
*Guía de acompañamiento integral para
personas que brindan atención en protección
digital a personas y organizaciones que han
sido afectadas con spyware y otras
tecnologías de vigilancia.*



Autor

José Luis Dardón

Coordinación de la investigación

Fundación Acceso

Idea Original y diseño metodológico

Fundación Acceso

Supervisión técnica y revisión del informe

Fundación Acceso y The Engine Room

Colaboración

Agradecemos especialmente a las organizaciones que han participado compartiendo sus experiencias, reflexiones y tiempo, lo cual hizo posible la construcción colectiva de esta guía: Organizaciones Social Tic (México), María Lab (Brasil), Colectiva OxChe (Argentina)

Organización responsable de la publicación

Fundación Acceso

Fecha de publicación

Junio, 2025

Licencia

CC BY-NC 4.0. Atribución/Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional



Índice

METODOLOGÍA	6
ACERCAMIENTO A ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL EN CONTEXTOS DE VIGILANCIA DIGITAL Y TECNOLOGIAS DE ESPIONAJE	7
Acompañar: una definición colectiva para una práctica compartida	7
Perspectivas éticas	11
Entramado de enfoques	12
CAMINAR EN EL ACOMPAÑAMIENTO	14
Cuidar los procesos desde el inicio	14
Dimensiones del afecto y sus alternativas de abordaje	17
Cerrar procesos con miradas psicosociales y fortalecer redes	20
HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA LA ESCUCHA, CONTENCIÓN Y ANÁLISIS.....	22
Escucha Activa	22
Contención emocional	24
CUIDADO DE QUIENES ACOMPAÑAN	27
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	31
Glosario	31
Narrativa especulativa: pensar otras formas	33

Presentación

A continuación, se comparte una guía que contiene una serie de estrategias metodológicas, pensadas desde la incorporación de herramientas accesibles de acompañamiento psicosocial y de cuidados en la atención en protección digital. Van dirigidas a las distintas organizaciones sociales y a personas que realizan trabajo de atención a quienes han sido afectadas por ataques o violencia digital, con un foco en tecnologías espía o de vigilancia, o de spyware en inglés.

En esta guía se comprende el acompañamiento psicosocial, como:

Un proceso intencionado por un equipo para acompañar los procesos de verdad, justicia, reparación y no repetición de violaciones a los derechos humanos, que busca fortalecer a las víctimas en ese proceso, el cual debe ser activo y con un sentido que responda a las demandas de las personas acompañadas.¹

En este sentido, la guía se desarrolla a partir de un proceso participativo y colectivo junto a diferentes personas acompañantes en temas de protección digital de organizaciones en Latinoamérica, quienes, a manera de diagnóstico y desde compartir su experiencia, permitieron establecer un marco común sobre lo que se entiende, construye, reconstruye y se acciona desde el acompañamiento en protección digital en este contexto de afectaciones.

Este documento busca aportar al conocimiento construido colectivamente sobre el tema del acompañamiento ante el spyware. El aporte se realiza al brindar algunas estrategias y herramientas psicosociales que pueden ser utilizadas durante el proceso de acompañamiento en protección digital en diferentes momentos. Sin embargo, es necesario mencionar que, si bien se realiza una propuesta esquematizada, cada proceso es diferente, por lo cual, la integración de estas propuestas dependerá del contexto, y de la persona que brinde la atención

El documento aborda los afectos —entendidos como emociones y cuerpos insertos en estructuras sociales determinadas—, así como las prácticas de cuidado,

¹ <https://espaciopsicosocialddhh.org/>

concebidas como herramientas de resistencia ante y dentro de los contextos de violencia en los que nos situamos. Para esto, la guía toma como cuerpo de referencia cuatro capítulos distribuidos de la siguiente forma:

En el **capítulo uno** se proponen algunos componentes del acompañamiento psicosocial en contextos de protección digital, específicamente aquellos relacionados con tecnologías espía o de vigilancia. Se parte de una serie de definiciones construidas de forma colectiva que dan cuerpo a los componentes, así como de un acercamiento a sus diferentes dimensiones éticas y enfoques compartidos.

En el **capítulo dos** se plantea una serie de etapas pensadas como momentos cíclicos que, si bien proponen un orden, pueden ser también etapas a las que se puede transitar cada vez que sea necesario. Esto considerando que no todos los procesos de acompañamiento son iguales y que cada uno de ellos debe situarse según las expectativas y necesidades particulares de quienes los atraviesan, así como de las formas y modelos propios de quienes acompañan.

El **capítulo tres**, brinda algunas herramientas que pueden ser entendidas desde lo psicosocial, como recursos funcionales dentro de los procesos de acompañamiento en protección digital fortaleciendo las distintas etapas en que este ocurre. Estas se enmarcan en la escucha activa, el análisis colectivo y la contención emocional.

Un **capítulo final** titulado Cuidados de quienes acompañan, ofrece una serie de recomendaciones iniciales, a modo de aproximación reflexiva, desde una óptica centrada en el cuidado a personas y organizaciones que acompañan en temas relacionados con la protección digital. Aquí, el cuidado se entiende como una red de apoyo que parte desde el autocuidado hasta el cuidado colectivo en un tejido de responsabilidades compartidas por quienes se involucran en estos procesos. La guía se presenta, así, como una herramienta viva que no pretende cerrar discusiones, sino más bien alimentar conversaciones, fortalecer redes y abrir nuevos caminos en la práctica del acompañamiento en protección digital integrando elementos de apoyo psicosociales.

Este proyecto se enmarca en la investigación liderada por Fundación Acceso, en colaboración con The Engine Room, titulada: Impactos y afrontamientos psicosociales ante ataques digitales (específicamente tecnologías espía o de vigilancia, o spyware en inglés).

Metodología

Para poder profundizar en el tema de interés se invitó diversas organizaciones que realizan acompañamiento en seguridad digital para compartir cómo se comprende la acción de acompañar y, a partir de ello, poner en común algunas experiencias situadas en diferentes regiones de Latinoamérica, con el propósito de identificar recursos, afrontamientos, prácticas, aprendizajes y necesidades en torno al tema.

Para ello, en mayo de 2025 se llevó a cabo un espacio colectivo (EC) de manera virtual, cuyo objetivo principal fue crear un espacio cómodo, cuidado y colaborativo para dialogar desde las experiencias de acompañamiento a casos de espionaje y control digital.

Este encuentro buscó, proponer desde la colectividad, herramientas de cuidado y acompañamiento que integren lo psicosocial frente a estas formas de violencia digital. Los afectos se plantearon como eje de reflexión, permitiendo reconectar con el bienestar propio y colectivo, y reconociendo al cuerpo y las emociones como territorios sensibles ante la violencia digital, así como fuentes de resistencia. En este espacio participamos seis personas: cuatro provenientes de organizaciones que trabajan en el acompañamiento digital, y dos personas encargadas de facilitar el encuentro.

Por otro lado se realizaron dos entrevistas individuales (EI) a personas con experiencia en el acompañamiento a casos de spyware, quienes, desde el compartir de su vivencia y práctica, aportan a los datos fuente de esta guía.

En paralelo al proceso participativo, se llevó a cabo la lectura de la investigación titulada Estudio de impactos y afrontamientos psicosociales ante ataques digitales (específicamente tecnologías espía o de vigilancia, o spyware en inglés), La misma que en sus recomendaciones señala el poder incorporar estrategias de acompañamiento psicosocial en la atención en seguridad digital.

Además de lo anterior, la guía cuenta con revisión y retroalimentación por parte de personas expertas en temas de acompañamientos en protección digital en sus diferentes dimensiones tanto de Fundación Acceso como de The Engine Room.

Capítulo 1

Acercamiento a estrategias de acompañamiento psicosocial en contextos de vigilancia digital y tecnologías de espionaje

Acompañar: una definición colectiva para una práctica compartida

Hablar e identificarlas distintas maneras en que se realizan los acompañamientos es una tarea amplia, ya que, en temas de protección digital, estos procesos adoptan diferentes facetas en un mismo escenario. Al hacer referencia a la acción de acompañar, tenemos diferentes experiencias, cada una compuesta por dimensiones y conocimientos específicos.

Como se mencionó en el espacio colectivo, estos procesos implican además «adecuar nuestros abordajes al contexto social y político, teniendo cuidado con aspectos históricos y culturales de las personas a quienes se acompaña» (EC, 2025).

En contextos de acompañamiento en protección digital, incluir estrategias y herramientas psicosociales no puede entenderse como una fórmula rígida o un modelo único capaz de ofrecer soluciones precisas para una situación determinada. Por el contrario, requiere reconocer las condiciones particulares de cada persona u organización afectada, así como las dinámicas tecnológicas, políticas, culturales, psicológicas y sociales que configuran las agresiones.

En este sentido integrar herramientas psicosociales en el acompañamiento en protección digital significa caminar junto a, respetando ritmos, decisiones y sentires. Se trata de construir colectivamente un «ecosistema formado por una diversidad de personas con diversidad de conocimientos y recursos» (EC, 2025).

Desde esta perspectiva, también es necesario reconocernos como parte de los procesos. Nuestra participación no es neutral ni externa: involucra nuestras emociones, corporalidades, posicionamientos y experiencias dentro de un contexto que también nos atraviesa. Por eso, cuidar de quienes acompañamos

implica, igualmente, cuidarnos, establecer límites propios y tomar decisiones que no solo favorezcan los procesos sino también, nuestro propio bienestar.

Lo psicosocial, entonces, se expresa en el reconocimiento de «lo que sentimos en relación con nuestros límites» (El, 2025) dentro de un proceso que articula conocimientos, herramientas, tecnologías y recursos diversos, pero también una dimensión afectiva, basada en la reciprocidad durante el caminar conjunto.

A continuación, se presentan cuatro componentes fundamentales que pueden servir en los acompañamientos en protección digital.



El primero es la **Flexibilidad**, este componente se manifiesta en la capacidad de adaptación creativa frente a las necesidades de cada situación. Implica utilizar recursos afectivos, tecnológicos, económicos, materiales y corporales —tanto propios como de quienes participan— para adecuar el acompañamiento a las condiciones específicas de cada caso.

Aunque la violencia derivada de la vigilancia y el control digital comparte ciertas características que permiten identificar patrones para tener claridad sobre un posible ataque, en cada caso «las personas —tanto en lo individual como en lo colectivo— activan diversas formas de respuesta que les permiten resistir, adaptarse y dar sentido a lo vivido²», por lo tanto, cada experiencia tiene un nivel distinto de afectación, según el impacto y las estrategias de afrontamiento que las personas u organizaciones hayan desarrollado.

La flexibilidad implica atender estas particularidades, reconocer las transformaciones que pueden surgir a lo largo del proceso y ajustar el acompañamiento a las circunstancias cambiantes. Esto incluye considerar los medios disponibles —presenciales o digitales— y el momento en que se solicita el apoyo: no es lo mismo acompañar a alguien que sospecha sobre una posible infiltración que hacerlo cuando hay una afectación mayor, que por consecuencia genera una necesidad de contención urgente.-

La flexibilidad también demanda reconocer la diversidad de trayectorias, necesidades y capacidades de quienes participan en los procesos «sabiendo que

2 Paz Bailey, 2024.

las personas tienen sus recursos, y hacemos un intercambio de experiencias en el acompañar» (EC, 2025) lo cual puede implicar la incorporación de nuevas herramientas, derivaciones a otros espacios o cambios metodológicos.³



Un segundo componente es la **Afectividad**, en el marco de la relación que se va construyendo en los procesos. «Las afecciones y afectos son aquello que se compone necesariamente a través del vínculo con las otras personas y, al mismo tiempo, permiten la creación de horizontes colectivos de autonomía⁴ ya que «en el acompañamiento se van generando afectividades debido a relaciones dialógicas» (EC, 2025).

La afectividad lejos de reducirse a lo emocional o íntimo se manifiesta en la forma en que las personas se relacionan, se reconocen mutuamente y construyen espacios de sentido compartido, de confianza y transparencia.

En contextos de vulnerabilidad en donde los riesgos y los impactos psicosociales tienen un movimiento constante, esta dimensión afectiva puede ser una vía de reparación, reconocimiento y fortaleza como «un componente clave dentro de los mecanismos de afrontamiento psicosocial⁵» de las personas u organizaciones afectadas.

Desde esta mirada, la afectividad se expresa en la escucha activa, la comunicación, la empatía y el respeto por la palabra y el silencio de las otras personas, por la forma de entender el sentipensar de lo que está sucediendo y no reducirlo, únicamente, a lo técnico o las infraestructuras digitales.. Incorporar este componente es fundamental para crear vínculos horizontales , donde las personas no sean objetos de intervención sino personas activas en la resignificación de lo que ha sucedido. En este sentido, el diálogo afectivo es también una herramienta ética y política que posibilita procesos de transformación individual y colectiva ya que «acompañar de manera amorosa desde donde puedo» (EC, 2025) es también una postura política ante las violencias.



Un tercer componente es la búsqueda de la **Horizontalidad** como forma de vínculo que guíe la relación entre quien acompaña y las personas u organizaciones que son acompañadas. Reconociendo a

3 En el anexo de esta guía, dentro del glosario, se propone una diferenciación entre víctima y persona afectada.

4 Acevedo, 2023.

5 Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial, 2013 en Paz Bailey, 2024.

todas las personas y organizaciones como sujetas de derechos, con saberes, experiencias, conocimientos y recursos propios.

La horizontalidad es construida cuando junto a quien se trabaja «asume su propia narrativa como sujeto socialmente reconocido, que responde desde su experiencia y su sentido» generando así, procesos afectivos y de autonomía. Este componente, además, ⁶rompe con dinámicas verticales o asistencialistas, promoviendo una interacción basada en la confianza, el respeto mutuo y la construcción conjunta de sentidos y acciones.

La horizontalidad también implica una disposición ética y política por parte de quienes acompañamos. Al posicionarnos desde la escucha sin juicios y acompañar desde la dignidad y humanización que favorece la autonomía, podemos fortalecer las capacidades individuales y colectivas para enfrentar los impactos psicosociales de situaciones de violencia, ya que «Reconocer el conflicto y las posibles violencias que atraviesan el espacio de atención, así como las asimetrías de poder, sesgos o recelos» (EC, 2025) permitirían que se creen vínculos de entendimiento, construcción de confianza y afectividad en los procesos.

Incorporar lo horizontal en el acompañamiento contribuye a procesos más sostenibles y significativos, donde las personas y organizaciones afectadas se reconocen como protagonistas de su propia resignificación, generando así vínculos de confianza y corresponsabilidad, fundamentales para lograr transformaciones dentro de los contextos.



Finalmente, el acompañamiento se sostiene en una lógica de **Red** que se refiere al conjunto de relaciones, vínculos y apoyos sociales, afectivos y tecnológicos que implica construir tejidos colectivos complementarios. Es importante tener claro que esta red se construye con la participación activa de la persona u organización acompañada, respetando sus tiempos, afectividades y límites.

Dentro de los espacios de atención en protección digital es importante identificar, fortalecer y activar las redes que puedan sostener a la persona en sus diferentes

6 Cornejo, Fortuny & Solís, 2019.

dimensiones. La red se convierte en un recurso vital para la vida cotidiana, pero también en un espacio de resistencia frente al dolor y a la fragmentación que deja la violencia.

Las redes pueden ser organizacionales y/o institucionales que brinden acompañamiento técnico, forense, jurídico y/o psicosocial en donde los procedimientos pueden estar basados en protocolos de acción y buenas prácticas, así como en redes de amistad y/o familiares. Ambas son importantes de identificar colectivamente, ya que permiten brindar contención, recursos, escucha y

Perspectivas éticas

Al incorporar algunas estrategias desde lo psicosocial en la atención de protección digital, es importante tener en cuenta que, como todo acompañamiento, debe estar enmarcado por principios éticos claros que protejan la integridad y la autonomía de quienes hayan sido afectadas por tecnologías de vigilancia y que eviten la revictimización o la reproducción de violencias ejercidas sin darse cuenta. «El abordaje ético del tema implica también buscar elementos que permitan tomar medidas de prevención, autocuidado y abordaje posterior para evitar que las secuelas psicológicas en quienes acompañan sean mayores⁷». A continuación, se proponen tres principios éticos elaborados a partir de un enfoque psicosocial, los cuales se desarrollarán y propondrán en su práctica a lo largo del documento.



El primero de estos principios es el **Cuidado**, no solo como una acción hacia otras personas, sino como una ética que incluye también el cuidado a quienes acompañan y del entorno en el que se realiza el proceso ya que: «Los acompañamientos también generan ansiedad y estrés a quienes los brindamos debido a la carga de los casos» (EC, 2025).

El segundo principio es el **Consentimiento**. Todo proceso de acompañamiento debe respetar la autonomía de la persona u organización afectada, incluido el derecho a decidir qué información compartir, qué acciones tomar, a quién involucrar y cuándo pausar el proceso. «Preguntar a la persona afectada qué tipo de información digital es la que se van a analizar, para acordar un protocolo o un mecanismo previo a rescatar del pasado otra



⁷ Erazo, 2018.

información y otros datos no deseados, es importante para no revictimizar. Acordar o informar sobre la discreción debida» (EC, 2025) es otra forma de integrar el consentimiento en el acompañamiento.

Todo acompañamiento implica un consentimiento informado y sostenido, establecido idealmente al inicio del proceso. Esto es especialmente relevante en casos de violencia digital, donde pueden existir antecedentes de filtración u exposición no consentida de datos personales. El consentimiento permite que la persona afectada asuma que, durante la investigación digital, podrían emerger datos con potencial re-victimizador, que serán manejados con total responsabilidad, confidencialidad y respeto por parte de quien acompaña.



Un último principio es el **Reconocimiento** de lo que se está viviendo y por tanto sintiendo. «Reconocer que la sola sospecha implica ya un impacto psicosocial, en la persona, de su contexto o de posibles afectaciones derivadas del contexto y su activismo» (EC, 2025) es importante al llevar un caso de acompañamiento ya que este reconocimiento puede abrir las posibilidades a otros tipos de necesidades.

A su vez, el reconocimiento resguarda la dignidad de la persona u organización acompañada, fortalece sus propios recursos, reconoce el daño sin convertirlo en la única narrativa posible, y valida las formas diversas de resistir, nombrar o procesar lo vivido.

Entramado de enfoques

El acompañamiento en protección digital con componentes psicosociales se enriquece al incorporar otros enfoques que permiten una comprensión más profunda de los contextos y experiencias ya que «Cuando conoces del contexto de la persona, puedes comprender que significa la situación para la persona» (EC, 2025). Un enfoque interseccional ayuda a reconocer cómo múltiples formas de opresión interactúan para generar vulnerabilidades específicas ante la violencia digital.

No todas las personas u organizaciones experimentan los ataques de la misma manera, ni cuentan con los mismos recursos para enfrentarlos, por lo cual es

importante integrar, en la medida de lo posible, un enfoque con «perspectiva crítica, social y decolonial» (EI, 2025) según el caso.

Asimismo, desde un enfoque de género, el acompañamiento se propone como una práctica política, que busca dismantelar relaciones de poder jerárquicas y patriarcales. «Al hablar de contenidos violentos con discriminación basada en género, dominan estereotipos asignados a las mujeres con contenido machistas, discursos que en la historia se han utilizado contra las mujeres»⁸. Identificar las formas en que los ataques de spyware se dirigen hacia mujeres, personas trans, no binarias y otras disidencias, permitiría valorar la afectación respecto al género y «los elementos asociados a las violencias de género que profundizan el riesgo» (EC, 2025).

Finalmente, un enfoque contextual del acompañamiento exige una interpretación crítica de los escenarios locales en los que se inscriben los casos, lo que permite reconocer que la violencia digital, los casos de vigilancia y otro tipo de ataques tecnológicos no son experiencias desconectadas de lo territorial, lo comunitario, lo organizacional, lo social y lo histórico de las formas de organización y resistencia colectiva que pueden ofrecer soporte.

8 Paz Bailey, 2024.

Capítulo 2

Caminar en el acompañamiento



A continuación, se plantean tres momentos susceptibles de incorporarse a una atención en protección digital como estrategias fundamentadas en lo psicosocial, y que pueden estructurar una posible ruta o guía para llevar a cabo estos procesos. Se propone una secuencia que abarca el encuadre, diversos abordajes y el cierre; sin embargo el proceso demanda la revisión continua de los acuerdos, las rutas y las estrategias así como su adaptación a las necesidades específicas de cada caso, en función de los tiempos y recursos disponibles para todas las partes involucradas.

Cuidar los procesos desde el inicio



Al iniciar un acompañamiento en casos de vigilancia digital, ya sea por derivación, solicitud o por conocimiento previo desde la organización, es fundamental establecer como primera acción la construcción de un espacio de cuidado, cómodo y consentido ya sea en lo presencial o virtual. Esto responde a que, con frecuencia, las personas u organizaciones afectadas «se sienten controladas y han desarrollado afectaciones psicosociales como el estrés, cansancio, falta de comprensión de lo que les sucede, así como un quiebre del proyecto de vida»⁹, además de aquellas relacionadas con la privacidad y la seguridad digital. La construcción de espacios contenidos, basados en la confianza y la transparencia, facilitará que el acompañamiento se desarrolle mediante una comunicación asertiva.

En este proceso es necesario presentar de forma clara el trabajo a realizar, delimitando los roles de cada persona u organización involucrada y generando un espacio definido, consensuado, consentido y acordado. Además, es fundamental trabajar las expectativas y los objetivos específicos del acompañamiento. Todo ello se relaciona con los límites organizacionales, colectivos y personales que constituyen la base para un acompañamiento digno y cuidado.

⁹ Paz Bailey, 2024.

Con este objetivo, se propone una herramienta empleada en procesos psicosociales de acompañamiento individual y colectivo denominada Encuadre, que puede servir para abrir el espacio de atención, contextualizar el proceso y preservar la calidad del relacionamiento desde el primer momento.

El modelo de encuadre aquí expuesto ha sido concebido desde tres ejes principales: expectativas, consentimientos y contextos, los cuales pueden facilitar la reconstrucción de la confianza y la creación de un espacio, cómodo, cuidado y consentido durante los primeros encuentros.

Los objetivos de realizar un encuadre pueden ser:

- Brindar seguridad y claridad sobre el espacio.
- Posicionar el acompañamiento desde lo ético y político.
- Evitar la revictimización y establecer el consentimiento informado desde el inicio.
- Nombrar explícitamente los límites, objetivos y alcances del proceso.
- Reconocer la autonomía y las capacidades de la persona acompañada

Elemento	Descripción	Preguntas orientadoras	Contención
Expectativas	En este primer contacto, se deben aclarar las expectativas de ambas partes. Se explica que el acompañamiento es un proceso en diferentes etapas. Se acuerdan los tiempos aproximados, el tipo de apoyo y recursos existentes, y se llegan a acuerdos desde los límites del proceso y el compromiso mutuo.	¿Qué espera la persona u organización del proceso de atención? ¿Qué es posible en este y qué no? ¿Cuáles son los tiempos estimados del proceso según las partes involucradas? ¿Hacia dónde se puede pensar y guiar el proceso? ¿Qué recursos y herramientas estarán disponibles para la persona u organización? ¿Qué recursos tiene disponibles la persona u organización?	Respuestas realistas y claras pueden facilitar una mejor comprensión del proceso desde el inicio. Claridad respecto a los recursos afectivos, tecnológicos y materiales. Manejo de la ansiedad relacionada al tiempo y los recursos implicados. Identificación de posibles rutas y redes de acompañamiento.
Consentimiento	Se debe informar claramente en qué consiste la atención que se va a brindar. Esto incluye el uso de tecnologías, plataformas digitales u otras herramientas seguras que no vulneren la confianza establecida y que permitan el conocimiento y el aprendizaje en caso de no ser herramientas conocidas. El consentimiento debe ser explícito, entusiasta, informado, explicado, revocable y voluntario. Se debe hablar también sobre los derechos de la persona: transparencia, confidencialidad, acceso a su información, posibilidad de retirarse del proceso, etc. También puede ser un espacio para aclarar las derivaciones según las afectaciones de los casos.	¿La persona u organización tiene claridad del proceso? ¿Se ha explicado cómo se usarán sus datos e información? ¿Se le dado tiempo para hacer preguntas y tomar una decisión libre? ¿Se ha realizado un consentimiento informado verbal o escrito? ¿Conoce sus derechos de confidencialidad, privacidad, seguridad y voluntariedad en el proceso? ¿Se han llegado a acuerdos mutuos en el a? ¿Se establecieron canales de gerencia y canalización de datos y comunicación seguros?	Claridad y comunicación asertiva que evitan la revictimización. Transparencia en el proceso. Consentimiento respecto a la información sensible compartida. Espacio de escucha que permita a la persona sentirse libre para tomar decisiones personales y colectivas. Autonomía en el propio proceso.
Contextos	Es importante identificar el entorno personal, colectivo, social y digital, en el que ocurre la situación. Esto puede incluir factores familiares, sociales, culturales y/o tecnológicos que influyen en la problemática o en la manera de acompañar. Esta revisión conjunta preliminar permite diseñar un acompañamiento más adecuado y sensible a la realidad de la persona.	¿Cuál es la situación que motiva el acompañamiento? ¿Qué factores familiares, sociales, comunitarios pueden ser relevantes en el caso? ¿Existen antecedentes de vulnerabilidad o situaciones de riesgo? ¿Qué recursos identifica —internos o externos— la persona u organización? ¿Cuál es el nivel de conocimiento técnico y/o digital de la persona u organización en cuanto al tema?	Posicionar un acompañamiento más cercano. Permitir abrir espacio para la autonomía y la gestión de recursos propios. Facilitar un mejor entendimiento de lo sucedido en distintos niveles.

Tabla 1. Herramienta de encuadre. Elaboración propia, 2025.

En este sentido, el encuadre no solo permite una mayor claridad sobre cómo se pretende desarrollar el proceso desde lo técnico y lo afectivo, sino que también resulta útil para establecer acuerdos sobre recursos, modalidades de encuentro, temporalidad, apoyos, entre otros aspectos. Además, constituye un momento propicio para abordar las ansiedades, las incertidumbres, y la desinformación, así como para favorecer el reconocimiento ético, personal y político del acompañamiento.

Dimensiones del afecto y sus alternativas de abordaje

En contextos donde las violencias digitales se combinan con prácticas de vigilancia y control, el acompañamiento en protección digital adquiere una relevancia especial. Incluir formas de atención que reconozcan las experiencias emocionales, el impacto en los cuerpos y la necesidad de reconstruir relaciones puede fortalecer acompañamiento estos procesos. Esto permite generar recursos que apoyen la resistencia colectiva y den continuidad a las acciones de defensa de derechos, denuncia, documentación y búsqueda de la rendición de cuentas frente a las violencias tecnopolíticas.

La revisión conjunta de afectaciones y riesgos es un momento clave para comprender cómo las violencias ejercidas mediante spyware han impactado integralmente la vida de las personas y, desde ahí, proponer rutas de acompañamiento o derivación.

En este sentido:

Entender la profundidad del daño causado a las personas y comunidades requiere distinguir entre las dimensiones psicológicas y psicosociales del impacto. Esta diferenciación (...) es fundamental para abordar de forma integral las secuelas de la represión y las violaciones a los derechos humanos. Mientras los impactos psicológicos se expresan en síntomas individuales como el miedo, la ansiedad o el trauma, los impactos psicosociales aluden a una afectación más amplia, que atraviesa la confianza colectiva, la vida comunitaria, los vínculos y la memoria social.¹⁰

¹⁰ Ibid., 2024.

A continuación, se proponen algunas estrategias y acciones sugeridas como alternativas de abordaje para ciertos impactos¹¹ que pueden ser identificados desde distintas dimensiones. Cabe señalar que este momento del proceso puede ocupar un lugar significativo si así se considera, ya que, a partir del encuadre y la construcción colectiva de acuerdos, es posible acompañar estas dimensiones de manera gradual, si se elige hacerlo, distribuyendo su abordaje en una o varias sesiones, según los modelos y recursos de trabajo de quienes acompañan en protección digital.

Por último, es relevante destacar que, aunque aquí se comparten algunas dimensiones afectivas, corresponde a cada acompañante decidir, en el marco de su proceso y su modelo de acompañamiento, si desea abordarlas en su totalidad, en parte o solo aquellas que considere pertinentes. Este material ofrece únicamente herramientas que pueden facilitar la reflexión sobre cómo trabajar cada una de las dimensiones, sin pretender establecer una única ruta.

Dimensión afectiva	Impactos	Objetivos de acompañamiento	Estrategias y acciones sugeridas para construir	Recursos necesarios
Emocional	Ansiedad, miedo, tristeza, pánico, sensación de culpa o aislamiento, normalización de la violencia.	Reconocer las emociones desde las propias vivencias que son producidas por la violencia para desde ahí promover la expresión, contención y resignificación de la experiencia y de los recursos de las personas para responder al contexto.	Promover en los espacios de atención una escucha activa y empática. Técnicas de regulación emocional como ejercicios de respiración, escritura, relajación muscular, diarios, meditación. La construcción de Narrativas de resistencia y de especulación desde la dignidad y de la acción sin hacer daño. Dar espacio para las narrativas de resistencia, recuperando elementos desde la dignidad.	Conocimiento de ejercicios de contención. Construcción de espacios cómodos y cuidados. —virtuales o físicos según sea el caso—
				Acompañante psicossocial y técnico y/o forense. Información amigable con lenguaje accesible para personas u organizaciones no técnicas. Herramientas comprobadas de comunicación segura que permitan proteger la información sensible y fortalecer la confianza en los procesos de acompañamiento digital. Guías y recursos sobre cuidados y seguridad digital
Digital	Pérdida de control de los dispositivos tecnológicos, robo o suplantación de identidad, miedo a usar nuevamente tecnologías.	Recuperar la autonomía digital y confianza en el entorno virtual.	Diagnóstico conjunto con acompañantes técnicos donde se pueda explicar cómo funciona el espionaje digital. Establecer rutinas de cuidado digital Reapropiación afectiva del espacio digital desde la confianza Rehabitar el espacio digital desde el cuidado, el afecto y la dignidad.	

11 Algunos tomados de la investigación realizada por Paz Bailey (2024): Estudio de impactos y afrontamientos psicosociales ante ataques digitales (específicamente tecnologías espía o de vigilancia o spyware en inglés).

Dimensión afectiva	Impactos	Objetivos de acompañamiento	Estrategias y acciones sugeridas para construir	Recursos necesarios
Física y corporal	Dolores físicos, insomnio, fatiga, tensión muscular, problemas digestivos o respiratorios.	Escuchar al cuerpo como contenedor y productor de estrés, así como fuente de recuperación en la propia capacidad de contener y transformar rutinas.	Ejercicios de conexión consciente —respiración, escaneo corporal, estiramientos suaves— Ritualización y resignificación de espacios cotidianos de descanso y cuidado. Derivación, si es necesario, a servicios de salud.	Espacios tranquilos y confortables —virtuales o digitales— Recursos de autocuidado accesibles Identificación de red de apoyo para descansos.
Colectiva y social	Aislamiento, ruptura de vínculos, desconfianza.	Reconstruir redes afectivas para generar entornos seguros de apoyo mutuo y escucha.	Mapeo de redes de confianza. Espacios de cuidado colectivo. Protocolos institucionales y/u organizacionales de cuidado, prevención y respuesta ante agresiones digitales.	Facilitación de espacios grupales. Revisión de protocolos y políticas integrales de cuidados en ambientes laborales.

Tabla 2. Dimensiones del afecto y sus abordajes. Elaboración propia, 2025.

Trabajar estas estrategias es clave en el acompañamiento psicosocial ya que permite una atención integral, flexible, situada y sostenible, que se adapta a las realidades cambiantes de las personas u organizaciones. El acompañamiento no se ve como una solución a la problemática, sino como un ciclo continuo de reflexión personal y colectiva, ajuste y acción donde cada dimensión se integra de manera coherente en el proceso.

En este sentido, es importante reconocer y recordar que no existe una única forma «correcta» de acompañar al integrar herramientas psicosociales. Cada acompañante, desde su experiencia, formación, límites personales y recursos disponibles, puede decidir hasta qué punto profundizar o trabajar cada una de las dimensiones que conforman este modelo psicosocial acá presentado.

Esta decisión, lejos de ser una limitación, es necesaria para que el proceso de acompañamiento se construya desde la ética, el cuidado, la afectividad y la horizontalidad. promoviendo prácticas sostenibles que reconozcan los propios límites y eviten el desgaste, al tiempo que se ofrecen herramientas para reflexionar y adaptar el modelo según cada contexto.

Cerrar procesos con miradas psicosociales y fortalecer redes

A continuación, se presentan algunos recursos desde una perspectiva psicosocial para acompañar el cierre de los procesos, como complemento a lo establecido en cada modelo de atención en protección digital. Esta etapa se considera especialmente importante, pues constituye una transición o revisión del proceso hacia otras rutas posibles.

Para ello es necesario considerar el Reconocimiento y la reafirmación del proceso vivido. Mediante ejercicios que aborden las dimensiones física, emocional, digital y colectiva, se nombra tanto lo que moviliza y activa, como lo que sostiene. De este modo, se validan las estrategias de afrontamiento, las posibles reconfiguraciones de los proyectos de vida, así como la creatividad y la fuerza desplegada para enfrentarla las violencias digitales.

Así, también es importante visibilizar la Consolidación las redes de apoyo construidas e identificadas durante el proceso, dado que fortalecer estas redes resulta esencial para la sostenibilidad del cuidado. Esto puede incluir:

- Compartir directorios de organizaciones aliadas que compartan enfoques y estrategias.
- Vinculación a colectivos u organizaciones afines que apoyan procesos similares.
- Espacios seguros de encuentro o seguimiento colectivo, según la elección de la persona u organización.

Es fundamental destacar que, si durante el proceso se identifican necesidades que exceden el alcance del acompañamiento debe realizarse una derivación cuidadosa, informada y empática. La persona debe comprender las razones de la derivación, qué puede esperar del nuevo espacio y cómo acceder a él. Siempre que sea posible, se recomienda facilitar un contacto directo, para evitar que la persona enfrente sola esta transición.

Por último, el proceso debe tener alcanzar una Conclusión, que no solo atienda los aspectos operativos y técnicos de la atención —como la entrega de informes, recomendaciones o retroalimentación final—, sino que también considere las

sensaciones, vínculos y experiencias afectivas vividas durante el acompañamiento. Desde una mirada psicosocial, concluir implica integrar los componentes afectivos, simbólicos y relacionales de la experiencia, permitiendo que este momento constituya una forma de reconocimiento y cuidado mutuo.

Este debe hacerse sin reabrir heridas, sin juicios, ni exigencias. La dignidad y la capacidad de la persona u organización deben mantenerse en el centro. Se cuida el lenguaje, los silencios, y los gestos. No se fuerzan narrativas ni despedidas. Se cierra con cuidado, reconociendo que el objetivo no es transformar la realidad objetiva, sino contribuir con herramientas y estrategias para resistir, comprender y cuidar.

Aunque formalmente y conforme a los acuerdos iniciales, el proceso concluye, se deja abierta la posibilidad de seguimientos, resolución de dudas o derivaciones, según corresponda a cada ruta de acompañamiento en protección digital. Este momento es clave para garantizar que la persona u organización se sienta respaldada y que la conclusión se dé sin dejar cabos sueltos que puedan dar origen a incertidumbres o inseguridad.

Reconocimiento y reafirmación del proceso vivido	Ejercicios de reconocimiento afectivo en lo físico, emocional, digital y colectivo al nombrar lo que genera preocupación, activación, pero también los elementos que dan respaldo, seguridad, confianza.
Consolidación de redes de apoyo	Identificación de redes construidas para la sostenibilidad.
Derivación cuidados	Identificación de necesidades que exceden el ámbito del acompañamiento.
Conclusión	Cuidamos el lenguaje, los silencios, los gestos. No forzamos narrativas ni despedidas. Cerramos con cuidado, sabiendo que el objetivo no es transformar la realidad objetiva, sino haber contribuido con herramientas y estrategias para resistir, comprender y cuidarse en la elaboración de sus impactos y afrontamientos.

Tabla 3. Cierre de procesos y fortalecimiento de redes. Elaboración propia, 2025.

Capítulo 3

Herramientas prácticas para la escucha, contención y análisis

El objetivo de este capítulo es presentar dos herramientas prácticas que pueden servir en los diferentes momentos del acompañamiento y que se entrelazan: la escucha activa y la contención emocional.

Aunque no se pretende elaborar un manual exhaustivo sobre el uso de estas herramientas, sí se busca compartir algunas orientaciones sobre cómo, desde el enfoque psicosocial, pueden resultar útiles tanto en el acompañamiento individual como colectivo. No obstante, es primordial que cada acompañante reconozca sus propios límites y capacidades personales y organizacionales, así como identifique cuándo es pertinente derivar los casos a otras redes, con el fin de garantizar un acompañamiento respetuoso y cuidadoso para todas las partes involucradas.

Escucha Activa

La escucha activa es:

Prestar la atención adecuada a la persona o personas que están expresando sus historias. El respeto, el interés y la empatía son la base para facilitar el análisis y la socialización de experiencias (...) Un principio importante en el ejercicio de la escucha activa es no juzgar. Los prejuicios tienen una función en las relaciones, ya que tenemos una idea preconcebida según los esquemas sociales.¹²

En este sentido, no es equivalente oír que escuchar activamente, puesto que mantener una atención plena durante la escucha posibilita la apertura a otros sentipensares, afectos y reconocimientos. Esto favorece, por un lado, a las personas acompañantes, en la comprensión de la persona u organización con quien se está llevando el proceso, y a las personas afectadas por otro, a las personas afectadas, en la expresión de su experiencia desde una lógica de dignidad que evite la revictimización.

12 Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial, 2020.

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas.

Sin duda, escuchar activamente requiere movilizar recursos cognitivos¹³, corporales, afectivos y materiales por parte de quien acompaña. Por ello, es importante ejercitar esta capacidad desde distintas prácticas y reconocer su papel central en los procesos de atención. Sin embargo, también puede implicar un desgaste emocional y corporal significativo, por lo que su práctica debe ir acompañada de un ejercicio consciente de cuidado en distintas dimensiones.

Escuchar activamente no solo implica abrirse a lo que la otra persona dice, sino también sostener sus silencios, sus tiempos y sus formas de narrar lo vivido. Esto exige presencia y sensibilidad, pero también la capacidad de poner límites y reconocer cuándo es necesario pausar. Por eso, el desarrollo de la escucha activa debe ir de la mano de estrategias de cuidado individual y colectivo, que permitan sostener la disponibilidad sin que ello implique autoexigencia o sobreexposición.

A continuación, se comparten algunos ejercicios lúdicos para ejercitar la escucha activa. La práctica puede generar una mejor escucha en los espacios de atención en protección digital.

Paisajes sonoros	Escuchar paisajes sonoros puede ayudar a fomentar la atención en la escucha. El ejercicio consistiría en buscar algunos paisajes sonoros breves (10 a 15 minutos) y poner atención a los sonidos contenidos. Durante o luego de la escucha, se puede hacer una lista de sonidos nuevos que hayan llamado la atención o que pueden generar una apertura a ejercicios de imaginación.
Lectura en voz alta	Leer cuentos breves en voz alta puede ayudar a —auto—escucharnos, es decir prestar atención a nuestra voz, nuestro tono, nuestras expresiones y corporalidades al hablar.

Diario de sonidos	Llevar un diario de sonidos puede también ayudarnos a mantener la atención en la escucha de forma consciente. El diario puede consistir en escribir durante el día, por ejemplo, ¿qué escucho al despertar? ¿qué escucho mientras salgo de mi hogar? ¿qué sonido nuevo escuché el día de hoy?
Escuchar con otras	El diálogo afectivo siempre es una cotidianidad. Tener la atención activa de que, cuando construimos vínculos, la escucha activa es importante en todo momento, no solo en el acompañamiento. Invitar a otras a escuchar colectivamente la cotidianidad también puede ser un ejercicio colectivo interesante sobre como escuchamos y compartimos los espacios.

Tabla 4. Ejercicios para la escucha activa. Elaboración propia, 2025.

Estos cuatro ejercicios tienen una funcionalidad en diferentes vías. La primera tiene que ver con ejercitar la atención en nuestra escucha. La segunda, con tener el recurso de la escucha como una forma de cuidado, al integrar en la rutina diaria actividades lúdicas que involucren lo sonoro como una herramienta que construye sensibilidades y afectividades. Una tercera vía es colectivizar la escucha activa como una herramienta cotidiana en nuestras relaciones y vínculos como un acto político de escuchar a quien se enuncia.

Contención emocional

La contención emocional es una práctica fundamental en los procesos de acompañamiento psicosocial estrechamente vinculada con la escucha activa. En muchos casos narrar lo vivido —especialmente en contextos de violencia o vigilancia— puede provocar un desbordamiento emocional que se manifieste en forma de ansiedad, dolor, tristeza, enojo, etc. Es por esto por lo que, contener emocionalmente no implica calmar, interrumpir ni minimizar lo que la persona siente, sino compartir e implementar herramientas capaces de permitir la expresión de la emoción sin juzgar, minimizar, ni acelerar los tiempos.

Contener emocionalmente en los espacios de escucha y diálogo significa acompañar desde una presencia activa, empática y del reconocimiento de límites que permite expresarse afectivamente en un espacio cuidado, cómodo y

consensuado, reconociendo que las emociones presentes tienen un lugar legítimo y necesario en la elaboración de lo vivido. Contener es ofrecer un espacio donde lo emocional no es un obstáculo, sino parte del proceso de comprensión, cuidado y resistencia.

En este sentido la contención emocional debe de ser desde el entendimiento y los criterios éticos asumidos por la persona que acompaña sobre lo que la otra persona está expresando.

Cuando una persona narra una historia que le resulta dolorosa, no sólo explica sus vivencias en términos de “trauma”, esto es, de lo que le hizo daño, sino que expone, además, aunque quizá no de manera plenamente explícita, el modo en que reaccionó y respondió ante la situación negativa. La exploración de las respuestas como afrontamiento a los efectos del trauma es una estrategia de intervención que busca atender, durante la narración de la persona, no a la experiencia traumática en sí misma, sino la manera en que, a través de acciones y pensamientos, la persona actuó para afrontarlo.¹⁴

Hacer una devolución de las estrategias y acciones realizadas y narradas por la persona acompañada puede ser un primer paso para la contención emocional. A partir de ese reconocimiento devuelto por la persona acompañante es posible realizar una contención emocional que reafirme la capacidad de afrontamiento de la persona u organización de reconocer sus emociones y que le permita reconocerse no sólo como una persona afectada por la agresión, sino también como alguien que ha tomado decisiones para protegerse, resistir y reconstruirse. Esta devolución puede ser clave para abrir espacios donde las emociones no sean silenciadas, sino que se entiendan como parte del proceso sin culpabilizarse por el sentir.

Es importante reconocer que, en este aspecto, la emoción no es únicamente una reacción biológica a lo sucedido, sino algo más complejo que se construye y se desarrolla desde una estructura social que, muchas veces, determina las reglas del sentir frente a lo vivido. Además, lo emocional está atravesado por espacios, cuerpos, contextos y tecnologías.

14. Huerta, 2017.

Por tanto, se sugiere que, además de utilizar la narrativa como una técnica de contención emocional se complemente con ejercicios y técnicas de respiración que ayuden a oxigenar los cuerpos en los momentos necesarios, así como a prestar atención a las corporalidades involucradas. Es decir, observar cómo estas narraciones emocionales se instalan en nuestros cuerpos individuales y sociales.

Capítulo 4

Cuidado de quienes acompañan



Durante los diálogos generados en los encuentros colectivos, así como en las entrevistas individuales que dan base a esta guía, el reconocimiento del cansancio físico y emocional, el desgaste en sus diferentes impactos y el desborde afectivo fueron expresados de manera explícita y dialogados desde las necesidades latentes que surgen en los acompañamientos en protección digital. Estas necesidades no solo se orientan hacia las personas u organizaciones que son acompañadas, sino también quienes acompañan estos procesos.

«El tema genera frustración y enojo», «A veces se generan ansiedades personales al acercarse al tema», «Te entra el mismo terror que está sintiendo la víctima en el cuerpo», «Siento mucho estrés cuando acompaño» (EC, 2025) Fueron algunos de los impactos identificados en esta mirada inicial al tema. Por ello, esta guía considera fundamental abrir una primera exploración al sentido que toma el cuidado de las personas que realizan atención en protección digital.

«El cuidado en contextos laborales tiene que ser visto como un sistema de interrelaciones que van desde el nivel micro: el autocuidado, pasando por el nivel meso: cuidado de los equipos desde y con la organización, hasta el nivel macro compuesto por el contexto social en general»¹⁵

En este sentido, el cuidado es responsabilidad de todas las partes involucradas. El cuidado es colectivo y en red. Ahora bien, para poder pensar el cuidado en estos contextos, es fundamental hacerlo desde las bases organizativas, ya sean institucionales o personales, desde donde realiza el trabajo de acompañamiento. Para ello, es necesario conocer los protocolos y las políticas de cuidado de las organizaciones de las que se parte o, en su defecto, gestionar espacios que

¹⁵ Duque, 2020.

permitan construir estas políticas como una apuesta política de resistencia ante las violencias que se enfrentan y se busca acompañar desde las posibilidades, transformar.

Sin embargo, para fines de esta guía se tomarán como referencia tres niveles de atención y cuidado propuestas por el Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial (2020): el personal, el de equipo y el organizativo. Estas propuestas de cuidado pueden entretorse para llevar procesos de acompañamiento más dignos no solo para quienes se acompañan sino para quienes acompañamos.

Personal	El autocuidado es un proceso que recae principalmente en las propias personas, quienes deben gestionarlo de manera consciente. Este proceso abarca distintos niveles, en los cuales las prácticas o actividades realizadas inciden de forma integral en el bienestar general. Las acciones que se llevan a cabo en un nivel pueden influir en los otros, dado que se encuentran interconectadas.	Meditación. Psicoterapia. Alimentación adecuada. Distracciones. Ejercicio. Convivencia.
Equipos	Este tipo de cuidado también forma parte del compromiso que asumen quienes integran los equipos de trabajo. Es fundamental que cada persona pueda identificar cómo su labor impacta en la dinámica grupal, para así prevenir o atender posibles consecuencias en el entorno laboral. Asumir el propio proceso de sanación y autorregulación emocional es clave para sostener vínculos saludables dentro del equipo, lo que a su vez permite ofrecer acompañamientos respetuosos y de calidad. Entre estas responsabilidades también se incluye solicitar apoyo cuando sea necesario y participar en los espacios colectivos de cuidado que se acuerden.	Supervisión psicosocial. Espacios colectivos de aprendizaje. Espacios colectivos de análisis y discusión. Propuestas de planes cuidados colectivos.
Organizativo	Aunque el bienestar es una tarea personal y colectiva, también es deber de la organización garantizar el derecho al cuidado de quienes la integran. El trabajo psicosocial en contextos marcados por la violencia genera impactos reales en las personas, y por ello se requiere un compromiso institucional para protegerlas. Las condiciones en que se realiza esta labor inciden directamente en el bienestar del equipo, su desempeño y en la sostenibilidad del trabajo organizativo.	Políticas de cuidados. Protocolos de cuidados. Protocolos de buenas prácticas laborales. Recursos económicos y materiales para derivación y apoyos.

Tabla 6. Niveles de atención y cuidados. Elaboración propia, 2025.

Para concluir, es necesario recordar que el cuidado en contextos de violencia física y digital no es un acto aislado ni individual, sino que debe ser practicado como un proceso colectivo y continuo, que involucra tanto a quienes acompañan como a las personas u organizaciones que son acompañadas. Este enfoque integral de cuidado, que abarca los niveles personales, de equipo y organizativo, ofrece una base sólida para prevenir el desgaste emocional y fortalecer la resistencia colectiva desde el cuidado y el afecto.

Bibliografía

Acevedo, S. (2023). Sin miedo y sin esperanza. Traficantes.

Caplluire, J. (2020). Ficcionalizar la teoría. Donna haraway y las narraciones especulativas sobre mundos posibles. Universidad de Valencia.

Cornejo, I., Fortuny, P. & Solís, M. (2019). Trazar la horizontalidad en la investigación social. Universidad Autónoma Metropolitana.

Duque, V. (2020). Hacía una cultura del buen-trato y bien-estar: promoviendo el autocuidado. Guatemala: Ecap.

Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial. (2020). Guía para el acompañamiento psicosocial a mujeres en contextos de migración. ECAP.

Erazo, J. (2018). El trauma vicario en las investigaciones de violencia. En, Rostros de la violencia en Centroamérica. Abordajes y experiencias desde la investigación social y el cuidado de los equipos en el trabajo. Guatemala: Flacso.

Hernandez-Calderon, K & Lesme-Silva, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. Revista convicciones.

Huerta, L. (2017). Contención emocional mediante la técnica narrativa de respuestas: Propuesta para un uso ético de técnicas cualitativas para la investigación. Congreso ALAS, Uruguay.

Paz Bailey, O.A. (2024). Estudio de impactos y afrontamientos psicosociales ante ataques digitales (específicamente tecnologías espía o de vigilancia o spyware en inglés). Fundación Acceso. [Documento de uso interno].

Sopransi, M. B. (2010). Criticidad y relación: dimensiones necesarias de la ética en la psicología comunitaria. EUDEBA

Anexos

I. Glosario

- **Afectividad:** dimensión relacional que atraviesa el acompañamiento. No se limita a lo emocional, sino que implica vínculos de confianza, reconocimiento mutuo, escucha y construcción colectiva de sentidos. Es considerada una herramienta ética, política y social.
-
- **Cierre del proceso:** etapa final del acompañamiento entendida no como clausura definitiva, sino como transición consciente, cuidada y acompañada. Incluye el reconocimiento del proceso, la entrega de informe, y la consolidación de redes.
-
- **Consentimiento informado:** principio ético por el cual toda persona y organización debe decidir libremente sobre su participación en el proceso, qué información compartir y cómo. Implica transparencia y comunicación clara.
-
- **Contención emocional:** práctica de sostén afectivo en momentos desborde emocional. No busca silenciar sino acompañar con presencia empática, respeto por los tiempos y reconocimiento de agencia.
-
- **Cuidados:** prácticas cotidianas, organizativas y políticas que sostienen la vida, el bienestar y los vínculos. En el documento se entienden en tres niveles:
 -
 - **Cuidado colectivo:** vínculos y dinámicas grupales que permiten sostenernos en contextos de violencia.
 - **Cuidado organizativo:** marcos institucionales que promueven condiciones dignas de trabajo, descanso, y prevención de desgaste.
 - **Autocuidado:** acciones personales conscientes para atender el propio bienestar.

Dimensiones del afecto: categorías que permiten abordar con una mirada

Encuadre: primera fase del acompañamiento donde se establecen expectativas, acuerdos, consentimientos y comprensión de los contextos. Es un momento ético y afectivo clave para el desarrollo del proceso.

Escucha activa: capacidad de atender con sensibilidad y sin juicios las narrativas de las personas acompañadas. Implica también una escucha hacia sí misma, y es fundamental para comprender y transformar lo vivido.

Flexibilidad: capacidad de adaptación del acompañamiento a las condiciones específicas de cada caso. Involucra lo emocional, lo metodológico y lo técnico, considerando contextos, recursos y trayectorias diversas.

Horizontalidad: principio que guía el acompañamiento desde relaciones no jerárquicas. Implica reconocer a todas las personas como sujetas de derechos con agencia, saberes y capacidad de acción.

Narrativa especulativa: herramienta creativa que permite imaginar futuros posibles o reconfigurar lo vivido desde la ficción. Se usa como ejercicio de cuidado, agencia y resignificación afectiva.

16

Personas afectadas: término que remite a quienes han sido objeto de ataques de vigilancia digital o tecnologías de control, incluyendo impactos emocionales, digitales, físicos y sociales. Se privilegia esta denominación por sobre “víctimas” cuando se busca destacar la agencia, las resistencias y la dignidad de quienes viven estas situaciones.

Reconocimiento: validación de lo vivido por las personas acompañadas. Implica nombrar afectaciones, resistencias, estrategias y agencia, más allá de la narrativa de la víctima.

Red de apoyo: tejido de relaciones sociales, técnicas, afectivas y organizacionales que sostienen los procesos de acompañamiento. Se reconocen tanto las redes formales como informales.

Spyware (tecnologías espía): software o herramientas digitales de vigilancia utilizadas para acceder sin consentimiento a información personal, dispositivos y comunicaciones de personas u organizaciones.

Víctimas: categoría usada principalmente en contextos de justicia y derechos humanos, para nombrar a personas que han sufrido violaciones graves. Aunque válida en ciertos marcos legales, en esta guía se enfatiza que las personas afectadas no deben ser reducidas únicamente a ese lugar, sino reconocidas también como sujetas de agencia y transformación.

Violencia digital: conjunto de agresiones ejercidas a través de tecnologías digitales que afectan emocional, física, social y colectivamente a quienes las experimentan. Incluye vigilancia, suplantación, amenazas, entre otros.

II. Narrativa especulativa: pensar otras formas

De forma breve, se sugiere que, como parte del proceso, se proponga a la persona u organización acompañada realizar algunos ejercicios narrativos de ficción a lo largo del acompañamiento. «La ficción encarna otros mundos posibles» y el acompañamiento invita a ser trabajado desde la imaginación, la creatividad y la afectividad para habitar contextos violentos desde el cuidado. En este sentido, especular, ficcionar y confabular puede ser un ejercicio que permita imaginar colectivamente otros caminos por tomar y otras relaciones por construir.

Narrar pueden tener muchas formas: escritas, visuales, auditivas, corporales, poéticas, simbólicas, tecnológicas, materiales, etc. Para esto, se propone llegar a acuerdos sobre cómo puede ser la mejor manera de construir esta otra narrativa, desde los recursos, afrontamientos encontrados, los tiempos y los deseos, hasta lo que se quiere decir en el cuerpo de la narrativa.

A continuación, se proponen algunos momentos que pueden ayudar a construir una narrativa.

Experiencia vivida	Imaginar escenarios posibles desde la experiencia vivida, asumida y reconfigurada.	Nombrar y proponer	Compartir
Nombrar y reconocer la vivencia desde lo afectivo en sus diferentes dimensiones.	Recuperar la autonomía los propios recursos visibilizarlos recursos posibles desde la imaginación.	Integrar lo imaginado con el presente, reconociendo deseos, necesidades, afectos y fortalezas.	Reconocer la autonomía y la importancia de lo construido.
Textos, poemas, listas, imágenes.	Imágenes, grabaciones de voz, grabaciones de sonidos, textos.	Collages, cuentos cortos, cartas.	Decisión de compartir libre.

Tabla 5. Momentos para construir ficciones. Elaboración propia, 2025.

Para finalizar, es necesario recordar que, el trabajo de escucha y contención emocional en el acompañamiento de protección digital es constante, y que, integrar estrategias o herramientas psicosociales puede permitir abordar y profundizar en lo afectivo de los vínculos. En este sentido, la contención implica también reconocer los límites propios, así como la gestión o participación en espacios de cuidado y/o supervisión psicosocial en donde se pueda procesar lo que se escucha y se siente. Ya que, como abordaremos en el siguiente capítulo, el trabajo en donde las violencias son constantes, sostener afectivamente a otras personas puede implicar un desgaste que debe ser atendido colectivamente.

