

Una fuerza laboral informada sobre el trauma:

Una introducción al bienestar de la fuerza laboral

Objetivo. Este documento brinda información fundamental sobre el bienestar de la fuerza laboral. Está dirigido a aquellas personas que están empezando a considerar formas de abordar el bienestar de la fuerza laboral en sus programas y en su organización al proporcionar antecedentes y definiciones.

Antecedentes. Trabajar con las personas que han sobrevivido un trauma puede ser extremadamente gratificante, pero también puede ser desafiante. Si no se les pone atención directa a las necesidades de los proveedores de atención, proporcionar servicios a los sobrevivientes del trauma puede aumentar el riesgo de agotamiento, trauma indirecto y estrés traumático secundario. Los factores externos y los factores estresantes, así como el historial personal de trauma de los trabajadores, puede incrementar el riesgo aún más.

Sin importar si alguien tiene o no un historial de trauma, ser testigo del sufrimiento humano y de la adversidad puede ser profundamente impactante. La reactividad relacionada con traumas no resueltos entre los trabajadores y las personas a las que atienden puede dificultar las condiciones de trabajo y afectar la salud y la seguridad. Proporcionar una atención eficaz y sensible a los sobrevivientes (atención informada sobre el trauma) requiere de una fuerza laboral emocionalmente sana, competente y bien apoyada.

Definiciones. Los términos agotamiento, estrés traumático secundario, trauma indirecto y estrés o fatiga por compasión a menudo se usan indistintamente. Sin embargo, hay diferencias importantes que debemos considerar al momento de desarrollar recursos. Cuando se aborda el bienestar de la fuerza laboral, es importante que las organizaciones identifiquen qué recursos y estrategias pueden proporcionar. Las estrategias de bienestar de la fuerza laboral necesitan no solo abordar la importancia del autocuidado, sino también identificar qué hará la organización para reducir el estrés, abordar el trauma indirecto y apoyar las actividades de autocuidado. Por ejemplo, para un empleado que está experimentando estrés traumático secundario, la organización pondría a su disposición servicios específicos para el trauma (por ejemplo, consejería y terapia de Desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares o EMDR, por sus siglas en inglés). Además de proporcionar acceso a los servicios, es probable que las organizaciones necesiten adaptar los horarios de los empleados.

Agotamiento: el término "agotamiento" ("burnout") se ha aplicado en las profesiones de ayuda y se refiere a la presión psicológica acumulada de trabajar con muchos factores estresantes diferentes. A menudo se manifiesta como un desgaste gradual a lo largo del tiempo.

Trauma indirecto: la trauma indirecto es el efecto acumulativo de trabajar con los sobrevivientes del trauma e incluye cambios cognitivos como resultado de la interacción empática y un cambio en la forma de ver el mundo.

Estrés traumático secundario: este término se usa para describir los signos y síntomas subclínicos o clínicos del trastorno de estrés postraumático (PTSD, por sus siglas en inglés) en los trabajadores profesionales que son similares a los que los clientes, amigos o familiares con trauma experimentan. Aunque los estándares psiquiátricos actuales no lo reconocen como un trastorno clínico, muchos médicos señalan que aquellos que son testigos del estrés traumático en otras personas pueden desarrollar síntomas similares o asociados con el PTSD.

Estrés por compasión: el estrés por compasión es el estrés relacionado con ayudar o querer ayudar a un sobreviviente del trauma. Se considera al estrés por compasión como un *resultado natural* de conocer el trauma que un cliente, amigo o familiar experimenta, en lugar de un proceso patológico.

Factores de protección. Hay estrategias personales y organizacionales que reducen el impacto de trabajar con los sobrevivientes del trauma y de la adversidad. A continuación se encuentran algunas que debemos considerar:

- **Espíritu de equipo.** Sentir que se es parte de un equipo (por programa o departamento, o toda la agencia) y contar con apoyo social en el trabajo que puede proteger contra el estrés en el lugar de trabajo.
- **Ver cambios como resultado de su trabajo.** Tener evidencia tangible de que su trabajo es importante y útil.
- **Capacitación.** Sentirse competentes en la aplicación del enfoque informado sobre el trauma, como resultado de una capacitación y educación eficaz.
- **Supervisión.** Recibir supervisión regular y predecible como una forma de prevenir, dar seguimiento y responder ante el estrés.
- **Carga de trabajo equilibrada.** Tener una carga de trabajo diversa con base en los temas, la intensidad, la duración del servicio y el equilibrio entre casos desafiantes y exitosos.
- **Capacitación de inoculación del estrés.** Practicar la respuesta ante situaciones estresantes para poder tener las habilidades necesarias para regular una respuesta ante el estrés.

Ideas para el bienestar de la fuerza laboral

- Espacio para el autocuidado
- Reconocimientos o tarjetas de agradecimiento para el personal
- Planes de bienestar
- Supervisión
- Programas de Asistencia para Empleados (EAP, por sus siglas en inglés)
- Rituales de bienestar en el lugar de trabajo (caminatas en viernes, almuerzos en jueves).

Factores de riesgo. Los siguientes factores están relacionados con el estrés y el trauma indirecto de la fuerza laboral.

- **Historial personal de trauma.** El historial pasado de un empleado relacionado con la adversidad puede reducir o crear desafíos al momento de hacer su trabajo. Los empleados que conocen su historial y que han desarrollado habilidades útiles de afrontamiento pueden relacionarse con los sobrevivientes y apoyarlos con facilidad.
- **Tipo de historia.** El tipo de historias sobre el trauma que un empleado está escuchando en su trabajo puede marcar la diferencia en cuanto a la forma en que lo afectan.
- **Duración del empleo.** Los empleados que son nuevos en el sector o que nunca antes habían escuchando historias sobre el trauma y la adversidad y que no tienen estrategias de advertencia o de afrontamiento tienen un mayor riesgo de presentar estrés relacionado con el trabajo.
- **Siempre ser empáticos.** Los empleados que sienten que siempre deben ser empáticos o que siempre deben estar activos porque cuidan a adultos mayores, niños u otros familiares en su hogar, o que tienen más de un trabajo relacionado con los servicios humanos.
- **Aislamiento.** Se puede experimentar aislamiento debido a la ubicación del sitio de trabajo, debido a que usted es el único miembro del personal que hace un trabajo en particular (por ejemplo, el único psicólogo, apoyo entre pares) o debido a que no puede compartir los detalles de su trabajo con amigos y familiares.

El contenido en este consejo informado sobre el trauma se adaptó de las siguientes fuentes:

1. Adams, R.E., Boscarino, J.A., Figley, C.R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. (Fatiga por compasión y angustia psicológica entre los trabajadores sociales: un estudio de validación). *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(1).
2. Berzoff, J., & Kita, E. (2010). Compassion Fatigue and Countertransference: Two Different Concepts. (Fatiga por compasión y contratransferencia: dos conceptos diferentes). *Clinical Social Work*, 38.
3. Cunningham, M. (2003). Impact of trauma work on social work clinicians: Empirical findings. (Impacto del trabajo con el trauma en los trabajadores sociales clínicos: resultados empíricos). *Social Work*, 48(4).
4. Cunningham, M. (2004). Teaching social workers about trauma: Reducing the risks of vicarious traumatization in the classroom. (Enseñar a los trabajadores sociales sobre el trauma: reducción de los riesgos del trauma indirecto en el salón de clases). *Journal of Social Education*, 40(2).
5. Richardson, J.W. (2001). Guidebook on Vicarious Trauma: Recommended Solutions for Anti-Violence Workers. (Guía sobre el trauma indirecto: soluciones recomendadas para los trabajadores contra la violencia). *National Clearinghouse on Family Violence*

Trauma Informed Oregon está financiado a través de la Autoridad de Salud de Oregon y es una colaboración entre la Universidad Estatal de Portland, la Universidad de Ciencias de la Salud de Oregon y la Sociedad de Pediatría de Oregon.

Al escribir estos consejos informados sobre el trauma, Trauma Informed Oregon se esforzará por proporcionar texto fácil de leer, evitar lenguaje técnico y deletrear los acrónimos, según sea necesario. Esto puede no ser siempre posible para los consejos que incluyan información de otras fuentes.

