



## Ficha de Conocimiento

# Salud mental de los y las trabajadoras que atienden a personas migrantes: estrategias de cuidado y autocuidado

Comunidad MIEUX+ en América Latina y el Caribe



## Antecedentes

El 28 de junio de 2022 tuvo lugar la 4ª reunión de la Comunidad MIEUX+ en América Latina y el Caribe (LAC). El tema central de esta reunión fue la **salud mental de los y las trabajadoras que atienden a personas migrantes**, así como las **estrategias de cuidado y autocuidado** de este tipo de profesionales.

La sesión tuvo como objetivo el de facilitar el intercambio de conocimientos y prácticas entre funcionarios públicos de las administraciones de la región de LAC, así como aquellas que se llevan a cabo en los Estados Miembros de la Unión Europea. Para ello se presentó el trabajo en materia de salud mental y migración del **Servicio de Inmigración y Refugio, del Ayuntamiento de Barcelona**, que expuso la experiencia del **Programa Nausica sobre el acompañamiento en la intervención social compleja y salud mental de los equipos técnicos del Programa Municipal de Atención a personas refugiadas en Barcelona**. Esta exposición vino acompañada de una intervención de la experta, **Cecilia Gelpí**.

<https://www.mieux-initiative.eu/en/>





# Salud mental de los y las trabajadoras que atienden a personas migrantes



## Marco teórico

- Trabajar con el sufrimiento humano de las personas migrantes puede conllevar un impacto, especialmente para la salud física y psicológica de las personas que trabajan con ellas;
- El autocuidado es cualquier actividad que realizamos deliberadamente, con el fin de cuidar nuestra propia salud mental, emocional y física. Sería una actividad, o cualquier otra cosa o elemento, que nos da energía, en lugar de quitárnosla.
- La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el autocuidado como:  
«La capacidad de las personas, familias y comunidades para promover la salud, prevenir enfermedades, mantener la salud y hacer frente a enfermedades y discapacidades con o sin el apoyo de un proveedor de atención médica»;
- Incorporar actividades de autocuidado en la vida diaria ayuda a identificar, manejar y reducir el estrés y la ansiedad. De igual manera, ayuda a mantener y mejorar la salud y el bienestar a corto y largo plazo;
- El autocuidado puede ayudar a prevenir reacciones negativas como el trauma secundario, fatiga por compasión o el agotamiento.

## Impacto en la salud mental e intervención psicosocial

### 1. Posible impacto del trabajo con población migrante

El trabajo con población migrante, si bien es gratificante, puede ser un desafío para el o la trabajadora. El profesional se enfrenta al sufrimiento humano, así como a historias de vida de las personas sobrevivientes de violencia e incluso tortura. Igualmente, el hecho que este profesional esté expuesto de manera continuada ante este sufrimiento humano hace inevitable que quede impactado por este.

**Reconocer el impacto y asumir la responsabilidad de abordarlo es, no sólo es un derecho, sino también una cuestión ética para poder acompañar mejor el sufrimiento ajeno.**

## 2. Fatiga por compasión o desgaste por empatía (Figley 1983 y 1995)

Se refiere al coste de la ayuda que puede llevar a una incapacidad de empatizar con las personas beneficiarias cuando comparten sus experiencias o la falta de voluntad para soportar el dolor de historias difíciles o brindar apoyo. Los y las profesionales expuestos regularmente a las experiencias traumáticas son particularmente susceptibles a desarrollar fatiga por compasión.

Los síntomas son:

- **Sentimientos de impotencia y desamparo ante el sufrimiento del paciente;**
- **Reducción de los sentimientos de empatía y sensibilidad;**
- **Sentirse abrumado y agotado por las exigencias del trabajo;**
- **Sensación de desapego, insensibilidad y desconexión emocional;**
- **Pérdida de interés por las actividades que solía disfrutar.**

## 3. Trauma Vicario (Pearlman 1990 Saakvitne 1995) o traumatización secundaria

El trauma vicario puede ocurrirle a un trabajador después de una única exposición a una persona traumatizada o bien debido a la exposición acumulativa a pacientes traumatizados. El o la profesional puede comenzar a experimentar los mismos síntomas experimentados a los que han sufrido el trauma (Trastorno de Estrés Postraumático). Estos son:

- **Reexperimentación** (flashback);
- **Evitación;**
- **Hiperactivación** (por ejemplo, hipervigilancia);
- **Entumecimiento y estado anímico negativo.**

## 4. Burnout (Freudenberger 1974; Maslach 1980)

La OMS (1998) considera el burnout como un síndrome resultante del estrés laboral crónico que no sido manejado con éxito. Las **tres dimensiones características son:**

- **Cansancio emocional:** agotamiento emocional, falta de energía o desmotivación para atender a personas;
- **Despersonalización:** mayor distancia mental del trabajo, llegando a tener sentimientos de negativismo y/o cinismo hacia las personas;
- **Realización personal:** sentimientos de eficacia profesional reducida y baja autoestima.

## 5. Impactos positivos

No todos los impactos son negativos, entre los positivos encontramos:

- **Satisfacción por compasión:** es el sentimiento de satisfacción por el trabajo que se realiza;
- **Resiliencia vicaria:** es el impacto positivo sobre los/as profesionales y su consecuente crecimiento personal como resultado de su contacto con la resiliencia de las personas migrantes;
- **Transformación vicaria:** se caracteriza por tener un profundo sentido de conexión con los demás, un incremento de la apreciación de la propia vida, así como un aumento del sentido de significado del ser y esperanza.

# Estrategias para fortalecer el autocuidado como un elemento indisoluble de la protección integral para los y las profesionales

## Matriz 3x3x3 del Cuidado Profesional

<b>RIESGOS</b>	<b>RESPONSABILIDAD/ RESISTENCIAS</b>	<b>RESILIENCIA</b>
<b>CONSCIENCIA</b>	<b>BALANCE</b>	<b>CONEXIÓN</b>
<b>INDIVIDUAL</b>	<b>EQUIPO</b>	<b>INSTITUCIONAL</b>

*Cecilia Gelpí Arroyo*

<b>Factores que contribuyen al desgaste profesional</b> y a tener un mayor o menor impacto del trabajo: riesgos del contexto del propio trabajo, así como de nuestro estado previo; responsabilidades (el autocuidado como compromiso y responsabilidad ética) y las resistencias existentes y barreras para cuidarnos; resiliencia (como la capacidad de salir fortalecidos/as de las experiencias vividas).	<b>Principios o pilares fundamentales para el autocuidado:</b> consciencia (estar en sintonía con las propias necesidades, límites, emociones y recursos); balance (entre la vida personal y profesional sin caer en la trampa de crear un equilibrio sujeto al desarrollo del trabajo, límites); conexión (romper el aislamiento y silencio que provoca el dolor y sufrimiento no reconocido; comunicación no violenta; supervisión)	<b>Dimensiones:</b> todas las variables anteriores pueden representarse entres ámbitos o dimensiones: individual, de equipo e institucional.
---	---	--



# Ayuntamiento de Barcelona, España

**Programa Nausica sobre el acompañamiento en la intervención social compleja y salud mental de los equipos técnicos del Programa Municipal de Atención a personas refugiadas en Barcelona.**

El **Programa Nausica**, implementado por el **Servicio de Inmigración y Refugio del Ayuntamiento de Barcelona, España**, se planteó como una **iniciativa complementaria dirigida a las personas que habían perdido el estatus de protección internacional y que carecían de autonomía**.

El programa **se puso en marcha en 2015** durante la llamada «crisis de los refugiados». **Surgió de la voluntad política** de desarrollar **iniciativas para mejorar el apoyo a los refugiados**, dentro de la visión de Barcelona como ciudad santuario abierta a la acogida de personas en situación de vulnerabilidad.

En comparación a programas similares, los resultados del programa son muy superiores, con una tasa de éxito de casi el 50%. Esto es, **casi el 50% de las personas a las que apoya Nausica alcanzan la autonomía**.



## Buenas prácticas identificadas

### 1. Diferenciar a los diferentes tipos de personas beneficiarias

El proyecto diferencia 3 niveles diferentes de situación de las personas beneficiarias: individuos, personas con familia y personas con situaciones complejas y vulnerables.

### 2. Fomentar el intercambio sobre lecciones aprendidas entre los diferentes actores

Es importante fomentar el intercambio entre los diferentes actores sobre las lecciones aprendidas para mejorar el apoyo y la calidad de los servicios.

### 3. Poner el foco entre la colaboración entre entidades sociales

El éxito del programa se debe, en buena medida, a que en sus inicios se planteó como una colaboración con las distintas entidades sociales.

### 4. Centrarse en los y las beneficiarias y proponer soluciones adaptadas

El seguimiento de los casos que se estableció en Nausica permitió al personal centrarse en las historias que han vivido las personas y adaptar las a soluciones propuestas, a veces inadecuadas, proponiendo otras nuevas.

### 5. Hablar sobre el tratamiento de la confidencialidad

Se discutió la cuestión de la confidencialidad para ver cómo se podía compartir la información respetando al mismo tiempo el derecho a la intimidad de las personas.

### 6. La confianza es un elemento clave en el trabajo del proyecto

Este busca espacios de colaboración con transparencia. No siempre es fácil, pero el resultado hasta ahora es positivo.



## Retos

Las personas que buscan refugio pueden pasar por situaciones muy difíciles, pueden ocurrir muchas cosas durante el viaje migratorio y pueden llegar en mal estado psicológico.

Los grandes flujos migratorios dificultan la buena gestión. Es más fácil prestar atención más personalizada cuando los flujos son más reducidos y por ende más fáciles de gestionar. Así mismo, las buenas prácticas y las lecciones aprendidas son más fáciles de aplicar en contextos de no emergencia humanitaria.



## Recursos adicionales

### Herramientas

- EETS: Escala de Estrés Traumático Secundario (EETS; Bride, et al, 2004, adaptada a Chile por Guerra y Saiz, 2007);
- Fortalecer resiliencia: Williams and Poijula. (2002). The PTSD Workbook: Simple, Effective Techniques for Overcoming Traumatic Stress Symptoms;
- MBI, Maslach Burnout Inventory (constituido por 22 ítems para medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout);
- BAI, Inventario de Ansiedad de Beck (compuesto por 21 ítems que describen diversos síntomas de ansiedad).

### Algunas sugerencias para el fomentar las habilidades para autocuidado profesional

- Hábitos para dormir mejor;
- Saber poner límites;
- Practicar ejercicios de respiración;
- Estrategias de evitación y concentración intencionada fuera del ámbito de trabajo;
- Técnicas de conexión a tierra;
- Gestionar los pensamientos intrusivos y «flashbacks»;
- Mindfulness;
- Romper con el círculo de tensión y estrés con la técnica de relajación muscular progresiva;
- Frenar la conexión tensión- ansiedad poniendo atención a nuestro cuerpo y hacer ejercicios de estiramientos físicos;
- Romper el ciclo de estrés en tu mente con ejercicios de visualización.

