



Sexual Assault
DEMONSTRATION INITIATIVE
Enhancing Sexual Assault Services

LA CULTURA DE LA ATENCIÓN INTEGRAL

UNA GUÍA PARA PROGRAMAS CON SERVICIOS ANTE LA AGRESIÓN SEXUAL

RECONOCIMIENTOS

Queremos reconocer y agradecer a los siguientes autores. Esta guía incluye extractos de sus publicaciones, los cuales fueron adaptados y han sido fundamentales en la creación de este documento.

Davies, J. [2007]. *Helping sexual assault survivors with multiple victimizations and needs*. Consultado en el Centro Nacional de Recursos ante la Violencia Sexual: http://www.nsvrc.org/sites/default/files/helping-sexual-assault-survivors-with-multiple-victimizations-and-needs_0.pdf

Guarino, K., Soares, P., Konnath, K., Clervil, R., & Bassuk, E. [2009]. *Trauma-informed organizational toolkit for homeless services*. Consultado en el Centro Nacional sobre las Familias en Situación de Calle: <http://www.familyhomelessness.org/media/90.pdf>

Esta publicación fue financiada por la Subvención No. 2009-TA-AX-K011, otorgada por la Oficina sobre la Violencia contra las Mujeres, dependencia del Departamento de Justicia de los EE. UU. Las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación son exclusivamente del autor y no necesariamente reflejan el punto de vista de la Oficina sobre la Violencia contra las Mujeres en el Departamento de Justicia de los EE. UU.

© El Proyecto Nacional de Recursos Compartidos entre Coaliciones contra la Agresión Sexual y El Centro Nacional de Recursos ante la Violencia Sexual 2013.

Todos los derechos reservados.

Este material fue reproducido con permiso, a partir de la publicación del Proyecto Nacional de Recursos Compartidos entre Coaliciones contra la Agresión Sexual y el Centro Nacional de Recursos ante la Violencia Sexual titulada ***La cultura de la atención integral: una guía para programas con servicios ante la agresión sexual***. Esta guía se encuentra disponible en el sitio web www.nsvrc.org

CONTENIDO

La cultura de la atención integral

| | |
|--|----|
| Introducción | 4 |
| Comprensión del trauma | 5 |
| Definición de los servicios con conciencia del impacto del trauma | 7 |
| Principios centrales de la cultura con conciencia del impacto del trauma | 9 |
| Esferas de la atención con conciencia del impacto del trauma | 14 |

Integración de los servicios con conciencia del impacto del trauma: a nivel institucional 16

Cultura institucional 16

- Capacitación del personal sobre el impacto del trauma y cómo dar apoyo a la sanación 16
- Compromiso institucional con el crecimiento personal y bienestar del personal 18
- Supervisión 24
- Normativas y procedimientos 27
- Cambios institucionales 29
- Establecimiento de un entorno seguro y alentador 30
- Desarrollo de metas y planes 35

Integración de los servicios con conciencia del impacto del trauma: servicios 37

Integración de los servicios con conciencia del impacto del trauma: a escala individual 50

Organizaciones 56

Fuentes consultadas 57



INTRODUCCIÓN

La sanación tras un incidente de violencia sexual es un proceso que a menudo toma tiempo, recursos y apoyo empático. “Una analogía común para ilustrar el proceso de sanación es una espiral. La persona atraviesa las mismas etapas una y otra vez; pero al recorrer la espiral, se atraviesan las etapas en un nivel diferente, con una perspectiva diferente... Con cada nuevo ciclo, se fortalece la capacidad de la persona para sentir, recordar y efectuar cambios duraderos” [Bass & Davis, 2008, p. 59]. Los programas con servicios ante la agresión sexual juegan un papel primordial en el recorrido hacia la sanación de aquéllos que han vivido violencia sexual. Estos programas ofrecen servicios de intercesoría pertinentes a la crisis inmediata y a las necesidades a largo plazo de los sobrevivientes, así como actividades de prevención y educación para fomentar comunidades sólidas y seguras.

Muchos de los atendidos son sobrevivientes de múltiples formas de trauma, entre ellas: trauma histórico, victimizaciones repetidas, marginación, discriminación y otras manifestaciones de violencia. Cuando los programas internalizan la comprensión de estos

elementos, se sientan las bases para prestar servicios que anticipan y responden a los traumas que los sobrevivientes han vivido.

Esta guía brinda información para apoyar a los programas con servicios ante la agresión sexual en la potenciación de su respuesta institucional e individual a los sobrevivientes de violencia sexual mediante un enfoque con conciencia del impacto del trauma. Se organiza de la siguiente forma:

- Comprensión del trauma
- Definición de los servicios con conciencia del impacto del trauma
- Principios centrales de los servicios con conciencia del impacto del trauma
- Esferas para la implementación
- Una guía para la integración de servicios con conciencia del impacto del trauma

COMPRENSIÓN DEL TRAUMA

El trauma resultante de una agresión sexual es una violación física y emocional que puede generar sentimientos de miedo intenso, impotencia y desesperanza. Estos eventos son traumáticos, no porque ocurran rara vez, sino porque abruma los recursos internos que le dan un sentido de control, conexión y sentido a la vida de las personas. [Bryant-Davis, 2005].

La palabra “trauma” se refiere tanto al incidente como a la reacción particular al incidente. La experiencia, comprensión y sanación del trauma varía según cada persona, pues cada quien es único y aporta sus perspectivas y fortalezas a las experiencias. [Proffitt, 2010]. El trauma comienza cuando un incidente o experiencia abruma los mecanismos

normales que posee una persona para sobrellevar una situación. Con frecuencia, se generan reacciones físicas y psicológicas, las cuales son normales, ante el incidente traumático. La retraumatización ocurre cuando una señal ambiental relacionada con el trauma (un sonido u olor, por ejemplo) desencadena una reacción de lucha, huida o parálisis en el sobreviviente [Proffitt, 2010]. Si bien no es posible eliminar todas las señales ambientales, es importante que los programas con servicios ante la agresión sexual mantengan un entorno en donde los sobrevivientes se sientan seguros.

El trauma influye en cómo las personas se acercan y reaccionan a los servicios; por esto, es esencial que las organizaciones



que atienden a sobrevivientes de agresión sexual reconozcan las expresiones del trauma, así como el papel que éste juega en la vida de las personas.

Esto permite a las organizaciones comprender y abordar mejor las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual [Proffitt, 2010]. La meta de este enfoque, conocido como “atención con conciencia del impacto del trauma” es apoyar la sanación y crecimiento personal de los sobrevivientes, evitando la retraumatización. La atención con conciencia del impacto del trauma es una filosofía y un conjunto de destrezas. Su filosofía de fondo se basa en modelos de trabajo de base impulsados por los sobrevivientes desde las primeras etapas de los centros de crisis por violación y los movimientos antiviolencia doméstica. Su evolución lo ha convertido en un enfoque reconocido en muchos modelos y entornos médicos, de salud mental e intercesoría. Este enfoque brinda un

marco para comprender el impacto del trauma sobre los sobrevivientes, sus comunidades y quienes los atienden. También sirve como punto de referencia para la creación de organizaciones fuertes y servicios ante la agresión sexual que respondan a dichas necesidades.

“Trauma secundario” se refiere al efecto acumulativo de presenciar el sufrimiento de los demás a lo largo del tiempo. Si bien es cierto que quienes trabajan con sobrevivientes de violencia sexual pueden sentir los efectos positivos de este trabajo, el trauma secundario se refiere específicamente a los cambios negativos en la salud física, psicológica y espiritual de la persona. Al avanzar los esfuerzos para crear una cultura de atención con conciencia del impacto del trauma, es importante abordar las necesidades de la organización y de su personal, para así reducir y responder eficazmente al trauma secundario.

DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS CON CONCIENCIA DEL IMPACTO DEL TRAUMA

Los servicios con conciencia del impacto del trauma no están diseñados específicamente para tratar síntomas ni síndromes relacionados con la violencia sexual, pero sí cuentan con el conocimiento y sensibilidad a los problemas vinculados al trauma que los sobrevivientes presentan. Una organización con conciencia del impacto del trauma bien sea un hospital, agencia comunitaria de salud mental, centro de crisis por violación o agencia de intercesoría dual/de multiservicios, es aquella en donde todos sus elementos han sido reconsiderados y evaluados, tras la comprensión básica del papel que la violencia juega en la vida de los sobrevivientes [Harris & Fallot, 2001]. Un enfoque con conciencia del impacto del trauma también procura integrar la comprensión de la historia del sobreviviente y el contexto total de su experiencia. El siguiente modelo representa cómo la reacción de cada persona ante un incidente traumático está influenciada por las circunstancias en torno al incidente y las

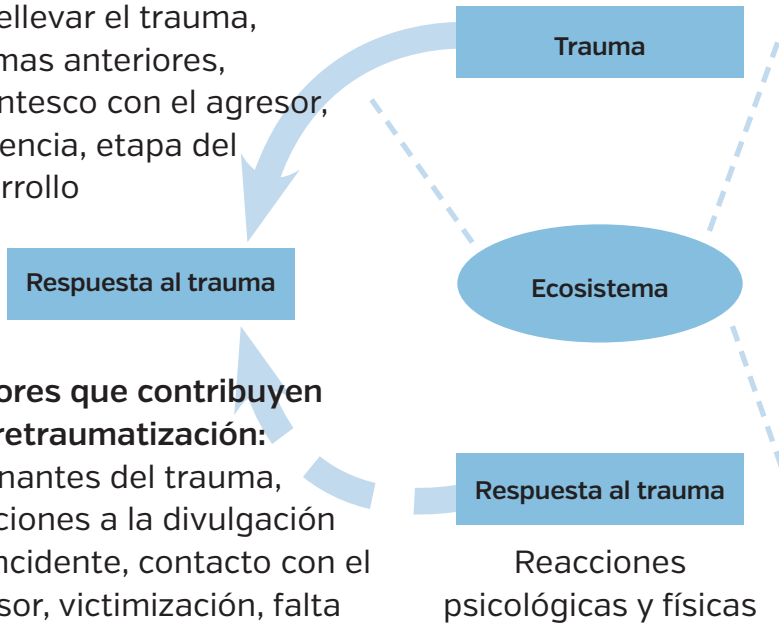
experiencias de la persona. Igualmente, las cualidades de la comunidad del sobreviviente pueden influir en cómo el trauma lo afecta.

La persona, el incidente y los factores del entorno pueden moldear la reacción del sobreviviente ante el trauma y el proceso de sanación. Las fortalezas del sobreviviente son la médula de los servicios con conciencia del impacto del trauma. Se trata de enfocarse en la resiliencia, y no en las patologías, problemas ni síntomas [Proffitt, 2010]. En la práctica, al prestar servicios con conciencia del impacto del trauma, se debe procurar la capacitación cultural y la comprensión de los sobrevivientes dentro de sus contextos familiares, sociales y comunitarios, así como sus experiencias de vida [Proffitt, 2010, p. 3]. Los servicios con conciencia del impacto del trauma también atienden las necesidades de aquéllos que prestan servicios a los sobrevivientes, ofreciendo los mismos elementos de la atención tanto a sobrevivientes como al personal.

COMPRENSIÓN ECOLÓGICA DEL TRAUMA

Factores individuales: edad, personalidad, desarrollo previo de destrezas para sobrellevar el trauma, traumas anteriores, parentesco con el agresor, resiliencia, etapa del desarrollo

Factores del incidente: frecuencia, gravedad, duración de los incidentes, grado de violencia o violación corporal, alcance del terror o la humillación, existencia de testigos o transeúntes



Factores que contribuyen a la retraumatización: detonantes del trauma, reacciones a la divulgación del incidente, contacto con el agresor, victimización, falta de control, empoderamiento, agencia o entorno seguro

Factores ambientales: contexto en el cual se vivió el trauma (en el hogar, trabajo, escuela, reunión social), red de apoyo existente

PRINCIPIOS CENTRALES DE LA CULTURA CON CONCIENCIA DEL IMPACTO DEL TRAUMA

Los servicios con conciencia del impacto del trauma incluyen seis elementos básicos que se aplican a todas las actividades e interacciones con los clientes y trabajadores dentro de la agencia (Fallot & Harris, 2009). Estos seis elementos son seguridad, confianza, libertad de opciones, colaboración, empoderamiento y relevancia cultural. (Proffitt, 2010). Dichos principios filosóficos le dan forma a la cultura de los programas con servicios ante la agresión sexual y a los servicios brindados a los sobrevivientes.



PREGUNTAS PARA GUIAR EL TEMA EN TORNO A LOS PRINCIPIOS CENTRALES¹

SEGURIDAD

Para velar por la seguridad física y emocional, los programas pueden evaluar:

La seguridad y los sobrevivientes

¿Dónde y cuándo se prestan los servicios? ¿En la oficina, agencia, hogar o comunidad? ¿Cuáles consideraciones de seguridad son importantes respecto a la ubicación de los varios servicios?

¿Qué tipo de carteles y otro tipo de material visual hay en el lugar? ¿Hacen sentir bienvenido a quien ingresa? ¿Dan un mensaje claro? ¿Son legibles?

¿Cómo se describiría la recepción y las salas de espera y de entrevista, etc.? ¿Son cómodas y acogedoras?

¿A los sobrevivientes se les dan explicaciones claras e información sobre cada paso y procedimiento? ¿Cada cita concluye con información respecto al próximo paso?

¿Qué incidentes han ocurrido indicando una falta de seguridad, bien sea física o emocional? ¿Qué generó estos

¹ De "Cómo crear una cultura en pro de la atención con conciencia del impacto del trauma (CCTIC): una autoevaluación y protocolo de planificación" por R. Fallot y M. Harris, 2006. Consultado en <http://www.healthcare.uiowa.edu/icmh/documents/CCTICSelf-AssessmentandPlanningProtocol0709.pdf>. Copyright 2009 de Community Connections. Modificado con permiso.

incidentes? ¿Cuáles alternativas se podrían poner en marcha para evitar la posibilidad de que suceda nuevamente?

¿El personal está pendiente de cuando el sobreviviente indica sentirse incómodo o inquieto? ¿Comprenden estas señales según la perspectiva de la conciencia del impacto del trauma?

La seguridad y el personal

¿El personal se siente seguro? ¿El personal presta servicios en lugares distintos a la oficina? De ser así, ¿cuáles consideraciones de seguridad son importantes?

¿El personal se siente seguro a nivel emocional?

En las relaciones con los administradores y supervisores, ¿el personal se siente apoyado?

¿El personal siente la libertad de poder expresar sus inquietudes, vulnerabilidades y reacciones emocionales durante su trabajo con los sobrevivientes, en reuniones de equipo, sesiones de supervisión o ante un supervisor?

CONFIANZA

Para ayudar a potenciar la confianza, los programas pueden evaluar:

La confianza y los sobrevivientes

¿El programa brinda información clara sobre qué se hará, quién estará a cargo de hacerlo, cuándo, por qué, bajo qué circunstancias, el costo y las metas deseadas?

¿Cómo hace el programa para aclarar el papel que juega y desempeñar

múltiples tareas? (por ejemplo, especialmente en el caso de la terapia o la gestión individual de casos, donde es más probable que las relaciones sean de índole más personal y menos profesional)

¿De qué se trata el proceso de consentimiento informado? ¿La información y el consentimiento obtenido se toman con seriedad?

Es decir, ¿las metas, riesgos y beneficios se encuentran claramente establecidos y el sobreviviente cuenta con la opción real de dar consentimiento parcial o no darlo en absoluto?

La confianza y el personal

¿Los directores y supervisores del programa realmente comprenden el trabajo que hace el personal que brinda atención directa?

¿Existe una comprensión real del impacto emocional que conlleva realizar el trabajo de atención directa? ¿Cómo se comunica este aspecto?

¿Se fomenta y apoya el cuidado personal mediante prácticas y normativas?

¿Los directores y supervisores del programa expresan claramente las expectativas que tienen del personal? ¿Estas expectativas son congruentes y justas para todos los cargos, incluyendo el personal de apoyo?

¿Los directores y supervisores del programa aclaran bien los planes para la implementación del programa, incluyendo los cambios? ¿Los planes anunciados se cumplen de manera constante?

¿Se puede confiar en que los supervisores y administradores escucharán con respeto las inquietudes del personal, incluso si no están de acuerdo con las posibles implicaciones?

LIBERTAD DE OPCIONES

Para ayudar a asegurar que exista una libertad de opciones y control, los programas pueden evaluar:

La libertad de opciones y los sobrevivientes

¿Cuánta libertad de opciones tiene cada sobreviviente respecto a los servicios que recibe?

¿El sobreviviente puede elegir la manera de contactar al programa?

¿El programa incluye opciones para fomentar la toma de decisiones y así marcar la diferencia entre los sobrevivientes? (por ejemplo, preguntar ¿cuándo deseas que te llame? ¿este teléfono es el más conveniente para ti? ¿de qué otras formas deseas que me comunique contigo, o preferirías tú iniciar la comunicación conmigo?)

¿El sobreviviente cuenta con la opción de decidir quién asistirá a las distintas reuniones? ¿Se les permite a las personas de apoyo estar presentes durante las reuniones de planificación y otras reuniones pertinentes?

La libertad de opciones y el personal

¿Existe un equilibrio entre la autonomía y la claridad de las pautas al desempeñar las responsabilidades laborales? ¿Se le presta atención a las maneras en que el personal

puede decidir cómo cumplir con sus responsabilidades laborales?

¿Al personal se le da la oportunidad de dar aportes significativos en torno a los factores que afectan su trabajo: cantidad y diversidad de los casos que manejan, horas y horario flexible, cuándo pueden tomar vacaciones o ausentarse por otras razones, el tipo de capacitaciones que se ofrecen, enfoques respecto a los servicios prestados, ubicación y decoración de la oficina?

COLABORACIÓN

Para ayudar a asegurar que exista colaboración, los programas pueden evaluar:

La colaboración y los sobrevivientes

¿Los sobrevivientes juegan un papel importante en la planificación y evaluación de los servicios del programa? ¿Cómo se ha integrado este papel en las actividades de la agencia?

¿El personal expresa el debido respeto por las experiencias vividas e historia del sobreviviente, permitiéndole poner todo en contexto (reconocimiento de las fortalezas y destrezas del sobreviviente)?

¿Se incluyen a los sobrevivientes en las reuniones para planificar los servicios? ¿Se busca y se le da validez a sus prioridades al formular estos planes?

¿El programa cultiva un modelo de hacer las cosas “con” los sobrevivientes, en vez de “a” o “por” y “para” ellos?

La colaboración y el personal

¿La agencia cuenta con una respuesta bien planificada y analizada para implementar cambios que fomenten la colaboración entre el personal a todos los niveles?

¿Se invita al personal a que brinden sus ideas y comentarios tanto a su equipo como a la agencia en general?

¿Los directores y supervisores del programa expresan que sí valoran las opiniones del personal, incluso si éstas no siempre terminan implementándose?

EMPODERAMIENTO

Para ayudar a asegurar que exista el empoderamiento, los programas pueden evaluar:

El empoderamiento y los sobrevivientes

¿Cómo se reconocen las fortalezas y destrezas de cada sobreviviente al prestarle servicios?

¿El programa expresa un sentido de optimismo realista respecto a la capacidad de los sobrevivientes para cumplir sus metas?

¿El programa fomenta la participación de los sobrevivientes en papeles clave siempre que sea posible (por ejemplo, durante la planificación, implementación o evaluación de los servicios)?

Durante cada contacto con la agencia, ¿cómo puede el sobreviviente sentirse reafirmado y apoyado?

El empoderamiento y el personal

¿Las fortalezas y destrezas de cada integrante del personal se utilizan para brindar la mejor atención a los sobrevivientes, y generar un alto grado de satisfacción laboral en cada empleado?

¿Al personal se le ofrece oportunidades de desarrollo, capacitación u otras instancias de apoyo para ayudar ante cualquier dificultad o desafío laboral? ¿Se ofrecen oportunidades para expandir las destrezas y capacidades del personal? ¿Se ofrecen oportunidades para que el personal avance en sus metas laborales?

¿Todos los integrantes del personal reciben una capacitación anual respecto al trauma, incluyendo el impacto de los aspectos estresantes del trabajo?

CAPACITACIÓN CULTURAL

Para velar por la capacitación cultural, los programas pueden evaluar:

La capacitación cultural y los sobrevivientes

¿Cómo se evalúa la capacitación cultural de los servicios prestados?

¿La estructura, ubicación, diseño y decoración de la agencia representa a las comunidades que se atienden?

¿Los servicios disponibles se prestan en el idioma de los sobrevivientes?

La capacitación cultural y el personal

¿El personal recibe entrenamientos y supervisión continua respecto a la capacitación cultural?

¿El programa trabaja con otras agencias que cuentan con experiencia trabajando con diferentes culturas para procurar consultoría y capacitación continua?

¿El programa respeta y conmemora una variedad de días feriados religiosos y espirituales?

¿Existe diversidad en la representación del personal en todos los niveles de la agencia?

¿El programa ofrece oportunidades para que los integrantes del personal compartan aspectos de su cultura entre sí [por ejemplo, comidas compartidas, incorporación de distintos tipos de arte y música]?

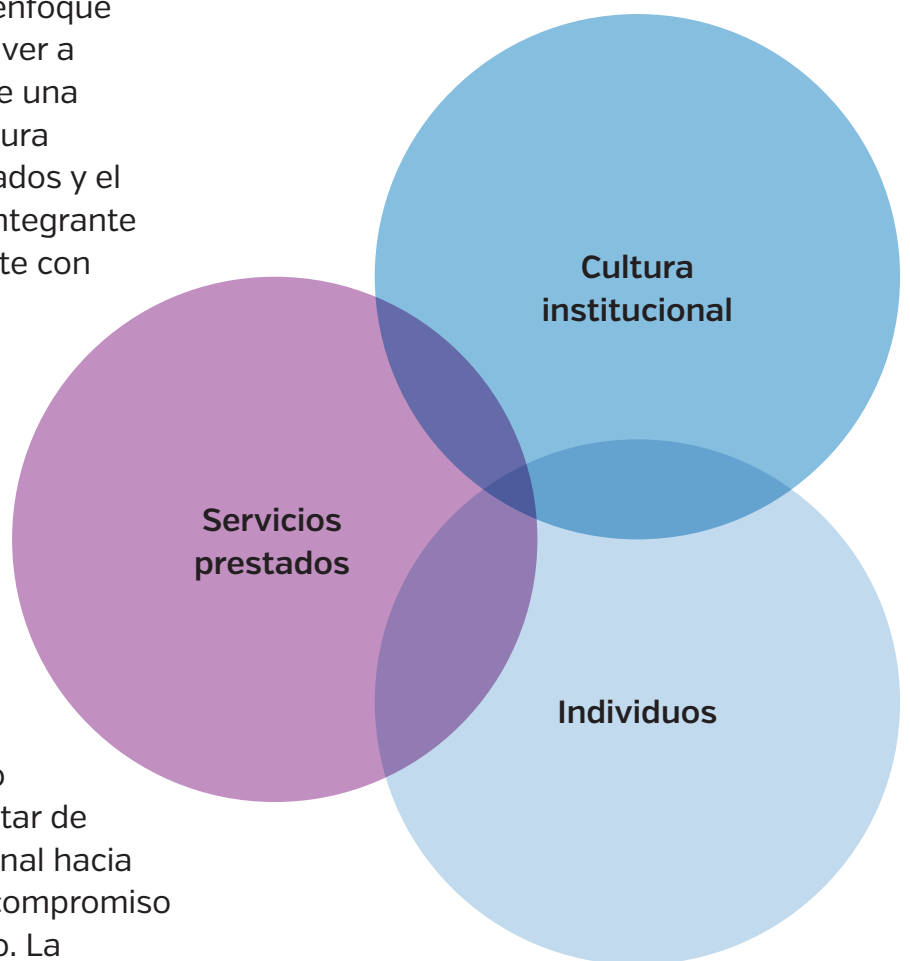
PRINCIPIOS CENTRALES DE LA CULTURA CON CONCIENCIA DEL IMPACTO DEL TRAUMA

| | |
|------------------------------|--|
| Seguridad | Velar por la seguridad física y emocional; "no hacer daño" |
| Confianza | Potenciar la confianza, aclarar las tareas a cumplir, mantener límites apropiados |
| Libertad de opciones | Dar prioridad a la libertad de opciones y toma de decisiones del sobreviviente; apoyar el control que los sobrevivientes tienen sobre su recorrido hacia la sanación |
| Colaboración | Potenciar la colaboración y compartir el poder con los sobrevivientes |
| Empoderamiento | Identificar las fortalezas, dar prioridad al desarrollo de destrezas que fomenten la sanación y crecimiento personal del sobreviviente |
| Capacitación cultural | Velar por la relevancia cultural de los servicios y opciones disponibles; sensibilidad ante el papel que juega la cultura en las experiencias y el proceso de toma de decisiones |



ESFERAS DE LA ATENCIÓN CON CONCIENCIA DEL IMPACTO DEL TRAUMA

Un programa con conciencia del impacto del trauma valora a todas las personas y su capacidad para trascender experiencias traumáticas. Este enfoque es multidimensional y se puede ver a través de las distintas esferas de una organización, incluyendo: la cultura institucional, los servicios prestados y el compromiso personal de cada integrante del personal, voluntario y pasante con su propio cuidado y crecimiento personal. Un enfoque con conciencia del impacto del trauma se manifiesta en la misión del programa, la sustentabilidad de su trabajo, la forma en que se saluda a los sobrevivientes cuando llaman, la exhaustividad de la atención provista, la seguridad y comodidad de las oficinas y salas de reunión, el compromiso de la organización con el bienestar de su personal, la actitud del personal hacia los sobrevivientes, así como el compromiso del personal con su autocuidado. La siguiente sección de esta guía profundiza en los niveles de cada esfera de servicio con conciencia del impacto del trauma.



Adaptado de la publicación de Proffitt, 2010

Convertirse en una agencia con conciencia del impacto del trauma es un proceso que involucra la integración gradual de los conceptos y reacciones con sensibilidad ante el trauma dentro de las prácticas diarias. Se manifestará de forma diferente en cada programa, según su tamaño, estructura y cultura institucional. Los siguientes son ejemplos de cambios que los programas han identificado como evidencia de haber asumido una conciencia del impacto del trauma:

- El personal participa y muestra más ánimo respecto a los cambios.
- El personal pide más capacitación para entender el trauma.
- Se utiliza la terminología relacionada al trauma (por ejemplo, conversaciones sobre detonantes traumáticos, retraumatización y el impacto del trauma) con mayor frecuencia en las charlas, reuniones de personal y sesiones de supervisión.

- El personal ha logrado reconocer en mayor medida las personas que atienden han vivido traumas y reaccionan al presente basados en sus experiencias del pasado.
- Cambios en la actitud del personal tras la comprensión del trauma y su impacto en los sobrevivientes
- El personal reacciona de manera diferente ante los sobrevivientes, basado en su conocimiento del trauma (por ejemplo, son más flexibles, sin prejuicios, tienen más paciencia).

Los programas que han iniciado este recorrido han logrado renovar sus fuerzas e inspirarse en el diálogo con los sobrevivientes y el personal, impulsando así su energía para brindar seguridad, confianza, libertad de opciones, colaboración, empoderamiento y capacitación cultural.



Integración de los servicios con conciencia del impacto del trauma: **A NIVEL INSTITUCIONAL**

CULTURA INSTITUCIONAL

Potenciar la resiliencia exige un fuerte compromiso institucional tanto en normativas como en prácticas. Las organizaciones pueden fomentar la resiliencia del personal, su crecimiento y bienestar al ser proactivos y ofrecer

sistemas de apoyo que respondan eficazmente al personal durante momentos de estrés u otros desafíos. Los indicadores del compromiso institucional con el crecimiento y bienestar del personal incluyen lo siguiente:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL IMPACTO DEL TRAUMA Y CÓMO DAR APOYO A LA SANACIÓN

En todos los niveles, el personal recibe capacitación e información sobre los siguientes temas:

- Definición del trauma en el contexto de la violencia sexual
- Cómo el estrés traumático afecta al cerebro y al cuerpo
- Factores del trauma (factores personales, del incidente y del entorno)
- Destrezas para sobrellevar una situación
- El impacto del trauma a largo plazo
- La relación entre otros tipos de victimización y/u opresión y el trauma
- Cómo el trauma afecta el desarrollo de un menor
- Cómo el trauma afecta los nexos de un menor con sus cuidadores o responsables
- La relación entre el trauma durante la niñez y la repetición de una victimización en la adultez
- Cómo apoyar la autonomía y toma de decisiones de niños y adolescentes
- Traumas históricos
- Diferencias culturales que afectan cómo las personas comprenden y reaccionan al trauma
- Cómo ayudar a los sobrevivientes a identificar los detonantes del trauma
- Cómo elaborar planes de seguridad
- Cómo ayudar a los sobrevivientes a manejar sus sentimientos (por ejemplo, impotencia, ira, tristeza, terror, alegría, amor, confusión, etc.)
- Técnicas para centrarse (por ejemplo, cómo ayudar a las personas a calmarse antes de llegar al punto de crisis)
- Cómo apoyar la resiliencia de las personas
- Cómo establecer y mantener límites profesionales saludables
- Cómo brindar y recibir apoyo entre colegas

CONSEJOS PARA FOMENTAR LA EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL TRAUMA



Las capacitaciones únicas son insuficientes para realmente apoyar los cambios institucionales.

El cambio institucional es un proceso continuo, ya que toma tiempo reforzar y profundizar los enfoques nuevos. Además, la alta tasa de rotación de trabajadores requiere que se repitan las capacitaciones, para así impartir conocimientos y destrezas al personal nuevo. Para lograr la conciencia del impacto del trauma, los programas pueden desarrollar una infraestructura que apoye dicha conciencia y crecimiento personal de las siguientes formas:

Creación de un grupo de trabajo en torno al trauma: esto requiere que un grupo esencial de trabajadores en todos los niveles de la organización evalúe lo aprendido sobre el trauma y elabore estrategias para aplicar el conocimiento en las prácticas diarias del programa. Entre las actividades de este grupo se podría integrar la evaluación del entorno laboral y las

prácticas del programa para hallar posibles detonantes, solicitar más capacitaciones para el personal y consultoría con agencias externas, así como identificar y aprovechar otras oportunidades, como las sesiones de supervisión y reuniones del personal para educarse más sobre el trauma y cómo aplicar dichos conceptos en situaciones reales.

Incorporación de términos sobre el trauma: uso de la palabra “trauma” en la misión del programa, manuales y guías, etc. Incluir preguntas sobre la comprensión de conceptos del trauma en el proceso de entrevistas con empleados potenciales. Esta es otra forma de integrar los conocimientos del trauma a las prácticas diarias, afirmando el mensaje de que la comprensión del trauma y la atención con conciencia del trauma son prioridades.

Redes externas de apoyo: los programas pueden sustentar la concientización sobre el trauma al establecer una comunicación recurrente con agencias externas y consultores con experiencia en el tema que brinden información y asesoría. Este tipo de conexiones facilitan que el personal se mantenga al día con nueva información, evitando el aislamiento y enfocándose en las áreas del programa que necesitan mayor dirección.



COMPROMISO INSTITUCIONAL CON EL CRECIMIENTO INDIVIDUAL Y BIENESTAR DEL PERSONAL

Los indicadores del compromiso institucional con el crecimiento y bienestar del personal incluyen lo siguiente:

- El programa ofrece supervisión periódica de los casos del personal que presta servicios directos.
- El programa fomenta los ascensos profesionales dentro de la organización.
- El programa detalla claramente el perfil de los cargos, incluyendo el papel y la responsabilidad de cada uno, de forma precisa y realista.
- El programa ofrece una carga de trabajo flexible y diversa. Por ejemplo, es posible que, periódicamente, los intercesores deban descansar del contacto directo con los sobrevivientes. La participación en el trabajo de prevención puede ser un descanso laboral restaurador y significativo, ya que esta clase de intercesoría es proactiva y beneficia a los sobrevivientes de otras maneras.
- El programa fomenta la introspección y la conversación mutua, incluyendo espacios de reflexión y análisis para todo el personal.
- El programa brinda oportunidades para la risa y la jocosidad.
- El programa impulsa oportunidades para compartir el liderazgo.
- El programa destaca y se sostiene en las fortalezas del personal.
- El programa cuenta con espacios laborales seguros, limpios y acogedores.
- El programa cuenta con salas de comedor y descanso designadas para el personal.
- El programa apoya el desarrollo profesional del personal.
- El programa sostiene reuniones de personal y entre equipos de forma recurrente y programada.
- El programa brinda procesos para el análisis y la reflexión entre el personal.
- El programa aporta acceso al personal a todos los equipos, tecnologías y materiales necesarios para desempeñar sus labores.
- El programa invita al personal a que personalicen y decoren sus espacios de trabajo.
- El programa fomenta el compartir comida en reuniones, celebraciones y otros eventos.
- El programa periódicamente celebra sus logros y metas cumplidas.

Prestaciones y beneficios

- El programa ofrece horarios laborales flexibles.
- El programa ofrece salarios justos y competitivos.
- El programa remunera al personal por el tiempo que pasen de guardia.
- El programa reconoce y apoya la participación del personal en diversos días festivos.

El programa brinda prestaciones y beneficios a sus empleados, incluyendo:

- Seguro médico
- Plan de jubilación
- Cuentas flexibles para gastos de salud
- Actividades de bienestar gratuitas o con descuentos
- Reembolso o becas para pagar la matrícula universitaria
- Licencia remunerada (días libres pagados)
- Programa de asistencia al empleado (EAP, por sus siglas en inglés)

Capacitación

El programa ofrece oportunidades de capacitación interna y externa, durante la orientación y de manera continua sobre:

- La relevancia cultural
- Gestión del equipo Resolución de conflictos
- El programa da suficiente orientación al personal recién contratado, a voluntarios y a pasantes.
- Resolución de conflictos
- El programa apoya la creación conjunta de capacitaciones personalizadas y planes de desarrollo profesional.

Presupuesto/Información fiscal

- El programa cuenta con diversas fuentes de fondos.
- El programa realiza análisis presupuestarios periódicamente, en donde se revisan los presupuestos y el nivel de gastos para procurar la sustentabilidad.
- El programa consulta con coaliciones estatales, territoriales o tribales, o con consultores externos para buscar apoyo y ayuda en temas fiscales, cuando corresponda.
- El programa cuenta con normativas ante el conflicto de intereses.
- El programa utiliza contrapesos adecuados en sus procesos y procedimientos fiscales. Por ejemplo, es posible que los programas exijan que más de una persona firme todos los cheques pagaderos.
- El programa cuenta con planes para la recaudación de fondos y cargos que apoyen dicho trabajo.

- El programa realiza una auditoría anual.
- El programa brinda suficiente capacitación continua al personal responsable de la redacción de propuestas para subvenciones, a fin de prepararlos para sus labores.
- El programa cuenta con un plan de implementación paulatina y a largo plazo que le permite a la agencia hacer cambios cuando surjan las oportunidades, tales como nuevas fuentes de fondos, rotación de personal y cambios en el liderazgo de la junta directiva o los recursos.
- El apoyo al personal se encuentra reflejado en el presupuesto de la agencia y en sus normativas de personal.

APOYO AL PERSONAL

Algunas maneras de manifestar el apoyo al personal en los presupuestos de los programas:

- Políticas generosas y flexibles de licencia por enfermedad, vacaciones, días feriados y días compensatorios.
- Supervisión periódica.
- Contar con suficiente personal para prestar los servicios.
- Delegación de labores.
- Orientación laboral.
- Capacitación y educación continua.
- Programas integrales de asistencia al empleado (EAP, por sus siglas en inglés).
- Límites en la cantidad de tiempo que se está de guardia.
- Entrenamiento y supervisión de las destrezas y conocimientos en capacitación cultural.
- Actividades de bienestar (membresías de gimnasio, masajes, talleres de bienestar, etc.)
- Orientación efectiva para el personal, voluntarios y junta directiva.

Reclutamiento y contratación

- En los materiales de reclutamiento de personal se incluye la misión y los valores centrales del programa.
- Las actividades de reclutamiento se realizan de modo que se atraigan candidatos de diversas culturas.
- A los candidatos se les da todo tipo de información relevante respecto al cargo al cual se postulan (el papel a desempeñar, responsabilidades, salarios, prestaciones y beneficios, entorno laboral, horario, tiempo de viaje requerido, etc.)
- Se invita a los candidatos a dar un recorrido de las oficinas en donde trabajarían.
- Los programas buscan candidatos de diversas culturas y destrezas, para fomentar la riqueza de la cultura institucional.
- Los programas informan a los candidatos sobre la naturaleza del trabajo y explican el sistema de apoyo institucional existente para fomentar la resiliencia y reducir el trauma secundario.
- Durante la entrevista, se hacen preguntas sobre las estrategias que el candidato emplearía para su cuidado personal y bienestar.
- Durante la entrevista, se hacen preguntas para evaluar las destrezas necesarias para cada cargo (por ejemplo, para el cargo de intercesor se puede preguntar respecto a las destrezas de: escucha activa, expresión de empatía, comprensión del trauma, etc.).

Compromiso con los voluntarios y pasantes

Tener un compromiso con los voluntarios y pasantes del programa significa que la organización entiende la importancia del papel de estas personas en la institución. Los pasantes y voluntarios a menudo son el sustento de una organización y pueden ayudar a que la institución prospere, especialmente durante dificultades económicas. El reclutamiento de voluntarios según sus destrezas permite a las organizaciones utilizar a los voluntarios en muchos de los papeles que cumple el personal. Sin embargo, los voluntarios y pasantes no son solamente una fuente de aportación en especie. Estas personas tienen muchas de las mismas necesidades del personal y por ello, es importante crear una estructura

dentro de la organización donde se detalle el uso, capacitación, atención, celebración y retención del personal voluntario y los pasantes.

Reclutamiento de voluntarios y pasantes

Al brindar servicios con conciencia del impacto del trauma en todos los niveles de una organización, es importante considerar cómo se reclutan a los voluntarios y pasantes. Para un sobreviviente, ser voluntario en una organización que presta servicios ante la agresión sexual puede ser un paso importante en su proceso continuo hacia la sanación. Es clave que la institución no solamente sea proactiva en reclutar voluntarios o pasantes sobrevivientes, sino que también cuente con procesos

de reclutamiento y evaluación que no desalienten ni entorpezcan la participación de potenciales voluntarios sobrevivientes en la organización. Se debe evitar la retraumatización mediante espacios que permitan a los sobrevivientes revelar su experiencia, mas sin ser obligatorio.

En vez de crear normativas que les prohíban a los sobrevivientes ser voluntarios en una organización, es esencial comprender las necesidades de los sobrevivientes y ver cómo se ajustan a la filosofía de la organización, además de valorar las destrezas y experiencias únicas que los sobrevivientes aportan a la institución. Los programas deben consultar las pautas estatales, si corresponde, para buscar ayuda en la creación de un enfoque en torno a la participación de los sobrevivientes en la organización. Es importante que una organización cuente con un enfoque flexible con opciones para determinar cómo los sobrevivientes pueden aportar sus labores a la organización en beneficio de todos.

Capacitación de voluntarios y pasantes

Los voluntarios y pasantes deben recibir gran parte de la misma capacitación que se imparte al personal. Es importante que estas personas reciban un entrenamiento básico sobre la violencia sexual, mediante una perspectiva con conciencia del impacto del trauma. Asimismo, es importante que dichas capacitaciones se ofrezcan varias veces durante el año y a distintas horas del

día, para adaptarse a las necesidades de los voluntarios y pasantes. Además, se debe impartir capacitación precisa vinculada con las responsabilidades específicas del voluntario o pasante. Por ejemplo, si un voluntario es responsable de atender llamadas de crisis, es importante que reciba una capacitación específica respecto a las necesidades únicas de los sobrevivientes de violencia sexual y cómo emplear dichos conocimientos durante una llamada de crisis. Los pasantes y voluntarios deben recibir capacitación continua. Se debe poner a su disposición distintos niveles de capacitación avanzada sobre una gama de temas relevantes. La capacitación sobre el trauma y el cuidado personal son partes esenciales de dicho entrenamiento.

Apoyo a voluntarios y pasantes

El apoyo a los voluntarios es un proceso continuo y una responsabilidad de suma importancia en la creación de servicios con conciencia del trauma, tanto para los sobrevivientes, como para las personas que aportan su labor voluntaria. Si hay una alta rotación de personal en la organización, esto puede ser una señal de alerta respecto al trauma secundario. Para evitarlo, es importante brindar capacitaciones periódicas, supervisión y la oportunidad a voluntarios y pasantes de seguir al personal durante el día laboral como entrenamiento, además de aprovechar las fortalezas de cada voluntario y pasante.

Existen muchas maneras de retener a los voluntarios y pasantes, ayudando a la vez a evitar el trauma secundario:

- Organizar un evento anual de apreciación del voluntario y pasante.
- Felicitar y reconocer regularmente el trabajo de los voluntarios y el personal: en reuniones de personal y junta directiva, boletines y eventos institucionales.
- Incluir a los voluntarios y pasantes en los retiros institucionales del personal.
- Organizar una comida trimestral o dos veces al año para celebrar a los voluntarios y pasantes que estén con la organización a largo plazo.

Cuidado personal para voluntarios y pasantes

Los voluntarios y pasantes sienten muchas de las mismas reacciones al trauma a nivel emocional, físico, espiritual e intelectual que el personal y dichas reacciones pueden ser tanto útiles como dañinas a la hora de desempeñar este trabajo. Es importante que cada organización estructure las

experiencias de los voluntarios de modo que se minimice el trauma secundario. Para ayudar a procesar estas posibles experiencias traumáticas, es esencial brindar a los voluntarios oportunidades para expresarse sobre su trabajo con los sobrevivientes:

- Programación de sesiones periódicas de consulta emocional con los voluntarios y pasantes.
- Comunicación abierta para que los voluntarios y pasantes sientan la libertad de hablar con el personal en caso de algún problema o inquietud.
- Participación de los voluntarios y pasantes en las reuniones del personal.
- Supervisión periódica de los voluntarios y pasantes, con la opción de que también trabajen en forma autónoma.
- Permitir que los voluntarios y pasantes cambien o modifiquen sus deberes y responsabilidades según su nivel de comodidad con el trabajo.

NOTA: Hay más información sobre el cuidado personal en la sección “a escala individual”

SUPERVISIÓN

La supervisión es una parte clave del apoyo para el personal y los servicios con conciencia del impacto del trauma que prestan a los sobrevivientes. Es un espacio para que el personal pueda sentirse apoyado, expresarse sobre el trabajo que hacen y mejorar sus destrezas, conocimientos y capacidades. También sirve a la agencia como una herramienta para la rendición de cuentas, distribución de carga de trabajo y atención al rendimiento laboral. Existen distintos tipos de supervisión, pero todos se agrupan en las categorías generales de supervisión administrativa, orientación (“coaching”) y clínica/práctica. Es ideal que el propósito y las expectativas de la supervisión se expliquen y se den por escrito a todo el personal.

La supervisión administrativa se trata de tareas como el monitoreo de las hojas de asistencia, solicitudes de vacaciones, avance en los proyectos, necesidades en cuanto a capacitación y temas financieros. Por ejemplo, al contemplar estas tareas con conciencia del impacto del trauma, la institución podría evaluar el uso de los días de vacaciones y animar al personal a que tome vacaciones periódicamente. Si un empleado se enferma con frecuencia, el monitoreo de estos días de enfermedad también podría indicarle al supervisor que posiblemente el empleado esté padeciendo enfermedades vinculadas al estrés y necesite más apoyo y supervisión.

La orientación, también conocida como “coaching”, es la parte de la supervisión relacionada con el desarrollo profesional, el desempeño laboral, el trauma secundario, entre otros temas.

El “coaching” generalmente es el trabajo “uno a uno” que se lleva a cabo para ayudar a cada empleado a lograr ciertas metas que se han fijado mutuamente. No se debe confundir el “coaching” con la terapia. Aunque los supervisores sí pueden brindar cierto tipo de apoyo emocional, los límites de esa relación deben quedar muy claros, para la salud tanto del empleado como de la agencia en general.

La supervisión clínica o práctica se trata del análisis periódico del trabajo diario, con miras al crecimiento profesional. Todo el personal, incluyendo el que presta servicios directos y la directiva, se puede beneficiar de la supervisión clínica o práctica periódica y basada en las fortalezas de cada uno. La supervisión clínica/práctica puede darse en sesiones individuales o en grupo. Muchas agencias



solicitan la asistencia de terapeutas externos con las credenciales adecuadas para que se encarguen de la supervisión clínica del personal y así separar la supervisión clínica de la administrativa y del “coaching”. Sin embargo, con una comunicación honesta y límites claros, otras agencias han logrado ofrecer estos tres tipos de supervisión exitosamente a través de un solo supervisor.

Incluso sin la presencia de un profesional médico capacitado con credenciales, las agencias aún pueden realizar la supervisión práctica. Es importante

proporcionar la capacitación adecuada, incluyendo la información sobre el trauma secundario, a cualquier persona que lleve a cabo la supervisión clínica o práctica y a cualquiera encargado de apoyar al personal en la prestación de servicios a los sobrevivientes. Mediante este tipo de supervisión, el personal que presta servicios directos recibe asistencia al enfrentar desafíos, se vela por su integridad ética y se le da la oportunidad de compartir cualquier dificultad personal que surja como reacción a sus labores con los sobrevivientes.

Supervisión: disponibilidad y frecuencia

- La supervisión administrativa sucede en forma recurrente entre supervisores y supervisados, tanto de manera individual como en grupo.
- El “coaching” se imparte varias veces al año para tratar temas de desempeño laboral y metas profesionales.
- Si es necesario, se ofrecen sesiones de “coaching” más intensivo a disposición del personal.
- La supervisión clínica/práctica de todo el personal que presta servicios directos se lleva a cabo en forma recurrente.
- Se buscan consultores externos, pagados o voluntarios, para que realicen este tipo de supervisión cuando el personal o la gerencia no cuenten con dicha experiencia particular. Por ejemplo, un terapeuta de confianza puede donar varias horas de su trabajo al mes para brindar supervisión clínica.
- La supervisión en grupo entre pares está a disposición de todo el personal que presta servicios directos.
- Las sesiones de supervisión se programan periódicamente a horas convenientes tanto para el supervisado como para el supervisor.

Supervisión: métodos

- La supervisión surge desde el empoderamiento y valoración de las fortalezas, partiendo de la noción de que la motivación del supervisado o empleado realmente proviene del querer ayudar a los demás, y que éste cuenta con talentos y capacidades que afectarán positivamente los resultados del sobreviviente.
- Los supervisores invitan a los supervisados a reconocer sus fortalezas y es posible que ofrezcan sus propias observaciones en cuanto a dichas fortalezas.
- Los supervisados reciben información sobre lo que sucede con la información tratada durante la sesión de supervisión.
- La supervisión es una experiencia conjunta en la cual ambos el supervisor y el supervisado elaboran un proceso que cumpla con las necesidades individuales del supervisado.
- Las necesidades de cada supervisado son las que determinan el tono y enfoque de la supervisión.
- La sesión de supervisión se realiza en un lugar cómodo para el supervisado.
- El seguimiento a los temas tratados en la sesión de supervisión se planifica y acuerda entre supervisado y supervisor.
- Se implementan normativas claras en cuanto a la supervisión correctiva y, cuando sea necesario, la relación laboral se termina si el personal o voluntarios no cumplen con las competencias básicas.

Supervisión: contenido/tema

- Existen oportunidades para que los intercesores expresen lo que sienten en torno a incidentes difíciles.
- Los temas de capacitación cultural se incluyen regularmente en las sesiones de supervisión. Por ejemplo, los supervisores pueden fomentar conversaciones para concientizar al personal en torno al concepto de “privilegio”. La integración de la capacitación cultural en la supervisión también significa que a los supervisores se les da la orientación necesaria para supervisar a personal de diversas culturas.
- Periódicamente se habla con los intercesores sobre sus planes y estrategias de cuidado personal.

NORMATIVAS Y PROCEDIMIENTOS

Al crear sus normativas, un programa con conciencia del impacto del trauma considera el trauma y su impacto en los sobrevivientes y el personal, para así

evitar la retraumatización involuntaria (por ejemplo, generar un sentimiento de impotencia, vergüenza, falta de control, etc.).

Normativas y procedimientos: creación de normativas por escrito

- La documentación de las normativas puede ser un método eficaz para institucionalizar las posturas, enfoques y procedimientos de un programa. Las normativas escritas deben reflejar correctamente la postura o acciones que llevaría a cabo el programa dada una situación específica.
- El programa se compromete a comprender el trauma y participar en prácticas con conciencia del trauma.
- Las normativas se establecen según la comprensión del impacto del trauma en los sobrevivientes, el personal y las comunidades.
- El programa se compromete a respetar las diferencias culturales y sus respectivas prácticas.
- El programa se compromete a incluir a los sobrevivientes en todos los niveles de la organización. (Junta Directiva, personal, voluntarios y pasantes)
- El programa está comprometido a contratar a personal de diversas culturas.
- El programa cuenta con una política escrita que detalla su respuesta ante una crisis de un sobreviviente (por ejemplo, autolesiones, pensamientos suicidas, agresión contra los demás).
- El programa cuenta con políticas que detallan la conducta profesional del personal (por ejemplo, límites, respuestas a los sobrevivientes, etc.).
- El programa cuenta con normativas respecto a las responsabilidades en caso de desacuerdos, incluyendo la comunicación con respeto, mediación y arbitraje.
- El programa tiene normativas respecto a la confidencialidad, si corresponde, y los límites de la misma.
- El programa tiene una normativa en torno al proceso formal de quejas, tanto para sobrevivientes como para el personal.
- El programa cuenta con normativas sobre cómo utilizar los testimonios de sobrevivientes cuidadosamente y con buenas intenciones.
- El programa cuenta con un plan para responder a los medios de comunicación.
- El programa cuenta con normativas respecto al alcance de la intercesoría y cuándo se debe referir a las personas a otros servicios.

Normativas y procedimientos: revisión de normativas

La creación de programas con conciencia del trauma requiere una revisión continua de sus normativas y protocolos para ver qué está funcionando con los sobrevivientes y el personal. A fin de que las normativas sean eficaces, el personal del programa y/o los sobrevivientes deben hacer cumplir debidamente, comprender y aceptar dichas normativas. Asimismo, el personal y los sobrevivientes deben considerarlas útiles. A medida que el programa mejore su comprensión respecto al trauma y los métodos para apoyar la sanación del trauma, es posible que se desee modificar más sus normativas, protocolos y servicios.

Se recomienda la revisión específica de lo siguiente:

- La misión, visión y valores del programa están representados en sus normativas.
- El programa revisa sus normativas y protocolos periódicamente para identificar si éstos responden a las necesidades de los sobrevivientes.
- El programa involucra al personal en la revisión de sus normativas y protocolos.
- El programa involucra a los sobrevivientes en la revisión de sus normativas y protocolos.
- El programa informa a su personal y a los sobrevivientes, cuando corresponda, de los cambios en sus normativas.
- El programa constantemente busca comentarios sobre la relevancia y eficacia de sus normativas.

Normativas y procedimientos: participación de los sobrevivientes

Los programas pueden facilitar la sanación y empoderamiento de los sobrevivientes al darles voz respecto a lo que ocurre en el programa diariamente. Se puede empezar facilitando reuniones periódicas en donde pueden hacer preguntas, elevar inquietudes y expresar ideas sobre el programa. También se les puede ofrecer la oportunidad de involucrarse directamente en el desarrollo de las actividades del programa y la evaluación de sus prácticas. La participación de los sobrevivientes en el desarrollo del programa optimiza la calidad de los servicios prestados y reafirma la idea de que los sobrevivientes son los expertos en cuanto a sus necesidades.

- Los programas siguen las normativas de la agencia respecto a la participación de los sobrevivientes.
- Los sobrevivientes participan en el desarrollo del programa.
- Los sobrevivientes tienen la oportunidad de participar en actividades de apoyo entre pares (por ejemplo, grupos de apoyo dirigidos entre sobrevivientes, grupos educativos y terapéuticos).
- Se invita a los sobrevivientes a compartir sus ideas, opiniones y experiencias con el programa.

- Se brindan oportunidades de activismo y participación a los sobrevivientes, como hablar en público, eventos de concientización y grupos dirigidos por sobrevivientes.
- A los sobrevivientes que actualmente acuden a los servicios del programa se les da la oportunidad de evaluar al programa y ofrecer sugerencias, de forma anónima y/o confidencial (por ejemplo: buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, reuniones centradas en las mejoras necesarias, etc.).

CAMBIOS INSTITUCIONALES

El compromiso con el cambio institucional significa que el programa constantemente evalúa la eficacia de los servicios que presta y sus métodos. El cambio institucional requiere que el personal del programa piense críticamente sobre sus metas y objetivos, que entable conversaciones con una visión general en cuanto a la misión y visión institucional, además de que evalúe las fortalezas y áreas que requieren mejoría. Los programas que llevan a cabo cambios institucionales se preparan para el futuro mediante la planificación estratégica, de sucesión y de sustentabilidad.

- El personal y su directiva, los sobrevivientes, la Junta Directiva y los voluntarios tienen voz en cuanto a los cambios institucionales.
- El cambio institucional se percibe como una oportunidad hacia el crecimiento positivo para potenciar la atención prestada a los sobrevivientes.
- El programa crea una cultura de aprendizaje, donde a todos los involucrados en la organización se les invita a generar ideas y comentarios constructivos.
- Las evaluaciones comunitarias e institucionales son parte cotidiana de la planificación y evaluación organizativa.
- El programa elabora y utiliza planes de sustentabilidad para los servicios y el personal.
- El programa da pasos proactivos para la planificación de sucesión, a fin de procurar transiciones sin problemas.

CULTURA INSTITUCIONAL

INSTITUCIÓN DE UN ENTORNO SEGURO Y ALENTADOR

La creación de un entorno físico seguro, acogedor y cálido es una de las partes fundamentales de un programa con conciencia del impacto del trauma. En el

caso de los programas de intercesoría que atienden a sobrevivientes de violencia sexual, se requiere mayor atención a la seguridad física.

Accesibilidad

- Zonas específicas dentro del edificio, como los baños, pueden ser detonantes traumáticos. La poca iluminación, seguridad deficiente dentro del edificio o la falta de control sobre el espacio personal también pueden generar una sensación de miedo e impotencia.
- Las oficinas/instalaciones del programa son accesibles y cumplen con los estándares de accesibilidad según la Ley para estadounidenses con discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) en cuanto a su diseño.
- Hay transporte disponible para que los sobrevivientes puedan trasladarse al programa y de vuelta.
- Hay áreas de estacionamiento accesibles y seguras, con acceso a las instalaciones.
- La señalización es clara, visible y disponible en varios idiomas.
- Hay baños disponibles y son accesibles para personas de distintas capacidades, sexos y contexturas.

Estética

- Las oficinas/instalaciones del programa se encuentran bien mantenidas y limpias (por ejemplo, se arreglan las cosas descompuestas, las instalaciones se barren/sacuden/trapean, se fumigan las instalaciones, etc.).
- Hay obras de arte coloridas, provenientes de distintas culturas y aptas para niños.
- El programa incorpora elementos vivientes en la decoración, como plantas o tanques con peces.
- Se escucha música tranquila en las instalaciones del programa.
- El programa incorpora decoraciones y materiales aptos para niños.
- El programa les da la oportunidad a los sobrevivientes de sugerir cómo decorar y diseñar el espacio.



Interacciones de los sobrevivientes con el personal

- El personal pregunta a los sobrevivientes cómo definen su seguridad física.
- Los sobrevivientes pueden hablar rápidamente con alguien tras ingresar a las instalaciones.
- El personal pide permiso a los sobrevivientes antes de cerrar puertas, tocarlos, etc.
- El programa establece un comité sobre el entorno, donde los sobrevivientes y el personal determinan formas para mejorar o cambiar el espacio físico.

Comodidad

- Los sobrevivientes pueden acceder a baños con puertas que pueden cerrarse con llave.
- La sala de espera es amplia y con varias opciones de asientos.
- Hay salas de reposo y espacios o lugares para caminar o moverse.
- Los sobrevivientes cuentan con acceso a bebidas y alimentos.
- El programa brinda un espacio seguro de recreación para los niños.
- Existen distintas opciones cómodas para sentarse, incluyendo sillas mecedoras.

Seguridad

- El entorno fuera de las oficinas/instalaciones está bien iluminado.
- Las oficinas/instalaciones del programa cuentan con un sistema de seguridad.
- Todas las áreas de las oficinas/instalaciones están bien iluminadas.
- El personal del programa monitorea la entrada y salida de personas a las oficinas/instalaciones.

Además de velar por la seguridad física de las personas, la creación de un entorno de apoyo es un aspecto esencial de la atención con conciencia del impacto del trauma. La forma en que se les da la bienvenida a los sobrevivientes y cómo el personal reacciona ante sus necesidades sienta las bases para las interacciones en el futuro. Para crear un entorno seguro y emocionalmente acogedor, se

requiere una cultura de comunicación, respeto y comunidad. Los programas con conciencia del impacto del trauma dan a los sobrevivientes la mayor cantidad de información posible; igualmente, son conscientes del impacto de la cultura, interactúan respetuosamente, piensan proactivamente y mantienen la constancia, predictibilidad y transparencia.

Normativas y prioridades

- Las normativas del programa son fáciles de entender, realistas, flexibles y se implementan mediante la capacitación y supervisión.
- Las normativas respecto a la atención de los sobrevivientes están escritas, se implementan y revisan periódicamente en cuanto a los siguientes temas:
 - Respuesta a los sobrevivientes cuyas necesidades sobrepasan las prioridades o capacidades de servicio del programa.
 - Situaciones de crisis que requieren de intervención, como autolesiones, pensamientos, sentimientos o intenciones suicidas u homicidas, sobredosis.
 - Compromiso con la capacitación cultural.
 - Protección al menor y denuncias obligatorias.
 - Procedimiento formal de quejas.

Intercambio de información

- El program periódicamente revisa, junto con los sobrevivientes, los derechos, normativas, y procedimiento formal de quejas.
- Los derechos de los sobrevivientes se encuentran publicados en espacios visibles y/o se les otorgan a los sobrevivientes en forma escrita, para que los tengan a la mano.
- Se ofrecen materiales sobre el estrés traumático, por ejemplo, qué es y cómo afecta a las personas.
- Se brindan referencias a los sobrevivientes cuando sus necesidades sobrepasan lo que el programa puede ofrecer.
- Los sobrevivientes reciben materiales en su propio idioma.

Capacitación cultural

- La información del programa se encuentra disponible en diferentes idiomas.
- A los sobrevivientes se les da la oportunidad de hablar su idioma natal o el idioma que prefieren al recibir los servicios.
- El personal demuestra su aceptación de distintas prácticas religiosas o espirituales.
- El programa ofrece oportunidades para que los sobrevivientes compartan sus culturas entre sí [por ejemplo: cenas culturales, incorporación de distintos tipos de arte y música].
- Hay agencias externas con experiencia en capacitación cultural que imparten entrenamientos continuos y asesoría al programa.
- Los programas que brindan servicios residenciales o de refugio permiten que los sobrevivientes preparen o conserven comidas étnicas y productos de higiene personal, ropa y cuartos según su cultura.

Privacidad y confidencialidad

- El programa les informa a los sobrevivientes sobre el alcance y los límites de la privacidad y confidencialidad [por ejemplo, la clase de archivos que se mantienen y dónde, quién cuenta con acceso a ellos y cuándo el programa se ve obligado a denunciar cierta información a las agencias de protección al menor o a la policía].
- Hay espacios privados donde el personal y los sobrevivientes pueden reunirse.
- El personal no habla sobre ninguno de los sobrevivientes en las áreas comunes.
- El personal no habla sobre ningún sobreviviente en particular sin su permiso.
- El personal no habla sobre los temas personales de un sobreviviente con otro.



Comunicación abierta y con respeto

- El personal le pide a cada sobreviviente que defina su bienestar emocional.
- El personal utiliza técnicas que brindan apoyo al sobreviviente (por ejemplo: preguntas abiertas, afirmaciones y escucha reflexiva).
- El programa utiliza términos que centran al individuo, en vez de meras etiquetas (por ejemplo: “un sobreviviente con experiencias disociativas” en vez de “el cliente TID”).
- El personal emplea términos descriptivos y no caracterizaciones para describir a los sobrevivientes (por ejemplo, descripción de una persona como alguien “que busca apoyo en diversas áreas” y no como “dependiente”).
- El personal interactúa con los sobrevivientes en crisis sin decirles qué hacer.
- El personal escucha y da validación emocional, con respeto y calma, a una gran gama de emociones (por ejemplo: duelo, tristeza, rabia, miedo, felicidad, emoción, alegría y alivio) expresadas por los sobrevivientes. Entienden que no existe ninguna emoción “correcta” ni “incorrecta”.
- A los sobrevivientes se les considera totales expertos respecto a sus experiencias y necesidades.





Constancia y predictibilidad

- El programa notifica con anticipación cualquier cambio en su horario, normativa y procedimientos.
- El personal responde de manera constante y congruente a los sobrevivientes (por ejemplo, constancia en los turnos laborales).
- Existen estructuras para apoyar la constancia del personal con los sobrevivientes (por ejemplo, reuniones de personal, reuniones sobre cambios de turno, además de supervisión entre pares).
- El programa es flexible en cuanto a las reglas, cuando corresponda, según las circunstancias de cada uno.

DESARROLLO DE METAS Y PLANES

Para los sobrevivientes del trauma, el desarrollo de metas y planes puede parecer intimidante y abrumador. En estas situaciones, es fácil que el sobreviviente se “paralice”. Los intercesores juegan el papel clave de ayudantes para brindar un entorno, herramientas e información para apoyar a los sobrevivientes a medida que retoman el control de su vida y futuro. La planificación de metas con conciencia del impacto del trauma la dirige el sobreviviente, se hace de manera personalizada y se basa en el empoderamiento.

Planificación de metas

- El personal apoya a los sobrevivientes en la fijación de sus metas, independientemente de lo pequeñas o grandes que sean.
- Las metas de los sobrevivientes se revisan y actualizan periódicamente.
- Los sobrevivientes trabajan junto al personal para identificar un plan que atienda sus necesidades.
- Si es posible, antes de que finalicen los servicios, el personal y los sobrevivientes desarrollan un plan para abordar cualquier servicio necesario en el futuro relacionado con el trauma.

Planificación de la seguridad

- Los sobrevivientes trabajan con el personal para elaborar planes de seguridad personalizados.
- Estos planes se incorporan a las metas personales de cada sobreviviente.

Es posible que los sobrevivientes deseen incluir los siguientes elementos en sus planes de seguridad:

- Una lista de detonantes traumáticos conocidos y potenciales.
- Una lista de conductas manifestadas por el sobreviviente cuando enfrentan un detonante traumático.
- Estrategias y reacciones específicas que podrían ser de ayuda si el sobreviviente llega a enfrentar un detonante.
- Una lista de personas de confianza del sobreviviente, a quienes puede acudir si necesita apoyo.

Los planes de seguridad pueden incluir lo siguiente, pero deben ajustarse a las necesidades individuales de cada sobreviviente:

- Una lista de detonantes traumáticos conocidos y potenciales
- Una lista de conductas identificadas por el sobreviviente indicando que está abrumado o estresado.
- Estrategias y reacciones que pudieran ser de ayuda cuando el sobreviviente se sienta abrumado o alterado.
- Estrategias y reacciones que no ayudan para nada cuando el sobreviviente se encuentra alterado o abrumado.
- Una lista de personas de confianza del sobreviviente, a quienes puede acudir si necesita apoyo, incluyendo información de contacto.



SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS E INTERVENCIONES CENTRADOS EN EL TRAUMA.

Los programas brindan una variedad de servicios, como intercesoría en general, intercesoría en el ámbito médico, legal y educativo, grupos de apoyo, activismo para los sobrevivientes y participación en la comunidad. Un programa con conciencia del impacto del trauma prioriza la comunicación entre el personal y los socios en la comunidad, ya que la integración de los servicios es un principio clave de la atención con conciencia del impacto del trauma.

- El programa ofrece a los sobrevivientes la oportunidad de recibir servicios de forma integral (Centro Nacional de Recursos ante la Violencia Sexual y el Proyecto Nacional de Recursos Compartidos entre Coaliciones contra la Agresión Sexual, 2012).
- El programa ofrece a los sobrevivientes oportunidades para expresarse en maneras creativas y no verbales (por ejemplo: arte, yoga, teatro, danza, movimiento, música).
- El programa cuenta con acceso a un médico con experiencia en el trauma e intervenciones vinculadas al trauma (bien sea de planta o disponible para consultas recurrentes).
- Si se solicitan servicios de salud mental (por ejemplo: terapia individual, terapia en grupo, y/o terapia familiar) y éstos no se encuentran disponibles en el programa, el programa refiere a los sobrevivientes a agencias con experiencia en trauma.
- El programa educa a los sobrevivientes respecto al estrés traumático y los detonantes del trauma.
- El programa refiere a las personas a los servicios que no estén disponibles en el mismo.

TRABAJO EN COLABORACIÓN CON SOCIOS COMUNITARIOS

Muchos sobrevivientes declaran sentirse victimizados nuevamente durante el proceso de divulgar su experiencia, hacer una denuncia o buscar ayuda (Campbell, 2006). Las organizaciones con servicios ante la agresión sexual tienen la capacidad de ayudar a crear un espacio de seguridad para los sobrevivientes y también educar a los socios comunitarios sobre cómo ofrecer una respuesta centrada en el sobreviviente y con conciencia del impacto del trauma. Los

sobrevivientes que han vivido múltiples victimizaciones o que también enfrentan problemas de drogadicción, salud mental o en el sistema penal, frecuentemente están involucrados con distintos sistemas de atención al individuo.

Una relación de cooperación entre socios comunitarios ayuda a asegurar que todos los servicios prestados a los sobrevivientes se centren en sus necesidades, tengan conciencia del impacto del trauma y apoyen el bienestar holístico de cada sobreviviente.

- El programa ofrece capacitación a socios comunitarios sobre la prestación de servicios con conciencia del impacto del trauma y las maneras en que éste afecta a los sobrevivientes (por ejemplo: explicación de las estrategias para sobrellevar una situación, normalizar la presencia de conductas aparentemente desadaptadas, sugerencia de técnicas y enfoques).
- El programa realiza intercesoría dentro de los sistemas e instituciones.
- El programa lleva adelante esfuerzos para la creación de equipos multidisciplinares.
- El programa elabora memorándums de entendimiento con sus socios para que las referencias se den sin complicaciones.
- El programa se capacita respecto al papel que juega cada socio comunitario en el apoyo al sobreviviente.
- El programa lidera los esfuerzos para la creación de una visión comunitaria de apoyo a los sobrevivientes de violencia sexual, teniendo en cuenta los elementos beneficiosos identificados por los sobrevivientes.
- El programa educa a los socios comunitarios respecto a la variedad de maneras en que los sobrevivientes buscan que se haga justicia e invita a que se les pregunte a los sobrevivientes qué significa “justicia” para ellos (lo cual pudiera no tener nada que ver con el sistema de justicia penal).

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES

Los servicios integrales incluyen aquellos servicios esenciales que cumplen con las necesidades inmediatas de los sobrevivientes, y a la vez brindan más oportunidades para la sanación de los sobrevivientes y la prevención de la violencia en la comunidad. Estos incluyen servicios adicionales que abordan las necesidades físicas, sociales, emocionales y espirituales de los sobrevivientes de

agresión sexual y sus aliados. Estos servicios van más allá de las necesidades inmediatas, para así apoyar una sanación profunda, el empoderamiento y la integración. La sección a continuación evalúa la prestación de dichos servicios de modo que se apoyen las fortalezas del sobreviviente, su crecimiento y autonomía personal.

Intercesoría

- El sobreviviente es el que define la intercesoría y se basa en las necesidades, perspectivas y cultura de los sobrevivientes.
- La intercesoría para los sobrevivientes se realiza en colaboración y con arraigo en la comunidad.
- Los intercesores comprenden cómo múltiples victimizaciones pueden afectar a un sobreviviente. Estos efectos se perciben como una reacción a la violencia, y no como un defecto de la persona.
- Los intercesores se esmeran en comprender mejor el comportamiento de los sobrevivientes y cómo la cultura y los efectos de la violencia influyen en la conducta. Los intercesores revisan sus interpretaciones de los hechos junto al sobreviviente y no imponen sus perspectivas propias.
- Los intercesores son proactivos en forjar conciencia de sí mismos, expandir su sinceridad, conocimientos y destrezas para trabajar con sobrevivientes de diferentes culturas y experiencias.
- Los intercesores aportan a la capacitación cultural de la organización. Por ejemplo, un intercesor dirige el comité de una agencia que está planeando acercarse a la comunidad vietnamita para descubrir si sus líderes están dispuestos a evaluar la posibilidad de trabajar en conjunto.
- Los intercesores establecen una buena relación, consiguen información y expanden el mutuo entendimiento.
- Los intercesores brindan información básica a los sobrevivientes, en particular sobre cómo la violencia puede afectar a las personas, formas de sobrellevar los síntomas, consejos para buscar ayuda en los sistemas e instituciones, dónde buscar ayuda en caso de emergencia y dónde hallar más información.
- Los intercesores ayudan a los sobrevivientes a evaluar y sopesar sus opciones.
- Los intercesores dan respuesta y asesoría ante las crisis.
- Los intercesores expresan su empatía mediante la escucha reflexiva.
- Los intercesores expresan su respeto y aceptación de todo tipo de personas y sus sentimientos.
- Los intercesores establecen una relación de colaboración y sin prejuicios.
- Los intercesores brindan una consultoría informada y alentadora.

- Los intercesores dan apoyo durante el proceso de sanación.
- Los intercesores ofrecen frases para la reflexión.
- Los intercesores halagan, en vez de denigrar.
- Los intercesores ofrecen afirmaciones.
- Los intercesores escuchan, en vez de mandar.
- Los intercesores afirman la autonomía y autogestión del individuo.
- Los intercesores hacen preguntas abiertas.
- Los intercesores indagan qué realmente le importa a la persona.
- Los intercesores invitan a los sobrevivientes a compartir su historia en sus propias palabras, sin dar instrucciones específicas.
- Los intercesores muestran interés y respeto auténtico.
- Los intercesores reconocen y reaccionan adecuadamente cuando un sobreviviente revive un incidente violento del pasado, estrés grave, cuando se encuentra bajo la influencia del alcohol o drogas, o cuando no puede procesar información ni participar en la intercesoría.
- Los intercesores participan activamente en sesiones periódicas de supervisión y buscan ayuda cuando sea necesario.
- Los intercesores no prestan servicios fuera del alcance de sus destrezas o conocimientos.



Entrevista inicial

Con frecuencia, los sobrevivientes no saben cómo hablar sobre sus experiencias de violencia sexual. Los intercesores pueden emplear técnicas de análisis para lograr conocer al sobreviviente en su totalidad. Así, pueden hacer las referencias apropiadas a terapeutas o grupos de apoyo dedicados a los sobrevivientes de agresión sexual. Pueden evaluar y hacer preguntas apropiadas respecto al impacto

de la victimización sexual a lo largo de la vida del sobreviviente. El término “análisis” puede sonar incómodo o invasivo, pero simplemente quiere decir “conocer al sobreviviente en su totalidad”. El análisis no se trata de seguir un formulario y adaptar al sobreviviente dentro de un perfil ordenado. Más bien, se trata de mantener un conjunto de preguntas en mente que se hacen en el momento apropiado (Bein & Davis, n.d.).

Análisis o evaluaciones iniciales:

- Hay espacios privados y confidenciales disponibles para realizar las evaluaciones iniciales.
- El personal le indica al sobreviviente la razón por la que se le hacen las preguntas.
- El personal le indica al sobreviviente qué datos se compartirán y por qué.
- El personal le indica al sobreviviente que tiene el derecho de responder o no a las preguntas.
- Durante el proceso de evaluación, el personal le consulta al sobreviviente cómo se siente [por ejemplo: ver si desea un receso, agua, etc.].
- El programa ofrece este análisis o entrevista inicial en el idioma natal del sobreviviente, si es posible. De lo contrario, durante la evaluación, se emplea a un intérprete capacitado.
- El personal informa al sobreviviente sobre sus derechos dentro del programa y el proceso para elevar quejas o cambiar los servicios.

La evaluación inicial puede incluir preguntas sobre:

- Razones por las que busca servicios, metas a cumplir mediante los servicios.
- Fortalezas personales.
- Información demográfica [edad, raza, sexo, etc.].
- Fortalezas culturales [punto de vista, cuál es el papel de la espiritualidad, conexiones culturales].
- Red de apoyo social en la familia y comunidad.
- Nivel actual de peligro ocasionado por otros [por ejemplo: órdenes de alejamiento, amenazas, otras situaciones inmediatas de inseguridad].
- Calidad de la relación con los hijos [por ejemplo: apego entre cuidador e hijos].
- Antecedentes traumáticos [por ejemplo: abuso físico, emocional o sexual, negligencia, pérdida de seres queridos, violencia doméstica o en la comunidad, situación de combate, haber estado en situación de calle]. Ver la caja informativa en la página siguiente para conocer más información.

CÓMO HABLAR DE LOS ANTECEDENTES TRAUMÁTICOS

Al hablar de los antecedentes traumáticos de la persona, se debe hacer de modo acorde con cuán cómodo se sienta el sobreviviente en revelar dicha información durante la entrevista inicial. Ni durante la entrevista inicial, ni a lo largo de la duración de los servicios es necesario que los sobrevivientes revelen información sobre cualquier trauma que hayan vivido.

El análisis respecto a incidentes de violencia sexual se puede hacer con estas preguntas:

- ¿Alguien te ha hecho algo, sexualmente, que te haya hecho sentir incómodo?
- ¿Alguien te ha tocado sin permiso de modo que te haya hecho sentir incómodo?
- Para ayudarme a comprender y buscarte los mejores servicios posibles, ¿me puedes decir si algo así te pasó antes, incluso durante la niñez?
No tienes que dar todos los detalles si no quieres.

Podemos ver el análisis como una forma de iniciar la conversación o establecer un espacio seguro para la revelación de información en el futuro. He aquí algunas frases para iniciar la conversación en el contexto de la intercesoría:

A veces, las situaciones actuales pueden generar recuerdos o sentimientos sobre cosas que pasaron hace tiempo. Si esto te está pasando, quiero que sepas que me puedes hablar sobre cualquier cosa. [Reemplaza la frase “situaciones actuales” con algo más apropiado o natural para cada sobreviviente e intercesor. Presta atención a qué palabras son las más cómodas para los sobrevivientes.]

Nuestra agencia trabaja con personas que han sufrido de distintas maneras.

Ayudamos a personas que han vivido _____, como tú, o que han sufrido otro tipo de violencia en la adultez, e incluso personas que sufrieron de abuso sexual o fueron violados cuando eran niños. Sabemos que hay muchas personas a quienes se les ha hecho daño de múltiples formas. Quiero que sepas que puedes hablar conmigo sobre cualquier cosa que esté pasando ahora o que haya sucedido en el pasado.

La creación de canales de comunicación ocurre de muchas formas. Estos canales se generan con materiales escritos y otros elementos en nuestras agencias. Con frecuencia, a los sobrevivientes se les entrega un paquete con información y folletos al inicio de la relación de servicios. Haz la prueba y agrega un folleto sobre la violencia sexual al paquete: es una señal para los sobrevivientes indicando que está bien hablar al respecto. Evalúa los carteles y libros que se encuentran en la oficina. ¿Qué mensaje dan a los sobrevivientes sobre tu agencia y sus servicios?

Adaptado con permiso de Bein & Davis, n.d.

Seguimiento a la evaluación inicial

- Basado en la entrevista inicial, a los sobrevivientes se les refiere a servicios específicos.
- El programa actualiza las autorizaciones y formularios de consentimiento según sea necesario.

Línea directa

- Los programas cuentan con un protocolo que guía a los intercesores durante llamadas que tengan que ver con suicidio, autolesiones, problemas mentales graves, ebriedad y riesgo de lesiones a los demás.
- Los intercesores en la línea directa cuentan con las aptitudes básicas para trabajar con los sobrevivientes.
- Los intercesores le explican al sobreviviente que la llamada es confidencial, si corresponde.
- Los intercesores hablan en un tono de voz calmado.
- A los sobrevivientes se les invita a compartir la información que deseen y a su propio ritmo.
- A los sobrevivientes que necesiten hablar por teléfono en más ocasiones o por un tiempo más largo “de lo normal” se les brindan más opciones.
- Se pregunta a los sobrevivientes cómo prefieren comunicarse. Por ejemplo, si los intercesores pueden devolver la llamada a un teléfono, dejar un mensaje, usar un nombre distinto o decir de dónde llaman.
- Las llamadas de los sobrevivientes reciben una respuesta oportuna; no tienen que dejar un mensaje ni esperar la llamada de un intercesor que se enfoque en casos de agresión sexual.
- En la medida de lo posible, los sobrevivientes tienen la oportunidad de hablar su idioma natal o preferido. Las personas con dificultad auditiva cuentan con opciones como un teletipo/aparato de telecomunicaciones para sordos (TDD/TTY, por sus siglas en inglés), chat por textos, entre otros tipos de tecnología relevantes para la comunicación.
- Los intercesores prestan total atención durante la llamada y escuchan sin distracciones.
- Los intercesores ofrecen las referencias a servicios según sea necesario.

Consideraciones para los sobrevivientes que soliciten más apoyo en la línea directa:

- Más personal para cubrir las labores de la línea directa.
- Ofrecer la opción de una línea “indirecta” con llamadas programadas atendidas por el personal o un voluntario. El personal que atiende la línea directa le indicaría al sobreviviente que llame a la línea “indirecta” a una hora programada.
- Ofrecer una referencia a otro servicio interno o en la comunidad.
- Recopilar recursos e impulsar la colaboración para brindar apoyo a las labores de intercesoría en la línea directa, en temas de salud mental y asistencia económica; folletos sobre una variedad de temas; desarrollo de un plan para conectar al sobreviviente con familiares que les brinden seguridad, amigos, integrantes de su institución religiosa, otros recursos o grupos comunitarios.

Intercesoría en los sistemas e instituciones

- Los programas buscan las opiniones de los sobrevivientes para tomar decisiones informadas respecto al papel y prioridades de la agencia.
- Los intercesores conocen los servicios que ofrece su programa y saben cuándo referir a los sobrevivientes a agencias externas.
- Los intercesores velan por las necesidades de los sobrevivientes en todos los sistemas e instituciones comunitarios.
- Los intercesores son un vínculo confiable a otros servicios. Por ejemplo, pueden ofrecer referencias importantes a profesionales de la salud mental, representantes legales o agencias de beneficios públicos.
- Los intercesores colaboran entre las agencias para cumplir con las necesidades de los sobrevivientes.
- Los intercesores fortalecen sus alianzas con las organizaciones comunitarias que prestan servicios a los sobrevivientes.
- Los programas impulsan cambios sistémicos dentro de su agencia y en otras organizaciones comunitarias.
- Los intercesores concientizan a la comunidad, buscan apoyo para los sobrevivientes de violencia sexual y la prevención de la violencia.
- Los intercesores educan y empoderan a los sobrevivientes. Por ejemplo, los intercesores pueden ofrecerles a los sobrevivientes recursos para ayudarse a sí mismos y así conectarse con otras fuentes de apoyo y asistencia.

Necesidades médicas a corto plazo

- Los intercesores se identifican y explican su papel al sobreviviente.
- Los intercesores ofrecen su presencia durante las exámenes forenses.
- Los intercesores saben detalles sobre el proceso de examen forense y se lo pueden explicar en términos simples al sobreviviente.
- Los intercesores tienen una buena relación de trabajo con los profesionales médicos.
- Los intercesores ayudan al sobreviviente a identificar los beneficios y riesgos potenciales del examen médico.
- Los intercesores escuchan y responden a cualquier inquietud respecto al examen médico.
- Los intercesores explican al sobreviviente las opciones disponibles después del examen.
- Los intercesores preguntan cuáles son las necesidades especiales o preferencias del sobreviviente y velan para que éstas se cumplan.
- Los intercesores ayudan a que la examinación médica se haga al ritmo que el sobreviviente desea.
- Los intercesores apoyan las decisiones del sobreviviente respecto a los anticonceptivos de emergencia y el uso de medicamentos para prevenir infecciones de transmisión sexual.

Necesidades médicas a largo plazo

- Los intercesores conocen los posibles efectos médicos a largo plazo de la violencia sexual.
- Los intercesores logran ver el vínculo entre la experiencia de violencia sexual y las quejas sobre síntomas médicos o somáticos.
- Los intercesores ofrecen capacitación y educación a los profesionales médicos para que comprendan las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual.
- Los intercesores mantienen una lista comprobada de profesionales médicos aliados con quienes referir a los sobrevivientes.
- Los intercesores están disponibles para acompañar a los sobrevivientes a exámenes médicos, tales como, citas ginecológicas, odontológicas (dentista) u otras, a petición de la persona.
- Los intercesores están disponibles para ayudar a los sobrevivientes a prepararse para dichas citas médicas.
- Los intercesores ayudan a los sobrevivientes a crear sus propias preguntas analíticas para los profesionales médicos, a fin de encontrar alguien con quien se sientan cómodos.
- Los intercesores comprenden cómo las diferentes culturas tienen mayor o menor tendencia a manifestar respuestas somáticas ante la violencia sexual.



Intercesoría dentro del sistema legal o penal

- Los programas evalúan qué nivel de intercesoría pueden brindar en el sistema penal.
- Los intercesores dan información a los sobrevivientes sobre el proceso penal.
- Los programas asignan al mismo intercesor para que trabaje con los sobrevivientes durante el proceso.
- Los programas ofrecen intercesoría y apoyo en cuanto a temas no legales mientras va procediendo el caso.
- Los programas brindan acceso a representantes legales. Los intercesores deben estar familiarizados con las leyes dentro de su jurisdicción respecto a quién puede brindar asesoría legal.
- Los intercesores, en conjunto con los sobrevivientes, elaboran estrategias para sobrellevar el estrés y dolor del proceso.
- Los intercesores apoyan las decisiones de los sobrevivientes respecto a si denunciarán o no el incidente ante las autoridades, o si buscarán o no la ayuda de un intercesor.
- Los intercesores informan a los sobrevivientes sobre sus derechos legales al denunciar el incidente.
- Los intercesores ofrecen su presencia durante el proceso de denuncia y entrevistas.
- Los intercesores ayudan a los sobrevivientes a identificar los posibles beneficios y riesgos de hacer o no la denuncia.
- Los intercesores velan para que el proceso de entrevista se lleve a cabo al ritmo que el sobreviviente desee.

Consejos para trabajar con sobrevivientes dentro del proceso penal:

Se recomienda a los intercesores tratar de identificar con anticipación las cosas que pudieran ser difíciles o generar una reacción fuerte en el sobreviviente, para así trabajar junto a éste y elaborar un plan para evitar dichas situaciones o sobrellevar sus efectos. El plan podría ser

ir a los tribunales con anticipación para conocer el lugar; asegurarse de que haya un lugar privado y seguro en donde esperar; o programar una sesión de terapia inmediatamente después de una entrevista o audiencia.

Grupos de apoyo

- Los programas evalúan si los grupos actuales brindan opciones de apoyo con relevancia para los sobrevivientes con distintas necesidades.
- Hay grupos de apoyo enfocados en incidentes de violencia sexual.
- Los programas hacen los cambios necesarios en los grupos de apoyo para cumplir con las necesidades de los sobrevivientes en sus comunidades.
- Los programas realizan un análisis para asegurar que el grupo sea apropiado para cada sobreviviente.
- Los programas utilizan procesos de orientación para presentar las normativas y prácticas del grupo a los participantes.
- La promoción y nombres de los grupos son apropiados para el tipo de comunidad (por ejemplo: grupos de conversación, círculos de tejedores).
- Los grupos se identifican claramente como grupos de apoyo, de terapia o psicoeducativos.
- Los grupos son dirigidos por facilitadores aptos.
- Las reuniones del grupo se programan en un horario conveniente para la mayoría de los sobrevivientes que asisten.
- Los grupos se llevan a cabo en un lugar de fácil acceso, seguro y cómodo.
- Los grupos están disponibles periódicamente y se promocionan de modo apropiado.
- Los grupos se llevan a cabo en el idioma natal o preferido del sobreviviente.
- Los grupos tienen una fecha clara de inicio y fin.
- Los grupos tienen metas claramente identificadas que se comparten o se generan desde el mismo grupo.
- Los grupos son confidenciales y tienen sus límites, lo cual se conversa con los sobrevivientes.
- Los grupos ofrecen algún tipo de celebración al final de las sesiones o brindan una oportunidad para que los participantes evalúen lo que han logrado.
- Los grupos cuentan con normativas y protocolos en caso de que surjan problemas dentro del grupo.

Atención a niños y adolescentes

- A los niños y adolescentes se les habla con respeto y vocabulario apto para su edad.
- A los niños y adolescentes se les informa sobre sus derechos y cualquier tipo de límites que existan respecto a la privacidad y confidencialidad.
- A los niños y adolescentes se les da la oportunidad de participar, según su interés y comodidad, en las actividades de denuncia obligatoria, servicios, además de decisiones médicas y legales.
- A los niños y adolescentes se les informa sobre cualquiera de las instituciones o sistemas que pudieran activarse o involucrarse en su cuidado.
- A los niños y adolescentes se les da la oportunidad de tomar decisiones por sí mismos [por ejemplo: dónde sentarse, con qué jugar, qué comer, con quién desean hablar, qué necesitan para sentirse seguros, etc.].
- A los niños y adolescentes se les da la oportunidad de utilizar sus propias palabras para describir lo vivido.
- A los niños y adolescentes se les brinda espacios accesibles y aptos para su edad [por ejemplo: diversos tipos y tamaños de asientos, acceso a juegos, juguetes, materiales de arte, bebidas y meriendas].



CAPACITACIÓN CULTURAL EN LOS GRUPOS DE APOYO

Es posible que los grupos con relevancia cultural sean de menor tamaño que los demás, según el tamaño de la comunidad, la aceptación que dicha comunidad tiene de los grupos de apoyo y la efectividad del alcance comunitario. Se debe consultar con los integrantes de un grupo cultural en particular antes de definir la composición y nombre del grupo. Por ejemplo, si un grupo de apoyo es para “asiáticos”, la categoría posiblemente sea demasiado amplia. Hay que ofrecer grupos donde se pueda mantener la privacidad, especialmente en comunidades rurales, reservaciones indígenas y aldeas, así como en comunidades culturales pequeñas. Por ejemplo, una agencia dual o de multiservicios podría ofrecer un grupo para incluir a sobrevivientes que vivan fuera de su zona normal de servicios, o podría ofrecer un club de libros donde se lean obras con referencias a la violencia sexual. Los facilitadores deben estar atentos a las señales culturales, saber el significado de frases o palabras específicas del grupo (o saber cómo preguntar), entender cómo destacar los valores y fortalezas de dicha comunidad y tener un sentido de cómo se sentiría ser un sobreviviente en esa comunidad. Si el facilitador pertenece a la comunidad, se debe considerar la privacidad de los posibles integrantes del grupo.

Modalidades de sanación holística

A menudo, el primer impacto del trauma recae en el cuerpo. Es posible que sea extremadamente difícil para los sobrevivientes expresar sus pensamientos, sentimientos y recuerdos vinculados con el trauma. A veces, los sobrevivientes de violencia sexual se desconectan de sus emociones y sensaciones físicas para tratar de sobrellevar la situación. Las actividades corporales u otras actividades no verbales son una forma en la que los sobrevivientes pueden restablecer esa conexión con su cuerpo, manejar sus sentimientos y comunicarse de forma no tradicional. Es beneficioso que los programas brinden oportunidades para que los sobrevivientes se expresen mediante este tipo de alternativas.

Los programas ofrecen una gama de modalidades de sanación holística o referencias a otros programas o servicios aliados, incluyendo:

- Yoga
- Tai chi
- Masajes
- Acupuntura
- Canalización de energías
- Meditación
- Nutrición
- Movimientos corporales
- Hacer ejercicios
- Actividades de arte y música
- Actividades con equinos y otros animales
- Actividades en la naturaleza
- Prácticas indígenas de sanación
- Otros grupos afines

Integración de los servicios con conciencia del impacto del trauma: A ESCALA INDIVIDUAL

A ESCALA INDIVIDUAL²

Cuando abordamos sistemas de opresión, ayudamos a los victimizados y escuchamos experiencias traumáticas, es posible que nos agotemos o sintamos cambios en nuestras emociones debido a la carga emotiva del trabajo. El trauma secundario es la forma en que nuestro cuerpo, mente, espíritu y relaciones resultan afectadas por el dolor que vemos todos los días al trabajar con los sobrevivientes (Richardson, 2001). Las estructuras institucionales, incluyendo normativas y prácticas que atienden dichas necesidades, son esenciales para sustentar personas y organizaciones saludables. A escala individual, los intercesores pueden emplear métodos que se ajusten a su cultura para manejar sus propias experiencias de trauma secundario. La manera en que manejemos nuestras reacciones físicas, emocionales,

espirituales e intelectuales al trauma pueden ayudar o debilitar nuestra capacidad de continuar haciendo este trabajo. Al aprender a reconocer cuándo el trabajo nos está afectando de forma negativa, podremos aprender cómo manejar el estrés y el agobio de forma saludable. Al estar sanos, podemos dar lo mejor de nosotros en el trabajo todos los días.

Una forma de centrarse al realizar este tipo de trabajo es pensar en eventos durante nuestra vida que nos llenan de felicidad, paz o nos revitalizan. Al ir elaborando planes para mantener nuestro cuidado personal y bienestar, es útil darse cuenta de las cosas que nos dan alegría y paz. Tomar ese tiempo para darse cuenta de estas cosas puede ayudar a promover la compasión por sí mismo y consolidar nuestro compromiso de cumplir estas prácticas para así mantener el bienestar.



² Información de “Transformación del dolor: un libro de trabajo sobre la traumatización secundaria, por K.W. Saakvitne y L.A. Pearlman, 1966, New York, NY: Norton, Derechos de autor 1996 por W. W. Norton. Consultado en East Carolina University: http://www.ecu.edu/cs-dhs/rehb/upload/Wellness_Assessment.pdf

MANTENIMIENTO DEL CUIDADO Y BIENESTAR PERSONAL

“Estar bien” significa algo distinto para cada persona. Para muchos, el recorrido hacia el bienestar personal surge de un desequilibrio en alguna etapa de la vida que los lleva a fijarse metas. A medida que progresamos en nuestros logros, a veces no reconocemos todos los factores involucrados y qué cosas ya marchan bien. Al considerar el bienestar como un proceso, dejamos de verlo como algo que tenemos que lograr y tachar de nuestra

lista. En lugar de ello, hay que reconocer que es algo intencional y debemos elegir conductas que nos lleven hacia un sentido pleno de bienestar (Hall, 2012).

Los elementos clave del bienestar nos pueden ayudar a evaluar qué marcha bien en nuestra vida y qué deseas cambiar. Juntos, estos elementos del bienestar pueden ayudarte a crear una base fuerte para el bienestar personal.

Elementos clave del bienestar

Cuidado personal

- Come saludable y de forma regular, según tus necesidades individuales.
- Haz ejercicios.
- Busca atención médica preventiva.
- Toma días libres cuando sea necesario.
- Hazte masajes.
- Baila, nada, camina, corre, juega deportes, canta o haz otro tipo de actividad física recreativa.
- Tómate el tiempo para explorar la sexualidad: solo o en pareja.
- Duerme lo suficiente.
- Vístete de forma cómoda o agradable para ti.
- Ve de vacaciones.
- Ve de viaje por un día o toma una minivacación.
- Pasa tiempo sin teléfonos, computadoras ni tablets.

Cuidado personal psicológico.

- Aparta tiempo para reflexionar.
- Acude a psicoterapia o busca terapia cuando sea necesario.
- Escribe en un diario.
- Lee libros que no tengan que ver con el trabajo.
- Haz algo que no domines o en donde no estés a cargo, o intenta hacer algo nuevo.



- Disminuye el estrés en tu vida.
- Permite que otros conozcan otros aspectos de ti.
- Evalúa tu experiencia interna: escucha tus pensamientos, prejuicios, creencias, actitudes y sentimientos.
- Activa tu inteligencia en otras nuevas áreas (por ejemplo: ve a un museo de arte o historia, ve a un evento deportivo, subasta u obra de teatro).
- Practica el recibir de los demás.
- Sé curioso.
- Vive en el presente.
- A veces, di “no” a más responsabilidades.

EQUILIBRIO

PREPARACIÓN PARA EL TRABAJO

En medio del caos de un día o semana ocupada, puede ser difícil recordar tomarse un momento para prepararse mental y físicamente para el trabajo. El estrés de la carga laboral frecuentemente hace que nos adentremos en el trabajo desde que despertamos. Al llegar al trabajo, la lista de cosas por hacer puede parecer agobiante. A lo largo del tiempo, estos hábitos pueden generar desequilibrios, pero al tomar un momento para iniciar la jornada laboral con calma, se puede disminuir el estrés.

- Haz algo que no tenga que ver con el trabajo: échales agua a las plantas, sal a caminar, medita, juega con tu mascota.
- Haz una reflexión positiva sobre tu semana: tus fortalezas, logros y cosas aprendidas.
- Haz tiempo para tus seres queridos, incluso si tan sólo es una llamada corta o un abrazo fuerte.
- En vez de escuchar las noticias, pon tu banda o grupo favorito y canta o baila las canciones.
- Antes de revisar tu interminable lista de emails, dedica unos 5 minutos para ponerte al día con un compañero de trabajo.

Cuidado personal emocional

- Mantente en contacto o reúnete con personas que te apoyan.
- Mantente en contacto con personas que te importan.
- Felicítate a ti mismo con afirmaciones.
- Vuelve a leer tus libros favoritos, vuelve a ver tus películas favoritas.
- Identifica cuáles son las actividades, objetos, personas, relaciones y lugares que te reconfortan y acude a ellos.
- Permítete llorar.
- Halla cosas que te hagan reír.
- Expresa tu indignación mediante acciones sociales, cartas, donaciones, marchas y protestas.

CREAR Y MANTENER EL EQUILIBRIO

CÓMO DESCONECTARSE DEL TRABAJO

“Llevarse trabajo a la casa” no es nada más una frase literal. Aparte de llevarse los proyectos a la casa o permanecer conectado al email del trabajo, pensar constantemente en el trabajo también puede ir consumiendo tu tiempo personal. Es importante crear límites, especialmente cuando se trata del tiempo fuera del trabajo. Incluso durante los momentos más ocupados del año, es importante evitar que el trabajo te consuma en tus horas libres.



Una manera de desconectarse del trabajo es crear un receso determinado, con un poco de tiempo para disfrutar cosas que, de lo contrario, no tendrías tiempo para hacer.

- Crea una rutina para finalizar tu día: escribe una lista de cosas pendientes para el otro día u organiza tu escritorio.
- Habla con tus compañeros, intercambia ideas sobre los planes para después del trabajo.
- Regresa a casa por la ruta panorámica, observa el entorno y no te enfoques en el día laboral.
- Dedícate tiempo: ve a la biblioteca, a una venta de garaje, ve a caminar, toma una siesta.
- Apaga el celular.
- Dedícales tiempo a tus seres queridos: preparen una comida juntos o hagan una actividad al aire libre.

Cuidado personal espiritual

- Sal a la naturaleza.
- Encuentra alguna comunidad o conexión espiritual.
- Deja que te llegue la inspiración.
- Valora tu optimismo y esperanza.
- Toma conciencia de las cosas no materiales de la vida.
- A veces, trata de no ser el experto ni de estar a cargo.
- Permítete no saber algo.
- Identifica qué te importa realmente y date cuenta de su lugar en tu vida.
- Medita o reza.
- Canta.
- Busca experiencias asombrosas.
- Haz una contribución a causas que te importan.
- Lee literatura que te inspire (charlas, música, etc.)

Cuidado personal profesional y laboral

- Toma descansos durante el día laboral (por ejemplo: hora de almuerzo, ir al baño).
- Dedica algo de tiempo a hablar con tus compañeros.
- Aparta tiempo en silencio para completar tareas pendientes.
- Identifica proyectos o tareas emocionantes y gratificantes.
- Fija límites con tus clientes y colegas.
- Mantén un equilibrio en tu carga laboral para que ningún día o ninguna parte del día sea demasiado abrumador.
- Arregla tu espacio de trabajo para que sea cómodo y reconfortante.
- Obtén asesoría o sesiones de supervisión periódicamente.
- Negocia según tus necesidades (prestaciones, aumentos de sueldo).
- Acude a un grupo de apoyo entre pares.
- Pide ayuda o delega las tareas cuando sea necesario.
- Usa tus días libres (por enfermedad, vacaciones, días personales).
- Elabora un plan personalizado para cumplir tus metas y completar las tareas.
- Busca oportunidades de desarrollo profesional.
- Permítete la oportunidad de reflexionar sobre las solicitudes que recibes y tu capacidad de cumplirlas (por ejemplo: “No me puedo comprometer ahora, déjame pensarlo y luego te aviso”).
- Reconoce cuando ya no te interese o no puedas hacer el trabajo (por ejemplo: permítete decir “ya no puedo/ya no me interesa hacer este trabajo” o “es demasiado” o “necesito un cambio”).
- Desarrolla un área de interés profesional que no esté vinculada con el trauma.

Equilibrio

- Busca el equilibrio en tu día y vida laboral.
- Busca el equilibrio entre tu trabajo, familia, relaciones, recreación y descanso.
- Si te sientes en confianza, habla con tus compañeros sobre los indicadores del desequilibrio en tu vida, para que otros puedan ayudarte a reconocerlo y a restablecer el equilibrio.

CREAR Y MANTENER EL EQUILIBRIO

CÓMO DISFRUTAR DE UN PERÍODO PROLONGADO DE DESCANSO

Bien sea durante el fin de semana o durante las vacaciones, puede ser difícil apreciar los días fuera del trabajo si sigues pensando en todas las cosas que te faltan por hacer. Para crear un equilibrio, es importante desconectarse del trabajo, lo cual puede ser difícil durante un período más largo. En vez de sumergirte en proyectos a futuro en el trabajo, rodéate de cosas que disfrutas. Antes de irte de vacaciones o el comienzo del fin de semana, encuentra un buen punto para detenerte. Así podrás desconectarte más fácilmente, pero, recuerda que finalizar todas las cosas en tu lista hoy o dentro de una semana probablemente no marcará una gran diferencia.

- Enfócate en tu tiempo libre; evita contar los días que te faltan para volver al trabajo.
- Planea un viaje espontáneo, incluso si se trata de hacer un fuerte improvisado en el sótano o armar una tienda de campaña en el patio.
- Lee ávidamente.
- Desata tu creatividad artística: pinta, renueva algún mueble viejo, haz un brazalete de amistad.
- Duerme hasta tarde, desayuna en la cama, disfruta de un día sin listas de tareas pendientes.
- Disfruta del tiempo en familia y con amigos.
- Disfruta de tu tiempo libre, sin sentir que tienes que hacer algo todo el tiempo.
- Trata de estar presente en el momento: si te parece divertido, hazlo.

ORGANIZACIONES



Fundado por la Coalición contra la violación en Pennsylvania, el **Centro Nacional de Recursos ante la Violencia Sexual (NSVRC, por sus siglas en inglés)** identifica, desarrolla y distribuye recursos sobre todos los aspectos de la prevención e intervención en la violencia sexual. Las actividades del NSVRC incluyen la capacitación y asistencia técnica, referencias a servicios, asesoría, intercesoría con instituciones y sistemas, biblioteca de recursos, fortalecimiento de capacidades, integración de hallazgos investigativos en proyectos comunitarios, coordinación de las actividades durante el Mes de concientización sobre la agresión sexual, copatrocinio de conferencias y eventos nacionales, y creación de recursos web y en las redes sociales.



El **Proyecto Nacional de Recursos Compartidos entre Coaliciones contra la Agresión Sexual (RSP, por sus siglas en inglés)**, es un proyecto de colaboración entre la Coalición contra la agresión sexual en Iowa, la Coalición contra la agresión sexual en Carolina del Norte y la Coalición de programas contra la agresión sexual en Washington, cuya labor es ponerle fin a la violencia sexual y aumentar la cantidad de servicios disponibles para los sobrevivientes de violencia sexual mediante el desarrollo de herramientas, asistencia técnica y capacitación, y el apoyo en general a los centros de crisis por violación y coaliciones contra la agresión sexual a escala estatal, tribal y territorial. El RSP brinda asistencia técnica, apoyo y recursos impulsados por colegas a todas las coaliciones contra la agresión sexual a escala estatal y territorial, así como a los administradores de programas ante la agresión sexual (SASP, por sus siglas en inglés) y beneficiarios de subvenciones rurales que son agencias de intercesoría duales o multiservicios. A través de sus fuertes vínculos con las coaliciones, prestadores de servicio y sobrevivientes, el RSP se encuentra a la vanguardia en la identificación de los temas emergentes, el progreso de prácticas prometedoras y la síntesis de las experiencias y distintas voces en todo el país en pro de la generación de modelos de trabajo coherentes y con las mejores prácticas.



La **Organización Nacional de Asiáticos e Isleños del Pacífico contra la Violencia Sexual (NAPIESV, por sus siglas en inglés)** es una organización nacional establecida por intercesores asiáticos e isleños del Pacífico en contra de la agresión sexual para darle voz a las experiencias de las mujeres, jóvenes y niñas asiáticas e isleñas del Pacífico víctimas de agresión sexual. La meta de NAPIESV es brindar asistencia técnica a las organizaciones con relevancia cultural y lingüística que actualmente atienden o intentan atender a las víctimas de agresión sexual en comunidades asiáticas e isleñas del Pacífico.



La **Coalición de mujeres indígenas ante la agresión sexual en Minnesota** es una coalición tribal a nivel estatal que también provee asistencia técnica a nivel nacional, cuya labor es poner fin a la violencia sexual contra las mujeres y niños indígenas. Nuestra membresía está comprendida de intercesores y otros que trabajan para poner fin a la violencia en las comunidades indígenas en Minnesota, e incluye a personas indígenas y no indígenas; hombres y mujeres; personas e instituciones. Proporcionamos asistencia técnica a los beneficiarios de subvenciones del Programa Tribal ante la Agresión Sexual en todo el país para desarrollar, optimizar o fortalecer sus servicios. Nuestra visión es: Crear seguridad y justicia mediante las enseñanzas de nuestras abuelas.

FUENTES CONSULTADAS

Bass, E., & Davis, L. [2008]. *The courage to heal: A guide for women survivors of child sexual abuse*. New York, NY: HarperCollins.

Bein, K., & Davis, V. [n.d.]. *Strengthening our practices: The ten essential strengths of sexual violence victim advocates in dual/multi-service advocacy agencies*. Consultado en el Centro Nacional sobre la Violencia Sexual y Doméstica: http://www.ncdsv.org/images/RSP_StrengtheningOurPractice_2012.pdf

Bryant-Davis, T. [2005]. *Thriving in the wake of trauma: A Multicultural Guide*. Westport, CT: Praiger

Campbell, R. [2006]. Rape survivors' experiences with the legal and medical systems:

Do rape victim advocates make a difference? *Violence Against Women*, 12, 30-45. doi:10.1177/1077801205277539

Davies, J. [2007]. *Helping sexual assault survivors with multiple victimizations and needs*. Consultado en el Centro Nacional de Recursos sobre la Violencia Sexual: http://www.nsvrc.org/sites/default/files/Helping-sexual-assault-survivors-with-multiple-victimizations-and-needs_0.pdf

Fallot, R. D., & Harris, M. [2009]. *Creating cultures of trauma-informed care (CCTIC): A self-assessment and planning protocol*. Consultado en la Facultad de Medicina Carver de la Universidad de Iowa: <http://www.healthcare.uiowa.edu/icmh/documents/CCTICSelf-AssessmentandPlanningProtocol0709.pdf>

Guarino, K., Soares, P., Konnath, K., Clervil, R., & Bassuk, E. [2009]. *Trauma-informed organizational toolkit for homeless services*. Consultado en el Centro Nacional sobre las familias en situación de calle: <http://www.familyhomelessness.org/media/90.pdf>

Hall, K. [2012]. *The eight key components of personal wellness*. Consultado en: Befriending Your Body: <http://befriendingyourbody.com/the-8-key-components-of-personal-wellness/>

Harris, M., & Fallot, R. D. [Eds.]. [2001]. *Using trauma theory to design service systems* [New Directions for Mental Health Services, Number 89]. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Harvey, M. R. (1996). An ecological view of psychological trauma and trauma recovery. *Journal of Traumatic Stress*, 9, 3-23. doi:10.1002/jts.2490090103

National Sexual Violence Resource Center, & National Sexual Assault Coalition Resource Sharing Project. (2012). *Building comprehensive sexual assault services programs*. Consultado en https://www.nsvrc.org/sites/default/files/nsvrc_publications_article_sadi_building-comprehensive-sexual-assault-programs.pdf

Proffitt, B. (2010, December). *Delivering trauma-informed services. Healing Hands*, 14(6). Consultado en el Consejo nacional de atención médica para las personas en situación de calle: <http://www.nhchc.org/wp-content/uploads/2011/09/DecHealingHandsWeb.pdf>

Richardson, J. I. (2001). *Guidebook on vicarious trauma: Recommended solutions for anti-violence workers*. Ottawa, Ontario: Public Health Agency of Canada, National Clearinghouse on Family Violence.

Saakvitne, K. W., & Pearlman, L. A. (1996). *Transforming the pain: A workbook on vicarious traumatization*. New York, NY: Norton.



Centro Nacional de Recursos ante la Violencia Sexual • [877] 739-3895 • resources@nsvrc.org • www.nsvrc.org/projects/sadi
Proyecto Nacional de Recursos Compartidos entre Coaliciones contra la Agresión Sexual • [515] 244-7424 • rsp@iowacasa.org • www.resource-sharingproject.org