

COVID-19

Consideraciones para una respuesta informada sobre el trauma en entornos laborales (organizaciones/escuelas/clínicas)

Objetivo

El objetivo de este documento es proporcionar consideraciones informadas sobre el trauma para entornos laborales, mientras todos navegamos este territorio inexplorado y la respuesta ante el nuevo coronavirus (COVID-19). Hablaremos sobre las organizaciones en este documento, pero esto incluye escuelas, clínicas y otros lugares donde se proporcionan servicios. Las siguientes consideraciones están basadas en los principios del cuidado informado sobre el trauma (TIC, por sus siglas en inglés) (consulte [SAMHSA Guidance for a Trauma Informed Approach \[Guía de SAMHSA para un enfoque informado sobre el trauma\]](#) para obtener más información). Lo/a invitamos a usar el mismo marco de trabajo mientras toma decisiones y se comunica con el personal.

Fundamento

Para la mayoría de las personas, el COVID-19 está asociado con un incremento en la incertidumbre y el estrés. Cuando estamos bajo un estrés agudo, es más probable que estemos funcionando desde las áreas de supervivencia de nuestro cerebro, lo cual quiere decir que nuestro razonamiento se vuelve mucho más blanco y negro, nuestra atención está más enfocada en el aquí y en el ahora, empezamos a tener dificultades para planificar o pensar en el futuro, se nos dificulta regular nuestras emociones y nos volvemos menos capaces de tomar decisiones. Los tiempos estresantes están asociados con amenazas a nuestra seguridad y una pérdida de poder y control. La estrategia informada sobre el trauma puede ayudar a reducir o prevenir una respuesta de trauma.

Consideraciones

Además de usar los principios del TIC para guiar nuestro trabajo de aquí en adelante, es importante tener presentes las siguientes prácticas generales del TIC.

- **Apoyar la regulación:** cuando están estresadas, a las personas les cuesta más trabajo controlar sus emociones y mantenerse reguladas. Programe tiempo para las prácticas de regulación, como la respiración, ejercicios de relajación y movimiento. Modele el comportamiento tranquilo que desea que el personal imite.
- **Dé prioridad a las relaciones.** El apoyo y la conexión social pueden regular una respuesta de estrés. Durante los momentos estresantes, es importante encontrar formas de conectarnos y apoyarnos unos a otros.
- **Explique el porqué detrás de las decisiones.** Entender por qué está ocurriendo algo (como una política o práctica) puede dar a las personas una sensación de control y disminuir una respuesta de estrés.
- **Ayude al personal a saber qué esperar en la medida de lo posible.** En tiempos inciertos, tener aunque sea un poco de certidumbre o previsibilidad puede ayudar. No

estamos sugiriendo que brinde respuestas con las que no cuenta; sin embargo, compartir información cuando esté disponible reducirá el estrés.

- **Reformular los comportamientos.** Es importante recordar que la regulación emocional y el control de impulsos son más difíciles durante los tiempos estresantes. Las personas podrían no estar mostrando su mejor cara durante este periodo de miedo y caos. Necesitamos ser comprensivos con todos y darnos cuenta de que los comportamientos desafiantes son un reflejo del estrés bajo el cual nos encontramos. Todos necesitamos practicar la paciencia y la comprensión. Dé a las personas el beneficio de la duda.

A continuación se encuentran algunas consideraciones relacionadas con los principios del TIC.

Seguridad física. Un entorno seguro reduce la respuesta de estrés y garantiza que el pensamiento racional, el criterio y la concentración puedan ocurrir. Es importante abordar las preocupaciones de seguridad relacionadas con el espacio físico y las personas que usan y proporcionan servicios. Durante una crisis de salud, la seguridad física debe ser una prioridad. Una respuesta informada sobre el trauma incluye:

- Garantizar que los usuarios de servicios y el personal sientan que los están protegiendo y que su seguridad física es una prioridad mientras la organización inicia los esfuerzos de respuesta ante la crisis.
- Comunicar con claridad al personal, a los usuarios de servicios y a los socios comunitarios sobre los esfuerzos de respuesta ante la crisis y eliminar cualquier lenguaje que avergüence o estigmatice.
- Solicitar comentarios y retroalimentación al personal, con el objetivo de entender si hay algo que la organización puede hacer para ayudar al personal a sentirse más seguro.
- Poner atención a las inquietudes del personal.

Seguridad emocional. Es importante minimizar las sorpresas y ayudar al personal a entender que la organización está cuidando de su bienestar. Una respuesta informada sobre el trauma incluye:

- Ayudar al personal a entender qué esperar.
- Demostrar una constancia flexible. La incertidumbre es muy estresante, así que, si una empresa puede ser constante y predecible, en la medida de lo posible, esto reducirá los niveles de estrés. La flexibilidad es necesaria cuando hay condiciones rápidamente cambiantes. Para las personas estresadas, los cambios rápidos pueden ser inquietantes, pero la organización puede encontrar formas de demostrar una constancia flexible.
- Poner atención a la comunicación no verbal. Un cerebro estresado pondrá más atención al lenguaje no verbal, incluyendo gestos, expresiones faciales, movimientos y tono de voz. Tenga presente esta forma de comunicación.
- Programar tiempo para hablar sobre los sentimientos. Los hechos son necesarios, pero las emociones pueden ser aún más importantes. El personal necesita sentirse

apoyado y seguro para poder hablar sobre el trauma indirecto, el estrés relacionado con el trabajo y otras consideraciones emocionales durante esta crisis.

Apoyo y relaciones con los compañeros. El apego y el vínculo positivos pueden reducir una respuesta de estrés. El apoyo social es clave para que una persona pueda ser resiliente frente al trauma y el estrés tóxico. Desarrolle las formas actuales de conexión o cree nuevas opciones. Si el personal está trabajando a distancia, esto será especialmente importante. Una respuesta informada sobre el trauma incluye:

- Apoyar múltiples formas de comunicación, por ejemplo, video conferencia, correo electrónico, teléfono o mensaje de texto.
- Alentar las oportunidades y los métodos de contacto virtual cara a cara, por ejemplo, Zoom o FaceTime.
- Establecer y apoyar reuniones regulares de compañeros para conectarse.

Confianza/transparencia. Ser transparentes fomenta la confianza y crea un sentido de valor y pertenencia para el personal. Para desarrollar la confianza, una respuesta informada sobre el trauma incluye:

- Comunicación regular. La comunicación clara, directa y frecuente ayudará a tranquilizar al personal ansioso. Los cerebros estresados llenan la información que falta y lo que el personal escucha podría ser diferente a lo que se está diciendo. Las actualizaciones regulares son importantes.
- Explicar el porqué de las decisiones, políticas o prácticas. Incluso si la política o práctica se encuentra con resistencia, el personal se sentirá menos preocupado y estresado si entiende por qué se tomaron las decisiones o implementaron las políticas.
- Ser transparentes con las políticas y las prácticas. Facilite el acceso a las políticas e informe sobre los cambios, por ejemplo: "A partir de mañana, vamos a pedir al personal que trabaje a distancia durante dos semanas".
- Transmitir fortaleza y sensibilidad. Durante un tiempo de crisis, el personal buscará fortaleza y liderazgo en la organización. Esto genera confianza. Sin embargo, también es importante transmitir compasión y sensibilidad. El personal necesita sentir que los están cuidando, y cuando sienten esto, esto también genera confianza.

Voz, elección y empoderamiento. Esta crisis resultará en una pérdida de control y poder de las personas. Proporcionar información al personal y solicitar sus comentarios los empodera. Una respuesta informada sobre el trauma incluirá:

- Compartir el poder. Por ejemplo, ¿qué decisiones puede tomar el personal sin aprobación?
- Dar opciones siempre que sea posible.
- Proporcionarle al personal los guiones que necesitan para explicarles la situación y las políticas a los usuarios de servicios.
- Escuchar las ideas y los comentarios del personal sobre estar informados sobre el trauma durante esta crisis. Por ejemplo, "¿Han notado algo que haya demostrado un

cuidado informado sobre el trauma?" "¿Han notado un momento en el cual pudiera haberse utilizado un enfoque informado sobre el trauma?".

Sensibilidad cultural. Esta crisis afectará de forma diferente a los grupos de personas con base en múltiples factores, por ejemplo, historia, acceso a los servicios, racismo y opresión sistémica. Es importante pensar en las comunidades que se verán afectadas por las decisiones relacionadas con las políticas y las prácticas. Una respuesta informada sobre el trauma incluye:

- Reconocer y desarrollar las fortalezas culturales de las poblaciones a las que atiende.
- Asegurarse de que las consecuencias deseadas y no deseadas de las decisiones relacionadas con las políticas y las prácticas no dañen a las poblaciones a las que atiende.
- Tomar en cuenta los contextos históricos de las poblaciones a las que atiende, especialmente en relación con los esfuerzos de salud pública.
- Utilizar estrategias para fomentar la participación y minimizar la desconfianza.

Colaboración. Esta crisis requiere que las organizaciones piensen de forma diferente sobre la forma en que realizan su trabajo y proporcionan servicios. Dadas las enormes necesidades y el gran número de personas afectadas, será necesario fusionarse, ampliarse o colaborar con otras organizaciones. No podemos hacer esto solos. Una respuesta informada sobre el trauma incluye:

- Tomar sus decisiones relacionadas con las políticas tomando en cuenta otros sistemas. Colaborar con otros sistemas garantizará que las decisiones relacionadas con las políticas y las prácticas no generen obstáculos en la prestación de servicios en cualquier otro sector.
- Trabajar juntos para crear políticas que promuevan la prestación compartida de servicios y trabajar para eliminar las políticas donde se obstaculice la prestación compartida.
- Iniciar nuevas colaboraciones y colaboraciones no tradicionales.
- Colaborar dentro de la organización, entre departamentos, equipos o sitios, para garantizar una mayor eficacia y eficiencia.



© 2020 by Portland State University (Universidad Estatal de Portland)

Comuníquese con nosotros en info@traumainformedoregon si desea hacer uso de este material.

