

Conversaciones difíciles con los supervivientes

HOJA DE CONSEJOS

Creado en colaboración con [The National Domestic Violence Hotline](#)

Trabajar con personas en crisis supone a veces enfrentarse a diversos retos a la hora de comunicarse con ellas. Ya sea por el consumo de sustancias, una enfermedad mental, los efectos de un trauma u otras razones, las conversaciones con supervivientes de traumas pueden ser difíciles de manejar. Esta hoja de consejos le proporcionará información sobre cómo entender mejor las situaciones de crisis y las herramientas para abordar y manejar este tipo de conversación difícil.

Contactos de Wheelhouse

- En el objetivo
- Cuestiones de ayuda e indemnizaciones a las víctimas.
- Puede mantener una conversación a pesar de las dificultades.

Estrategias:

- Mantener la empatía y no emitir juicios de valor
- Reorientar cuando sea necesario
- Proporcionar recursos y / o un plan de acción

Contactos fuera de Wheelhouse

- En el objetivo
- No relacionado con cuestiones de ayuda e indemnización a las víctimas

Estrategias:

- Mantener la empatía y aclarar cuál es su necesidad
- Remitirlos a los recursos adecuados
- Terminar la conversación respetuosamente

Disputar con los contactos de Wheelhouse

- Fuera del objetivo
- Abusivo con el personal
- Resistente al apoyo

Estrategias:

- Redirigir cuando sea posible
- Informarles de los límites de respeto al personal
- Desconexión
- Desconexión respetuosa

Entendiendo el trauma

Un acontecimiento traumático es cualquier suceso angustioso, doloroso y que perturba y sobrecarga el sistema nervioso de una persona. El trauma no es el acontecimiento en sí, sino [el impacto del acontecimiento](#) en el sistema nervioso.

Cuando se producen acontecimientos traumáticos, se activan los sistemas de supervivencia del cerebro. Esto puede alterar las funciones del cerebro que rigen la memoria y la toma de decisiones. Los supervivientes pueden experimentar respuestas de lucha, huida, congelación o adulación.

Los síntomas del trauma pueden durar toda la vida y variar mucho de un superviviente a otro. Los supervivientes de traumas suelen experimentar síntomas físicos, cognitivos y emocionales. Algunos ejemplos son, entre otros, el dolor, la hipervigilancia, la disminución de la inmunidad, el deterioro de la memoria, el comportamiento impulsivo, la dificultad para concentrarse, la ansiedad, el desapego, la vergüenza y la depresión.



Trauma Secundario

[El trauma secundario](#) es lo que les ocurre a los ayudantes que apoyan a los supervivientes de un trauma y asumen parte del impacto del trauma que el superviviente está experimentando. Sea consciente de los signos de trauma y tenga un plan de autocuidado, bienestar y apoyo si empieza a notarlos en usted mismo.

Conversaciones difíciles con los supervivientes

HOJA DE CONSEJOS

Creado en colaboración con [The National Domestic Violence Hotline](#)

Desescalar las tensiones

Debido a la forma en que el trauma puede afectar a las personas, algunos supervivientes pueden encontrarse en un estado exacerbado cuando piden ayuda. Esto puede ser especialmente cierto en situaciones en las que el acontecimiento traumático es reciente.

Cuando intente desescalar una conversación:

- [Mantener la empatía y no juzgar](#)
- Convalidar los sentimientos de otro
- Controlar las emociones de usted mismo
- Ser consciente de su enfoque (por ejemplo: tono y ritmo)
- Empezar con lo que SÍ PUEDE hacerse
- No temer poner fin a las conversaciones respetuosamente
- Tomar tiempo para relajarse

Hay diferentes estrategias que puede ofrecer a su contacto para ayudarle a reducir la tensión, como la respiración guiada, los ejercicios de conexión a tierra y el paseo consciente.

Empatía y validación

Es importante incluir la empatía y la validación en el apoyo a los supervivientes de traumas. Llegar a los sistemas de servicios puede volver a traumatizar a muchos supervivientes, y mantener la empatía y mostrar validación puede ser crucial para crear y mantener la confianza y la relación positiva.

- Escuchar activamente
- No juzgar
- Recordar los efectos del trauma
- Medir su tiempo
- Respirar hondo
- Validar los sentimientos

Puede utilizar herramientas como la [Rueda de los sentimientos](#) para ayudar a los contactos a nombrar y expresar sus sentimientos.

Desconexión

Las estrategias de desconexión pueden ayudarle a hacer avanzar una conversación y a concluirla de forma que pueda dar por terminada la conversación. Hay cinco estrategias clave que puede utilizar en cualquier combinación para ayudarle a desentenderse de una conversación desafiante.

Estrategia	Ejemplo
1. Resumir los puntos clave	"Hemos hablado de nuestros requisitos de elegibilidad y de algunos recursos que pueden ayudarle".
2. Reconocer los pasos dados	"Sé que ha costado mucho esfuerzo pasar por este proceso, especialmente con lo que está pasando".
3. Fomentar un plan de acción	"Le animo a que pruebe los recursos de los que hemos hablado y a que nos haga un seguimiento si su situación cambia".
4. Si están enfadados, valide sus sentimientos	"He oído que está frustrado y comprendo que no ha podido obtener la respuesta que esperaba".
5. Diga clara y directamente que da por terminada la conversación.	"Voy a terminar nuestra conversación ahora / Voy a desconectar. Adiós".

Remisiones

Poner en contacto a los supervivientes con recursos que les ayuden a satisfacer sus necesidades puede ser una forma útil de apoyarles y darles medidas prácticas que puedan tomar después de la conversación. Averigüe cuáles recursos hay en su zona, cómo pueden ayudar potencialmente a los supervivientes, y tenga cuidado de no hacer promesas sobre cuáles servicios recibirá el superviviente. Puede acudir a los defensores de The Hotline y a su SAA de Asistencia para obtener más información sobre cuáles recursos hay en su zona.