



# RECENTERED

PROYECTO DE EVALUACIÓN  
INFORMADO EN EL TRAUMA

UN INFORME ESTATAL

Jen Margulies

Molly Voyles y el equipo de proyecto de

ReCentered:

Elyssa Schroeder

Mikisha Hooper

Claire Sudolsky

Tracie Moore

Alexandra Cantrell

Diane Bocklage

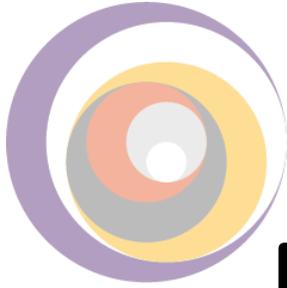


---

## CONTENIDO

<b>Introducción Servicios de Violencia Doméstica en Texas: Centrando sobrevivientes</b>	1
Por qué ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma.	2
El proceso de ReCentered	3
<b>Resultados del Proyecto de evaluación informada en el trauma ReCentered</b>	5
<b>Temas recurrentes del Proyecto de evaluación informada en el trauma</b>	9
Base filosófica	9
Comprensión del éxito informado en el trauma	9
Reducción de reglas	14
Involucramiento del sobreviviente	17
Creación de consenso	19
Apoyos del personal	19
Entornos culturalmente receptivos y afirmativos	27
Los sobrevivientes como padres	31
<b>Áreas del cambio</b>	35
<b>Reflexiones</b>	48
<b>Apéndice</b>	52
Modelo visual TIAP	52
Los consejos para los sobrevivientes y el personal	53
La escala de calidad de vida y agotamiento del personal profesional	59

---



# ReCentered

## Un informe del TCFV

### Proyecto de evaluación informada sobre el trauma

Autoras:

Jen Margulies

Molly Voyles y

Equipo de proyecto de

ReCentered: Elyssa

Schroder, Mikisha Hooper,

Claire Sudolsky, Tracie

Moore, Alexandra Cantrell,

Diane Bocklage

Facilitador adicional del

equipo de proyecto de

ReCentered:

Roy Rios

*Este informe ofrece un resumen de los resultados de ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma. En las siguientes páginas, encontrará un análisis de los conocimientos adquiridos con el proceso ReCentered en programas en todo Texas. Encontrará una perspectiva profunda a lo que surge durante el proceso de los programas que trabajan para mejorar su capacidad de brindar servicios en entornos informados sobre el trauma, basados en el empoderamiento y centrados en los sobrevivientes.*

*En este informe, también se conectará con recursos que apoyan la reflexión y el desarrollo de habilidades necesarias para un compromiso efectivo con los servicios centrados en los sobrevivientes. Todos estos materiales están aquí para su consideración y uso, y esperamos que le ayuden a volver a centrar su propio trabajo en formas que se sientan significativas y afirmen el propósito que nos atrajo a todos al movimiento para poner fin a la violencia doméstica. Para obtener recomendaciones y herramientas más detalladas para fortalecer su entorno de servicio, recomendamos a los lectores que consulten el **kit de herramientas de ReCentering** que lo acompaña.*

*Agradecemos a los numerosos y excelentes colaboradores del personal de TCFV, actuales y anteriores, que inspiran este trabajo a diario. Además, ofrecemos este informe con un espíritu de tremenda gratitud para todos los sobrevivientes y defensores de la violencia doméstica en Texas, y con especial agradecimiento a los sobrevivientes, defensores y líderes que compartieron sus pensamientos y procesos con TCFV a través de ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma.*

*Violencia Doméstica**Servicios en Texas***CENTRANDO  
SOBREVIVIENTES**

No existe eso del sobreviviente típico de la violencia doméstica. En Texas, alguien que está tratando de sobrevivir y liberarse de la violencia de su pareja íntima puede ser un padre, un joven, un anciano, alguien que vive con una discapacidad, alguien con un trabajo o alguien a quien se le ha impedido trabajar. Ella podría estar viviendo a más de 160 kilómetros de su vecino más cercano en uno de los 172 condados rurales de Texas<sup>1</sup>, o podría estar viviendo en una de las áreas urbanas más grandes de Estados Unidos. Ella podría estar tratando de encontrar refugio en la misma comunidad donde ella y su pareja abusiva crecieron, con raíces familiares en ambos lados que se remontan a generaciones atrás, o podrían estar en algún lugar al que se mudaron hace unos años, donde no conocen a nadie, excepto a su pareja y no hablan el idioma dominante. Los sobrevivientes de la violencia doméstica pueden tener cualquier edad, raza, origen étnico, estado económico, estado de inmigración, género, sexualidad o circunstancias de vida; y los programas contra la violencia doméstica en Texas funcionan para servir a todos ellos. Texas es la casa de 100 organizaciones con el propósito principal de brindar servicios domésticos contra la violencia doméstica.

El TCFV desarrolló el Proyecto de evaluación informada en el trauma ReCentered después de escuchar directamente de los sobrevivientes y defensores de todo Texas que los centros contra la violencia doméstica necesitaban ayuda para fortalecer su capacidad para brindar servicios centrados en los sobrevivientes. Los programas locales deben abrirse paso por los requerimientos de seguridad y las reglamentaciones del estado que impactan la experiencia día a día de brindar y recibir servicios contra la violencia doméstica. A través del Proyecto de evaluación informada sobre el Trauma ReCentered, el TCFV trabaja con los centros contra la violencia doméstica que buscan equilibrar estos requisitos con su compromiso de construir entornos centrados en los sobrevivientes que se basen en el empoderamiento e informados por una comprensión profunda de los efectos del trauma.



Estos centros contra la violencia doméstica, en 254 condados, brindan servicios no residenciales que incluyen línea directa, grupos de apoyo, consejería, defensa legal, acompañamiento médico, trabajo de casos y servicios para niños; también brindan servicios residenciales que van desde refugios de emergencia hasta viviendas de transición a corto y largo plazo. En todo lo que hacen, los programas contra la violencia doméstica en Texas se esfuerzan por mantener las necesidades individuales, fortalezas, perspectivas y experiencias de los sobrevivientes en el centro de su trabajo.

El Consejo de Texas sobre Violencia Familiar (TCFV, por sus siglas en inglés) es la coalición estatal sin fines de lucro contra la violencia doméstica, con más de 100 miembros organizacionales en todo el estado. El TCFV trabaja para expandir y fortalecer la red estatal de organizaciones contra la violencia doméstica, mejorando su capacidad para llegar a más familias que necesitan ayuda, brindar servicios de alta calidad y, en última instancia, acabar con la violencia doméstica. Los programas locales contra la violencia doméstica de todos los tamaños, en áreas urbanas, rurales y suburbanas de Texas, recurren al TCFV para obtener educación profesional, orientación para tratar problemas difíciles y oportunidades para compartir nuevas estrategias para satisfacer las complejas necesidades de los sobrevivientes de la violencia doméstica. Cada año, el TCFV responde a más de 2,200 solicitudes de asistencia técnica y capacita a más de 1,500 personas en más de 150 sesiones de capacitación que se celebran a nivel local, regional y estatal, así como en línea.

[1] Departamento del Estado de Servicios de Salud de Texas de la Oficina de Gestión y Presupuesto de EE. UU.

*«La creación de refugios diseñados específicamente para las mujeres maltratadas es la única solución directa, inmediata y satisfactoria al problema de abuso de las esposas».*  
-Del Marin, *Mujeres maltratadas*

Mucho ha cambiado desde que el activista del antiguo movimiento Del Martin escribió esas palabras en 1976. Las condiciones han cambiado—ahora decimos violencia doméstica, violencia familiar o violencia de compañero íntimo. Ahora los programas contra la violencia doméstica dan refugio y servicio a sobrevivientes de todos los géneros. Y, como resultado del movimiento contra la violencia doméstica, las leyes y actitudes han cambiado, y los centros residenciales y no residenciales están más disponibles que nunca, ofreciendo una mayor variedad de servicios cada año. Entendemos que el refugio no es la opción correcta para todos, y la defensa móvil incluso puede brindar servicios a los sobrevivientes en entornos comunitarios cotidianos. Pero lo que no ha cambiado es que los centros contra la violencia doméstica permanecen como la respuesta única, valiosa e importante para la violencia en las relaciones.

Los programas contra la violencia doméstica son lugares de refugio inmediato, lugares para encontrar seguridad, lugares para obtener perspectiva. Son lugares para encontrar aliados y quién apoyo, lugares para encontrar esperanza y ayuda. Un centro contra la violencia doméstica es un lugar para tomar un descanso de la batalla de vivir con violencia, y un lugar para planear una vida sin abusos.

Desde que los activistas del movimiento crearon refugios para las mujeres maltratadas a finales de la década de los setentas, los defensores contra la violencia doméstica han trabajado para hacer que los refugios sean lugares que puedan ser tanto pacíficos como empoderadores. En Texas, los programas contra la violencia doméstica han estado trabajando con el TCFV por más de 15 años para alinear sus servicios con sus ideales, a través del Proyecto de evaluación informada sobre el trauma ReCentered y los proyectos del TCFV que fueron los precursores de ReCentered.

*«Úsanos para lo que nos necesites. Si te da un lugar seguro por 12 horas, está bien. Si lo necesitas por un mes, fabuloso. Nuestra agencia es una plataforma de lanzamiento para determinar a dónde quieres ir y cómo podemos ayudarte a lograrlo».*

– Asesor, Centro contra la violencia doméstica de Texas

Al presentar los resultados del trabajo de ReCentered durante los últimos siete años, TCFV quiere agradecer a quienes sentaron las bases para este proyecto: Suzanne Pharr (la antigua directora ejecutiva de Highlander Center, que preguntó, «¿dónde están los sobrevivientes en su trabajo diario?»); Pam Willhoite, la directora de educación anterior del programa de TCFV; Maggy McGiffert, quien lideró el desarrollo del primer proyecto de escucha del TCFV; los miembros del antiguo Programa del TCFV y el equipo de educación; y todos los defensores y sobrevivientes que participaron en los talleres Creando un entorno liberador y las sesiones del proyecto Escuchando a los sobrevivientes. El Proyecto ReCentered existe hoy en día debido a su voluntad de dar una visión valiente y honesta a cómo operan las tácticas de poder y control dentro de sus propios programas, y soñar juntos sobre lo que se necesitaría para crear entornos de programas que les den a los sobrevivientes la oportunidad de experimentar respeto, dignidad y compasión completamente libres de las tácticas de poder y control.

**Por años, el TCFV escuchó de los sobrevivientes y defensores que ciertas reglas y prácticas en los centros de VD hacen que los sobrevivientes se sientan retraumatizados o sin poder. El personal de VD le decía al personal de TCFV que habían venido a este trabajo para apoyar el empoderamiento y la sanación de los sobrevivientes, pero a veces sentían que todo lo que hacían era hacer cumplir las reglas.**

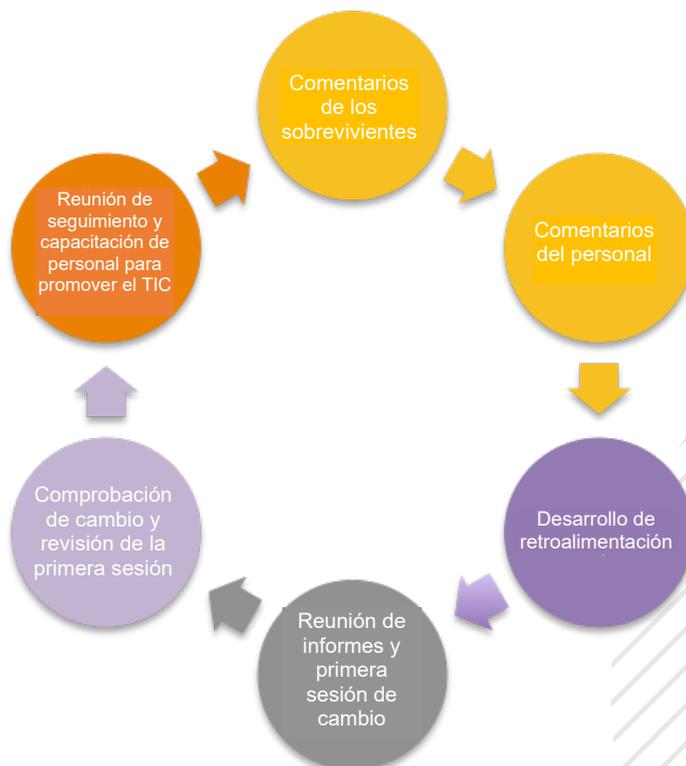
Los miembros del personal de TCFV sabían que era hora de brindar a los centros contra la violencia doméstica una manera de reenfocarse en los marcos de servicio que centran las necesidades de los sobrevivientes y sostienen al personal contra la violencia doméstica que trabaja para hacer que la misión del movimiento viva.

# PROCESO

ReCentered ofrece una oportunidad sistemática para que organizaciones enteras (sobrevivientes y personal unidos) reflexionen sobre sus programas y realicen los cambios que creen que conducirán a entornos de mayor confianza, respeto, dignidad, seguridad, autodeterminación y apoyo.

ReCentered brinda a los programas un método para llevar las voces y perspectivas de las sobrevivientes al centro del trabajo contra la violencia doméstica.

Durante la última década de trabajo con centros contra la violencia doméstica en proyectos de escucha de sobrevivientes y evaluación informada sobre el trauma, TCFV ha desarrollado un proceso para realizar el ReCentered: El Proyecto de evaluación informada sobre el trauma. El proceso evoluciona regularmente para mejorar el proyecto y mejorar el apoyo ofrecido a defensores y sobrevivientes.



- Entrevistas profundas y sesiones de escucha con personal y sobrevivientes que están usando los servicios o que los usaron previamente.
- Encuestas anónimas con personal y sobrevivientes
- Observación del programa
- Establecimiento de metas colaborativas para el programa basado en los comentarios de los sobrevivientes sobre las experiencias de servicio y la reflexión del personal sobre lo que es desafiante y lo que funciona bien en la organización.

## EL PROCESO

**El proceso de ReCentered** se basa en fortalezas, aprovechando el trabajo positivo que ya se está realizando en cada programa. Después de una conferencia telefónica inicial entre el personal del TCFV y el director ejecutivo, los directores del programa y cualquier otro miembro clave del equipo del programa, puede ocurrir cualquiera o todos los siguientes puntos, según el sitio: El TCFV realiza una preevaluación con todo el personal del programa que tenga contacto con el programa contra la violencia doméstica (por ejemplo, personal de servicio directo, personal de prevención, de finanzas, cocineros, mantenimiento, transportación, guardería). La preevaluación puede incluir una evaluación cualitativa a través de entrevistas, junto con herramientas de evaluación formales según corresponda, incluidas las Escalas de práctica informada sobre el trauma, la Escala de calidad de vida profesional y una escala de preparación para el cambio (consulte el Apéndice).<sup>2</sup>

Dos miembros del personal del TCFV hacen después una visita de 1 a 3 días para realizar entrevistas con el personal del programa y los sobrevivientes. El TCFV realiza varias entrevistas al personal con grupos pequeños de empleados. Ningún miembro del personal participa en un grupo con su supervisor; se incluye a la administración mediante una entrevista de grupo aparte. Cuando sea pertinente, el TCFV realiza entrevistas personales con el personal y visita una reunión de personal en el centro.

Mientras está en el lugar, TCFV también realiza entrevistas grupales con sobrevivientes (proyectos de escucha) y recopila sus respuestas en cuanto a cualquier herramienta de evaluación formal utilizada. Estas respuestas se comparan después con las respuestas del personal para la misma pregunta. El TCFV tiene como objetivo reunirse con treinta sobrevivientes en cada programa, incluidos clientes actuales y anteriores de servicios residenciales y no residenciales.

El TCFV trabaja con el programa para organizar el cuidado de los niños, la traducción para los sobrevivientes cuyo idioma preferido no es el inglés y un espacio confidencial para llevar a cabo las sesiones sin personal presente.

Se distribuyen folletos en el programa antes de las entrevistas, y las sesiones de grupo se celebran a diferentes horas para maximizar la participación de los sobrevivientes. Se notifica claramente al personal y a los sobrevivientes durante todo el proceso que la participación no es obligatoria para los sobrevivientes individuales.

Después de la visita al sitio, el personal del TCFV desarrolla un informe detallado o una presentación en persona señalando las fortalezas del programa y las áreas de crecimiento recomendadas. Este informe se envía al centro contra la violencia doméstica a tiempo para que todo el personal del programa lo revise antes de reunirse de nuevo con el TCFV para una sesión de revisión de cambios. La sesión de revisión de cambios es una oportunidad dinámica para que el personal hable sobre los cambios recomendados y tomen decisiones colectivas sobre qué cambios les gustaría implementar, que van desde la reducción de reglas hasta la programación del personal y los cambios en el espacio físico. Las sesiones de cambios se emparejan a menudo con capacitación provista por el TCFV para el personal del centro contra la violencia doméstica. Una vez que el centro haya decidido hacer cambios en su programa, el TCFV brinda apoyo continuo con capacitación adicional al personal y discusiones facilitadas durante los siguientes años. El TCFV regresa para escuchar al personal cómo ha ido el trabajo de cambio, ayudar al personal a trabajar en nuevas preguntas y desafíos, y brindar más capacitaciones y recursos de seguimiento.

12-24

MESES

**ESTRUCTURA TÍPICA DE TIEMPO**

2-3  
visitas al  
sitio

**PARA CADA CENTRO DE VD**

Incluye

**REFUGIO, VIVIENDA DE APOYO Y DE TRANSICIÓN, SERVICIOS NO RESIDENCIALES**

Para más información sobre la capacitación y apoyo disponibles para los programas a través del Proyecto de evaluación informada sobre el trauma, consulte el modelo visual en el Apéndice

[2] Sullivan, C.M., & Goodman, L. (2015). Una guía para usar las escalas de las Prácticas Informadas en el Trauma (TIP, por sus siglas en inglés). Disponibles en: [dvevidenceproject.org/evaluation-tools](http://dvevidenceproject.org/evaluation-tools);

B. Hudnall Stamm, 2009. Calidad de vida profesional: Compasión, satisfacción y fatiga Versión 5 (ProQOL). [/www.isu.edu/~bhstamm](http://www.isu.edu/~bhstamm) o [www.proqol.org](http://www.proqol.org).

# ReCentered EN CIFRAS

## Fortalezas principales

**89 - 93%**

*de defensores dijeron  
que su trabajo no les  
hace sentir satisfechos*

Entrevista tras entrevista, los sobrevivientes enfatizaron que los centros contra la violencia doméstica les brindan asistencia vital, esperanza, un lugar seguro para reagruparse y planificar una vida libre de violencia. Los sobrevivientes dijeron que los programas les conectaron con recursos comunitarios esenciales y les ayudaron a experimentarse a sí mismas como personas capaces y valiosas. En todas las entrevistas de ReCentered, el personal del centro contra la violencia doméstica midió su éxito y satisfacción por lo bien que les estaba yendo a los sobrevivientes, qué tan conectados se sentían los sobrevivientes con los defensores y qué tan apoyados se sentían los sobrevivientes por el programa. Fue inequívocamente claro que los defensores de todo el estado tienen un compromiso poderoso de trabajar tan duro como sea necesario para ayudar a los sobrevivientes.

*Más de*

**110**

*entrevistas y  
sesiones de escucha*

*Más de* **275**

*sobrevivientes*

*Más de* **200**

*miembros del  
personal*

## DE LOS PROYECTOS DE ESCUCHA

*«¡Me siento bendecida de tener un lugar al cual acudir, donde siento que me escuchan, me ayudan y también SEGURA!»*

*«Me siento menos estresada y puedo enfocarme en cuidar de mí misma y mis hijos y avanzar. Espero seguir contando con su ayuda, sabiendo que no puedo hacerlo sola».*

**«Si no los hubiera tenido, realmente no sé qué hubiera hecho».**

# ÁREAS PARA EL CRECIMIENTO

Los resultados de la encuesta de ReCentered encontraron áreas claras de crecimiento para ayudar a los programas a estar completamente informados sobre el trauma y centrados en los sobrevivientes. Los sobrevivientes y el personal por igual informaron que era «parcialmente cierto» que los programas se centraban en el sobreviviente y que eran informados en el trauma en varias áreas principales.



## Implicaciones para el cambio

<p><b>ACCIÓN Y RESPETO MUTUO</b></p>	<p><b>EDUCACIÓN SOBRE EL TRAUMA</b></p>	<p><b>CENTRÁNDOSE EN LAS FORTALEZAS DE LOS SOBREVIVIENTES</b></p>
<p><b>OPORTUNIDAD PARA LA CONEXIÓN</b></p>	<p><b>INCLUSIVIDAD CULTURAL</b></p>	<p><b>APOYO PARA LA CRIANZA</b></p>
<p><b>DEFENSA ECONÓMICA</b></p>	<p>La divergencia más común entre la experiencia de los sobrevivientes y la percepción del personal, y la que difería en mayor medida, fue cuando se trataba de cuestiones económicas. La mayoría del personal se sintió seguro de entender la realidad de la situación financiera de los sobrevivientes, pero la mayoría de los sobrevivientes dijeron que esto «no era nada cierto», «un poco cierto» o solo «parcialmente cierto».</p>	

## Acción y respeto mutuo

Vuelva a examinar las políticas que restringen la autonomía de los sobrevivientes y comprometen su dignidad.

Establezca la expectativa de que todo el personal trabajará desde una filosofía basada en el empoderamiento y brinde apoyo y educación para ayudar al personal a tomar un enfoque basado en el empoderamiento para sus roles.

## Centrándose en las fortalezas de los sobrevivientes

Trabaje con los sobrevivientes para desarrollar metas individuales y planes de acción que surjan de sus propias necesidades y fortalezas. El modelo del TCFV [Herramientas y plan de empoderamiento para sobrevivientes \(S.T.E.P., por sus siglas en inglés\)](#) proporciona un ejemplo de cómo trabajar desde un enfoque basado en fortalezas, en lugar de un modelo de déficit.

Vuelva a examinar las políticas y prácticas que establecen inadvertidamente estándares estereotipados para el éxito de los sobrevivientes.

## Apoyo para la crianza

Con el aporte de los sobrevivientes y el personal, vuelva a examinar las políticas y prácticas para ver cómo interrumpen la capacidad de los padres sobrevivientes de apoyar la sanación de sus hijos.

Desarrolle la capacidad para reconocer, educar y abordar las necesidades de los padres y los niños que han sufrido violencia doméstica.

## Educación sobre el trauma

Incorpore educación sobre los efectos del trauma en todos los servicios para sobrevivientes.

## Oportunidad para la conexión

Vuelva a examinar las políticas que directa o indirectamente desaniman a los sobrevivientes a conectarse entre ellos.

Cree oportunidades para que los sobrevivientes se conecten de manera formal e informal a través de grupos de apoyo, clases para padres, comidas, programas de apoyo entre pares, orientaciones de nuevos clientes entre pares, disposición del espacio físico y honrar el tiempo no programado en el refugio.

## Inclusividad cultural

Con el apoyo de grupos asesores de sobrevivientes, grupos de afinidad de culturas marginadas y/o asistencia externa a la organización, vuelva a examinar las políticas y prácticas para ver cómo pueden privilegiar involuntariamente algunas culturas sobre otras.

Desarrolle la capacidad de competencia estructural para que el programa esté equipado para apoyar a los sobrevivientes en torno a las inequidades que experimentan dentro y fuera del programa.

## Defensa económica

Desarrolle la capacidad de ayudar a los sobrevivientes con la elaboración de presupuestos, reparación de crédito, asistencia de vivienda y otras necesidades financieras.

Integre la promoción para apoyar el bienestar financiero de los sobrevivientes en los servicios básicos.

## Resultados del proyecto

Para participar en los programas, el Proyecto de evaluación informada sobre el trauma ReCentered ha llevado a:



### Creación de espacios más seguros

Una serie de sesiones de ReCentered en 2013 que se centraron específicamente en el proceso de admisión ayudó a TCFV a desarrollar un centro de recursos en línea dedicado a las mejores prácticas para la admisión, las políticas del programa y el apoyo a la privacidad. Después de entrevistar a más de 100 sobrevivientes de Texas y expertos en programas, TCFV desarrolló nuevos formularios modelo para guiar los procesos de admisión que son amigables y acogedores para los sobrevivientes.

Texas es la casa de una gran variedad de comunidades y culturas, así que los formularios toman en cuenta el acceso a la alfabetización y al idioma. El centro de recursos en línea [Creando espacios más seguros](#) incluye ejemplos de formularios de admisión, listas de verificación y hojas de consejos para defensores que apoyan la implementación de prácticas informadas sobre el trauma, centradas en el sobreviviente y basadas en el empoderamiento durante la admisión.

Nuevos métodos para incorporar la retroalimentación de los sobrevivientes en el diseño del programa y las decisiones de las políticas

Mejora en los mecanismos para la retroalimentación del personal sobre las operaciones del centro contra la violencia doméstica

Un entendimiento de que la reducción de reglas puede conducir a una estructura más fuerte y efectiva en el programa

### Recursos nuevos

Como resultado de ReCentered también se ha logrado el desarrollo de nuevos recursos para defensores de todo el estado.



## TEMAS RECURRENTE DEL PROYECTO DE EVALUACIÓN INFORMADA EN EL TRAUMA RECENTERED

### Base filosófica

En el centro de los servicios contra la violencia doméstica de Texas se encuentra una filosofía basada en el empoderamiento que sostiene que los sobrevivientes son los expertos en sus propias vidas. En este marco, el papel de los defensores es proporcionar información y recursos que los sobrevivientes pueden usar para dar sentido a sus situaciones y dar los pasos que ellos mismos identifiquen como importantes. Basado en el entendimiento de que la violencia doméstica es un patrón de control coercitivo en el que uno de los miembros de la pareja usa tácticas abusivas para establecer y mantener el control sobre el otro, los centros contra la violencia doméstica tienen como objetivo brindar a los sobrevivientes seguridad física, conexión respetuosa y apoyo para la autonomía.

En ocasiones, el doble imperativo de priorizar tanto la seguridad *como* la libertad, tanto el apoyo *como* la autonomía puede resultar un desafío. Más control puede parecer una garantía de mayor seguridad, especialmente en un entorno de refugio, pero puede conducir a un entorno que se sienta más regulador que empoderador. Más orientación directiva puede parecer la forma más eficiente de encaminar a alguien hacia la autosuficiencia, pero determinar las prioridades de los sobrevivientes por ellos socava su autonomía. Por otro lado, las expectativas de lo que los supervivientes *deberían* poder hacer por sí mismos pueden obstaculizar la prestación del apoyo que los supervivientes realmente necesitan.

*«Sé que ellos [sobrevivientes] vienen de un mundo sobre el que no tienen control. Incluso para protegerles, estamos intentando controlar ciertos aspectos de sus vidas. Podrían no sentir que han salido mucho de donde estaban».*

*– Miembro de personal de centro para la VD*

Los programas contra la violencia doméstica trabajan todos los días para equilibrar la implementación de estos principios filosóficos. Cuando los programas pueden reflexionar directamente sobre la forma en que implementan sus compromisos filosóficos en su trabajo diario y absorben los comentarios de los sobrevivientes sobre sus experiencias en los servicios, las organizaciones pueden lograr mejor este delicado equilibrio.

### Comprensión informada en el trauma acerca del éxito

Las sobrevivientes de la violencia doméstica están lidiando con un trauma personal significativo. Adoptar un enfoque basado en el trauma para los servicios para sobrevivientes significa que, además de ayudar directamente a los sobrevivientes a superar sus experiencias traumáticas, las organizaciones reconocen el efecto generalizado que el trauma puede tener en el cuerpo, el comportamiento, la mentalidad y los mecanismos de afrontamiento de las personas.

### Un programa informado sobre el trauma:

desarrolla todas sus políticas, procedimientos y prácticas en torno a una comprensión profunda del trauma

se resiste de forma activa a retraumatizar a las personas

- Centro Nacional para la Atención Informada en el Trauma

El TCFV ofrece una serie de capacitaciones para ayudar a los programas en la violencia doméstica a desarrollar enfoques informados sobre el trauma para aspectos particulares de la prestación de servicios, incluida la **admisión, la ética y los límites, la resolución de conflictos y el bienestar del personal**. El proyecto ReCentered también ha sacado a la luz un tema más amplio: la idea general del éxito en los centros contra la violencia doméstica cambia cuando se ve a través de una lente informada sobre el trauma.

Los defensores están impulsados a ayudar a mejorar la vida de los sobrevivientes. El personal del centro contra la violencia doméstica que participa en ReCentered informó abrumadoramente que se sienten exitosos cuando los sobrevivientes experimentan el éxito.

**Cuando el «éxito» se define estrictamente como alcanzar ciertos hitos, un impulso para el éxito puede llevar a un descentramiento de las necesidades y opciones de los sobrevivientes**, ya que el programa trabaja para mover a los sobrevivientes a lo largo de una hoja de ruta predefinida que incluye dejar a la pareja abusiva, comprometerse con el sistema legal, volverse económicamente autosuficiente, etc. Este entendimiento del éxito puede llevar a un énfasis en la importancia de «trabajar en el programa» como medida de progreso. En este marco, los sobrevivientes en el refugio informan que sienten una expectativa de maximizar los recursos disponibles o de lo contrario enfrentar la desaprobación o la salida. Algunos sobrevivientes informaron que sintieron la necesidad de demostrar su progreso para probar que eran dignos de recibir servicios o que merecían una extensión de su estadía en el refugio. De manera no intencional, **esto crea un entorno retraumatizante, donde los sobrevivientes sienten que tienen que justificarse casi o de la misma manera que hacían con una pareja abusiva.**

Para muchos defensores, una sensación de efectividad proviene de ayudar a las personas a completar los planes de servicio y hacer progreso hacia metas establecidas. Muchos del personal dicen que se sienten *fracasados* cuando un sobreviviente regresa o permanece con una pareja abusiva; se sienten con éxito, por otro lado, cuando los sobrevivientes encuentran un trabajo y un departamento.

Otros miembros del personal del programa dicen que se sienten exitosos cuando los sobrevivientes se defienden a sí mismos, o cuando estos sienten que pueden contar su historia de manera segura, o cuando los sobrevivientes saben que, pase lo que pase, siempre pueden regresar al programa para recibir servicios.

*«Somos un refugio de estadía de emergencia. Queremos encontrarte un lugar a dónde ir donde pueden conseguir un trabajo y ser autosuficiente sin tu abusador».*

- Miembro de personal de un refugio

La capacitación y el reforzamiento pueden ayudar a los defensores a adoptar un marco diferente para comprender y ver la efectividad de su trabajo con los sobrevivientes.

Es de ayuda considerar qué sabemos del abuso y qué puede significar para brindar una alternativa. Recuperarse de un trauma no es lineal. Con frecuencia se imagina el trabajo de los programas en violencia doméstica como una línea recta: el sobreviviente llega a un punto de crisis, llama a la línea directa, llega al servicio, crea metas dentro de la primera semana de estar en los servicios, trabaja para alcanzar las metas, deja a su pareja, construye una vida nueva. La realidad, como saben todos los defensores y sobrevivientes, puede implicar idas y venidas, desvíos, paradas y saltos a territorios previamente desconocidos.

Una parte importante del trabajo de los servicios contra la violencia doméstica, especialmente en un refugio, es dar una experiencia vivida de una alternativa al control abusivo. Un centro contra la violencia doméstica puede dar a las personas una oportunidad para que experimenten cómo se siente la seguridad, la libertad y el respeto. Cada momento de los servicios pueden ser un

antídoto concentrado para el abuso.

Como proveedores de servicio, podemos preguntarnos: *¿Cómo podemos estar siempre enviando un mensaje que respete la experiencia de los sobrevivientes en sus propias vidas, y sea opuesto en todos los aspectos al mensaje que envía el abusador?*

El abusador dice que no se puede confiar en ti, nosotros decimos que confiamos en ti. El abusador dice que te pueden lastimar en cualquier momento, nosotros decimos que

puedes relajarte y saber que aquí estás más seguro. El abusador dice que no vales la pena como padre, pero nosotros decimos que puedes ser exactamente el padre que tu hijo necesita. El abusador dice que eres estúpido/a, pero nosotros decimamos que creemos en tus habilidades. El abusador dice que no puedes hacerlo sin él/ella, pero nosotros decimos que puedes hacerlo. Si la persona termina dejando los servicios antes de cumplir con sus metas, o si toman la decisión de seguir viviendo con una pareja abusiva, o si terminan con alguien más que abusa de ella, la experiencia en el centro contra la violencia doméstica es aún algo que los sobrevivientes pueden llevar con ellos mientras avanzan y se abren pasos por las opciones que tienen.

Una comprensión del éxito basada en el trauma también puede ayudar a los defensores a ver las acciones de los sobrevivientes y su propia defensa de manera diferente. Si el éxito es una parte que se define como crear un entorno seguro para los sobrevivientes, entonces en lugar de temer que los sobrevivientes «se sientan demasiado cómodos» en el refugio de emergencia, los defensores reconocerán que están haciendo bien su trabajo si los sobrevivientes se permiten descansar y no siempre dar lo mejor de sí mismos. El trauma puede significar que un sobreviviente duerme mucho, o que alguien no se arregle el cabello o no se cambie la ropa o la pijama de la casa los días en que sus únicas citas son en el refugio.

**¿Qué le dirías a los defensores que es importante?**

*«Comprensión y paciencia»*

*«Compasión más que nada»*

*«Darse cuenta de que tu tono o acciones pueden entenderse mal debido a nuestros problemas emocionales».*

*«Ya de por sí es difícil, no lo hagas más».*

*—de las entrevistas a sobrevivientes*

## LA CONEXIÓN DEL SOBREVIVIENTE COMO MEDIDA DEL ÉXITO

«Cuando veo hacia atrás, estaré agradecida con las amistades y cómo nos ayudamos entre nosotros».

- Sobreviviente, sobre el desarrollo de relaciones entre pares en el refugio



### RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- Los sobrevivientes informaron que valoran mucho el apoyo entre pares.
- Desafortunadamente, tanto los sobrevivientes como el personal calificaron como bastante bajas las oportunidades para brindar apoyo entre pares en los programas.
- En las encuestas de ReCentered, las medidas para el apoyo entre pares se calificaron solo como «parcialmente verdadero».

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA: APOYO DE COMPAÑEROS

P: EN ESTE PROGRAMA, TENGO LA OPORTUNIDAD DE CONECTARME CON LOS DEMÁS.



P: TENGO OPORTUNIDADES DE AYUDAR A OTROS SOBREVIVIENTES DE ABUSO EN ESTE PROGRAMA.



P: TENGO LA OPCIÓN DE OBTENER APOYO DE PARES U OTROS QUE HAN TENIDO EXPERIENCIAS SIMILARES A LA MÍA



### LA MANERA NÚMERO UNO EN QUE LOS SOBREVIVIENTES DESCRIBEN EL ÉXITO ES A TRAVÉS DE LAS CONEXIONES CON LOS DEMÁS\*

Para alinear el éxito del programa con el éxito que definen los sobrevivientes, los programas pueden tomar pasos para comprometerse a facilitar la conexión de los sobrevivientes.

\*Cómo los sobrevivientes definen el éxito Estudio de Full Frame Institute, 2014

#### FACILITAR CONEXIONES ENTRE LOS SOBREVIVIENTES

Grupos de apoyo entre pares, orientación de pares en el ingreso, reuniones en casa y tiempo social informal juntos son ejemplos de cómo los programas pueden crear espacio para las conexiones entre pares. Los programas también pueden apoyar a los sobrevivientes al ofrecer solución colaborativa de problemas, mediación y resolución de conflictos en instalaciones de servicio de vivienda comunal.

#### FACILITAR LAS CONEXIONES DE LOS SOBREVIVIENTES CON ELLOS MISMOS

El estudio del Full Frame Institute descubrió que la sensación de éxito de los sobrevivientes se vinculaba con mayor frecuencia a su sentido de sí mismos fuera de su experiencia con la violencia doméstica. Ayudar a reconectar a los sobrevivientes con los aspectos de sus vidas que nutren su identidad y sentido de propósito puede ser poderoso. Los programas pueden evaluar dónde sus políticas y prácticas fomentan esta conexión y dónde la desalientan inadvertidamente.

Una comprensión del éxito basada en el trauma ayuda a los defensores que pueden estar preocupados de que los sobrevivientes se estén «habitando» a un arreglo provisional o, como un defensor expresó como una preocupación común, «se centran más en la vida aquí en el refugio en lugar de salir y centrarse en sus próximos pasos». En lugar de ver a los sobrevivientes decorando sus espacios personales en el refugio como señal de defensa ineficiente, un trabajador en violencia doméstica que ve el éxito a través de la lente informada en el trauma podría sentir éxito en observar que el refugio se ha convertido en un respiro de bienvenida, un lugar donde un sobreviviente puede, aunque sea temporalmente, crear algo de paz y seguridad, algo de belleza, alegría, risa o consuelo para ellos y sus hijos.

«Aquí dormí toda la noche por primera vez en mucho tiempo».

- Sobreviviente

### **FACILITAR CONEXIONES CON PERSONAS POSITIVAS EN SUS VIDAS**

Las redes sociales de apoyo, incluidos amigos, compañeros de trabajo y comunidades religiosas, pueden brindar continuidad y un apoyo valiosos. Los servicios de defensa pueden ayudar a los sobrevivientes a pensar en qué amigos, familiares y miembros de la comunidad pueden ser apoyos positivos y cómo llegar a estas redes. Los programas pueden brindar apoyo e información general sobre el abuso a las personas en las redes de sobrevivientes. Considere cómo las reglas rígidas con respecto al toque de queda, la confidencialidad y el uso de teléfonos celulares pueden aumentar el aislamiento social y evitar que los sobrevivientes se conecten con sus redes sociales de apoyo.

### **Punto destacado: Apoyo de compañeros dirigido por sobrevivientes en SAFE**

Sobrevivientes que ayudan a sobrevivientes es la base del movimiento de la violencia doméstica. En SAFE Alliance en Austin, el programa de Apoyo de compañeros conecta a los sobrevivientes de la violencia doméstica en crisis con sobrevivientes que reconstruyeron sus vidas después de la violencia doméstica. El programa de apoyo entre pares fue iniciado por Lisa P, quien había vivido dos años en los programas de refugio y vivienda de apoyo de SAFE antes de convertirse en líder voluntaria y educadora en el programa Habilidades para la vida y Voces de sobrevivientes de SAFE. Juntos, Lisa y el personal de SAFE desarrollaron el Programa de apoyo entre pares e implementaron protocolos para capacitación y supervisión de apoyo. El programa pronto creció para incluir a más de una docena de voluntarios de apoyo entre pares para sobrevivientes, quienes facilitan grupos de apoyo entre pares y se reúnen con sobrevivientes que viven en el refugio de emergencia. SAFE ahora también emplea especialistas de apoyo entre pares para sobrevivientes de tiempo completo, que desempeñan un papel crucial en el alcance de los sobrevivientes, ofrecen apoyo de pares individual, se conectan con sobrevivientes inmigrantes y coordinan el programa de voluntarios de apoyo de pares para sobrevivientes.

## Reducción de reglas

**Antes de comenzar con el proceso de ReCentered, una mayoría del personal que completó las encuestas de preevaluación dijo que pensaban que sus programas tenían el número correcto de reglas.**

**Después de participar en el proceso de ReCentered, muchos programas determinaron que algunas de las reglas y políticas de su programa se interponían en el camino de la creación del entorno de servicio centrado en el sobreviviente e informado en el trauma que la organización deseaba.**

Si bien las reglas estaban destinadas a proporcionar seguridad y estructura a los programas, los entornos de servicio basados en reglas pueden ser una fuente grave de estrés para los sobrevivientes y el personal de violencia doméstica.

- Las reglas pueden transmitir una falta de confianza en los sobrevivientes o la sensación de que no son adultos completos. Muchas cosas sobre un entorno basado en reglas reflejan las tácticas de control y abuso de las que los sobrevivientes buscan liberarse.
 

*«Muchas veces con las víctimas, los sobrevivientes sienten como si fueran revictimizados cuando entran aquí porque hay muchas reglas que deben seguir.*
- Incluso en un entorno basado en reglas, surgen circunstancias individuales. Los sobrevivientes y defensores que buscan cierta flexibilidad dentro de sistemas rígidos de reglas se enfrentan a la práctica inconsistente y poco clara de «hacer excepciones», que con frecuencia genera percepciones de injusticia e imprevisibilidad. Esto rompe la confianza y la transparencia de las que dependen los sobrevivientes de un trauma en un entorno de sanación.
 

*Y sienten tanto terror de .... no cumplir bien con algunas reglas y que terminen por acomodarlas en otra parte».*

*- Sobreviviente*
- Algunas reglas pueden convertirse en una barrera para que las personas obtengan los servicios que necesitan y, de hecho, pueden obstaculizar el camino de los sobrevivientes que buscan seguridad y sanación. Cuando las personas entran a un centro contra la violencia doméstica para recibir ayuda y sienten que el programa es punitivo o les quita poder, es poco probable que sigan utilizando el recurso. Las percepciones se extienden a la comunidad e influyen en la forma en que otros sobrevivientes piensan acerca de acudir en busca de ayuda.

Hubo sentimientos encontrados entre el personal sobre disminuir las reglas. Algunos recalcaron que la estructura de reglas y horarios funcionaba bien tanto para el personal como para los sobrevivientes en su programa. Otros miembros del personal creían que ciertas restricciones en el tiempo y acciones de los sobrevivientes se sentían controladoras, y que la estructura del servicio debería centrarse en la flexibilidad para responder a los éxitos, batallas y fortalezas de cada sobreviviente.

«Sí, la sociedad tiene reglas, y hay reglas en todas partes. Así que nuestra discusión en torno a eso es, ¿por qué debemos tener reglas adicionales? ¡Ya están ahí! Ya hay cosas que están en marcha. Si podemos usar las estructuras que ya están en marcha y no crear barreras reales adicionales para que las personas accedan y permanezcan en los servicios, entonces, ¿por qué no deberíamos pensar realmente en no tener estas reglas?»

- Melinda Cantu, Vicepresidenta de los servicios de vivienda, sanación y apoyo en SAFE

Un estudio de investigación relacionado del Instituto sobre Violencia Doméstica y Agresión Sexual en coordinación con TCFV encontró que «en el mejor de los casos, las reglas brindan estabilidad y motivación a algunos sobrevivientes. En el peor de los casos, las reglas crean aislamiento y forzan la salida del refugio hacia circunstancias inseguras, provocando un efecto dominó del impacto». El estudio apunta a la «necesidad de reestructurar las reglas y políticas en colaboración con los residentes y reducir la cantidad de reglas que se utilizan en los servicios». <sup>3</sup>

Un curso completo de apoyo en el Proyecto de evaluación informado en el trauma de ReCentered se centra en la reducción de reglas.

Al apoyar programas a través de sus procesos de cambio, TCFV enfatizó tres puntos:

1. La reducción de reglas no busca deshacerse de la estructura en un programa. En lugar de eso, busca crear estructura que sea responsiva, equitativa y transparente.
2. Los programas pueden mantener una estructura saludable al reducir las reglas solo a aquellas que se enfocan en crear un entorno seguro y protegido y, en un entorno de refugio, aumentar la comprensión del acuerdo de vida cooperativa.
3. Es importante que todo el personal sea parte del proceso de reducción de reglas, dando la bienvenida a todas las preguntas, inquietudes e ideas.
4. La reducción de reglas pone en acción los principios de la defensa informada en el trauma.

### **Poder y control en los programas**

Examinar los efectos completos de las reglas del programa, sus consecuencias intencionales y no intencionales, ha llevado a una autorreflexión significativa en el movimiento de violencia doméstica y en los programas que participan en ReCentered. Las activistas contra la violencia Emi Koyama y Lauren Martin adaptaron la clásica Rueda del Poder y el Control de Ellen Pence y Martha McMahan (que ilustra las tácticas comunes que usan los abusadores para mantener el poder y el control), para ayudar a los defensores a analizar la dinámica del poder en los programas de violencia doméstica. La rueda «Poder y control abusivos dentro del refugio de violencia doméstica» ilustra las formas en que las prácticas comunes en los centros contra la violencia doméstica pueden reflejar involuntariamente las mismas tácticas de abuso contra las que los programas quieren trabajar y de las que los sobrevivientes están tratando de liberarse.

<sup>3</sup> Wood, L., Heffron, L. C., Voyles, M., & Kulkarni, S. (2017). Respetar las reglas del juego: Política y procedimiento de la agencia en la experiencia de servicio de los sobrevivientes de IPV. *Journal of Interpersonal Violence*. <https://doi.org/10.1177/0886260517716945>

Reducción de reglas: Una herramienta para fortalecer la defensa y los servicios informados en el trauma

Enfoque informado sobre el trauma	Reducción de reglas
<b>Reconoce los efectos del trauma</b>	Reconoce que las expectativas para una conducta «perfecta» no son apropiadas para los sobrevivientes al trauma.
<b>Desarrolla una comprensión del trauma en las políticas y procedimientos</b>	Crea un entorno que permite el descanso y la sanación. Reduce la necesidad de que los sobrevivientes naveguen por oportunidades casi constantes de «estropearla», se aleja de una experiencia en la que las actividades diarias están ensombrecidas por la amenaza subyacente de la terminación de los servicios.
<b>Se resiste activamente volver a traumatizar a quienes buscan servicios</b>	Elimina reglas que parecen arbitrarias, punitivas, controladoras o de otra manera reflejan una dinámica de poder y control o recuerdan a los sobrevivientes cómo se siente el abuso.
<b>Seguridad</b>	Prioriza las reglas que directamente optimizan la seguridad; elimina reglas que podrían alejar a los sobrevivientes de los servicios.
<b>Confianza y transparencia</b>	Elimina la ansiedad por mantenerse al día con un gran número de reglas y la incertidumbre sobre la aplicación inconsistente y la amenaza subyacente de consecuencias; genera confianza y refleja la confianza al comunicar un enfoque en las reglas básicas de seguridad y las expectativas para la vida cooperativa.
<b>Apoyo de compañeros</b>	Crea más oportunidades para obtener apoyo al disminuir los elementos de supervisión de los sobrevivientes y la competencia por el favor.
<b>Colaboración y mutualidad</b>	Desarrolla relaciones de confianza. Crea un entorno de igualdad entre los sobrevivientes y el personal. Invita a los sobrevivientes a asociarse en una estructura cooperativa.
<b>Empoderamiento, voz y opción</b>	Apoya las decisiones de los sobrevivientes sobre qué ponerse, qué comer, dónde ir, cómo criar a los hijos, cuándo estar en el refugio/centro, a qué servicios quieren acceder, etc.
<b>Problemas culturales, históricos y de género</b>	Permite a los defensores a ser responsivos a cada sobreviviente como una persona entera.

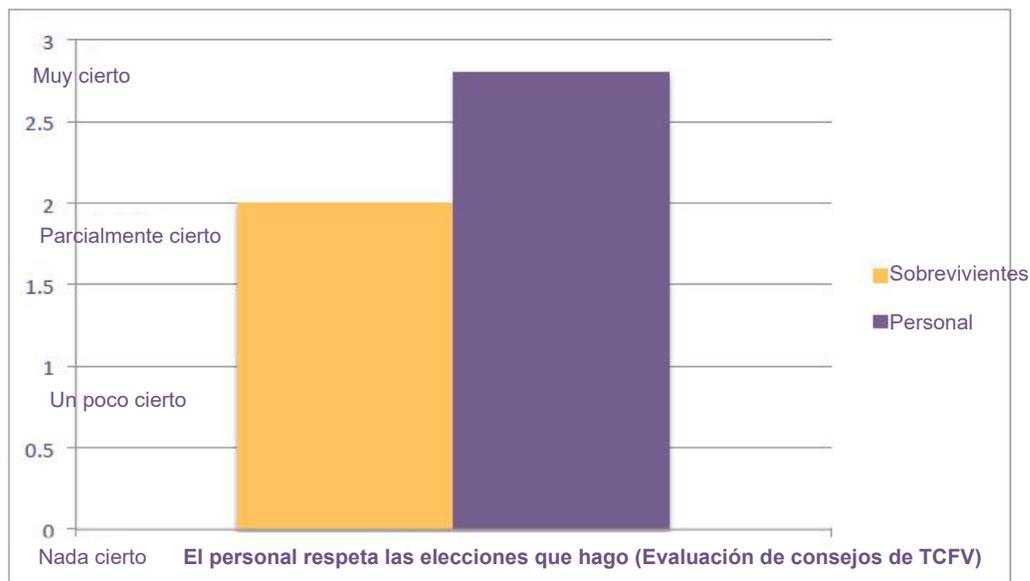
### Involucramiento del sobreviviente

El proyecto ReCentered se trata de mantener a los sobrevivientes en el centro de trabajo contra la violencia doméstica. Esto significa escuchar a los sobrevivientes para saber más sobre sus experiencias al usar los servicios contra la violencia doméstica, y formar servicios alrededor de las perspectivas e ideas que comparten. La participación de los sobrevivientes es un principio fundamental del proyecto ReCentered y fue un tema común fundamental para todos los programas participantes.

### Servicios impulsados por el sobreviviente

El modelo de servicio voluntario basado en el empoderamiento en los centros de violencia doméstica de Texas está impulsado por los sobrevivientes: respeta la autonomía y la voluntad de los sobrevivientes para tomar sus propias decisiones sobre sus vidas, sus metas y la ayuda que necesitan.

Al revisar los datos de la encuesta de ReCentered del personal y los sobrevivientes, los programas determinaron que tenían trabajo que hacer para ayudar a que la práctica de respetar la autonomía y la voluntad de los sobrevivientes coincidiera con la filosofía.



También se pidió a los sobrevivientes y al personal que evaluaran otras declaraciones directamente relacionadas con la autonomía de los sobrevivientes, incluyendo qué tan cierto es que:

- el personal en el programa comprende que los sobrevivientes saben qué es lo mejor para ellos mismos,
- el personal respeta la dignidad de los sobrevivientes,
- las fortalezas que los sobrevivientes aportan a sus relaciones con sus hijos, familiares u otras personas son reconocidas en el programa,
- los sobrevivientes deciden en qué quieren trabajar en el programa, y
- los sobrevivientes comparten cosas sobre sus vidas propias en su propio espacio.

En general, las puntuaciones de estas preguntas cayeron en el rango medio-alto, lo que indica que los programas partían de una base bastante sólida en lo que atañe a respetar la capacidad de los supervivientes para pensar y actuar en su propio nombre. Las organizaciones encontraron espacio para crecimiento en su proceso ReCentered en relación con la autonomía de los sobrevivientes. En ningún caso las puntuaciones promedio en respuesta a cualquiera de las preguntas de autonomía y voluntad subieron por encima de 2.5. La respuesta promedio para todas las preguntas directamente relacionadas con la autonomía y el respeto fue inferior a 2.5, una puntuación general de «*algo cierto*» que estuvo más cerca de «*un poco cierto*» que de «*muy cierto*».

Los programas hablaron sobre las formas en que podrían reforzar la promoción basada en el empoderamiento en toda la organización para reconocer y aprovechar las fortalezas de los sobrevivientes, y para respetar y apoyar la toma de decisiones de los sobrevivientes. La capacitación del personal, coaching de supervisión y el uso de nuevos procesos y formularios de admisión fueron vías comunes para el cambio. Los programas también hablaron sobre cómo incorporar una mayor participación de los sobrevivientes y distribución de poder con los sobrevivientes en las operaciones del programa.

#### **Participación de los sobrevivientes y distribución de poder**

Los programas en el proyecto ReCentered exploraron diferentes maneras en que podrían solicitar retroalimentación y comentarios de los sobrevivientes. Desde evaluaciones formales hasta controles regulares informales con defensores, incluidos los sobrevivientes es una pieza fundamental de los servicios centrados en los sobrevivientes. La inclusión de los sobrevivientes significa crear oportunidades para que participen en la toma de decisiones y ofrezcan aportes en cuanto a las operaciones del programa. Los programas contra la violencia doméstica pueden incluir la retroalimentación de los sobrevivientes de manera significativa que van desde cajas de sugerencias y reuniones en el hogar hasta procedimientos de quejas formales y evaluaciones de los sobrevivientes sobre el programa. Los refugios pueden tener ciertas reuniones regulares del personal que estén abiertas a los residentes, o una junta asesora de residentes del refugio para brindar información y orientación continuas al personal, la gerencia y el liderazgo del programa de violencia doméstica.

*«Los clientes del refugio deben dar sus aportaciones sobre cómo este se administra».*

*- Director de programa contra la violencia doméstica*

Los sobrevivientes tienen información valiosa sobre cómo es usar los servicios en los centros contra la violencia doméstica. Asegurarse de que los sobrevivientes tengan múltiples vías para compartir sus perspectivas ayudará a los programas a mantenerse al día con sus valores fundamentales. Buscar la opinión de los sobrevivientes sobre cómo funcionan los servicios es una forma valiosa de tratarlos con dignidad y abordarlos con un espíritu de respeto mutuo y colaboración.

## Creación de consenso

### *Moviéndose a la velocidad de la democracia*

Cuando los programas realizan cambios para crecer como entornos centrados en los sobrevivientes, es importante que toda la agencia comprenda por qué se está produciendo el cambio, qué cambio debería tener lugar y cómo se implementará. Las organizaciones se benefician al crear un espacio para dialogar sobre los cambios frustrantes o que carecen de claridad, de modo que todos los miembros del personal tengan claro la intención y la implementación de nuevas políticas y enfoques. Adoptar un enfoque informado sobre el trauma para los servicios centrados en los sobrevivientes requiere una capacitación profunda para todo el personal sobre cómo implementar este enfoque en sus tareas diarias. El personal que se encuentra en medio de un proceso de cambio está bien respaldado por una capacitación interactiva que brinda ejemplos específicos y oportunidades para representar los nuevos enfoques.

*«Lo que también encontramos a través de muchas de estas sesiones es que tienes que obtener la retroalimentación de todo tu personal. Realmente todo tu personal necesita ser escuchado. Tienes que estar súper abierta a escuchar las inquietudes que tiene el personal y no minimizarlas, porque no podrás explicar nada si realmente no estás escuchando y prestando atención a las inquietudes que escuchas». - Abeer Monem, directora de programas, Fort Bend Women's Center*

TCFV recomienda que las agencias desarrollen oportunidades regulares para que el personal dialogue sobre las pautas, hable sobre las políticas que son frustrantes o que carecen de claridad en la implementación, e identifique los cambios continuos que pueden implementarse para apoyar el entorno centrado en los sobrevivientes que buscan crear. A veces, la reducción de las reglas puede dejar a los proveedores de servicios sin una comprensión clara de cómo abordar los problemas con los sobrevivientes, por lo que la capacitación continua y las oportunidades de retroalimentación y resolución de problemas son cruciales para el éxito de una transición.

## Apoyos del personal

El personal del programa contra la violencia doméstica hace más que una diferencia en la experiencia de los servicios de los sobrevivientes que cualquier elemento de la programación.<sup>4</sup> ¿Qué se necesita para apoyar al personal del programa en su trabajo? La respuesta es una mezcla holística de atención al bienestar del personal, capacitación del personal, estructura organizacional y aportes del personal.

### **Bienestar del personal: Prevención del agotamiento, la fatiga de la compasión y el estrés traumático secundario**

Los trabajadores de la violencia doméstica realizan constantemente hazañas de equilibrio casi imposible. Se extienden para ofrecer apoyo personal desde el corazón, mientras mantienen adecuadamente los límites profesionales. Se acercan para acompañar a sobrevivientes adultos y niños a través de algunos de los momentos emocionalmente más intensos de sus vidas, sin apegarse a los resultados de su trabajo juntos. Semana tras semana, son testigos de historias horribles de lo peor de lo que la gente hace a otras personas, sin dejar que el horror se convierta en rutina o abrumador.

<sup>4</sup> Lyon, Bradshaw y Menard: Satisfacción de las necesidades de los sobrevivientes, noviembre de 2011. <https://vawnet.org/sites/default/files/materials/files/2016-08/MeetingSurvivorsNeeds-FullReport.pdf>

Hacen todo lo posible para ayudar a los sobrevivientes a estar seguros y libres, pero rara vez logran averiguar cómo les va a los sobrevivientes con los que han trabajado durante años. El riesgo de un trauma secundario es real, incluso sin tener en cuenta que muchas de las personas que trabajan en servicios de violencia doméstica tienen experiencias cercanas de violencia doméstica en sus propias familias o historias. La fatiga de la compasión y el cierre emocional pueden ser uno de los

*«Se siente como el abusador, cuando nos cuestionan a nosotros y nuestras necesidades; mi hijo necesita que le lleven hacia la escuela, y yo hacia mi trabajo. No me cuestionen como él lo haría. Él diría, «¿por qué necesitas dinero para la gasolina?» Se siente igual. Necesitamos a un amigo aquí que diga, «No hay problema, te ayudaré» y no siempre lo hacen. [Si puedes hacerlo] explica la situación en lugar de faltar al respeto; puedes decir «¿puedes esperar 30 minutos mientras llevo a fulanita a la escuela? en lugar de solo ser mala».*

- Sobreviviente en una sesión de escucha de ReCentered, demostrando cómo el personal abrumado puede llevar a que los sobrevivientes recuerden el trauma.

resultados, junto con el estrés personal para los trabajadores que continuamente están guardando espacio para el dolor de los demás. El cierre, el agotamiento y el estrés pueden hacer que los defensores se acerquen a los sobrevivientes con escepticismo (*¿es ella realmente una víctima o simplemente una persona sin hogar?»*) y recurran a la aplicación rígida de las reglas para manejar situaciones que comienzan a sentirse emocionalmente abrumadoras.

La Encuesta de Experiencias de ocupación, información y compensación de servicios para víctimas (VOICE), realizada por el Instituto sobre Violencia Doméstica y Sexual, encuestó a 530 defensores de la violencia doméstica y sexual en Texas y encontró que algunos de los factores más

importantes que predicen el agotamiento y el estrés traumático secundario fueron carga de trabajo, cultura organizacional, uso de habilidades de afrontamiento y porcentaje de tiempo de trabajo dedicado al servicio directo. Los investigadores recomendaron que los centros contra la violencia doméstica y agresión sexual actúen sobre una serie de factores organizativos para apoyar la resiliencia del personal y mejorar las condiciones de trabajo de los defensores:

- mejorar la compensación, beneficios y políticas de permiso
- fomentar la comunidad entre el personal
- centrarse en el clima organizacional mejorando la comunicación transparente, aumentando el diálogo y fortaleciendo los esfuerzos contra la opresión
- promover la equidad y los valores compartidos
- proporcionar apoyo particular para los roles de servicio directo
- apoyar y fomentar las estructuras de supervisión efectivas
- dar tiempo y apoyo a estrategias de afrontamiento y bienestar de los empleados
- equilibrar cargas de trabajo en el diseño del puesto<sup>5</sup>

Estos mismos problemas surgieron en las entrevistas y encuestas de ReCentered en los programas de Texas.

<sup>5</sup> Wood, L., Wachter, K., Wang, A., Kammer-Kerwick, M., Busch-Armendariz, N. VOICE: Informe técnico de la Encuesta de experiencias de ocupación, información y compensación del Servicio a Víctimas. Instituto sobre Violencia Doméstica y Abuso Sexual Octubre 2017. <https://sites.utexas.edu/idvsa-redesign/files/2019/03/VOICE-Technical-Report.pdf>

## BIENESTAR DEL PERSONAL



En las sesiones de cambio de ReCentered, los centros contra la violencia doméstica exploraron una variedad de opciones para apoyar al personal en torno a la naturaleza traumática del trabajo.

**Acceso al programa de asistencia para empleados para todo el personal**

Oportunidades regulares para informar individualmente bajo supervisión o con el personal de consejería

**Prácticas para celebrar colectivamente los éxitos y las conexiones, a través de, por ejemplo, reuniones de personal que incluyen tiempo dedicado al reconocimiento de los éxitos de esa semana**

Programas de bienestar para el personal que incluyen descuentos en programas de acondicionamiento físico, visitas gratuitas a terapeutas externos, beneficios de autocuidado, clubes para caminar, comidas improvisadas mensuales, etc.

**Comité de apreciación del personal para reconocer los logros del personal y aniversarios de trabajo y planificar días y obsequios para la apreciación del personal.**

Capacitación en el servicio sobre el trauma secundario y evitar el desgaste

**Informe de estrés por incidentes críticos para situaciones particularmente traumáticas**

### **Nota sobre ReCentering y el bienestar del personal**

El proceso de cambio puede ser desestabilizador para los miembros del personal de una organización que busca volver a centrarse en los sobrevivientes y agudizar el enfoque de su organización en la creación de un entorno de servicio basado en el empoderamiento e informado sobre el trauma.

Los nuevos enfoques pueden pedir al personal que deje de lado los mecanismos de afrontamiento que han estado utilizando durante años para lidiar con el trauma secundario y que abandonen las prácticas que les han funcionado en sus trabajos cotidianos.

Es posible que el personal no comprenda cómo se supone que deben abordar los problemas con los

sobrevivientes si ahora se comprenden todos los comportamientos en un contexto informado sobre el trauma; pueden sentir que no hay espacio para su propia confusión o frustración en el proceso.

Por eso es esencial que el proceso de cambio sea colaborativo, que involucre a todo el personal para escuchar las opiniones de los sobrevivientes, identificar las áreas de cambio necesarias y priorizar los próximos pasos hacia adelante de la agencia. Los gerentes deben asegurarse de que todo el personal comprenda el razonamiento detrás de los cambios organizacionales y que el personal tenga muchas oportunidades de hacer preguntas antes, durante y después de que estos se hayan implementado. Las organizaciones deben brindar apoyo gerencial continuo al personal después de ajustar las reglas y políticas, e invitar al personal a brindar la retroalimentación necesaria sobre cómo van los cambios para que el proceso pueda ser más fuerte y efectivo tanto para el personal como para los sobrevivientes.

### **Bienestar del personal: Factores organizacionales**

Las entrevistas al personal indicaron que la atención a los problemas estructurales de la organización también tiene un impacto en la apreciación del personal. Algunos miembros del personal notaron que no parece que se aprecien por igual a todos los roles o áreas de trabajo en la organización. El personal observó en particular las diferencias entre el personal residencial y no residencial. Había una sensación de inconsistencia con respecto al salario, las oportunidades de desarrollo profesional y la comprensión del trabajo que realizaba cada individuo.

Debe utilizarse una combinación de soluciones a corto y largo plazo relacionadas con oportunidades de desarrollo del personal, promociones, aumentos de salario para ciertos puestos y transparencia en torno a las responsabilidades de cada función para reconocer claramente las funciones del personal y valorar sus contribuciones dentro de la organización.

#### **El equipo de éxito de sobrevivientes**

Algunos de los momentos más difíciles para los defensores llegan cuando sienten que no pueden ayudar. Sentirse desconectado y subestimado por otros equipos dentro de la organización es otro desafío laboral comúnmente identificado. El Comité de Motivación Interna es una innovación desarrollada por un programa de violencia doméstica que aborda estos dos temas, mientras mejora los resultados para los sobrevivientes en los servicios. Este comité reúne puestos de toda la organización para ayudar a los sobrevivientes en algunas de las situaciones más desafiantes a avanzar hacia sus metas autodefinidas. Esto tiene la intención de ser un breve resumen de los beneficios disponibles para nuestros asociados. Luego, el comité se reúne para actuar como el equipo de éxito del sobreviviente, reuniéndose entre los departamentos para aportar una variedad de ideas y experiencia e identificar todos los diferentes recursos que el personal de toda la organización puede reunir para apoyar al sobreviviente. En una sesión de seguimiento de ReCentered que reflexionaba sobre los cambios implementados, un miembro del personal compartió que el comité de motivación interna aumentada estaba «funcionando muy bien en múltiples niveles: trabajo en equipo, aportes del personal, resolución de problemas antes de que las cosas se salgan de control e incluyendo a los clientes en el proceso».

La encuesta VOICE de 530 defensores contra la violencia doméstica y la agresión sexual en Texas encontró los mismos factores organizacionales que influyen en el bienestar que TCFV escuchó del personal durante las entrevistas de ReCentered.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Wood, L., Wachter, K., Wang, A., Kammer-Kerwick, M., Busch-Armendariz, N. VOICE: Informe técnico de la Encuesta de experiencias de ocupación, información y compensación del Servicio a Víctimas. Instituto sobre Violencia Doméstica y Abuso Sexual Octubre 2017. Se accedió en <https://sites.utexas.edu/idvsa-redesign/files/2019/03/VOICE-Technical-Report.pdf>

## IMPLICACIONES DEL ESTUDIO DE VOICE PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y EL BIENESTAR DEL PERSONAL

### LA CARGA DE TRABAJO ES IMPORTANTE:

El desajuste de la carga de trabajo se asoció con un mayor estrés traumático secundario y agotamiento. Entre más agotados estén nuestros defensores, más el plan dejará de funcionar. Entre más servicio directo prestan las personas, mayor es su riesgo de estrés traumático secundario. Los defensores con tasas más bajas de estrés traumático secundario reportan el mayor aumento de satisfacción laboral.

### LA COMPENSACIÓN Y LOS BENEFICIOS SON IMPORTANTES:

Es menos probable que los defensores con salarios más altos planeen dejar sus puestos. Los permisos menos remunerados y sin pago se asocian con una menor satisfacción laboral.

### LA COMUNICACIÓN ES IMPORTANTE.

Los participantes en la encuesta de VOICE calificaron la comunicación como uno de los factores más importantes para mejorar la satisfacción en el trabajo.

### LA SUPERVISIÓN Y EL APOYO SON IMPORTANTES:

Los defensores que informan estar satisfechos con su supervisión y que reciben apoyo de sus compañeros tienen menos probabilidades de querer irse y menos probabilidades de experimentar estrés traumático secundario y agotamiento.

El estudio VOICE sugiere consideraciones importantes en la estructuración de organizaciones para apoyar el bienestar y la capacidad del personal para brindar servicios compasivos.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Se anima a los administradores y líderes organizacionales a que consulten el seminario web de TCFV sobre la satisfacción profesional de los defensores disponible en el sitio web de TCFV.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Lea la Encuesta de experiencias de ocupación, información y compensación del Servicio a Víctimas (VOICE).

**CONSEJO DE RECURSOS:** Se alienta a los defensores, administradores y líderes organizacionales a que consulten la sección Autocuidado para defensores del Kit de herramientas de ReCentering para obtener sugerencias más específicas.

**Bienestar del personal: Dotación de personal y carga de trabajo**

En todo el estado, tanto los sobrevivientes como el personal mencionaron los problemas que se crean cuando no hay suficientes defensores, consejeros, trabajadores sociales o defensores de los niños para cubrir las necesidades de un programa. Los problemas de capacidad organizacional ocasionan sobrecarga en el personal, menos capacidad de recursos y un cambio en el entorno de servicio.

El personal informó que a veces podría haber un solo empleado encargado de realizar admisiones, contestar teléfonos, manejar crisis y proporcionar recursos para hasta 70 residentes del refugio. En un programa, la mayoría del personal encuestado dijo que puede estar agotado y habló sobre la carga de trabajar por las noches y los fines de semana. Tener personal adicional de medio tiempo podría ayudar a respaldar el bienestar general. **Se recomienda encarecidamente a las organizaciones que encuentren formas de duplicar los turnos de**

*«Cuando tienen poco personal, se enojan más con nosotros».*

*- Sobreviviente*

*«Me siento fracasada cuando alguien llega a la oficina con una necesidad real, pero no puedo hacerlo porque llega esto y aquello, y todos tienen una necesidad, y la necesidad de esta persona llegó primero. Y no puedo ayudarlos porque estoy muy ocupada haciendo otras cosas. Y es muy frustrante».*

*- Miembro del personal*

**personal para que ningún miembro del personal trabaje solo**, especialmente cuando el número de supervivientes es alto, para dar brindar mayor capacidad y otras personas para consultar durante el turno. Los administradores y el personal de la organización pueden trabajar junto con los sobrevivientes para identificar las horas pico y desarrollar un plan para la cantidad ideal de personal por turno.

**Bienestar del personal: Comentarios del personal**

Así como los sobrevivientes se sienten más valorados y las organizaciones mejoran cuando se tienen en cuenta las opiniones de los sobrevivientes, las organizaciones y los miembros del personal se benefician de la participación del personal en la gestión y el crecimiento de la organización. El proceso ReCentered ofreció varias herramientas, desde encuestas anónimas regulares hasta charlas trimestrales en reuniones de personal, que los programas adoptaron para incluir comentarios del personal y crear ciclos de retroalimentación consistentes para que el personal comparta sus ideas e inquietudes con la gerencia. Se pueden encontrar recomendaciones detalladas sobre las aportaciones del personal en ReCentering Toolkit.

*«Me gustaría obtener todo lo que se supone que debemos saber [sobre la atención informada sobre el trauma] ahora mismo, para que todos podamos hacerlo de la manera que se supone que debe ser. Creo que el objetivo es llegar hasta donde podamos trabajar con este nuevo programa y me siento cómoda y siento que estamos ayudando»*

*- Miembro del personal*

**Entrenamiento para desarrollar capacidad para la defensa informada en el trauma**

El personal y los administradores hablaron sobre la necesidad de un entrenamiento o capacitación constante y continua del personal para desarrollar habilidades, reforzar una visión compartida para la prestación de servicios y apoyar la prevención del agotamiento. De manera ideal, todo el personal, independientemente de su puesto en la organización, debería someterse a una formación inicial integral y luego se le debería ofrecer tiempo durante el trabajo para continuar con el desarrollo del personal.

Si bien las oportunidades formales de capacitación, como las conferencias, siempre son valiosas, las opciones de desarrollo del personal a bajo o ningún costo también están disponibles y valen la pena. Los programas que participaron en ReCentering exploraron programas de tutoría internos, observación y retroalimentación de pares, convivios de trabajo en equipo para discutir desafíos y éxitos, grupos de discusión de libros o artículos (consulte el kit de herramientas de ReCentering para leer) y seminarios web gratuitos (la biblioteca de capacitación en línea de TCFV es un gran comienzo).

### Temas de capacitación indicados por áreas de crecimiento:

#### Acción y respeto mutuo

En sus zapatos (aprendizaje experiencial sobre violencia doméstica). \*  
 Servicios centrados en el sobreviviente. \*  
 Comprensión de la reducción de reglas.  
 Defensa con asesoría de compañeros.  
 Defensa basada en el empoderamiento.

#### Educación sobre el trauma

Servicios informados sobre trauma con sobrevivientes de violencia familiar  
 Salud mental y atención informada en el trauma\*  
 Evitar el desgaste\*

#### Centrándose en las fortalezas de los sobrevivientes

Entrevistas motivacionales. \*

#### Oportunidades de conexión

Resolución de conflictos. \*  
 Abriéndose paso por las intersecciones:  
 Humildad cultural y enfoques informados en el trauma.

#### Capacidad de respuesta e inclusión cultural

Poder y privilegio  
 Competencia cultural en programas de violencia doméstica Mujeres en la comunidad y el contexto lenguaje, cultura y violencia de género: Garantizar un acceso significativo a personas con dominio limitado del inglés y personas sordas o con problemas de audición.  
 Mejora de la planificación de la seguridad con los sobrevivientes inmigrantes.  
 Abriendo nuestras puertas a los hombres y a los niños.  
 Defensa para los sobrevivientes de la fe.  
 Problemas legales de la comunidad LGBTQ para los defensores de la violencia doméstica

#### Defensa económica

Voluntad económica para sobrevivientes  
 Opciones económicas para las víctimas de la violencia doméstica  
*Nota: Aunque la defensa económica no fue un tema de capacitación solicitado comúnmente, los resultados de la encuesta de ReCentered muestran que la **defensa económica es una necesidad crítica de desarrollo del personal**: los sobrevivientes calificaron constantemente al personal más bajo de lo que el personal hizo en la pregunta de si el personal comprende las realidades de la situación financiera de los sobrevivientes.*

\*Los programas de violencia doméstica que participan en ReCentered priorizan la capacitación marcada con una estrella. Las solicitudes de capacitación adicionales incluyeron capacitación sobre atención médica de emergencia, mejores prácticas, administración del personal de servicio directo y capacitación cruzada entre agencias para compartir habilidades y aumentar la comprensión de los servicios disponibles en todos los departamentos.

*«Cuando vamos sin capacitación,  
olvidamos cuál es nuestra meta».*

*- Defensor*

### **Una nota sobre la falta de vivienda y la formación del personal**

En ocasiones, el personal expresó su escepticismo sobre si los sobrevivientes habían experimentado un «abuso verdadero» o simplemente estaban usando los servicios porque «solo estaban sin hogar». El personal podría beneficiarse de la capacitación y el apoyo en torno a la alta correlación entre la falta de vivienda y la violencia doméstica. Un estudio de una muestra grande y diversa encontró que el 92% de las mujeres sin hogar habían sufrido agresiones físicas o sexuales graves en algún momento de sus vidas<sup>7</sup>. Incluso si la preocupación principal en un momento particular es la falta de vivienda y no la seguridad física, proporcionar refugio a los sobrevivientes sin hogar puede ofrecerles alternativas seguras a regresar con una pareja abusiva en busca de vivienda o seguridad económica.

<sup>7</sup> Browne, A. y Bassuk, S. S. (1997), Violencia íntima en la vida de mujeres sin hogar y pobres: Prevalencia y patrones en una muestra étnicamente diversa. *American Journal of Orthopsychiatry*, 67: 261-278. doi:10.1037/h0080230

## Entornos culturalmente receptivos y afirmativos

Cuando los sobrevivientes recurren a los servicios de violencia doméstica en busca de seguridad, libertad y sanación, es esencial encontrarlos con receptividad cultural e inclusión. Tanto los sobrevivientes como el personal del programa dicen que cuando las organizaciones no toman en cuenta la cultura, los problemas de personal, las reglas del programa y los prejuicios interpersonales y estructurales pueden dejar a los sobrevivientes más aislados y en riesgo. La mayoría de los sobrevivientes encuestados calificaron los niveles de receptividad cultural e inclusión en los programas de violencia doméstica de Texas de moderados a altos, pero en todo el estado, la evaluación de los sobrevivientes en cuanto a la receptividad e inclusión cultural de los programas fue menor que la percepción de los miembros del personal sobre la competencia cultural de su programa, con el 17% de los residentes encuestados en un programa, por ejemplo, quien dijo que no se respetaba su cultura.

En una encuesta estatal de 530 defensores de la violencia doméstica y la agresión sexual, el 76% de los defensores de Texas querían más capacitación sobre diversidad

76%

### RESULTADOS DE RECENTERED

Los sobrevivientes califican la afirmación cultural y la competencia estructural / competencia de los programas más baja que el personal.

- Cuando se trata de la afirmación cultural y competencia estructural
- la percepción del personal no concuerda con la experiencia del sobreviviente
  - las intenciones del programa no concuerdan con los efectos en los sobrevivientes

Un estudio sobre las experiencias de los defensores en el trabajo encontró que **casi un tercio de los defensores que trabajan en centros de violencia doméstica y agresión sexual habían presenciado microagresiones basadas en la raza en el lugar de trabajo, y casi una cuarta parte había sido testigo de microagresiones basadas en el sexismo. Más de uno en diez defensores habían presenciado microagresiones basadas en identidad de género, orientación sexual y discapacidad.**<sup>8</sup> El estudio encontró además que presenciar estas microagresiones contribuyó a más estrés traumático secundario para los defensores.

LOS ANTECEDENTES CULTURALES DE LAS PERSONAS SE RESPETAN EN ESTE PROGRAMA.



EL PERSONAL RESPETA LAS FORTALEZAS QUE TENGO DE MI CULTURA O LAZOS FAMILIARES.



EL PERSONAL COMPRENDE CÓMO LA DISCRIMINACIÓN IMPACTA LA EXPERIENCIA DIARIA DE LAS PERSONAS



<sup>8</sup> Wood, L., Wachter, K., Wang, A., Kammer-Kerwick, M., Busch-Armendariz, N. VOICE: Informe técnico de la Encuesta de experiencias de ocupación, información y compensación del Servicio a Víctimas. Instituto sobre Violencia Doméstica y Abuso Sexual Octubre 2017. Se accedió en <https://sites.utexas.edu/idvsa-redesign/files/2019/03/VOICE-Technical-Report.pdf>

Si estas son las violaciones que están presenciando los defensores, considere lo que experimentan los sobrevivientes en estos mismos entornos. Los impactos dejan a los sobrevivientes menos propensos a beneficiarse de los servicios y a recurrir a los programas de violencia doméstica en busca de ayuda nuevamente si la necesitan en el futuro.

**«Ser un defensor es suspender tus juicios».**  
- Miembro del personal

### Transparencia sobre valores y políticas

Las experiencias personales y generacionales de racismo y discriminación pueden llevar a un profundo escepticismo sobre las intenciones y prácticas de las instituciones de servicios sociales. Los centros de violencia doméstica no existen en el vacío; operan en el mismo mundo que habitualmente privilegia a los blancos y las prácticas culturales que comparte la mayoría de los blancos. Esto significa que los sobrevivientes que son personas de color o que tienen prácticas culturales o religiosas fuera de las normas de la mayoría local, pueden no confiar automáticamente en que los centros de violencia doméstica traten a todos de manera justa. Como se habló en las sesiones de cambio de ReCentered, los proveedores de servicio contra la violencia doméstica pueden hacer dos cosas importantes para transmitir compromiso hacia la aceptación cultural:

1. *Indique claramente que la organización valora a las personas de todas las culturas; luego, relacione las acciones con las palabras.* Los programas deben ayudar a todos los miembros del personal a evitar suposiciones sobre prácticas religiosas compartidas, elección de ropa, alimentación, crianza de los hijos (por ejemplo, lactancia materna, independencia/separación familiar, prácticas de sueño) y otras opciones personales y culturalmente informadas. El personal y los sobrevivientes deben comprender que valorar a personas de todas las culturas significa que el programa no es un lugar para comentarios basados en estereotipos culturales o microagresiones raciales (expresiones de prejuicio contra los sobrevivientes de color y otros grupos culturales específicos). El personal puede ayudar a comunicar estos valores a los sobrevivientes y facilitar la resolución cuando estos valores se violan. Los esfuerzos de divulgación, los folletos y el arte en las paredes deben incluir todos los diferentes tipos de personas que viven en la comunidad. Los programas también pueden asegurarse de investigar y proporcionar referencias y recursos comunitarios culturalmente específicos, junto con productos culturalmente específicos (como en los productos alimenticios y de belleza que se analizan a continuación).

2. *Sea transparente y comunicativo sobre las reglas y las políticas.* Explique por qué se implementan las políticas y bajo qué circunstancias pueden implementarse con flexibilidad. Asegúrese de que los sobrevivientes y defensores tengan la oportunidad de cuestionar las políticas y su implementación, de modo que el programa pueda abordar abiertamente las percepciones o los casos de prejuicio. Tenga en cuenta que las reglas y políticas pueden tener diferentes impactos en personas con diferentes identidades culturales. Por ejemplo, las políticas relacionadas con la identificación son un desafío y posiblemente incluso una amenaza para los sobrevivientes indocumentados; las políticas de vivienda de transición que prohíben a los visitantes con antecedentes penales plantean un desafío particular para las personas que provienen de comunidades afroamericanas y latinas que están injustamente vigiladas y criminalizadas en exceso. Las discusiones que reconocen abiertamente la existencia de prejuicios y el compromiso de la organización para superar la discriminación ayudan a despejar el camino para reexaminar las reglas y políticas según sea necesario.

Y sepa que cuando brindan servicios centrados en el sobreviviente y basados en el empoderamiento que tratan a los sobrevivientes como expertos en sus propias vidas, los centros de violencia doméstica están apoyando a los sobrevivientes en la definición de opciones culturalmente específicas e individualmente relevantes que los ayudarán a encontrar seguridad y curación.

### Representación del personal

Es terriblemente aislante no poder comunicarse o sentirse como el «único» en un entorno de servicio. Los sobrevivientes que son afroamericanos, latinos y asiáticoamericanos se dieron cuenta de que había pocos puestos en los centros de violencia doméstica atendidos por personas que compartieran su identidad y antecedentes. En un centro, los sobrevivientes afroamericanos notaron que los pocos puestos ocupados por afroamericanos eran trabajos de cocina o almacén. Los sobrevivientes afirmaron que esto les envió un mensaje sobre el papel de la comunidad afroamericana dentro de la organización. Sin personal afroamericano en funciones de servicio directo, el programa se sintió aislado para los sobrevivientes que deseaban poder recurrir a alguien que ya entendiera algunas de sus fortalezas y las condiciones que dan forma a sus luchas particulares. Emplear y retener personal en todos los niveles de la agencia que refleje la demografía de la comunidad local es un paso importante en la creación de un entorno de afirmación cultural.

**HECHO: Algunos programas con hasta el 10% de clientela afroamericana no tienen personal afroamericano.**

**HECHO: En un programa más pequeño, el personal afirmó que los sobrevivientes hispanoparlantes podían estar de dos a tres días sin ningún miembro del personal que hablara su idioma.**

### Acceso al idioma

Es fundamental que los supervivientes puedan decir lo que hay en sus corazones y en sus mentes, entender lo que sucede a su alrededor y recibir la información que necesitan para explorar opciones. Los sobrevivientes comentaron que era difícil compartir información personal o en profundidad en el momento de la admisión cuando ningún defensor hablaba su idioma. Si bien pudieron transmitir información básica al defensor en inglés, no pudieron compartir los matices de sus experiencias o información profundamente relevante sobre sus esperanzas, temores y metas. Una sobreviviente que hablaba español compartió que durante las reuniones de grupo, sintió que no podía hablar ni dar su opinión porque no había nadie disponible para traducirle. Incluso cuando están rodeados de personas que les apoyan, sin acceso al idioma, los sobrevivientes permanecen profundamente aislados.

Los sobrevivientes con un dominio limitado del inglés también comentaron que en los programas que no están equipados para brindar servicios multilingües, era desconcertante recibir información en el momento de la admisión solo en inglés. Los sobrevivientes expresaron frustración con la falta de información provista en la admisión en su idioma. Una sobreviviente dijo que pudo averiguar la información del programa más tarde a través de otras personas en el refugio, pero que habría sido útil si también se hubiera ofrecido en español desde su primer contacto.

El personal y los sobrevivientes notaron que los turnos de noche y de fin de semana son también tiempos cuando los sobrevivientes que hablan otros idiomas diferentes al inglés se quedan sin nadie que hable su idioma.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Formularios de admisión modelo en español, vietnamita, árabe e inglés están disponibles en el [centro de recursos en línea](#): **Creando espacios más seguros.**



Los programas pueden lograr el acceso al idioma a través de una variedad de vías, incluido el uso de intérpretes profesionales, el uso de Language Line, la creación de un grupo especial de intérpretes voluntarios y la atención a los idiomas que se hablan al contratar y dotar de personal a los turnos. Se ofrecen más recomendaciones detalladas para garantizar el acceso al idioma en el kit de herramientas de ReCentering.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Los miembros de la organización de TCFV tienen acceso a la traducción telefónica a tarifas muy reducidas, y TCFV puede ayudar a los programas de miembros a establecer el servicio.



### Asesoría culturalmente afirmativa

Los sobrevivientes notaron que las diferentes culturas tienen diferentes reglas alrededor de la asesoría profesional. Para ayudar a los sobrevivientes de todos los orígenes culturales a acceder a un apoyo afirmativo, los programas de violencia doméstica pueden invitar a los consejeros del personal a brindar sesiones informales sobre el asesoramiento. Los sobrevivientes también sugirieron que los programas consideren ofrecer diferentes tipos de grupos de apoyo para extender el alcance de los servicios terapéuticos de apoyo para las personas que no están culturalmente acostumbradas a la consejería o asesoría. (Por ejemplo, un grupo informal de apoyo entre pares puede resultar más atractivo para algunos sobrevivientes que las citas formales de asesoramiento individual). Un personal de consejería que represente una variedad de identidades raciales y étnicas también puede hacer que la asesoría sea más accesible para aquellos que la encuentren culturalmente desconocida.

### Alimentos y productos de belleza culturalmente específicos

Dos de los indicadores más comúnmente mencionados de un entorno culturalmente insensible son la dificultad para obtener alimentos culturalmente específicos y la ausencia de productos de belleza y cuidado corporal culturalmente específicos.<sup>9</sup> Crear un ambiente acogedor significa asegurarse de que los sobrevivientes puedan observar prácticas religiosas relacionadas con la comida, tener acceso a alimentos culturalmente específicos y cuidarse a sí mismos y a sus familias con productos de cuidado personal culturalmente relevantes como champús, acondicionadores, lociones, etc. Las donaciones pueden provenir de fuentes culturalmente homogéneas dentro de la comunidad, por lo que puede ser necesario que el programa complemente los alimentos y productos de belleza donados con productos adicionales comprados teniendo en mente una clientela culturalmente diversa.

<sup>9</sup> Nnawulezi, N. A., & Sullivan, C. M. (2014). Oposición dentro de espacios seguros: Explorando las microagresiones raciales dentro de los refugios para víctimas de violencia doméstica. *Journal of Black Psychology*, 40(6), 563–591. Accedido en [https://safehousingpartnerships.org/sites/default/files/2017-02/Nnawulezi%20%26%20Sullivan\\_Racial%20Microaggressions.pdf](https://safehousingpartnerships.org/sites/default/files/2017-02/Nnawulezi%20%26%20Sullivan_Racial%20Microaggressions.pdf)

## Los sobrevivientes como padres

### Apoyo para la crianza

Los sobrevivientes que están criando desean respeto para sus elecciones como padres, apoyo para sus hijos y una guardería segura. Les preocupa cómo la violencia doméstica pudo haber afectado a sus hijos. Es posible que tengan preguntas sobre los Servicios de protección infantil o deseen comprender más sobre lo que podría estar sucediendo con sus hijos y cómo ayudarles a lidiar con su propio trauma. Los sobrevivientes están ferozmente comprometidos con el bienestar de sus hijos y, a menudo, experimentan un torbellino de sentimientos sobre la exposición de sus hijos a la violencia doméstica. Los sobrevivientes en el refugio tienen necesidades adicionales como padres: la autonomía para serlo, la oportunidad de volver a conectarse con sus hijos y la capacidad de restablecer el ritmo como familia. Los abusadores a menudo quebrantan a los sobrevivientes en sus papeles de padres. Los servicios de violencia doméstica pueden ayudar a los sobrevivientes a reparar este daño. Los programas pueden

*«Donde siento que no nos estamos centrando en el cliente es principalmente cuando se trata de los niños».*

*- Miembro del personal*

facilitar que los sobrevivientes obtengan la ayuda que ellos y sus hijos necesitan, en lugar de crear más barreras. Las reglas del refugio pueden estructurarse para apoyar a los padres en lugar de juzgarlos o aislarlos, y para nutrir en lugar de interrumpir la conexión y la

*«Quiero que mis hijos piensen, Mi madre fue fuerte. Ella supo no aguantarlo nunca más».*

*- Sobreviviente*

reconstrucción familiar. Los programas pueden brindar información sobre cómo la violencia doméstica afecta comúnmente a los niños y cómo los padres pueden apoyar la resiliencia de sus hijos como jóvenes sobrevivientes.

Los programas pueden ofrecer clases de crianza libres de juicios, de apoyo y voluntarias accesibles para todos los sobrevivientes con hijos.



Los programas buscan brindar a los sobrevivientes apoyo para su crianza. Sin embargo el ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma encontró que los **sobrevivientes informaron que había significativamente menos apoyo del personal para su crianza de lo que el personal informó.** Algunos sobrevivientes hablaron sobre cómo se les recordó lo que era vivir con sus abusadores

*Nuestro instinto natural es proteger a nuestros hijos y se siente como un ataque. Nos vamos a enojar y ponernos a la defensiva. Estamos aquí para proteger a nuestros hijos.*

*- Sobreviviente*

cuando a sus hijos les gritaron figuras de autoridad adultas o fueron disciplinados por el personal, y los sobrevivientes se sintieron una vez más incapaces de proteger a sus hijos del adulto a cargo.

Debido a la discrepancia entre la percepción de los sobrevivientes del apoyo que se da a los padres, muchos programas que participan en ReCentered piensan en cómo apoyar el apoyo para los padres. Un primer paso esencial es recopilar información de los sobrevivientes que son padres sobre los recursos que necesitan.

**CONSEJO DE RECURSOS: Los programas de violencia doméstica de Texas han estado poniendo a prueba un plan de estudios modelo para las clases para padres que ayudan a los sobrevivientes a ser padres después de la violencia. Llame al Departamento de Políticas de TCFV al 1-800-794-1133 para aprender cómo obtener una copia del plan de estudios y recibir capacitación sobre cómo usarlo.**

Para los padres cuyas familias están involucradas en el sistema de **Servicios de Protección Infantil (CPS)**, los defensores pueden ser un recurso valioso para ayudar a los sobrevivientes como padres protectores a abrirse paso por las investigaciones y los planes de seguridad de CPS. Todos los programas de Texas financiados por la Comisión de Servicios de Salud y Humanos están obligados a designar a un miembro del personal como enlace de la organización con los CPS. Este enlace ayuda a aclarar los límites de confidencialidad, organizar capacitaciones cruzadas y tomar la iniciativa en la resolución de problemas cuando surgen problemas

**CONSEJO DE RECURSOS: TCFV ofrece recursos para apoyar programas que ayuden a sobrevivientes involucrados con CPS en <https://tcfv.org/policy/working-with-cps/>.**

### Servicios para niños

El asesoramiento infantil y otros servicios para niños marcan una gran diferencia para los sobrevivientes y sus familias. Además de ayudar a los niños a obtener el apoyo que necesitan para su propio trauma, los servicios para niños y familias también pueden fortalecer el sentido de conexión de los sobrevivientes con el programa y su probabilidad de permanecer en los servicios de crisis y utilizar los servicios de seguimiento para ellos y su familia.

*«Tiene que haber mucho más para los niños».*

*- Sobreviviente*

Sin embargo, los servicios de los niños no están consistentemente disponibles en todos los programas contra la violencia doméstica en Texas. Muchos programas brindan algunos servicios, algunos programas brindan servicios muy completos y algunos programas no ofrecen muchos servicios para los niños.

El personal de los programas que no brindan muchos servicios para niños es dolorosamente consciente de esta falta. En las entrevistas de ReCentered, el personal comentó el tema directamente cuando sintieron que su programa no brindaba suficientes servicios para los niños. Un miembro del personal dijo que el refugio era «un infierno para los niños», con poca programación y sin un defensor para ellos.

A veces, los servicios para niños están disponibles, pero los sobrevivientes desconocen lo que ofrece el centro contra la violencia doméstica. En al menos un programa, la mayoría de los sobrevivientes no residenciales con los que habló el TCFV no sabían que podían acceder a consejería individual o cualquier servicio relacionado con sus hijos. Varios programas habían designado una habitación para niños o una sala de juegos que era un recurso maravilloso, pero los adultos y los niños no estaban seguros de cuándo podrían estar los niños en la habitación. En un refugio, los residentes encontraban la sala de juegos cerrada con frecuencia, sin información sobre cuándo podría usarse.

Cuando los programas no cuentan con personal y presupuesto para proporcionar el nivel de servicios para niños que los sobrevivientes y el personal sienten que se necesitan, las soluciones creativas incluyen la búsqueda de fondos adicionales para mejorar la dotación de personal, la contratación de proveedores de servicios de medio tiempo y la coordinación con los recursos de la comunidad local. Los programas también pueden coordinarse con los proveedores de servicios comunitarios para brindar acceso a servicios como intervención en la primera infancia, por ejemplo. Las universidades locales con especialización en desarrollo infantil o programas de psicología o trabajo social también pueden estar interesadas en coordinarse para proporcionar pasantías o incluso oportunidades de voluntariado en las que voluntarios o pasantes seleccionados brinden psicoeducación de apoyo a los niños.

### **Impacto de las reglas del refugio en las familias**

Las entrevistas de ReCentered con el personal y los sobrevivientes sacaron a la luz la presión particular que las reglas del refugio pueden ejercer sobre padres e hijos. Si bien la vida en un refugio tiene sus desafíos, los sobrevivientes que son padres expresaron su gratitud por un espacio libre de violencia donde ellos y sus hijos pueden reconstruir sus vidas. Para ayudar a los refugios a alcanzar su potencial como lugares de restauración para las familias, los programas podrían analizar más de cerca el impacto que las reglas de los refugios tienen en los padres y sus hijos. Las reglas rígidas al rededor del toque de queda, hora de dormir, alimento personal y horas fijas para comer y hacer tareas crean desafíos reales para los sobrevivientes con hijos.

Cuando se trata de reglas que abordan a los niños y a los padres específicamente, los requisitos para la supervisión de los niños fue un área que se identificó comúnmente para el cambio. En algunos programas de Texas, todos los niños hasta la edad de 17 años deben estar dentro de la vista de su padre en todo momento en el refugio. Los padres comúnmente expresaron que esta regla se sentía innecesaria, inconveniente y no apropiada para familias con niños mayores, quienes también podrían apreciar un poco de tiempo privado mientras permanecen en el refugio. Un programa revisó la edad del requisito para que los padres ya no tuvieran que mantener a sus adolescentes (de 13 a 17 años) a la vista, fuera de las situaciones individuales que el personal menciona a los padres.

### **El cuidado de los niños**

Los sobrevivientes de todo el estado suelen citar el cuidado de los niños como una de las mayores barreras que enfrentan para acceder a los servicios sociales, encontrar trabajo, buscar una nueva vivienda y realizar otros cambios importantes en la vida. Las entrevistas de ReCentered con los sobrevivientes confirmaron la importancia del cuidado de los niños para los padres que usan los servicios no residenciales y los aquellos en servicios residenciales por igual.

**«Si no hay guardería, entonces no podemos hacerlo».**

*- Sobreviviente*

La falta de guarderías o cuidado de los niños es también una barrera para la participación de los sobrevivientes en la programación en cuanto a la violencia doméstica. Los sobrevivientes mencionaron en las entrevistas de ReCentered que si les interesa asistir a grupos de apoyo u otras clases en el centro de violencia doméstica, pero no tienen opciones de cuidado infantil. Los programas de violencia doméstica están trabajando para responder esta necesidad de diferentes maneras.

Algunos programas tienen un puesto de personal que se dedica a proporcionar servicios para niños, incluyendo su cuidado. Sin embargo, los defensores y los sobrevivientes en varios programas compartieron que durante periodos cuando ese puesto está vacante, no hay nadie para brindar ese servicio.

Los programas de violencia doméstica en algunas áreas han tenido éxito al utilizar voluntarios capacitados y seleccionados para brindar cuidado infantil regular durante los grupos y clases. Algunos programas extienden el cuidado de los niños para que incluya un tiempo de cuidado de relevo simple, de modo que los padres tengan la oportunidad de tener algo de privacidad y tranquilidad, de manejar las tareas de la vida o de reconectarse con otros adultos.

Algunos participantes de ReCentered hablaron sobre un vale de cuidado infantil que brinda la agencia, pero el personal del programa de violencia doméstica y los sobrevivientes mencionaron que el proveedor de cuidado infantil participante estaba al otro lado de la ciudad sin transporte regular, lo que dificultaba el acceso de los sobrevivientes.

El cuidado infantil confiable les brinda a los sobrevivientes que son padres tiempo para hacer lo que necesitan, descansar o simplemente desmoronarse un poco sin tener que mantener la calma frente a sus hijos. Los sobrevivientes, cuyos hijos ya han estado expuestos al trauma, necesitan cuidado infantil que sea accesible, seguro, positivo y que comprenda la situación de sus hijos.

#### **Repensar el cuidado infantil, sobrevivientes de ReCentering**

Después de dos años de trabajo con el proyecto ReCentered, un programa relajó los estrictos requisitos que se habían establecido para calificar para el cuidado infantil proporcionado por el personal del centro.

*«No necesitas tener razones rígidas para ellos ahora. Creo que nos estamos olvidando que una mamá solo necesita un descanso. Creo que nos estábamos olvidando de que la gente necesita ir a ver a amigos y familiares, porque la conectividad social es muy importante para el éxito de un sobreviviente. Un tiempo en el que puedan simplemente respirar y pensar y no tener que supervisar necesariamente a sus hijos es muy importante si van a lograr la autosuficiencia».*

## ÁREAS DEL CAMBIO

Los programas que participan en ReCentered identificaron una serie de áreas particulares de cambio además de los temas generales de los que hablamos anteriormente. La siguiente tabla ofrece una breve descripción de las áreas de cambio que surgieron en el proyecto ReCentered. Para obtener más detalles sobre los pasos que los programas pueden tomar para realizar cambios en esta área, el kit de herramientas de ReCentering ofrece sugerencias específicas y opciones de acción.

### *Bienvenida a los sobrevivientes*

Pedir ayuda desde un lugar de crisis es un acto de tremenda valentía y de que se cree en la posibilidad de algo mejor. Los programas pueden respetar este profundo coraje y esperanza radical al encontrar a los sobrevivientes con una abundante bienvenida. Esto no solo significa procesar a las personas a través de un sistema de servicios, sino ofrecer una introducción cálida y confiable a los servicios que sea lo más acogedora posible, en cada paso del camino, desde el entorno físico hasta las llamadas a la línea directa, las visitas sin cita previa y las admisiones, a cómo participan los sobrevivientes en el programa.

### *Línea directa y primeros contactos*

Las líneas directas son un aspecto crucial de la búsqueda de servicios de violencia doméstica. Contar con trabajadores de la línea directa sensibles, profesionales y solidarios significan experiencias positivas para los sobrevivientes. Los sobrevivientes también enfatizaron que las llamadas a la línea directa son a menudo emergencias y sugirieron que el personal debe evaluar la seguridad del sobreviviente al principio de la llamada. Cuando un trabajador de la línea directa puede equilibrar un enfoque empático con la detección necesaria para saber qué servicios son apropiados, puede marcar una gran diferencia en la experiencia inicial del programa de los sobrevivientes y la probabilidad de que sigan intentando acceder a los servicios y al apoyo. Es importante que los trabajadores de la línea directa se mantengan en su función a través de una amplia compensación, capacitación y supervisión de apoyo y oportunidades de información.

Siendo tan cruciales, los trabajadores de la línea directa no son el único personal de primera línea que encuentran los sobrevivientes. Para los programas que brindan transporte al refugio, el personal de transporte podría ser el primer miembro del personal con el que un sobreviviente interactúe cara a cara. Las recepcionistas también pueden ser la primera persona que los sobrevivientes ven o con quienes hablan en algunos programas de violencia doméstica. Todo este personal de primera línea tiene un papel crítico como primer contacto de los sobrevivientes con el programa. Los recepcionistas y el personal de transporte son a menudo el personal menos remunerado y capacitado clínicamente, sin embargo, tienen el mayor impacto en cómo se siente al caminar o entrar al centro de violencia doméstica por primera vez. Es importante que todo el personal de primera línea tenga capacitación en atención basada en traumas, escucha activa y habilidades de selección, y que todos tengan la oportunidad de informar a los contactos emocionalmente desafiantes.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Como resultado de las sesiones de escucha con cientos de sobrevivientes y defensores, TCFV desarrolló el [Formulario de información de llamadas para la línea directa](#), una herramienta que guía a los defensores y voluntarios de la línea directa para enfocar cada llamada de la línea directa en las necesidades inmediatas y comenzar cada llamada con un control de seguridad y un evaluación de la necesidad de servicios de emergencia. El [Formulario de información de la llamada de la línea directa](#) es uno de los formularios descargables y personalizables disponibles en el paquete Admisión y archivo de caso en [Creating Safer Spaces](#).

### Entorno físico

Los sobrevivientes y el personal hablaron sobre la diferencia que puede hacer cuando un entorno de oficina o refugio se siente «hogareño» y no institucional. Las flores, arte en las paredes, luces suaves y un aspecto fresco, muebles cómodos calman a las personas.

El uso de marcadores claros de localización de caminos en vestíbulos, entradas y pasillos puede ayudar a los sobrevivientes a navegar físicamente a través del entorno de servicio. Señalización visible, vistas abiertas al personal de recepción y arte que indique la dirección correcta para mover todo el trabajo para reducir la confusión sobre a dónde ir y brindar una sensación de tranquilidad emocional. Los sobrevivientes compartieron que, en ocasiones, se sentían reacios a acercarse a los defensores, simplemente por la forma en que se creó el espacio físico.

**CONSEJO DE RECURSOS:** El sitio web de [Washington State Coalition Against Domestic Violence Building Dignity](#) sobre el diseño de refugios sugiere formas en que las organizaciones de violencia doméstica pueden crear un entorno físico más acogedor, desde la construcción hasta la disposición de los muebles, el diseño y la decoración.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Bienvenida a inmigrantes sobrevivientes - TCFV ha desarrollado materiales para enviarles a los inmigrantes sobrevivientes el mensaje de que los centros de violencia doméstica de Texas están aquí para ayudar. [Estos materiales](#) pueden utilizarse para la divulgación y también se pueden publicar en entornos públicos en el centro.

### Proceso de admisión

La admisión es una parte crítica para establecer los servicios. El proceso de admisión puede ser una oportunidad para ayudar a los sobrevivientes a sentirse cómodos sobre acceder a los servicios y para abrir una relación positiva de confianza. La admisión también proporciona la oportunidad de encontrar las necesidades más inmediatas del sobreviviente, de manera que el empleado de admisión puede conectar a los sobrevivientes con los miembros del personal y los programas correctos dentro de la organización lo más pronto posible.

Muchos sobrevivientes expresaron una sensación de conexión y alivio cuando hablaron sobre sus experiencias durante el proceso de admisión. Sin embargo, algunos sobrevivientes compartieron que la admisión se sintió más como una prueba e interrogatorio o como una tarea de rutina impersonal. Los sobrevivientes cuyo idioma principal es uno distinto al inglés expresaron la necesidad de admisión e información en un idioma que pudieran comprender y comunicarse completamente. Los sobrevivientes compartieron lo difícil que era tener que repetir una y otra vez la información recopilada en la admisión durante su tiempo en los servicios.

Para mejorar la admisión, los programas que participan en ReCentered exploraron varias prácticas recomendadas: admisión en dos pasos que deja la información más detallada para después; narración de historias dirigida por los sobrevivientes para recopilar información para formularios; uso de formularios informados sobre el trauma que brindan información accesible sobre los recursos disponibles; y varios métodos para documentar la admisión o transmitir información relevante a otros miembros del personal para que los sobrevivientes no se vean obligados a repetir sus historias.

**Cuando se niega la admisión:** A veces, los centros de violencia doméstica no pueden brindar la ayuda que buscan los sobrevivientes o tienen que rechazarles por razones de capacidad. Los sobrevivientes entrevistados fuera de los centros de violencia doméstica hablaron de lo abrumador

que es buscar ayuda solo para obtener la respuesta «estamos llenos», sin otra ayuda para resolver problemas. Cuando es necesario negar los servicios, hace una diferencia significativa utilizar una «derivación o recomendación cordial» a otros proveedores (llamar con anticipación y hacer una presentación personal para el sobreviviente) y un proceso de seguimiento para asegurarse de que el sobreviviente haya encontrado los recursos adecuados.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Como resultado de ReCentered, TCFV desarrolló amplios recursos, ahora disponibles en el [centro de recursos en línea Creando espacios más seguros](#), para programas que desean asegurarse de que su proceso de admisión esté tan centrado en el sobreviviente y con información sobre el trauma como sea posible.

Los recursos incluyen un paquete modelo de admisión y archivo de casos, basado en proyectos de escucha de sobrevivientes. Este extenso paquete contiene un formulario de Control de bienestar, ya que TCFV recomienda que cada admisión comience con un control de bienestar: una oportunidad simple para ofrecer hospitalidad, verificar cómo se siente un sobreviviente y comenzar con las necesidades inmediatas y una conexión de persona a persona.

El paquete también incluye una Lista de verificación de recursos personalizable, que brinda a los sobrevivientes una descripción general rápida de los servicios a los que puede acceder en un centro contra la violencia doméstica.

### **Admisión en el refugio**

Pensar en la admisión en el refugio trae consigo consideraciones específicas adicionales. Muchos sobrevivientes hablaron sobre cómo ingresar al refugio fue traumático en sí mismo: tenían miedo, tenían que responder tantas preguntas, no sabían qué esperar, estaban llevando a sus hijos a un lugar desconocido y esperaban paz y seguridad.

Los programas están tomando en cuenta estos problemas al brindar una breve sesión de admisión donde los sobrevivientes tienen la oportunidad de hacer preguntas inmediatas y se les informa sobre las pautas básicas del refugio. Luego, una vez que los sobrevivientes se han asentado, el personal ofrece una sesión de orientación donde se habla a profundidad sobre más pautas y expectativas.

El personal habló sobre enfocarse en el Acuerdo de vida cooperativa como una herramienta positiva para vivir en comunidad, en lugar de presentarles a los sobrevivientes una larga lista de reglas que no deben violar.

Los sobrevivientes también sugirieron que el proceso de orientación al refugio podría facilitarse si los residentes actuales del refugio fueran parte del esfuerzo para dar la bienvenida a los nuevos y mostrarles los alrededores.

### **Desarrollo de consistencia en la filosofía y la práctica**

La transparencia y la coherencia son importantes en los servicios contra la violencia doméstica, donde los sobrevivientes están tratando de liberarse de las prácticas arbitrarias y de los ejercicios arbitrarios de autoridad. Durante las sesiones de cambio ReCentered, surgieron dos poderosas facetas de coherencia en los servicios de violencia doméstica: 1) las palabras son consistentes con las acciones (es decir, las políticas y prácticas que coinciden con la filosofía y el discurso de empoderamiento) y 2) la coherencia en cómo se explican e implementan las políticas.

**Involucramiento de todos**

La capacitación de toda la agencia sobre enfoques basados en el empoderamiento e informados sobre el trauma puede ayudar a que las prácticas coincidan con la filosofía centrada en el sobreviviente. La capacitación entre equipos para todo el personal sobre cómo aplicar los valores centrados en los sobrevivientes también ayuda a crear una mayor coherencia en la forma en que se implementan las políticas.

**Desarrollo de conocimiento común**

Los rumores y la desinformación sobre las políticas y los procedimientos fueron comunes entre los sobrevivientes e incluso entre el personal. Todo el personal debe recibir capacitación en toda la agencia sobre operaciones generales en toda la organización y capacitación en profundidad sobre políticas y procedimientos para su departamento o sección de la organización. Los programas se podrían beneficiar de crear o mejorar los sistemas para compartir información entre turnos.

**Herramientas para una implementación consistente**

Los sobrevivientes y el personal contra la violencia doméstica por igual notaron que las inconsistencias para aplicar las políticas crean incertidumbre y desconfianza. La implementación consistente podría fortalecerse con herramientas como un manual de políticas que esté disponible en áreas comunes y accesible para todo el personal y los sobrevivientes, una guía de referencia con procedimientos que el personal pueda consultar y la publicación de información sobre cómo acceder a ciertos servicios en las áreas públicas relevantes.

**Acceso al servicio**

Los sobrevivientes apreciaron mucho los recursos disponibles en los programas de violencia doméstica, desde los alimentos básicos, una cama, un lugar seguro para estar, hasta servicios como asesoramiento, defensa, grupos de apoyo, cuidado de niños, transporte y asistencia para la vivienda. En programas más pequeños, algunos sobrevivientes en el refugio enfatizaron la importancia de actividades para mantenerlos ocupados y menos ansiosos durante el día. Al mismo tiempo, los sobrevivientes hablaron sobre la dificultad en ocasiones para saber qué recursos estaban disponibles para ellos y ¿cómo tener acceso a esos recursos?

**Accesibilidad para todos**

El personal habló sobre la necesidad de hacer que los servicios sean más accesibles para los sobrevivientes que tienen discapacidades físicas, problemas de salud crónicos, necesidades de salud mental y problemas de abuso de sustancias. A veces, los defensores pueden no sentirse cómodos de saber cómo abordar adecuadamente las necesidades de los sobrevivientes con ciertas discapacidades, problemas de salud o problemas de salud mental o abuso de sustancias. La asociación con proveedores de salud de la comunidad local, salud mental y abuso de sustancias puede ayudar a los defensores a desarrollar capacidades.

**Salud Mental**

Muchos empleados no residenciales y residenciales entrevistados para ReCentered expresaron el deseo de atender mejor las necesidades de salud mental de los sobrevivientes y dijeron que necesitan capacitación adicional que les ayude a mejorar su comprensión del trauma y la salud mental.

**Consejo de recursos: El Centro Nacional de Violencia Doméstica, Trauma y Salud Mental ofrece un conjunto de recomendaciones para ayudar a los programas a trabajar con sobrevivientes que tienen diversas necesidades de salud mental. Estas pautas enfatizan que las necesidades de salud mental no deben ser una razón para seleccionar a los sobrevivientes y**

**que los defensores pueden brindar información y defensa a todos ellos en relación con la salud mental, el estado de discapacidad y la violencia doméstica.**

#### **Uso y abuso de sustancias**

Dada la prevalencia del uso simultáneo de alcohol y sustancias con la violencia doméstica, los programas están explorando cómo ayudar a los sobrevivientes a considerar las drogas y el alcohol en el contexto de la planificación de seguridad. Desarrollar relaciones de trabajo con proveedores de tratamiento locales y organizaciones de recuperación puede ayudar a la comunidad en su conjunto a brindar servicios interdisciplinarios que abordan todos los aspectos de la seguridad y el bienestar de un sobreviviente.

Las mejores prácticas sugieren que los programas no sometan a los supervivientes a pruebas de detección de drogas antes de admitirles ni exigirles que se sometan a pruebas de detección de drogas con regularidad para permanecer en un refugio. Esto despoja a los supervivientes de la autonomía y podría percibirse como un selección de supervivientes. Cuando se trabaja con clientes que podrían haber estado bebiendo o consumiendo drogas fuera del refugio, una política mejor que sacarlos es abordar cualquier comportamiento específico que comprometa la seguridad del refugio y los residentes del refugio individualmente, y trabajar con ellos para realinear los comportamientos con los necesidades de la vida comunitaria. Un enfoque basado en el trauma para el uso de sustancias ayuda a los sobrevivientes a comprender el papel que juegan las sustancias en su afrontamiento, seguridad y sanación.

#### **Tiempo de servicios**

Los sobrevivientes y defensores en entornos de servicios residenciales señalaron el tiempo de los servicios como un área de mejora. Los sobrevivientes que no estaban disponibles por la noche expresaron la necesidad de más grupos durante el día; en otros programas, los sobrevivientes que trabajaban durante el día expresaron la necesidad de más grupos por la noche. En ocasiones los sobrevivientes que había una falta general de accesibilidad a trabajadores de caso en el refugio. Los defensores, por su parte, mencionaron que una de las causas principales por las que se sentían fracasados en su trabajo provenía de tener personal solo en un turno cuando más sobrevivientes necesitaban ayuda de la que podían dar al mismo tiempo. Las soluciones que los programas de violencia doméstica discutieron en respuesta a esta retroalimentación incluyó cambios a largo y corto plazo para patrones de dotación de personal, disponibilidad de servicios y transparencia de horario.

#### **Servicios de asesoría y apoyo**

Los sobrevivientes comentaron positivamente sobre la variedad de servicios disponibles en la mayoría de los centros de violencia doméstica. Los sobrevivientes y el personal de varios programas sugirieron que se podría hacer más para que los servicios de asesoría, los grupos de apoyo y los grupos de padres sean más accesibles para los sobrevivientes. Tener una gama más amplia de grupos de apoyo no residenciales en entornos no residenciales es una valiosa extensión de los servicios para los sobrevivientes que están abriéndose paso por la violencia doméstica o la libertad de la violencia doméstica fuera del entorno de un refugio. Los grupos son un método clave para facilitar el apoyo de pares en el corazón del modelo basado en el empoderamiento.

#### **Disponibilidad de defensores**

El apoyo uno a uno del defensor es significativo para los sobrevivientes. Los problemas estructurales pueden comprometer la capacidad de una organización para brindar este apoyo. Se instó a los programas a utilizar los comentarios del personal y los supervivientes para evaluar y abordar la falta de personal o la infrautilización del personal existente en turno.

### Transparencia y comunicación

Por lo general, tanto los sobrevivientes como el personal sintieron que el acceso a los servicios podría mejorar si se pone a disposición de los sobrevivientes información más consistente sobre los servicios. Los sobrevivientes hablaron sobre no saber cómo tener acceso a ciertas cosas que ofrece el programa, o sentirse incómodos al preguntar. A veces, tanto los sobrevivientes como el personal no tenían claro cuándo estaban disponibles ciertos tipos de servicios o cuáles eran las políticas y procedimientos para tener acceso a ellos. Estas inconsistencias presentan desafíos adicionales para los sobrevivientes y pueden generar frustración, confusión y una percepción de favoritismo o inequidad. Para defensores y sobrevivientes es útil cuando los programas aclaran los servicios y procedimientos disponibles para todo el personal y se aseguran de que todos los sobrevivientes reciban información sobre los servicios disponibles sin tener que preguntar.

**Recordatorio de recursos:** El modelo de Lista de verificación de recursos, disponible con los formularios modelo en el [centro de recursos en línea Creando espacios más seguros](#), es una herramienta útil para transmitir rápidamente a los sobrevivientes qué tipo de ayuda puede ofrecer el programa. Una vez que un sobreviviente ha completado la Lista de verificación de recursos (por su cuenta o con un defensor), los defensores pueden usar la lista de verificación para identificar qué compañeros de trabajo deben hacer un seguimiento con el sobreviviente sobre la ayuda indicada. De esta manera, el programa puede abordar las necesidades de los sobrevivientes sin que estos tengan que pedir ayuda o mencionar una necesidad más de una vez.

### Accesibilidad del idioma

Tanto los sobrevivientes como el personal tienen un profundo conocimiento de que el acceso a los servicios se ve profundamente comprometido cuando los sobrevivientes no pueden comunicarse en el idioma con el que se sienten más cómodos. Con demasiada frecuencia, los sobrevivientes de programas de violencia doméstica pueden pasar horas o días sin poder hablar en su propio idioma sobre su abuso, sus necesidades, sus esperanzas y temores, y las pautas y servicios del programa. Algunos sobrevivientes nunca pueden hablar en su propio idioma durante el tiempo que intentan tener acceso a los servicios. El acceso al idioma debe tenerse en cuenta al contratar, asignar turnos de personal, presupuestar los servicios de traducción, planificar el uso de Language Line y desarrollar grupos de voluntarios.

**Recordatorio de recursos:** Los formularios de admisión modelo en español, vietnamita, árabe e inglés están disponibles en el centro de recursos en línea [Creando espacios más seguros](#) de TCFV.

### ***Enfoques informado sobre el trauma en el refugio***

#### **Autonomía y respeto mutuo: Enfoques cooperativos para la vida en comunidad**

Tanto los participantes del programa como los trabajadores en cuanto a la violencia doméstica tienen conciencia de cómo el poder y el control pueden influir en las relaciones entre el personal y los supervivientes en el propio centro. Los programas exploraron cómo podrían reducir la dinámica de poder y control para crear un entorno de servicio que se caracterice más por la autonomía y el respeto mutuo. Reducir las reglas del programa a solo aquellas reglas que aborden la seguridad, y trabajar de manera creativa para desarrollar reglas que aborden la seguridad de la manera menos restrictiva, fue el primer enfoque para muchos programas. Otro paso crucial para muchos fue proporcionar al personal oportunidades para reflexionar honestamente sobre sus propias actitudes. Los centros de violencia doméstica pueden brindar orientación y capacitación basados en la filosofía para ayudar al personal a cumplir con su compromiso de ayudar a los sobrevivientes a definir sus propias prioridades y actuar según sus propias decisiones para sus vidas.

#### **Duración de la estadía**

La duración de la estadía es una fuente particular de ansiedad que surge durante la admisión para muchos sobrevivientes. Si bien muchos programas no tienen una política de duración máxima de estadía, todavía hay personal y sobrevivientes que tienen la impresión de que los sobrevivientes pueden permanecer en un refugio por solo 30 días. En muchos programas, no es claro para los sobrevivientes si hay una estadía máxima o si pueden solicitar extensiones. Tampoco es claro cómo los sobrevivientes pueden obtener extensiones para estadías más largas, lo cual puede convertirse en un tema para rumores, desinformación y desconfianza. En esta atmósfera de incertidumbre, en ocasiones los sobrevivientes pueden sentir que tienen que «ganarse» el tiempo al demostrar gratitud y conformidad.

#### **Políticas de salida**

Muchos del personal y sobrevivientes expresaron incertidumbre sobre cuándo y cómo se les puede pedir a los sobrevivientes que abandonen el refugio. Esta incertidumbre puede afectar a los sobrevivientes desde su primer día en el refugio. Una revisión de toda la agencia de la política y los procedimientos de salida y las reglas que conducen a reportes, si las hay, ayuda a los programas a asegurarse de que su marco para abordar la seguridad y la vida comunitaria en el refugio se alinee con sus valores fundamentales. El estado requiere que la terminación de los servicios en los programas financiados por el estado sea solo por acciones que amenacen la seguridad de los residentes, el personal y/o el programa. TCFV recomienda que todos los programas sigan esta pauta, independientemente de sus fuentes de financiamiento.

#### **Tareas**

Las tareas presentan una frustración común para el personal y los residentes del refugio. Los sobrevivientes comúnmente expresaron el deseo de que los refugios pudieran reexaminar las expectativas y la naturaleza de los requisitos relacionados con las tareas, junto con cómo se habla de las tareas, cómo se asignan las responsabilidades y cuáles son las consecuencias si las tareas no se hacen.

Los programas que persiguen esfuerzos de reducción de reglas encuentran formas de abordar la necesidad de que las tareas se completen mientras adoptan un enfoque no punitivo. El anotarse para tareas (en lugar de asignarlas) y programas de incentivos también han sido útiles.

**Toque de queda**

El toque de queda fue mencionado por el personal y los sobrevivientes cuando se habló sobre las reglas de los refugios. Los toques de queda tempranos pueden limitar el acceso de los sobrevivientes a trabajos que tienen turnos temprano en la mañana o tarde en la noche, o pueden dificultar los traslados a pueblos cercanos en busca de opciones de vivienda. El toque de queda puede alejar también a los sobrevivientes de amigos de apoyo, actividades familiares, grupos religiosos que se reúnen en la noche y otras formas de conexión y apoyo que apoyan la sanación. Las políticas de toque de queda también pueden contribuir a un ambiente de desconfianza, ya que el personal tiene la tarea de regular el ir y venir de los sobrevivientes de una manera que les recuerda a sus abusadores. TCFV recomienda un enfoque más colaborativo para el toque de queda, que pueda reemplazar un sentido de vigilancia y sobreprotección con una experiencia de asociación para aumentar la seguridad. La planificación de la seguridad individual, la flexibilidad del toque de queda y un nuevo examen de los horarios del toque de queda pueden ser más favorables.

**Comida**

Las luchas con la comida surgieron con frecuencia en las charlas del personal y los sobrevivientes sobre los servicios de refugio. La comida ofrece un sustento tanto físico como emocional. Para los padres, la comida es una manera central de nutrir a sus hijos; para muchos de nosotros como adultos, la comida es una forma importante de nutrirnos a nosotros mismos. En un entorno de servicio residencial, la comida también puede ser un detonante para el conflicto y el control. Las horas y el acceso a la cocina, la planeación de alimentos y la comida personal fueron problemas comunes. Los programas exploraron soluciones como involucrar a los sobrevivientes en la planificación de comidas, revisar los horarios de la cocina/políticas de acceso, poner a disposición modos alternativos de almacenamiento/preparación de alimentos y proporcionar a los sobrevivientes una caja con cerradura individual, un casillero personal o un gabinete con cerradura para almacenar sus propios alimentos no perecederos.

**Higiene**

Para los sobrevivientes que usan los servicios residenciales, la higiene personal se convierte en un problema más público. Muchos refugios no solo incluyen baños compartidos, el personal del refugio también puede controlar el acceso de los sobrevivientes a diversas necesidades, y las reglas del refugio pueden regir cosas como ropa, suministros sanitarios y otros artículos de salud e higiene. En la medida de lo posible, las políticas de higiene de los refugios deben estructurarse con suficiente flexibilidad para satisfacer las diversas necesidades de los sobrevivientes y proporcionar el mayor control posible sobre los asuntos personales privados.

**Suministros del hogar**

Hacer que los suministros estén disponibles dejándolos en pequeñas cantidades donde los sobrevivientes puedan obtenerlos según sea necesario aumenta su experiencia de autonomía y dignidad en el refugio.

Disminuir la demanda de tiempo de los defensores para tareas pequeñas como entregar suministros individualmente a pedido también ayuda a fortalecer el entorno de servicio al liberarles para brindar apoyo a los sobrevivientes.

**Compartir habitación**

Los sobrevivientes informan que encontrar la privacidad es uno de los aspectos más desafiantes de estar en un refugio. En algunos refugios donde no se puede evitar compartir habitación, el personal ha comenzado a utilizar un sistema de emparejamiento de compañeros de habitación para tratar de aliviar algunos de los pequeños inconvenientes de tener compartir habitación con un extraño.

### **Hora de dormir/descanso**

De manera constante en todo el estado, los refugios tienen horas de dormir (o momentos tranquilos) por la noche para todos los residentes en el refugio, y los horarios específicos son diferentes dentro de los diferentes programas. Muchos refugios también tienen un tiempo de descanso durante el día para facilitar las siestas de los niños. El tiempo de descanso y los momentos tranquilos funcionan mejor cuando el personal presenta la idea como una forma de permitir que los adultos y los niños duerman en un entorno comunitario, y cuando los residentes pueden colaborar para desarrollar horarios que tengan sentido para sus actividades, familias y necesidad de conectarse con los demás. Considere flexibilidad máxima con este tipo de política e incluya considerar si es de hecho necesario.

### **Tiempo de vigilia**

Algunos refugios tienen un tiempo de vigilia en el cual los residentes deben estar levantados; en algunos refugios, el personal despierta a los residentes. Exigir que todos estén despiertos es una hora determinada no respeta de manera inherente la necesidad de descanso que pueden tener los sobrevivientes de traumas ni las circunstancias particulares de vida de sobrevivientes individuales. TCFV recomendó que, en lugar de una política formal de tiempo de vigilia, el personal debe hablar con los sobrevivientes individuales sobre cómo creen que debe ser su horario diario en el refugio y cómo mantenerlo. Los refugios con políticas de tiempo de vigilia deben considerar cómo pueden aportar la máxima flexibilidad a la política o si realmente se necesita una política formal.

### **Controles de la habitación**

Tanto los sobrevivientes como el personal sintieron a menudo que los controles regulares de las habitaciones comprometen la dignidad y la autodeterminación de los residentes del refugio. Los controles en la habitación pueden también provocar ansiedad a los sobrevivientes, quienes a menudo temen que se les pida que abandonen el refugio si no cumplen con los estándares. Los sobrevivientes cuyos abusadores utilizaban la crítica de sus tareas domésticas como herramienta de control también recuerdan con incomodidad sus hogares abusivos. Un defensor informó que un resultado positivo del proceso de reducción de reglas en su refugio fue la eliminación del estrés del control de la habitación para los sobrevivientes. Esto también alivió la carga de los defensores de monitorear regularmente las tareas del hogar de los sobrevivientes en sus espacios personales.

### **Teléfonos celulares**

Las prohibiciones de teléfonos celulares en entornos residenciales presentan una serie de desafíos logísticos, filosóficos y emocionales para los sobrevivientes y defensores. Los teléfonos celulares son un salvavidas de apoyo, conexión y recursos para los sobrevivientes. TCFV recomienda que los programas no les retiren los teléfonos a los sobrevivientes ni prohíban su uso. Es cierto que los teléfonos móviles también son un riesgo potencial para la seguridad, tanto en el refugio como fuera de él, ya que los servicios de localización y otras funciones hacen de los teléfonos una posible herramienta de vigilancia por parte de los abusadores. Los defensores pueden proporcionar información sobre cómo los teléfonos y las tabletas pueden compartir ubicaciones sin darse cuenta y ayudar a los sobrevivientes a cambiar la configuración de privacidad para usar los teléfonos de manera segura e independiente.

**CONSEJO DE RECURSOS: Hay recursos sobre violencia y seguridad de la tecnología en línea en [techsafety.org](https://techsafety.org). TCFV también brinda capacitación para el personal en este tema.**

### **Contacto con el abusador**

Una de las expectativas más comunes alrededor de la confidencialidad y la seguridad es que los sobrevivientes corten el contacto con su abusador. Es importante notar que hay muchas razones por las cuales los sobrevivientes pueden optar por mantener algo de contacto con una pareja abusadora, que incluyen órdenes judiciales relacionadas con la custodia de los hijos. La planificación de la seguridad individual en torno al contacto con una pareja abusiva es más empoderadora y útil para aumentar la seguridad.

**Medicamentos**

Los sobrevivientes que ingresan al refugio pueden traer medicamentos para ellos o sus hijos. Algunos programas, para reducir el riesgo de uso indebido y el riesgo para otros niños en la instalación, requieren que los sobrevivientes guarden los medicamentos en áreas bajo llave para el personal. Entonces, el personal es responsable de proporcionar acceso al medicamento a pedido y, en algunos programas, monitorear su uso. Como la mayoría del personal no son profesionales médicos, esto genera ansiedad y una responsabilidad potencial para ellos. TCFV y los programas que participan en ReCentered hablaron sobre la mejor práctica para que el personal no guarde ni administre medicamentos. En lugar de esto, se puede dar a los sobrevivientes un espacio de almacenamiento con llave, de manera que puedan guardar y acceder con seguridad a sus propios medicamentos. Esto apoya la autonomía de los supervivientes y libera al personal de la laboriosa e incómoda tarea de administrar medicamentos.

**Tratamiento médico**

Si bien no se debe exigir a los sobrevivientes que accedan a tratamiento para tener acceso a los servicios de violencia doméstica, los programas de violencia doméstica pueden ayudarlos a tener acceso a información y atención médica. Un sobreviviente con lesiones recientes observó que sería útil que una enfermera viniera al refugio periódicamente para realizar exámenes médicos básicos y responder preguntas sobre problemas de salud o medicamentos. Los sobrevivientes y el personal entrevistado como parte de ReCentered mencionaron incidentes en los que los residentes del refugio necesitaban atención médica inmediata y tenían demoras en recibir atención.

**Mascotas**

Para los sobrevivientes con mascotas, la seguridad de sus animales impacta su seguridad directamente. Los sobrevivientes hablaron sobre el impacto de tener una perrera disponible cuando decidieron dejar una situación de abuso. Una sobreviviente expresó su gratitud por haber podido traer a sus gatos y dijo que no sabía si habría entrado si no hubiera podido traerlos.

**CONSEJO DE RECURSOS:** [RedRover.org](https://www.redrover.org) tiene información y recursos financieros para refugios que buscan formas de mantener seguras a las mascotas.

### **Los sobrevivientes como padres**

Los sobrevivientes que están criando desean respeto para sus elecciones como padres, apoyo para sus hijos y una guardería segura. Les preocupa cómo la violencia doméstica pudo haber afectado a sus hijos. Es posible que tengan preguntas sobre los Servicios de protección infantil o deseen comprender más sobre lo que podría estar sucediendo con sus hijos y cómo ayudarles a lidiar con su propio trauma. Los sobrevivientes en el refugio tienen necesidades adicionales como padres: la autonomía para serlo, la oportunidad de volver a conectarse con sus hijos y la capacidad de restablecer el ritmo como familia.

### **Apoyo para la crianza**

A pesar de las intenciones declaradas de los programas de violencia doméstica de apoyar a los sobrevivientes como padres, ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma descubrió que **el personal y los sobrevivientes estaban más separados en la cuestión de qué tan bien los programas apoyan a los padres que en cualquier otro tema. Los sobrevivientes informaron significativamente muy bajo el apoyo del personal para los sobrevivientes que son padres de familia de lo que el personal informó.** Algunos sobrevivientes hablaron sobre cómo esto les recordó lo que era vivir con sus abusadores cuando a sus hijos les gritaron figuras de autoridad adultas o fueron disciplinados por el personal, y los sobrevivientes se sintieron una vez más incapaces de proteger a sus hijos del adulto a cargo.

**CONSEJO DE RECURSOS:** Los programas de violencia doméstica de Texas han estado poniendo a prueba un plan de estudios modelo para las clases para padres que ayudan a los sobrevivientes a ser padres después de la violencia. Llame al Departamento de Políticas de TCFV al 1-800-794-1133 para aprender cómo obtener una copia del plan de estudios y recibir capacitación sobre cómo usarlo.

### **El cuidado de los niños**

Cuando los sobrevivientes no tienen acceso a un cuidado infantil confiable, se compromete su acceso a los servicios comunitarios e impide su participación en la programación del centro de violencia doméstica. Los sobrevivientes mencionaron en las entrevistas de ReCentered que la falta de cuidado infantil los ha mantenido alejados de grupos u otras clases en el centro contra la violencia doméstica, así como de los recursos comunitarios fuera del centro. Los programas están abordando esta necesidad con puestos de personal de cuidado infantil dedicados, vales de cuidado infantil comunitario, uso de voluntarios de cuidado infantil capacitados y seleccionados, cuidado de relevo flexible y otros cambios para hacer que el cuidado infantil interno sea más accesible.

### Servicios para niños

Los servicios para niños y familias mejoran los resultados tanto para los padres como para los niños sobrevivientes, lo que brinda el apoyo y la sanación necesarios y fomenta una mayor participación con los servicios del programa. Tanto el personal como los sobrevivientes de muchos programas de violencia doméstica de Texas expresaron la necesidad de ampliar los servicios para los niños y asegurarse de que los sobrevivientes estén al tanto de lo que ofrece el centro contra la violencia doméstica para los niños y las familias. TCFV recomienda que, para los sobrevivientes que son padres de familia, todos los servicios para niños disponibles se incluyan en la explicación de los servicios que se ofrecen a los sobrevivientes al momento de la admisión.

Aunque es posible que el personal y el presupuesto no estén disponibles actualmente para proporcionar el nivel de servicios para niños que los sobrevivientes y el personal creen que se necesitan, los programas pueden buscar fondos adicionales para mejorar la dotación de personal, contratar proveedores de servicios de medio tiempo y coordinar con los recursos de la comunidad local, tales como universidades locales o programas de asesoramiento para aumentar la disponibilidad de la programación.

**CONSEJO DE RECURSOS:** El Formulario de información para niños (en el paquete Modelo de admisión y archivo de casos en el centro de recursos en línea [Creando espacios más seguros](#) de TCFV) es una forma de asegurarse de que las necesidades de los niños se consideren desde el momento de la admisión.

### Impacto de las reglas del refugio en las familias

Las reglas del refugio pueden crear graves desafíos para los sobrevivientes con niños. Los programas pueden ayudar a que los refugios sirvan como lugares edificantes para padres e hijos al aprender de los sobrevivientes sobre el impacto de las reglas del refugio en las familias y repensar las reglas rígidas sobre la vida diaria, como el toque de queda, la hora de dormir, las restricciones personales de alimentos y establecer horarios para las comidas y las tareas del hogar.



escogen en lugar de ser asignadas. Hacemos que la gente gane lo que llamamos dólares de refugio para comprar artículos semanalmente en la pequeña tienda que hemos establecido. También tenemos algunos suministros afuera ahora. No tienen que pedir suministros. Ese es otro desequilibrio de poder que sacamos inmediatamente.

Es realmente un acto de equilibrio tratar de averiguar qué reglas sirven para sus sobrevivientes y su personal, y qué reglas tienen consecuencias no deseadas para el sobreviviente que, a la larga, terminarán volviendo a su programa. Cada regla que se implementa con la mejor de las intenciones puede tener consecuencias no deseadas. Pero cambios como este requieren tiempo y mucha explicación para reducir los temores que el personal pueda tener de que el refugio se salga de control. Aquí ha pasado año y medio y todavía nos queda un largo camino por recorrer. Pero ahora estoy contenta de que el proceso esté sucediendo y no le estoy poniendo un límite de tiempo.

También es útil obtener la total confianza del personal de que la forma antigua no funciona. Existen toneladas de investigación que demuestran que las formas punitivas, coercitivas y antiguas no cambian las conductas a largo plazo. Vale la pena dedicar tiempo a revisar esa investigación para que todos puedan ver que hay evidencia. También encontramos a través de muchas de estas sesiones que tienes que obtener la retroalimentación de todo tu personal. Realmente todo tu personal necesita ser escuchado. Tienes que estar súper abierta a escuchar las inquietudes que tiene el personal y no minimizarlas, porque no podrás explicar nada si realmente no estás escuchando y prestando atención a las inquietudes que estás escuchando.

Tenemos muchas cosas que aún buscamos. De alguna manera ha sido un viaje difícil, pero estoy muy feliz de que lo estemos haciendo porque realmente siento que cambiar el paradigma de los servicios marcará la diferencia en la medida en que nuestros sobrevivientes logren el éxito que todos queremos verles lograr.

La historia de ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma es una historia de cambio, de cientos y cientos de cambios en todo el estado. Cambios en los corazones y mentes de las personas. Cambios en piezas de papel y rutinas diarias. Cambios en las vidas de los sobrevivientes, en las palabras de los defensores y en las metas de los líderes. Y cambios para el equipo ReCentered en TCFV, que ha trabajado de cerca durante una década con los directores, administradores, defensores y sobrevivientes de programas contra la violencia doméstica en el centro de todo.

## REFLEXIONES DEL EQUIPO DE RECENTERED DE TCFV

### ¿QUÉ HA APRENDIDO AL HACER ESTO?

Ser parte de esto durante diez años ha cambiado completamente mi forma de pensar sobre la mayoría de las cosas en cuanto a la prestación de servicios. Diría que todos tienen la capacidad de hacer un cambio inmenso, incluso las organizaciones. Que al final de todo lo que más les importa a los sobrevivientes son simples saludos, necesitas un abrazo, te veo. Que para que ocurra el cambio, necesitamos crear un entorno en el que un defensor pueda verse a sí mismo en el lugar de un sobreviviente y todas las bombillas se enciendan. Que los defensores necesitan ese [lente], un salario digno y alguien a quien acudir la centésima vez que estén preocupados por un resultado para una familia o escuchar otra historia de una sobreviviente violada, abusada o minimizada. Que no hay casi nada más importante que una vivienda más segura y asequible y el apoyo de los compañeros».

«Que cada sobreviviente busca recursos o servicios diferentes, pero la mayoría solo quiere que se le trate con respeto al final del día. También aprendí que... los defensores y el personal del programa tienen buenas intenciones. A veces, su versión del éxito puede ser diferente, pero todos quieren que los supervivientes a los que sirven tengan éxito».

## ¿QUÉ DESEA QUE LAS PERSONAS SEPAN?



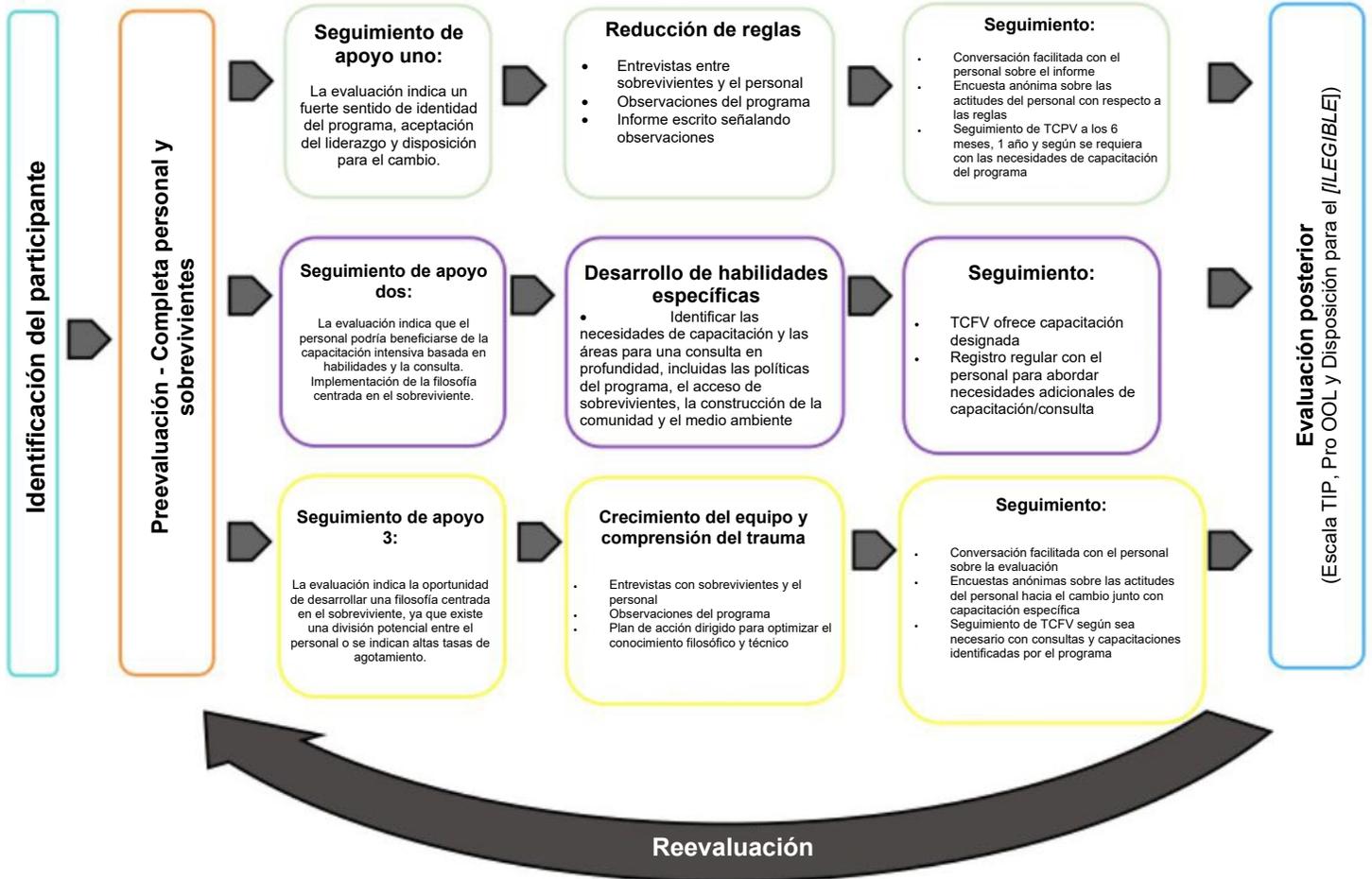
**«Crear en la capacidad de alguien producirá la más grande recompensa».**

«Que el proceso es largo y es posible que aprenda mucho sobre su gestión que no sabía, pero los resultados están creando el mejor y más favorable entorno para los sobrevivientes».



La visión del movimiento de violencia doméstica es que hasta que pongamos fin al abuso, los centros contra la violencia doméstica serán lugares donde los sobrevivientes puedan pararse en su propio poder y encontrar seguridad y sanación. Los programas contra la violencia doméstica en Texas llevan a la vida esta visión todos los días. El ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma ofrece una manera de renovar el compromiso hacia esta visión a través de la reflexión y la acción. Cuando las personas que trabajan en programas de violencia doméstica y los sobrevivientes que vienen por los servicios tienen el poder de compartir sus experiencias, sus sentimientos y sus ideas para el lugar donde se llevan a cabo los servicios, los programas se convierten en su promesa de maneras sorprendentes e inesperadas. ¿Cómo esto luciría para su programa? Esperamos que se anime a recoger el kit de herramientas de ReCentering y sumergirse en el proceso para averiguarlo.

### Programa de evaluación informada sobre el trauma



# Encuesta de retroalimentación del sobreviviente

¡Hola! La coalición estatal de violencia doméstica, el Consejo de Texas sobre Violencia Familiar, desea saber cómo se siente acerca de los servicios que ha recibido en este programa. Compartir esta información nos ayudará a saber cómo mejorar los servicios en el futuro o saber lo que ya está funcionando bien. Sus respuestas a esta encuesta son anónimas y confidenciales. Ninguna persona de este programa verá sus respuestas directamente, pero se podrían informar sin nombres. Una vez que termine la encuesta, puede ponerla en el sobre con timbre y enviarla por correo. Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con nosotros en [DataTX@tcfv.org](mailto:DataTX@tcfv.org):

Nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre cómo se siente participar en este programa. Estamos especialmente interesados en saber hasta qué punto el personal de este programa reconoce sus desafíos y dificultades, así como sus fortalezas y estrategias de afrontamiento.

- Háganos saber qué tan ciertas son las siguientes afirmaciones **al pensar en sus interacciones con el personal en este programa** en una escala de 0 a 3. Puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal. Responda con su impresión general del personal. Esta imagen le ayudará a pensar en

	Nada cierto = 0	Un poco cierto = 1	Parcialmente cierto = 2	Muy cierto = 3
Respeto del personal de mi privacidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal me apoya cuando me siento estresado/a o abrumado/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yo decido en qué quiero trabajar en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la oportunidad de aprender cómo el abuso y otras dificultades afectan las respuestas de mi cuerpo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la oportunidad de aprender cómo el abuso y otras dificultades afectan la salud mental de las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal me trata con dignidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal respeta las fortalezas que he ganado a través de mis experiencias de vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal respeta las fortalezas que tengo de mi cultura o lazos familiares.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal comprende que sé qué es lo mejor para mí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En este programa, tengo la oportunidad de conectarme con otras personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tengo oportunidades de ayudar a otros sobrevivientes de abuso en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este programa crea oportunidades para que yo aprenda cómo el abuso y otras dificultades afectan las relaciones de las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las fortalezas que aportó a mis relaciones con mis hijos, mi familia u otros son reconocidas en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal respeta las elecciones que hago.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En este programa, puede compartir cosas sobre mi vida en mis propios términos y a mi propio paso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este programa me da la oportunidad de aprender cómo el abuso y otras dificultades afectan la habilidad de las personas de pensar claramente y recordar cosas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la opción de obtener apoyo de pares u otros que han tenido experiencias similares a la mía.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal puede manejar situaciones difíciles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy aprendiendo más sobre cómo manejar los recuerdos inesperados del abuso y las dificultades que aguanté.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo confiar en el personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. El siguiente conjunto de afirmaciones es también sobre **su experiencia en este programa**. Díganos qué tan ciertas son las siguientes afirmaciones con una escala del 0 al 3. Tenga en cuenta que mientras piensa en estas afirmaciones tiene la opción de circular «No lo sé». También tenga en cuenta que puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal. Responda con su impresión general del personal.

	<b>Nada cierto = 0</b>	<b>Un poco cierto = 1</b>	<b>Parcialmente cierto = 2</b>	<b>Muy cierto = 3</b>	<b>No lo sé</b>
Los antecedentes culturales de las personas se respetan en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las creencias religiosas o espirituales de las personas son respetadas en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Nada cierto = 0</b>	<b>Un poco cierto = 1</b>	<b>Parcialmen te cierto = 2</b>	<b>Muy cierto = 3</b>	<b>No lo sé</b>
El personal respeta las orientaciones sexuales y expresiones de género de las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal comprende lo que significa estar en mi situación económica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal comprende los desafíos que enfrentan las personas que son inmigrantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal comprende cómo la discriminación impacta la experiencia diaria de las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal reconoce que algunas personas o culturas han soportado generaciones de violencia, abuso y otras dificultades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este programa trata a las personas que enfrentan desafíos físicos o de salud mental con compasión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Hay algo más que le gustaría que supiéramos?

4. ¿Tiene hijos?

- Sí - complete la pregunta #5
- No - salte a la siguiente página

5. Háganos saber qué tan ciertas son las siguientes afirmaciones al pensar en sus interacciones con el personal en este programa en una escala de 0 a 3. Tenga en cuenta que mientras piensa en estas afirmaciones tiene la opción de circular «No lo sé». Puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal. Responda con su impresión general del personal.

	<b>Nada cierto = 0</b>	<b>Un poco cierto = 1</b>	<b>Parcialmen te cierto = 2</b>	<b>Muy cierto = 3</b>	<b>No lo sé</b>
Estoy aprendiendo más sobre cómo los niños reaccionan emocionalmente cuando han presenciado o experimentado abuso y otras dificultades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal me ayuda a explorar cómo las relaciones de los niños pueden verse afectadas al presenciar o experimentar abusos y otras dificultades de la vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy aprendiendo más sobre cómo mi propia experiencia de abuso puede influir en mis relaciones con mis hijos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El programa brinda oportunidades para que los niños obtengan ayuda para lidiar con el abuso y otras dificultades que	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

puedan haber experimentado o que les hayan afectado.

El personal me apoya para fortalecer mis relaciones con mis hijos.

Nos gustaría saber un poco más sobre usted, pero omita las preguntas con las que no se sienta cómodo/a para responder.

1. ¿Cuál es su raza/origen étnico? (Seleccione solo una opción)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Negro o afroamericano                 | <input type="radio"/> Nativo americano / nativo de Alaska |
| <input type="radio"/> Nativo hawaiano o Isleño del Pacífico | <input type="radio"/> Asiático/asiático americano         |
| <input type="radio"/> Blanco caucásico                      | <input type="radio"/> Oriente medio                       |
| <input type="radio"/> Africano                              | <input type="radio"/> Hispano/Latino                      |
|   | <input type="radio"/> Multirracial                        |

2. Si existe un origen o identidad étnica en particular que sea importante para usted, identifique:

3. ¿Cuántos años tiene?

- |                             |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 18-20 | <input type="radio"/> 31-40     |
| <input type="radio"/> 21-30 | <input type="radio"/> 41-50     |
| <input type="radio"/> 51-60 | <input type="radio"/> Más de 70 |
| <input type="radio"/> 61-70 |                                 |

4. ¿Cuál es el nivel más alto de educación que ha completado hasta ahora?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 8vo grado o menos                    | <input type="radio"/> Universidad incompleta |
| <input type="radio"/> 9no - 11avo grado                    | <input type="radio"/> Carrera universitaria  |
| <input type="radio"/> Graduado de escuela secundaria o GED | <input type="radio"/> Grado avanzado         |

5. ¿Cuál es su identidad de género?

- |                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Femenino  | <input type="radio"/> Transgénero |
| <input type="radio"/> Masculino | <input type="radio"/> Otros       |

6. ¿Cómo describiría su orientación sexual?

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Heterosexual/Straight | <input type="radio"/> Bisexual |
| <input type="radio"/> Lesbiana/gay          | <input type="radio"/> Otros    |

7. ¿Tiene hijos?
- Sí
  - No
8. De ser así, ¿cuántos?
9. Si tiene hijos, ¿están en el refugio con usted?
- Sí
  - No
- De ser así, ¿cuántos?
10. ¿Cómo describiría su situación financiera actual?
- No me preocupo por pagar las cosas que quiero y necesito
  - Puedo pagar mis facturas con facilidad, pero necesito ser cuidadoso/a
  - Puedo pagar mis facturas regulares, pero un gran gasto causaría dificultades
  - Tengo problemas para pagar las facturas regulares
  - Simplemente no puedo pagar mis facturas
11. ¿Considera que usted tiene una discapacidad o afecciones incapacitantes?
- Sí
  - No
12. Si tiene una discapacidad/afección incapacitante, ¿de qué manera este programa hizo adaptaciones para satisfacer las necesidades específicas que tiene?
13. Si tiene una discapacidad o una afección incapacitante, ¿qué necesidades relacionadas con su esta, si las hubiera, no fueron satisfechas por este programa?

14. ¿Cuánto tiempo tiene viviendo en este refugio? (Conteste en días)

15. ¿Ha vivido en este refugio antes?

- Sí
- No
- No estoy seguro

De ser así, ¿cuántas veces?

16. ¿Ha vivido en otro refugio para personas que han experimentado violencia doméstica?

- Sí
- No
- No estoy seguro

De ser así, ¿cuántas veces?

## Entrevista para personal

### Sobre la agencia

**Nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre los servicios de su agencia. Estos programas pueden incluir asesoramiento, defensa médica, refugio, servicios de apoyo para sobrevivientes (administración de casos/defensa), grupos de apoyo o cualquier otro programa utilizado en la Agencia. Estamos especialmente interesados en la medida en que cree que el personal de este programa reconoce los desafíos y dificultades de los sobrevivientes, así como sus fortalezas y estrategias de afrontamiento.**

1. Háganos saber qué tan ciertas son las siguientes declaraciones cuando piensa en las interacciones entre los clientes y el personal en este programa en una escala de 0 a 3. Puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal o sobrevivientes. Responda con su impresión general del personal.

	0/Nada cierto	1/Un poco cierto	2/ Parcial mente cierto	3/Muy cierto
El personal respeta la privacidad de los sobrevivientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal brinda apoyo cuando los sobrevivientes se sienten estresados o abrumados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes deciden en qué quieren trabajar en el programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes tienen la oportunidad de aprender cómo el abuso y otras dificultades afectan las respuestas en el cuerpo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes tienen la oportunidad de aprender cómo el abuso y otras dificultades afectan la salud mental.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es personal trata a los residentes con dignidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal respeta las fortalezas que los sobrevivientes han adquirido a través de sus experiencias de vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal respeta las fortalezas que los sobrevivientes obtienen de su cultura o los lazos familiares.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal comprende que los sobrevivientes saben qué es lo mejor para ellos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En este programa, los sobrevivientes tienen la oportunidad de conectarse con los demás.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes tienen la oportunidad de ayudar a otros sobrevivientes de abuso en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este programa crea oportunidades para que los sobrevivientes aprendan cómo el abuso y otras dificultades afectan las relaciones de las personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las fortalezas que los sobrevivientes aportan a sus relaciones con sus hijos, sus familias u otras personas son reconocidas en este programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal respeta las elecciones que toman los sobrevivientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En este programa, los sobrevivientes pueden compartir cosas sobre sus vidas en sus propios términos y a su propio ritmo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0/Nada cierto	1/Un poco cierto	2/Parcialmente cierto	3/Muy cierto
Este programa da la oportunidad a los sobrevivientes de aprender cómo el abuso y otras dificultades afectan la habilidad de las personas de pensar claramente y recordar cosas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes tienen la opción de obtener apoyo de pares u otros que han tenido experiencias similares a las propias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal puede manejar situaciones difíciles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes están aprendiendo más sobre cómo manejar los recuerdos inesperados del abuso y las dificultades que aguantaron.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes pueden confiar en el personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe la cantidad correcta de reglas en su programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las reglas en su programa son justas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las reglas en su programa lo hacen más seguro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. El siguiente conjunto de afirmaciones son también sobre **su comprensión del personal en este programa**. Díganos qué tan ciertas son las siguientes afirmaciones con una escala del 0 al 3. Tenga en cuenta que mientras piensa en estas afirmaciones tiene la opción de elegir «No lo sé». Puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal. Responda con su **impresión general** del personal.

	0/Nada cierto	1/Un poco cierto	2/Parcialmente cierto	3/Muy cierto	No lo sé
Los antecedentes culturales de las personas se respetan en este programa	<input type="radio"/>				
Las creencias religiosas o espirituales de las personas son respetadas en este programa	<input type="radio"/>				
El personal respeta las orientaciones sexuales y expresiones de género de los clientes	<input type="radio"/>				
El personal comprende las realidades de las situaciones financieras de los sobrevivientes	<input type="radio"/>				
El personal comprende los desafíos de las personas que son inmigrantes	<input type="radio"/>				
El personal comprende cómo la discriminación impacta la experiencia diaria de las personas	<input type="radio"/>				
El personal reconoce que algunas personas o culturas han soportado generaciones de violencia, abuso y otras dificultades	<input type="radio"/>				
Este programa trata a las personas que enfrentan desafíos físicos o de salud mental con compasión	<input type="radio"/>				

3. Háganos saber qué tan ciertas son las siguientes afirmaciones al pensar en sus interacciones con los sobrevivientes en este programa en una escala de 0 a 3. Tenga en cuenta que mientras piensa en estas afirmaciones tiene la opción de elegir «No lo sé». Puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal. Responda con su **impresión general** del personal.

	0/Nada cierto	1/Un poco cierto	2/Parcial Mente cierto	3/Muy cierto	No lo sé
Los sobrevivientes están aprendiendo más sobre cómo los niños reaccionan emocionalmente cuando han presenciado o experimentado abuso y otras dificultades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal ayuda a los sobrevivientes a explorar cómo las relaciones de los niños pueden verse afectadas al presenciar o experimentar abusos y otras dificultades de la vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sobrevivientes están aprendiendo más sobre cómo sus propias experiencias de abuso pueden influir en sus relaciones con sus hijos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El programa brinda oportunidades para que los niños obtengan ayuda para lidiar con el abuso y otras dificultades que puedan haber experimentado o que les hayan afectado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal apoya a los residentes para fortalecer sus relaciones con sus hijos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Cuando ayuda a las personas tiene un contacto directo con sus vidas. ¿Cómo puede haber descubierto, su compasión por aquellos a quienes ayuda puede afectarle de manera positiva o negativa? A continuación se presentan algunas preguntas sobre sus experiencias, tanto positivas como negativas, como defensor. Considere cada una de las siguientes preguntas sobre usted y su situación laboral actual. Seleccione el número que refleje honestamente la frecuencia con la que experimentó estas cosas en los últimos 30 días.

	0/Nunca	1/Casi nunca	2/En ocasiones	3/A menudo	4/Muy a menudo
Soy feliz.	<input type="radio"/>				
Estoy preocupado/a por más de una persona a la que ayudo.	<input type="radio"/>				
Tengo satisfacción de poder ayudar a las personas.	<input type="radio"/>				
Me siento conectado/a con los demás.	<input type="radio"/>				
Me sobresalto con los sonidos inesperados.	<input type="radio"/>				
Me siento vigorizado/a o con energía después de trabajar con aquellos a quienes ayudo.	<input type="radio"/>				
Se me dificulta separar mi vida personal de mi vida como defensor.	<input type="radio"/>				
No soy tan productivo/a en el trabajo porque estoy perdiendo el sueño por las experiencias traumáticas de una persona a la que ayudo.	<input type="radio"/>				
Creo que me podría haber afectado el estrés traumático de aquellos a quienes ayudo.	<input type="radio"/>				
Me siento atrapado/a por mi trabajo como defensor/a.	<input type="radio"/>				

	0/Nunca	1/Casi nunca	2/En ocasiones	3/A menudo	4/Muy a menudo
Debido a mi trabajo, me he sentido nervioso/a por varias cosas.	<input type="radio"/>				
Me gusta mi trabajo como defensor/a.	<input type="radio"/>				
Me siento deprimido/a debido a las experiencias traumáticas de las personas a quienes ayudo.	<input type="radio"/>				
Siento como si estuviera experimentando el trauma de alguien a quien he ayudado.	<input type="radio"/>				
Tengo creencias que me sostienen.	<input type="radio"/>				
Estoy satisfecho/a de cómo puedo mantenerme al día con las técnicas y protocolos de los defensores.	<input type="radio"/>				
Soy la persona que siempre quise ser.	<input type="radio"/>				
Mi trabajo me hace sentir satisfecho/a.	<input type="radio"/>				
Me siento agotado/a por mi trabajo como defensor/a.	<input type="radio"/>				
Tengo pensamientos y sentimientos felices acerca de aquellos a quienes ayudo y cómo podría ayudarles.	<input type="radio"/>				
Me siento abrumado porque mi carga de trabajo de casos parece interminable.	<input type="radio"/>				
Creo que puedo hacer una diferencia a través de mi trabajo.	<input type="radio"/>				
Evito ciertas actividades o situaciones porque me recuerdan experiencias atemorizantes de las personas a quienes ayudo.	<input type="radio"/>				
Estoy orgulloso/a de lo que puedo hacer por ayudar.	<input type="radio"/>				
Como resultado de mi trabajo, tengo pensamientos intrusivos y aterradores.	<input type="radio"/>				
Me siento «empantanado» por el sistema.	<input type="radio"/>				
Tengo pensamientos de que soy un «éxito» como defensor/a.	<input type="radio"/>				
No puedo recordar partes importantes de mi trabajo con las víctimas de trauma.	<input type="radio"/>				
Soy una persona muy cariñosa.	<input type="radio"/>				
Estoy feliz de haber elegido este trabajo.	<input type="radio"/>				

5. Díganos qué tan ciertas son las siguientes afirmaciones con una escala del 0 al 3. Tenga en cuenta que mientras piensa en estas afirmaciones tiene la opción de elegir «No lo sé». También tenga en cuenta que puede tener sentimientos diferentes sobre diferentes miembros del personal. Responda con su impresión general del personal.

	0/Nada cierto	1/Un poco cierto	2/Parcialmente cierto	3/Muy cierto	No lo sé
La administración crea oportunidades para que los empleados de todos los niveles hagan oír sus ideas.	<input type="radio"/>				
El personal está dispuesto a intentar nuevas ideas.	<input type="radio"/>				
El personal trabaja en conjunto de manera eficaz como un aprendizaje.	<input type="radio"/>				
Los líderes buscan activamente la opinión de los empleados con respecto a los desafíos, expectativas e ideas.	<input type="radio"/>				
El personal confía en que la administración y el liderazgo de la organización toman decisiones justas teniendo en cuenta a los sobrevivientes.	<input type="radio"/>				
Hay muchas limitaciones y reglas sobre qué puede o no puede hacer el personal.	<input type="radio"/>				

6. ¿Hay algo más que le gustaría que supiéramos?

Sobre usted

**Esta información nos ayuda a comprender sus respuestas. Si prefiere no responder una pregunta sienta la libertad de avanzar a la siguiente.**

7. ¿Cuál es su raza/origen étnico? (Seleccione solo una opción)

- Negro o afroamericano
- Nativo hawaiano o Isleño del Pacífico
- Blanco caucásico
- Africano
- Nativo americano / nativo de Alaska
- Asiático/asiático americano
- Oriente medio
- Hispano/Latino
- Multirracial

Otros:

8. Si existe un origen o identidad étnica en particular que sea importante para usted, identifique:

9. ¿Cuántos años tiene?

- 18-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70
- Más de 70

10. ¿Cuál es el nivel más alto de educación que ha completado hasta ahora?

- 8vo grado o menos
- 9no - 11vo grado
- Graduado de escuela secundaria o GED
- Universidad incompleta
- Carrera universitaria
- Grado avanzado

11. ¿Cuál es su identidad de género?

- Femenino
- Masculino
- Transgénero
- Otros

12. ¿Cómo describiría su orientación sexual?

- Heterosexual/Straight
- Lesbiana/gay
- Bisexual
- Otros

13. ¿Por cuánto tiempo ha trabajado en esta agencia?