

# Guía para padres, madres y cuidadores

sobre el manejo de angustia, ansiedad o estrés, en  
niños, niñas y adolescentes refugiados/as y migrantes



Trabajando  
juntos



+CIFRC

+ CRUZ ROJA CHILENA

Chile, enero 2020

*Esta publicación ha sido elaborada con el apoyo de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de Cruz Roja Chilena (CRCh) y de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) no puede considerarse que refleje en modo alguno las opiniones de ACNUR.*

*Este contenido fue desarrollado en base a publicaciones de las siguientes organizaciones y autores:*

- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC)
- Organización Mundial de la Salud
- Defensoría de la Niñez de Chile
- Psicólogos Voluntarios de Chile
- Achotegui, J. (2009) - Migración y salud mental. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de Ulises). Zerbitzuan, (46), p. 163-171.

# "Guía para padres, madres y cuidadores"

sobre el manejo de angustia, ansiedad o estrés, en niños, niñas y adolescentes refugiados/as y migrantes

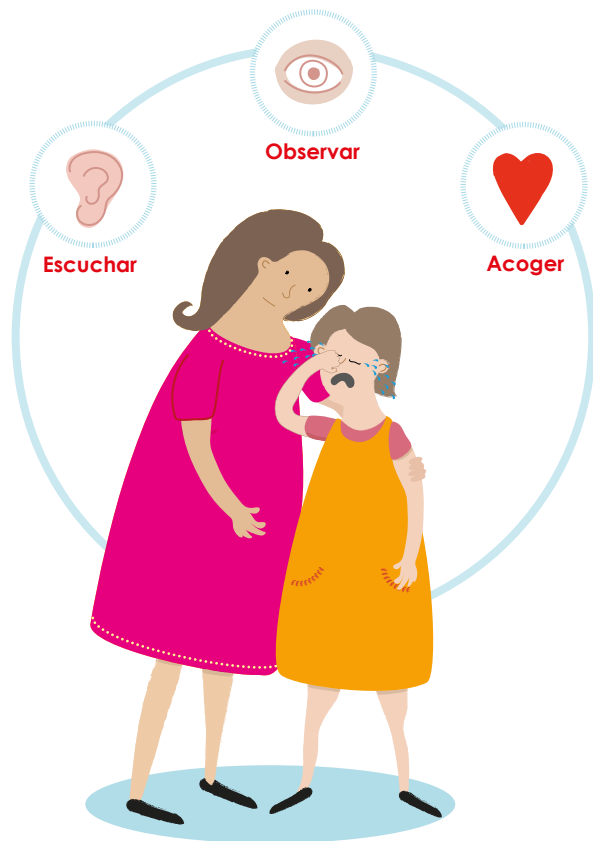
"Esta guía pretende ser un aporte para todos aquellos padres, madres y cuidadores que han visto a sus hijos/as, sobrinos/as, nietos/as o niños/as y adolescentes que estén bajo sus cuidados, enfrentar situaciones de \*angustia, \*ansiedad o \*estrés, sobre todo debido al proceso de migración y/o a situaciones de movilización social.

**Escuchar, observar y acoger** a niños, niñas y adolescentes será fundamental para que éstos puedan elaborar sus emociones y sentimientos de una manera adecuada y a la vez puedan fortalecer los lazos con ellos/as. En esta guía encontrarán algunas señales que pueden indicar que los niños, niñas y adolescentes están pasando por algún tipo de dificultad y luego se ofrecen algunas recomendaciones para poder acompañarlos/las de una forma apropiada.

**\*Angustia:** estado de intranquilidad muy intenso causado por algo desagradable o por la amenaza de una desgracia/peligro.

**\*Ansiedad:** estado caracterizado por una gran inquietud, intensa excitación y extrema inseguridad

**\*Estrés:** estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal



# SEÑALES FRENTE A LAS MOVILIZACIONES CIVILES

Algunas señales que pueden indicar que un niño, niña o adolescente está enfrentando una situación de angustia, ansiedad o estrés debido a las movilizaciones civiles en Chile.



**Comunicación clara y abierta de miedo** frente a los eventos que están pasando.

**Pérdida de apetito o comer en exceso.** Cualquier cambio en los hábitos alimentarios de los niños, niñas y adolescentes debe ser considerado y se le debe prestar una atención significativa.



**Problemas para dormir y tener pesadillas a menudo,** sobre todo de **carácter violento.** Esto puede deberse, entre otras cosas, a una exposición constante y/o excesiva a medios de comunicación y redes sociales que muestran imágenes explícitas.

**Cambios en sus temas de conversación** y en su frecuencia (habla más o pasa más tiempo en silencio).



Emociones  
esperable  
ante una crisis



Rabia



Miedo



Tristeza



Culpa



Vergüenza



5

**Inestabilidad emocional**  
el niño/a podría vivir una montaña rusa de emociones, las cuales podrían cambiar varias veces a lo largo de un día. Entre éstas podrían estar el miedo, la rabia, irritabilidad, o se podría volver más introvertido/a, silencioso/a. Incluso podría reaccionar agresivamente sin razón aparente.

**Problemas físicos, como dolores de cabeza y estomacales**, sobre todo en menores de 6-7 años, **que no tengan un origen claro**. A veces estos dolores pueden provenir de una causa emocional.



6



7

Uno de los primeros cambios que sucede cuando los niños/as están en crisis, son las **variaciones en su rutina de ir al baño**: algunos/as que ya sabían ir al baño, empiezan a orinarse de nuevo, otros pueden tener un aumento, disminución o ausencia total de sus deposiciones.

**Cambios repentinos de ánimo y/o de comportamiento**. Ésta puede ser una señal de que algo le está afectando y no encuentra la manera de decirlo.



8

## RECOMENDACIONES ANSIEDAD Y ANGUSTIA

### Recomendaciones para manejo de ansiedad y angustia en niños, niñas y adolescentes frente a las movilizaciones civiles en Chile.

*Ante una crisis no existe una respuesta única, sino que los niños/as pueden responder de manera diferente cuando enfrentan una situación de angustia, ansiedad o estrés.*



#### **Mantener la calma y mostrar tranquilidad.**

Nuestro estado emocional influye directamente en la forma en que los niños, niñas y adolescentes puedan entender la situación.

**Acogerlos.** Es necesario ofrecerles un espacio de \*contención seguro junto a su familia, donde puedan expresar sus inquietudes y entender sus emociones, sin miedo a ser juzgados/as.



*\*Contención emocional: proceso de calmar y facilitar la confianza de una persona que está sufriendo una fuerte crisis emocional*



**3** Explicarles lo que está pasando. Nunca se les debe mentir, omitir o negar lo que está sucediendo. Lo ideal es utilizar **palabras acorde a la edad del niño, niña o adolescente**, usar palabras simples y concretas, entregando información útil y evitando inventar historias de fantasía que puedan causar confusión.

**Jugar con ellos/as.** Dedicar un tiempo valioso para esto puede ayudar al niño o niña a **expresar mejor sus emociones** y en un ambiente más cómodo.



**5** No exponer a los niños/as y adolescentes a noticias y redes sociales con contenidos **violentos** sobre lo que está pasando, pues esto **puede aumentar la angustia y el miedo**. Si es que llegan a ser expuestos a estos medios, procure que siempre cuenten con la presencia de un adulto responsable que pueda explicar la situación.



Si el niño o niña se le acerca expresando miedo o angustia por lo que acontece, **acogerlo de forma cariñosa, abrazarlo, decirle que lo/la entiende y que es normal sentirse así en este tipo de situaciones.** Dejarle claro que usted está ahí y que no está solo/a.

**Disponer de un espacio para el diálogo** en donde pueda **preguntarle al niño o niña qué siente y qué piensa** de lo que está pasando, para que puedan expresarse abiertamente. Con **adolescentes se debe escuchar y validar** lo que éste quiera expresar.

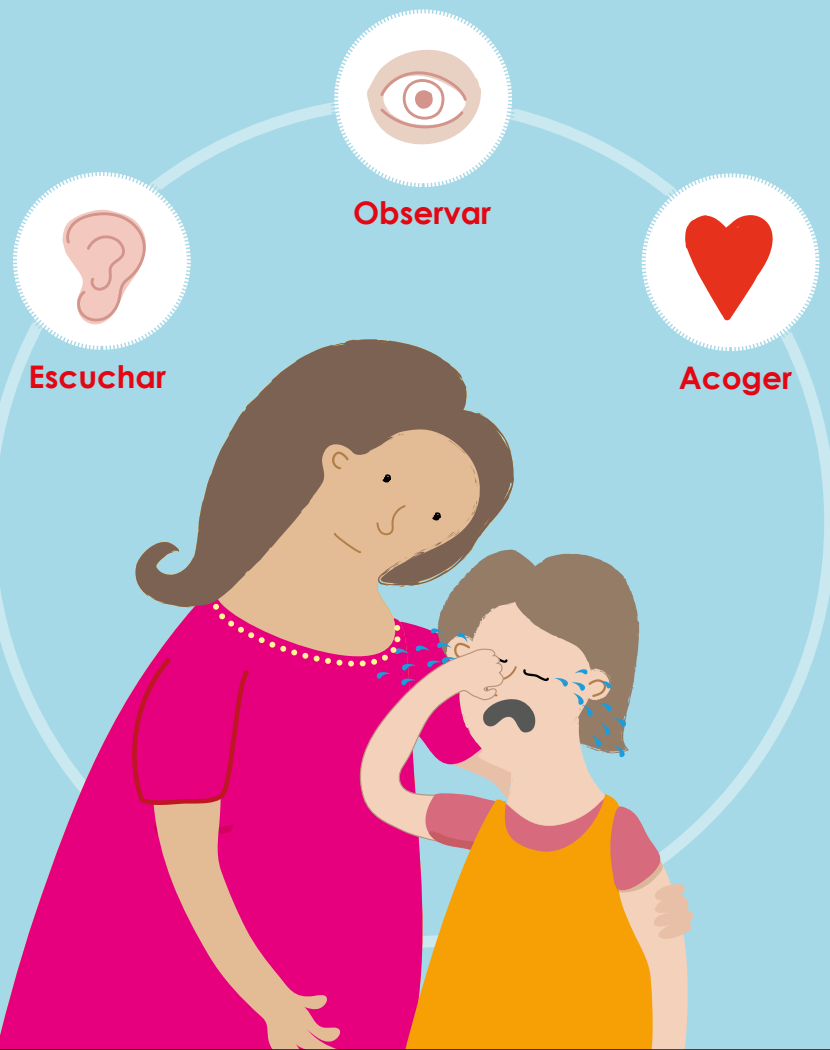


**Si el niño o niña bajo sus cuidados quisiera dormir junto a usted, déjelo/la,** pues esto le dará una mayor sensación de calma y protección.



# ¡Nunca olvide!

**Que escuchar, observar y acoger** a los niños, niñas y adolescentes es fundamental para que éstos puedan manejar sus emociones y sentimientos de una manera adecuada.



# SEÑALES \*DUELO O ESTRÉS MIGRATORIO

Prestar atención a las siguientes señales que pueden indicar que un niño, niña o adolescente está enfrentando procesos de duelo migratorio o estrés migratorio

En niños, niñas y adolescentes, estos procesos pueden dificultar el proceso de identidad y socialización, es por esto que resulta primordial estar atentos ante cualquier señal que nos puedan dar.

## \*Duelo/estrés

**migratorio:** Proceso de elaboración de pérdidas relacionadas al proceso migratorio



Observar muy atentamente si el niño/a o adolescente comienza a expresar con mayor frecuencia **la falta de familiares, amigos/as y/o mascotas**, sobre todo si vienen acompañados de nostalgia y/o pena.

La misma atención se le debe prestar a **extrañar la comida y los olores de su país de origen**, sobre todo si son recurrentes.



**Llorar sin motivos aparentes.** Esta señal es de gran relevancia, sobre todo si viene acompañada con otras señales.

Emociones  
esperable  
ante una crisis



Rabia



Miedo



Tristeza



Culpa



Vergüenza

**Mostrar mayor irritabilidad ante situaciones simples,** sobre reaccionando a hechos que antes no le significaban mayores problemas.



Observar si el niño/a se encuentra **en estado de \*hiperactividad o \*hipoactividad con mayor frecuencia** de lo normal.

**\*Hiperactividad:** exceso de energía y actividad muy intensa.

**\*Hipoactividad:** disminución del interés por realizar actividades e integrarse socialmente

Si el niño/a **se enoja o siente rabia con mayor facilidad ante pequeños conflictos** que antes no le significaban grandes problemas es una posible señal a la que debemos prestarle cuidadosa atención.



**Extrañar algunos lugares donde fue criado** también es una señal de un posible proceso de duelo o estrés migratorio, siempre que vaya acompañado de otros indicadores

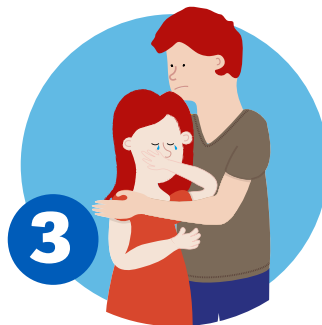
# RECOMENDACIONES DUELO O ESTRÉS MIGRATORIO

## Recomendaciones para manejar procesos de duelo migratorio y estrés migratorio en niños, niñas y adolescentes



**1** **No restarle importancia a estas señales.** Esto es fundamental para poder reaccionar a tiempo y poder proteger a los niños/as de posibles secuelas psico-emocionales relacionadas al proceso de migración.

**Prestar atención a sus comportamientos y posibles cambios.** Siempre deben observar las conductas de sus niños/as y entender que hay cambios propios de cada edad, que son esperables, y otros que no tienen relación con esto. Son estos últimos a los que tenemos que observar con mayor detención.



**3** **Escucharlos y aceptar sus sentimientos.** Acoger sus demandas afectivas resulta fundamental y es necesario hacerlo desde un lugar de aceptación genuina, sin minimizar sus emociones.

**Acompañar su proceso de integración lo más cerca posible.** Hacerle saber, con palabras y acciones, que no están solos y que pueden contar con ustedes.



**No medicar ni autodiagnosticar.** Esto es primordial. Siempre acudir al servicio de salud más cercano.

**De ser necesario, buscar ayuda profesional,** sea esta psicológica, médica u de otra índole, siempre otorgándole el mejor cuidado posible.



**Buscar espacios para compartir** en donde se realicen actividades propias de su país de origen, como por ejemplo, comidas típicas, celebraciones y juegos, entre otros.

Para consultas puede dirigirse a los siguientes puntos de atención

### **CLÍNICA JURÍDICA DE MIGRANTES DE LA UNIVERSIDAD ALBERTO HURTADO (UAH)**

Asesoría jurídica en procesos migratorios y materias de familia laborales y civiles.

#### **HORARIO DE ATENCIÓN**

**Lunes, martes y miércoles:**  
18:00 a 20:00 hrs.

*Se requiere agendar previamente, escribiendo al correo vincunicaciones@uahurtado.cl*

#### **DIRECCIÓN Y TELÉFONO**

##### **SANTIAGO**

Cienfuegos 41, Santiago.

**Teléfonos:** 228 897262 -  
228 897261

**Correo:** clinicajuridica@uahurtado.cl

www.derecho.uahurtado.cl/  
clinica-juridica

### **FUNDACIÓN DE AYUDA SOCIAL DE LAS IGLESIAS CRISTIANAS (FASIC)**

Asistencia a solicitantes de asilo, refugiado/as y migrantes. Acoge y orienta a la población víctima de violencia sexual y LGTBIQ+ en situación de movilidad humana.

#### **HORARIOS DE ATENCIÓN**

##### **SANTIAGO**

Lunes, martes, miércoles y viernes de 9:00 a 12:30 hrs. y de 14:00 a 17:30 hrs.

Jueves de 9:00 a 12:30 hrs. y de 14:00 a 21:00 hrs.

##### **ANTOFAGASTA**

Lunes a viernes de 8:00 a 13:00hrs.

##### **IQUIQUE**

Lunes a viernes de 9:00 a 13:00 hrs.

##### **ARICA**

Lunes, miércoles y viernes de 9:00 a 13:00 hrs.

*No se requiere cita previa*

#### **DIRECCIÓN Y TELÉFONO**

##### **SANTIAGO**

Manuel Rodríguez 33, Santiago. Estación Metro "Los Héroes".

**Teléfonos:** 226 957534, 226 955931

**Correo:** refugio@fasic.org

##### **ANTOFAGASTA**

Sucre 631, Antofagasta.

**Teléfonos:** (55) 226 1657 -  
9 5209 4790

**Correo:** refugioantofagasta@fasic.org

##### **IQUIQUE**

Almirante Latorre 1350, Iquique.

**Teléfono:** (9) 52092819

**Correo:** refugioiquique@fasic.org

##### **ARICA**

18 de septiembre N°600, Arica.

**Teléfonos:** (58) 582 214928

**Correo:** refugioarica@fasic.org

### **INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS**

Orientación legal sobre visas, procedimiento de la condición de refugiado y acceso a beneficios sociales. Denuncias del reconocimiento de refugiado y violencia institucional, trata y tráfico de personas y discriminación.

#### **HORARIO DE ATENCIÓN**

##### **SANTIAGO**

Lunes de 9:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 hrs.

Martes a jueves de 9:30 a 13:30 hrs.

##### **ARICA**

Lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 hrs.

#### **DIRECCIÓN Y TELÉFONO**

##### **SANTIAGO**

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1146, oficina 801, Santiago Centro.

**Teléfono:** 228 87 8650

##### **ARICA**

Calle Arturo Prat 391, of. 106.

**Teléfono:** 22 8878890

### **SERVICIO JESUITA MIGRANTES (SJM)**

Facilita el proceso de inclusión de los migrantes por medio de programas de atención social, laboral y comunitario. Atiende gratuitamente asuntos legales y jurídicos.

#### **HORARIO DE ATENCIÓN**

##### **SANTIAGO, ANTOFAGASTA Y ARICA:**

Lunes a viernes 9:00 a 13:30 hrs.

*Los cupos de atención se entregan por orden de llegada y varían de una oficina a otra.*

## DIRECCIÓN Y TELÉFONO

### SANTIAGO

Lord Cochrane 104, Santiago.  
Teléfono: (58) 227 7004  
Correo: santiago@sjmchile.org

### ARICA

Calle Juan Antonio Ríos 1100  
(Patio Capilla San Eduardo)

**Teléfono:** (58) 227 7004

**Correo:** arica@sjmchile.org

### ANTOFAGASTA

Avenida Bonilla 9198

**Teléfono:** 224 171073

**Correo:** antofagasta@sjmchile.org  
www.sjmchile.org

## CLÍNICA JURÍDICA PARA MIGRANTES Y REFUGIADOS, UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

Asesoría legal a la población migrante, solicitante de asilo y refugiada en Chile.

### HORARIO DE ATENCIÓN

#### LUNES, MARTES Y JUEVES:

Atención telefónica para personas venezolanas previa inscripción en callcentervenezuelaudp@gmail.com

**LUNES: de 9:30 a 12:30 hrs.** Atención presencial a personas solicitantes de asilo y refugiadas previa inscripción por teléfono 226 76603 o al correo consultaclinicajuridica@mail.udp.cl

**JUEVES: De 14:30 a 17:20 hrs.** Atención presencial previa inscripción por teléfono 226 762603 o por correo a consultaclinicajuridica@mail.udp.cl

## DIRECCIÓN Y TELÉFONO

### SANTIAGO

Calle República 105, Santiago.  
A pasos del metro República

**Teléfono:** 22 6762603

www.derechoshumanos.udp.cl

## VICARÍA DE PASTORAL SOCIAL CARITAS (VPS)

Servicio de residencias transitorias para mujeres y sus hijos e hijas ya sea refugiadas o migrantes o solicitantes de la condición de refugiado.

### HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

## DIRECCIÓN Y TELÉFONO

### SANTIAGO

Catedral 1063, piso 5 y 6,  
Santiago.

**Teléfono:** 562 27900684

**Correo:** vicaria@vicaria.cl  
www.vicaria.cl

## WORLD VISION

Asistencia psicosocial y de emergencia a niños y niñas. Acompañamiento social a mujeres refugiadas y migrantes.

### HORARIO DE ATENCIÓN

**Lunes a domingo:**  
de 9:00 a 17:00 hrs.

**Viernes:**  
de 9:00 a 13:00 hrs.

*No se requiere cita previa.*

## DIRECCIÓN Y TELÉFONO

### ARICA

Calle José Miguel Carrera 1515  
(Centro Ignaciano).

**Teléfono:** (58) 247 4583

## INSTITUTO CATÓLICO CHILENO DE MIGRACIÓN (INCAMI)

Habilitación de alojamiento y alimentación en hogares de tránsito; guarderías para hijos de migrantes; asistencia social y psicológica; capacitación

laboral y bolsas de trabajo; asesoría jurídica y legalización de documentos; acompañamiento y promoción de comunidades y asociaciones de inmigrantes y redes de solidaridad entre los migrantes y organizaciones sociales.

### HORARIO DE ATENCIÓN

**Lunes a Viernes** de 9:00 hrs a 13:00 hrs.

*Rebaja de multas de Lunes a Jueves 15:00 a 17:30 (10 personas diarias)*

## DIRECCIÓN Y TELÉFONO

### SANTIAGO

Av. Bustamante 180,  
Providencia, Casilla 1460

**Teléfono:** 22 2228571-  
22 2228571

www.incami.cl



**CRUZ ROJA  
CHILENA**

www.cruzroja.cl

Acércate a nuestras filiales

Trabajando  
juntos



**+C IFRC**

**+ CRUZ ROJA CHILENA**

