulación emocional en contexto de confinamiento por la crisis sanitaria".
3. "Reforzar las relaciones familiares a partir del juego como un método para sostener la comunicación en tiempos de crisis sanitaria".

**Descripción y fundamentación general de la buena práctica.**

Se espera un relato global de la situación abordada, que contextualice las principales problemáticas detectadas, partiendo desde la descripción de la situación inicial de la persona, grupo, familia o comunidad con la que se trabajó, incorporando la experiencia de intervención, las principales acciones implementadas, y los cambios que estas acciones produjeron en la situación inicial.

Con la llegada del coronavirus a Chile, la preocupación de las familias y en específico las de nuestro Programa, se centró en una primera instancia en su prevención para evitar el contagio, en este marco las sesiones presenciales, que habitualmente se realizaban con una periodicidad quincenal, se ven frustradas. Por otra parte, este repentino y abrupto cambio de rutinas para las familias, significó prontamente ansiedad frente a desenlaces inevitables como, por ejemplo: la cesantía de uno/a o más integrantes del grupo familiar, En paralelo, el equipo mantiene el contacto a través de llamados telefónicos o el uso de whatsapp de forma semanal con las mismas.

Además, de las consecuencias que se visualizan en nuestra comunidad, también se desarrollan las problemáticas que se van suscitando a nivel país debido a la contingencia sanitaria y al aislamiento social, es decir, según Ortiz J., Quintero D., y otros<sup>3</sup> (2020) explica que la pandemia por coronavirus (COVID-19) es una emergencia de salud pública de preocupación internacional, [...] y hoy representa un gran desafío a la salud mental. Estudios en epidemias anteriores han revelado una profunda y amplia gama de consecuencias psicosociales a nivel individual y comunitario durante los brotes, tales como: insomnio, ansiedad, depresión, y trastorno por estrés postraumático (p.2)

Por lo tanto, es que nos vemos en la necesidad de realizar un acompañamiento complementario remoto, que permitiera a las familias manejar los inevitables episodios de crisis emocionales que conlleva la pérdida de trabajo, la escasez de alimentos en el hogar, la preocupación y el temor constante al contagio, a la muerte, a la pérdida de la libertad, el hacinamiento, los cambios de las rutinas; en resumen, a la incertidumbre emocional y material.

<sup>2</sup> Para efecto de la propuesta se entenderá como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

<sup>3</sup> Ortiz, J., Quintero, D., Córdoba C., Ceballos F., y Córdoba F. (2020) Consecuencias de la pandemia Covid 19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Scielo*, 1-22 DOI: 10.1590/SciELOPreprints.303.

Analizado el panorama, en base a la información testimonial<sup>4</sup> recabada principalmente desde las cuidadoras, se pone en marcha la elaboración de una metodología que tuviera un **enfoque de derechos y con un alcance participativo en el desarrollo de competencias emocionales**, a través de las técnicas lúdicas y narrativas, en la exploración de las emociones con el uso de los sentidos de cada participante como una forma de ejercitar su conciencia emocional; que es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado (Bisquerra, 2003, p.17)<sup>5</sup>

Todo lo anterior, basados en la importancia de afrontar los acontecimientos estresantes que surgen en medio de la pandemia declarada. En este punto es importante destacar, que siguiendo la revisión bibliográfica que valiera de fundamento teórico para la implementación de la propuesta metodológica, llegamos al autor Lecannelier y en la interpretación de su libro "*El Trauma oculto en la infancia*"<sup>6</sup>, concordando con el doctor en psicología infantil en que era necesario iniciar el proceso con los adultos responsables, generando sensibilización y amplitud de los estados de conciencia, a fin de que los mismos sean capaces de generar espacios de contención y comprensión del dolor o trauma que viven los niños (as) a su cargo (2018). Asimismo, el autor antes mencionado manifiesta que la sensibilización se convierte en acción, y a partir de ahí muchas cosas buenas pueden pasar para ayudar a apaliar o disminuir el dolor oculto en la infancia (p.13).

Sin embargo, las intervenciones se pueden ver amenazadas cuando los mismos adultos han sido vulnerados en su propia infancia y más aún no les han proporcionado las herramientas para contener, o entenderse desde la complejidad interior, es ahí donde las emociones juegan un rol primordial a la hora de disponer de decisiones y/o acciones.

Mientras que, el desarrollo emocional en la primera infancia, sobre todo puesto que, el niño(a) carece de la capacidad de regular por sí mismo sus estados emocionales y queda a merced de reacciones emocionales intensas. La regulación afectiva solo puede tener lugar en el contexto de una relación con otro ser humano. El contacto físico y emocional —acunar, hablar, abrazar, tranquilizar— permite al niño (a) establecer la calma en situaciones de necesidad e ir aprendiendo a regular por sí mismo sus emociones (UNICEF y Fundación Kaleidos, 2012, p.13)<sup>7</sup>

A su vez, el estudio llamado "*Desarrollo emocional, clave para la primera infancia*" de las mismas instituciones antes mencionados, explica que los desarrollos tempranos muestran la importancia en que en los primeros años de vida de un niño(a) son un período sensible a la desadaptación y propicio para el establecimiento de problemas en el plano emocional, ligados a desajustes y desarmonías en el desarrollo (p.26).

---

<sup>4</sup> Información contenida en fichas de seguimiento acompañamiento telefónico Programa Abriendo Caminos, formato MDSYF

<sup>5</sup> Bisquerra, R. (2003). Educación Emocional y competencias básicas para la vida. Revista de investigación educativa, 21(1), 7-43.

<sup>6</sup> Lecannelier F., (2018). El Trauma oculto en la infancia. Santiago, Chile: Editorial Penguin Random House.

<sup>7</sup> UNICEF y Fundación Kaleidos (2012). Desarrollo emocional. Clave para la primera infancia. Recuperado de: <http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4690/Desarrollo%20emocional.%20Clave%20para%20la%20primera%20infancia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Asimismo, lo abarca la psicóloga Navarro J., (2020)<sup>8</sup>, la cual aclara que la base del trauma es biológica, es decir la historia del cuerpo es la que se debe abordar, teniendo que trabajar la experiencia encarnada, dicho esto, en la práctica se identifican y visualizan las emociones, y por tanto eventos traumáticos en la conducta, siendo fundamental para el abordaje de lo interno y externo, ya sea por eventos anteriores o el presente, con la finalidad que se disminuyan factores de riesgo en la crianza y siendo lo relevante en nuestra metodología a nivel individual y grupal familiar (cuidador(a) y NNA).

Por lo tanto, de ahí se pasa al constructo de competencia emocional como factor esencial para la prevención y el desarrollo personal y social (Bisquerra, 2003, p. 17). Y que conlleva, la tan anhelada educación emocional que pretende dar respuesta a un conjunto de necesidades sociales que no quedan suficientemente atendidas en la educación tradicional. Necesarias, debido a que es una forma de prevención primaria inespecífica. Concibiéndose como tal a la adquisición de competencias que se pueden aplicar a una multiplicidad de situaciones, tales como la prevención del consumo de drogas, prevención del estrés, ansiedad, depresión, violencia, etc. (Bisquerra, 2003, p.21).

En efecto, los objetivos esperados y primordiales de la metodología de trabajo empleado se pueden resumir en los siguientes: adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones, identificar las emociones de los demás; desarrollar la habilidad y conocimiento para regular las propias emociones, prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas; desarrollar la habilidad para generar emociones positivas y acompañar en el proceso de aislamiento social e incertidumbre por la contingencia sanitaria. Si bien, quizás en el presente los resultados no serán profundos y radicales, es posible que sean oportunidades y cimientos para desarrollar habilidades y competencias emocionales con la finalidad de afrontar situaciones futuras a nivel personal, familiar y social.

Cabe destacar, que los espacios producidos a la fecha con las familias han sido fructíferos, puesto que se han abordado temáticas personales, que se asocian a efectos traumáticos con su propia niñez y la maternidad, y a su vez, con los NNA que se han evidenciado mediante el juego sensaciones que dan respuesta a emociones que promueven la regulación.

#### **Metodología y técnicas utilizadas en el desarrollo de la buena práctica.**

Describir detalladamente la metodología, técnicas, y estrategias utilizadas en el desarrollo de la experiencia.

La metodología del plan de intervención propuesto, tiene un enfoque de derecho el cual permite que los NNA en un espacio de interacción identifiquen y validen su estado emocional, logrando con ello reconocer lo que sienten y cómo actuar frente a distintas situaciones cotidianas, más aún cuando nos encontramos en una pandemia sanitaria declarada a nivel mundial.

Es importante, detenerse aquí para relevar el papel fundamental que tiene el cuidador/a de los NNA para cumplir este objetivo, dado que se precisa de una persona que conduzca y entregue las condiciones propicias a los mismos para los cambios; a través de la escucha activa, la contención y la

<sup>8</sup> Navarro, J. (2020). Primeros auxilios emocionales para niños/as y adolescentes en tiempos de Covid-19. Ponencia del 25 de abril del presente, en Universidad Alberto Hurtado, Chile.

Propuesta de Intervención  
Fundación BanAmor

conducción de alguna estrategia para disminuir los niveles de estrés o angustia, que pueda sentir en ese momento particular el NNA.

Por otra parte, e interpretando lo declarado en el manual de acompañamiento psicosocial del Programa Abriendo Caminos, uno de los desafíos que tiene dicho programa es que sus ejecutores debiesen desplegar acciones que permitan el ejercicio de los NNA como sujetos de derecho, donde los mismos sean escuchados y reconocidos por su entorno familiar y comunitario. Por tanto, lo que se pretende con esta metodología, es atreverse a proponer un complemento de lo que ya se realiza, con un alcance de participación acción, dado que el traspasar estrategias a las cuidadoras responsables de la crianza permitirá mejorar el rol de garantes y protectores de los derechos de los NNA a su cargo.

En relación a las estrategias a utilizar podemos identificar las sesiones remotas; para su implementación previamente se levantó la información, considerando para ello una encuesta a las cuidadoras que permitió organizar las vías de comunicación y frecuencia viable para sostener el vínculo y continuar con el acompañamiento psicosocial de los participantes del Programa Abriendo Caminos Convocatoria Arrastre 2018<sup>9</sup>. Dicho lo anterior, es que se hace necesario destacar, que si bien las sesiones remotas son la vía para llegar con las temáticas lo primordial aquí es el acompañamiento al cual tienen derecho las familias, independiente del estado de excepción de catástrofe declarado, dado que se mantienen acuerdos mutuos, comprendidos en la carta de compromiso y plan de intervención firmados en el momento de aceptar la invitación a participar del Programa.

Por último, señalar que la técnica utilizada en sesión a sesión es la Observación<sup>10</sup> debido que no es invasiva, va acorde con el tiempo, medios a utiliza y permite registrar las competencias emocionales a trabajar.

“Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”<sup>11</sup>.

Además de la técnica mencionada, tenemos la utilización del juego dado que es clave para el desarrollo de habilidades motrices, cognitivas y perceptuales<sup>12</sup>. Lo anterior, se logra entregando elementos didácticos que los niños, niñas y adolescentes junto a sus cuidadoras principales deben explorar en la libertad de sus hogares.

---

9 Los resultados de la encuesta se encuentran adjuntos al formulario.

10 Ver en adjuntos Pauta de Observación.

11 Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. “Metodología de la Investigación”. McGraw-Hill/interamericana Editores. 5ta edición. México. Pág. 260.

12 Equipo ejecutor (2018). “El Juego como Herramienta Metodológica con Niños, Niñas y Jóvenes”. Fundación BanAmor. Visitado en <http://www.fundacionbanamor.cl/wp-content/uploads/2018/11/El-Juego-como-Herramienta-Metodologica-con-Niños-Niñas-y-Jóvenes.pdf>

Propuesta de Intervención  
Fundación BanAmor

**Describir los principales resultados de la experiencia.**

Los resultados de la experiencia aún se encuentran en proceso, dado que se espera evaluar en el mes de noviembre del presente año. No obstante, a lo anterior se propone la aplicación de una encuesta familiar a través de google o llamado telefónico. Con dicho instrumento, se espera medir el impacto o los aportes que la metodología remota propuesta tuvo en términos del manejo emocional en tiempos de la crisis sanitaria en las familias participantes del Programa Abriendo Caminos Convocatoria Arrastre 2018.

Por último, destacar que se estiman los siguientes resultados esperados:

- ✓ Que al menos el 70% de las cuidadoras principales logre identificar aquellas competencias emocionales desarrolladas y aquellas que se deben fortalecer.
- ✓ Que al menos el 70% de las cuidadoras principales logre reflexionar sobre las necesidades en tiempos de crisis y el reconocimiento de su identidad.
- ✓ Que el 70% de los niños, niñas y adolescentes, independiente del ciclo vital en el que se encuentren sean capaces de explorar los sentidos del cuerpo.
- ✓ Que el 70% de los niños, niñas y adolescentes, independiente del ciclo vital en el que se encuentren puedan manifestar situaciones que generen diferentes emociones y lo asocien con formas de accionar.
- ✓ Que al menos un 65% de las familias a través del juego se permita generar un espacio de apoyo y comunicación.

**Identificar las principales fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de la experiencia.**

<b>Fortalezas:</b>	<b>Oportunidades:</b>	<b>Debilidades:</b>	<b>Amenazas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza en el vínculo construido (trayectoria de la intervención).</li> <li>✓ Comprensión desde las profesionales hacia cada miembro del grupo familiar con la complejidad que cada uno tiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento desde las familias las problemáticas que presentan y las crisis emocionales a las que se enfrentan.</li> <li>✓ Flexibilidad en horario de atención y contención.</li> <li>✓ Posibilidad para realizar adaptación metodológica.</li> <li>✓ Escalabilidad de la metodología de intervención independiente del contexto sanitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inestabilidad y restricción en los medios de comunicación.</li> <li>✓ Condición económica familiar.</li> <li>✓ Situación laboral de la C.P, condiciona el vínculo con los NNA.</li> <li>✓ Desorden de rutinas familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Condición territorial por contingencia sanitaria (cuarentena, cordón y aduana sanitaria).</li> <li>✓ Posible contagio Covid-19 (familias como profesionales).</li> </ul>



**En qué forma la buena práctica desarrollada, contribuye en el proceso de intervención que realiza a través del Programa Abriendo Caminos y en la promoción de los derechos de los niños, niñas y jóvenes.**

En base a fomentar y desarrollar competencias emocionales para los cuidadores (as) y niños, niñas y jóvenes, se pueden abordar puntos vitales, los cuales son:

**Crianza respetuosa, desarrollo socioafectivo y deconstruir patrones generacionales:** Según Martínez (2009)<sup>13</sup> Los cambios en la familia, en las interacciones y en las pautas de crianza pueden afectar los estilos parentales y el desarrollo socioafectivo en la infancia. En donde, la red familiar se reorganiza y las relaciones se redefinen permanentemente; en las interacciones negativas en la familia pueden crearse desajustes psicológicos en los hijos (as), lo cual dependerá del grado de satisfacción que se tenga por ser padre y/o madre. De igual manera, los conflictos que enfrentan los padres diariamente y el estrés experimentado, debido a funciones relacionadas con la crianza, pueden influir sobre las características de los hijos (as) y su ajuste emocional (p.3).

Por lo tanto, La crianza está afectada por las relaciones agresivas, la privación afectiva y otras problemáticas de la familia, que deben ser abordadas o manejadas multifactorialmente y en donde las emociones, y el trauma oculto del adulto significativo cobra relevancia, imposibilitando que se desarrolle una crianza respetuosa y desarrollo socioafectivo, por lo tanto, los cuidadores (sean o no padres y madres biológicos) son fundamentales en la regulación emocional de los hijos (as) y en como ellos expresen sus emociones socialmente, de modo que, un adulto competente emocionalmente y consciente de sus capacidades, podrá ejercer una crianza respetuosa y fomentar el desarrollo adecuado del niño, niña y joven, acordes a su ciclo vital.

Asimismo, la deconstrucción se hace presente, puesto que al conectarme con las emociones y, por tanto, la conducta asociada, puedo remontar a ese momento y poder entender la situación para afrontarla en el presente (resignificación) dando la posibilidad de curar. Las comprensiones de las emociones son necesarias para sanar sucesos que afectaron el desarrollo psicológico, mental y social. Cabe mencionar, que según Lecannelier (2018) indica que las experiencias traumáticas suelen repetirse a través de generaciones, a menos que no se realice algún tipo de intervención que rompa el ciclo del trauma (p.47).

**Abordaje indirecto de las consecuencias de la privación de libertad:** Las personas privadas de libertad presentan un conjunto de consecuencias psicológicas que aumentan las dificultades para mantener relaciones sociales adecuadas y que, a su vez, se traduce en una mayor conflictividad dentro del entorno (Casado y Ruano, 2018, p.6)<sup>14</sup>.

Asimismo, Lecannelier (2008) indica que los adultos que han sufrido trauma en su infancia incluyen el 100% del sistema carcelario (p. 48).

Los datos mencionados, indican la dificultad emocional de las personas que se encuentran

<sup>13</sup> Martínez, A. (2009). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 6 (1), 111-121.

<sup>14</sup> Casado, D., y Ruano, Á. (2018). Reflexiones sobre el impacto de la privación de libertad en la dimensión emocional de los internos reclusos en los centros penitenciarios españoles. La educación emocional como complemento a la reinserción y reeducación. *Revista Edetania*, 53(1), 225-240.

intramuros, además de las sabidas vulneraciones sociales, económicas, educacionales y familiares que algunos presentan, por lo tanto, si el contexto familiar propicia ambientes no saludables y aún persisten conductas que vulneran la esfera emocional de los niños, niñas y jóvenes del grupo familiar, es difícil romper patrones conductuales y entender el proceso abrupto de la salida de un miembro del hogar. Por esta razón, se debe entregar herramientas y técnicas de regulación e identificación de las emociones que producen sobrellevar y regular situaciones estresores del medio, pudiendo aportar en mitigar efectos de la privación de libertad y a su vez, disminuir y prevenir probabilidades que los niños, niñas y jóvenes puedan repetir conductas delictivas, y posibilitando decisiones favorables y saludables para su desarrollo.

**Promoción y protección de los derechos de niños, niñas y jóvenes:** El bienestar infantil es una de las metas sociales más importantes y necesarias, puesto que, el poder presentar niños, niñas y jóvenes sin vulneraciones, maltratos y abusos, es una de las tareas empleadas en cada país, en vista de que, niños (as) "sanos" psicológicamente, físicamente y socialmente serán adultos "sanos", que podrán llevar una calidad de vida y oportunidades. Por lo tanto, la promoción y el desarrollo de espacios sanos, respetuosos y que contengan a los niños (as) son imprescindibles para conseguir dicha meta.

Es por lo anterior, que promover los espacios y sus derechos, son vitales para su progreso, el cual, con lleva poder escuchar y comunicar entre madres, padres y cuidadores a los niños, niñas y jóvenes, y a su vez implicar a los territorios donde ellos se sitúan. En consecuencia, parte importante de su desarrollo neurocognitivo es el desarrollo emocional que apunta a entender las propias emociones, regular, solidarizar con los demás, empatizar y ser resiliente en base a lograr el adecuado entendimiento de mi medio, y la forma de poder lograrlo es visibilizando, y promoviendo los derechos fundamentales para su correcto desarrollo - desempeño, a partir de crear espacios amigables y cariñosos primarios, es decir, desde el hogar y su grupo familiar más significativo.

***Buenas prácticas:  
Acompañamiento en tiempos de contingencia sanitaria***



fundación  
**BanAmor**