



En nuestras manos:
Defensa informada sobre el
trauma cotidiano



Un kit de herramientas de ReCentering



TEXAS COUNCIL ON FAMILY VIOLENCE



**En nuestras manos:
Defensa informada sobre el trauma cotidiano**

Un kit de herramientas de ReCentering



TEXAS COUNCIL ON FAMILY VIOLENCE



QUÉ ENCONTRARÁ ADENTRO

ReCentering: Un kit de herramientas para los defensores contra la violencia doméstica con base en las experiencias traumáticas	4
En nuestras manos: El kit de herramientas de ReCentering	6
Defensa informada sobre el trauma	6
La defensa informada sobre el trauma apoya a los sobrevivientes y a los defensores.	7
¿Cómo luce la defensa informada sobre el trauma en la práctica?	8
¿Qué significa tomar un enfoque informado en el trauma para el éxito del defensor?	9
¿Qué más parece hacer que los servicios sean accesibles para las personas afectadas por un trauma?	10
El espacio físico	12
Primeras conexiones	13
Evaluación de las necesidades centradas en el sobreviviente y planificación de la seguridad.....	19
Pasar de la aplicación de reglas a la cooperación	20
Cuando surgen los problemas: Soluciones basadas en la discusión.....	20
Comentarios de los sobrevivientes.....	22
Afirmación cultural y competencia estructural	23
Acceso al idioma.....	26
Bienestar y apoyo de pares para defensores.....	27
Vida y trabajo en el refugio	33
El cuidado de los niños	34
Servicios para niños	35
Supervisión de los niños	36
Tareas.....	37
Resolución de conflictos	38
Consistencia y comunicación con todo el personal.....	39
Conexiones entre los sobrevivientes	42
Toque de queda	43
Drogas y alcohol	45
Estabilidad económica	46
Comida.....	48
Salud Mental	52
Estilo de crianza	54
Teléfonos.....	55
Suministros del hogar.....	57
Terminación de servicios	58

ReCentering: Un kit de herramientas para los defensores contra la violencia doméstica con base en las experiencias traumáticas

En esencia, la defensa contra la violencia doméstica honra la fuerza, el coraje y la esperanza de cada sobreviviente. Los programas contra la violencia doméstica en Texas se esfuerzan por **basarse en el empoderamiento, centrarse en los sobrevivientes y estar informados sobre los traumas.**

La **defensa basada en el empoderamiento** actúa contra las muchas formas en que los abusadores intentan controlar a sus parejas, ayudando a los sobrevivientes a recuperar el control de sus vidas. La defensa basada en el empoderamiento está enfocada en las fortalezas de los sobrevivientes. Sostiene que el papel de un defensor no es tomar decisiones por los sobrevivientes, sino brindar apoyo, aliento, información y recursos que ellos necesitan para tomar sus propias decisiones sobre cómo actuar en sus propias vidas.

La **defensa centrada en el sobreviviente, o definida por el sobreviviente**, en las palabras del Centro para la Justicia y Agencia de los Sobrevivientes, es una manera "*integral e individualizada*" de "*trabajar con los sobrevivientes que se esfuerzan por satisfacer sus necesidades individuales, en tanto las definen y priorizan*". Los defensores se asocian con los sobrevivientes, son compañeros en el viaje de cada sobreviviente, en lugar de solo limitarse a brindar servicios sociales predeterminados de una lista estándar.

La **atención con base en el trauma** es un enfoque para trabajar con personas, el cual reconoce el efecto generalizado del trauma en la mentalidad, los comportamientos y los mecanismos de defensa de las personas. Según el Centro Nacional de Atención Informada sobre Trauma, un programa informado sobre el trauma desarrolla todas sus políticas, procedimientos y prácticas en torno a una comprensión profunda del mismo. Busca resistirse activamente a retraumatizar a quienes buscan sus servicios.



Basado en el empoderamiento. Centrado en el sobreviviente. Informado en el trauma. Todas estas características describen a una organización que escucha a los sobrevivientes y

que se guía por lo que ellos dicen sobre sus experiencias y metas. Todas estas características describen a una organización con defensores que se empoderan y apoyan mutuamente para responder de forma creativa y flexible a las necesidades de los sobrevivientes. Todas estas características describen a una organización que opera desde los principios de la compasión, dignidad, liberación, ayuda mutua y el principio de la curiosidad. Respetar el conocimiento de los sobrevivientes en sus propias experiencias significa trabajar desde una postura abierta a conocer “aquello desconocemos” y al aprendizaje.

ReCentered de TCFV: El proyecto de evaluación de trauma informado nació de este tipo de curiosidad compasiva. *¿Cómo los sobrevivientes sobrellevan sus interacciones y conexiones con los centros para la violencia doméstica de Texas? ¿De qué manera los defensores, trabajadores de caso, asesores y los demás trabajadores contra la violencia doméstica equilibran las emociones, demandas y presiones de intentar proteger la seguridad de los sobrevivientes y apoyan su empoderamiento, mientras equilibran reglas, reglamentaciones y la vida real? ¿De qué manera los líderes inspiran, movilizan y apoyan la defensa que empodera a los sobrevivientes y defensores en los programas para la violencia doméstica?*

¿Qué piensa? Tómese unos minutos para anotar algunas ideas de lo que usted piensa acerca de estas preguntas fundamentales.

ReCentered: Proyecto de evaluación informada sobre el trauma

El TCFV recurrió a los programas para la violencia doméstica en Texas que querían saber más sobre cómo podían aumentar su capacidad para alinearse con sus valores fundamentales. Durante diez años, el TCFV trabajó con docenas de centros distintos para la violencia doméstica en Texas (rurales, urbanos y suburbanos, pequeños, medianos y grandes, residenciales y no residenciales) para conocer las experiencias de los sobrevivientes y defensores en los programas de Texas y comprender cómo estos programas estaban asumiendo una defensa informada sobre el trauma, centrada en los sobrevivientes y basada en el empoderamiento. El personal del TCFV entrevistó a cientos de sobrevivientes y defensores, y trabajó con programas para apoyarles en esfuerzos de varios años para adaptarse y crecer (volverse a centrar) como resultado de lo que aprendieron en las entrevistas de sus programas y de lo que discutieron en sus sesiones de cambio, en donde analizaron lo que aprendieron y en donde decidieron cómo tomar acciones conjuntas.

más de

110

entrevistas y sesiones de escucha

más de **275**

sobrevivientes

más de **200**

miembros del personal

En nuestras manos: El kit de herramientas de ReCentering

Este kit de herramientas de ReCentering ofrece algunas de las preguntas y herramientas clave del proceso de ReCentered. Este kit de herramientas está destinado a ser una guía para cualquier persona que quiera reflexionar sobre su defensa o su organización, con el objetivo de volver a centrarse en las experiencias y el empoderamiento de los sobrevivientes. (Para ver información más detallada sobre el proceso de ReCentered y una discusión integral de los resultados de este proyecto a la fecha, refiérase al informe del proyecto de ReCentered para la evaluación informada sobre el trauma). Esta guía ofrece consejos y recursos para implementar enfoques que se basen en el empoderamiento, se centren en el sobreviviente e informados en el trauma en las actividades que se llevan a cabo diariamente para la defensa.

Defensa informada sobre el trauma

Una y otra vez, los investigadores que estudian las experiencias de los sobrevivientes en los programas para la violencia doméstica encuentran que estos dicen que sus conexiones con los defensores se encuentran entre las partes más importantes de sus experiencias. Los defensores escuchan; conectan a los sobrevivientes con recursos esenciales e información; acompañan a los sobrevivientes mientras se animan a hablar y a expresar su ira, a encontrar su poder, su justicia, su seguridad, su esperanza y su paz. Ser un defensor es un puesto de trabajo, pero no es solo eso. La defensa basada en el empoderamiento es un rol que cualquiera que trabaje con sobrevivientes puede tomar, ya sea que trabajen como choferes, cocineros, asesores, defensores legales, trabajadores de guardería, defensores de refugios o en cualquier otro puesto en un centro para atender la violencia doméstica. El rol del defensor es esencial, pero no es fácil ni sencillo.

Además del estrés innato que significa el ser testigo de lo que pueden parecer corrientes interminables de violencia y trauma, y trabajar urgentemente a todas horas para ayudar a las personas a abrirse paso por sus circunstancias de vida difíciles e injustas, hay momentos en que a los defensores se les dificulta el equilibrar todas las diferentes demandas de su rol.

"Dejas de ser una persona por mucho tiempo y luego, de repente eres una persona, y ella recuerda tu nombre".
- Sobreviviente

Los defensores tienen que equilibrar el apoyar la seguridad de los sobrevivientes y las elecciones individuales que hacen cada día. Tienen que mostrar empatía y estar atentos a los sobrevivientes mientras también mantienen las fronteras profesionales. Quieren apoyar y empoderar a los sobrevivientes para que avancen hacia sus metas y hagan sus propias elecciones.

"Algunos miembros del personal nos hacen sentir que nosotros nos metimos en esta situación, y no nos respetan. Se siente como si fueran el abusador cuando nos cuestionan a nosotros y a nuestras necesidades... No me cuestionen como él lo haría".

- Sobreviviente

Al mismo tiempo, a pesar de las mejores intenciones del defensor, hay ocasiones en que los sobrevivientes informan que no siempre se sienten respetados, apoyados ni empoderados en nuestros programas. En ocasiones, los sobrevivientes dicen que estar en un albergue se siente como estar en una cárcel.

La defensa informada sobre el trauma apoya a los sobrevivientes y a los defensores.

Muchos programas que participan en el Proyecto de ReCentered del TCFV, y programas en otros estados que participan en procesos de reducción de reglas para construir entornos más informados sobre el trauma, centrados en los sobrevivientes y basados en el empoderamiento, han descubierto que esta defensa puede ayudar a apoyar a los defensores y a los sobrevivientes.

Si usted es un defensor u otro tipo de personal de servicio directo, ¿qué significa esto para usted?



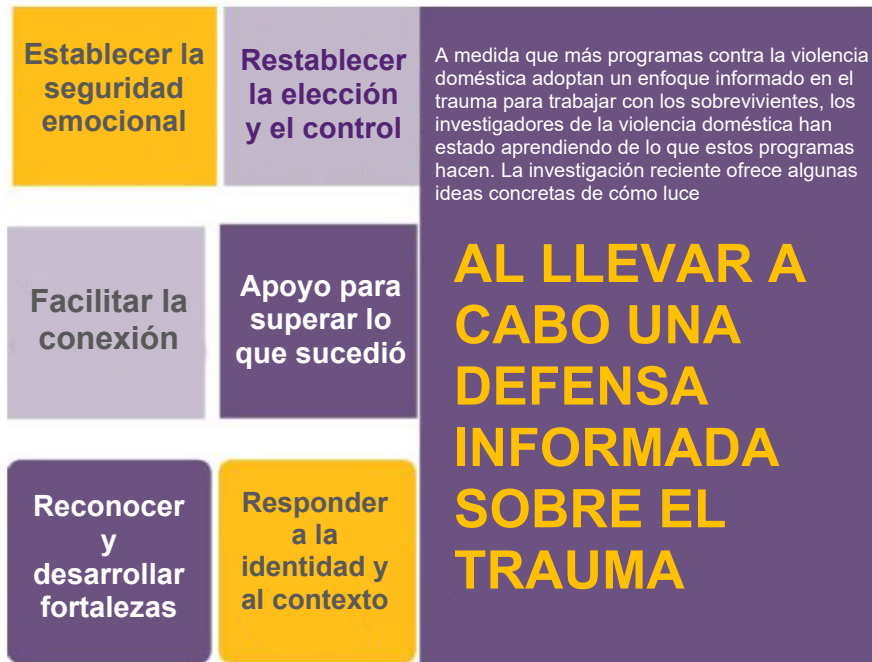
"Estoy muy agradecida con el personal del refugio por ayudarme a encontrar la fortaleza y la toda la información que necesito para encaminarme en la dirección correcta".

- Sobreviviente

Cuando los programas de violencia familiar hacen cambios para crear más entornos informados en el trauma o centrados en el sobreviviente, los defensores preguntan a menudo cómo poner en práctica la idea de los servicios informados en el trauma o centrados en el sobreviviente en la realidad. A continuación encontrará unos consejos y herramientas para aplicar estas filosofías en los problemas que surgen en las situaciones de defensa diarias.

¿Cómo se ve una defensa informada sobre el trauma en la práctica?

La defensa informada sobre el trauma crea entornos acogedores que dan un espacio a los sobrevivientes que están experimentando los efectos del trauma. Cada persona lidia y sana un trauma de manera diferente.



- Wilson, J.M., Facci, J.E., Goodman, L.A. (2015)

En un entorno informado sobre el trauma, respetamos las fortalezas de los sobrevivientes mientras que reconocemos que, incluso si no parecen estar en una crisis inmediata, lidiar con el trauma podría hacer que se sientan enojados, amargados, cansados, desesperados, deprimidos, abrumados o confundidos. La defensa informada sobre el trauma significa defender a las personas de forma que no se les vuelva a traumatizar. *La defensa que evita amenazar, vigilar o controlar a los sobrevivientes es una defensa informada sobre el trauma.*

MARCAR LOS CUADROS: Comunicación informada del trauma en su refugio

- ☐ Todos los materiales escritos que se entregan al residente, incluyendo las reglas/pautas, invitan a la cooperación y a la responsabilidad mutua en tono y expresión.
- ☐ Los defensores evalúan la disposición de cada residente para recibir información durante los primeros días y saben que es posible que no estén listos para escuchar y recordar todas las reglas y rutinas cuando llegan por primera vez.
- ☐ Los procesos de rutina para el ingreso son sensibles al trauma y reconocen que las personas tienen un límite para aceptar la información en cada ocasión. El personal no espera que las personas asimilen o lean completamente la información que se les brinda sobre las reglas y sobre cómo funcionan las cosas en este

entorno.

- La información y expectativas sobre la vida en común (qué hacer con los pañales sucios, los quehaceres domésticos, etc.) se distinguen claramente de la información sobre las conductas que amenazan a la seguridad (por ejemplo, amenazar a alguien con un arma o cocinar metanfetamina en la cocina) lo que podría ocasionar que se les pida que salgan del programa.
- La respuesta a la conducta que no armoniza con la vida en grupo proviene del entendimiento de que los residentes necesitan información, y no asume que los residentes rompen las reglas de forma voluntaria y consciente.
- Las prácticas de rutina garantizan que la alfabetización y el acceso al idioma no sean barreras para comprender cómo funciona el programa. Las reglas se explican verbalmente. Cuando el personal no se puede comunicar con los residentes en su lenguaje materno, las discusiones sobre las reglas y la vida en común se llevan a cabo con un intérprete.
- El personal plantea los problemas de acuerdo con su adecuación al programa en lugar de hacerlo de acuerdo con las fallas personales; el personal evita juzgar a los residentes en sus conversaciones con y entre ellos.

de [Hacer que las reglas mínimas funcionen: Una lista de comprobación](#) (Coalición del estado de Washington contra la violencia doméstica)

¿Qué significa tomar un enfoque informado en el trauma para el éxito del defensor?

Comprender que los defensores no pueden controlar los resultados del tiempo que los sobrevivientes pasan en estos servicios.

Lo que puede controlar es el apoyo que brinda, cómo se comunica con los sobrevivientes, si comunica el respeto mutuo, crea un espacio para las voces y opciones de los sobrevivientes y demuestra respeto hacia las historias, identidades y culturas de los mismos. Estos son los principios subyacentes a un enfoque informado en el trauma.

"Si no puedo mantener la calma cuando intento decirte lo que sucede, no me presiones".
- Sobreviviente

¿De qué otra forma se vería el hacer que los servicios sean accesibles para las personas afectadas por un trauma?

MARCAR LOS CUADROS: Hacer que su programa sea accesible para los sobrevivientes del trauma

Cada organismo debe tener políticas y prácticas que apoyen el acceso para los sobrevivientes que experimentan problemas de salud mental. Aquí verá algunas prácticas diarias que hacen que sus servicios sean más accesibles para las personas que sobrevivieron al trauma y a sus efectos:

- Reconocer que la disminución de la energía, la ira y el agotamiento son reales. La necesidad de descanso es real. Ser flexible en cómo se ofrecen los servicios para adaptarse a los niveles de energía de los sobrevivientes.
- Algunos sobrevivientes también están experimentando discapacidades psiquiátricas. A continuación verá algunos enlaces que lo dirigirán a hojas de consejos y capacitaciones para defensores que tratan sobre cómo brindar defensoría a los sobrevivientes con discapacidades psiquiátricas.
- Tenga en cuenta que existe un riesgo alto de lesiones cerebrales traumáticas (LCT) entre los sobrevivientes de la violencia doméstica. Las LCT pueden causar problemas cognitivos y de memoria, y puede impactar la conducta y las emociones. Los centros para la violencia doméstica deben compartir información sobre la LCT con los sobrevivientes, brindar defensa para ayudarles a resolver los efectos del LCT en su vida diaria, y hacer adaptaciones a los servicios para los sobrevivientes que tengan problemas de cognición.
- Dar información a los sobrevivientes sobre los efectos físicos y emocionales del trauma y qué estrategias serían útiles para los sobrevivientes que experimentan estos efectos.

¿Qué hace ya su programa para incrementar la accesibilidad para los sobrevivientes de un trauma? ¿Qué más cree que sería útil?

Recursos para la defensa informada sobre el trauma

La defensa efectiva en nombre de los sobrevivientes de la violencia doméstica requiere un compromiso hacia el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional. Más allá de este kit de herramientas, aquí hay algunas oportunidades para continuar explorando la atención informada en el trauma y las mejores prácticas de defensoría:

Hojas de consejos

Consejos prácticos para incrementar el acceso a los servicios:

<http://nationalcenterdvtraumamh.org/wp-content/uploads/2012/01/Tipsheet Practical-Strategies NCDVTMH Nov2011.pdf>

Consejos para apoyar a los sobrevivientes con una disminución de energía:

<http://nationalcenterdvtraumamh.org/wp-content/uploads/2012/01/Tipsheet Reduced-Energy NCDVTMH Aug2011.pdf>

Consejos para hacer conexiones con sobrevivientes que experimentan discapacidades psiquiátricas:

<http://nationalcenterdvtraumamh.org/wp-content/uploads/2012/01/Tipsheet Making-Connections NCDVTMH Aug2011.pdf>

Lesión cerebral traumática y violencia doméstica: Comprensión de las intersecciones (Centro Nacional de Recursos en Línea sobre Violencia Doméstica):

<https://vawnet.org/sc/traumatic-brain-injury-and-domestic-violence-understanding-intersections>

Capacitaciones

Seminario web de TCFV: [Servicios informados sobre trauma con sobrevivientes de violencia familiar](#)

Seminario web de TCFV: [Explorando el impacto del trauma en los cerebros de los adolescentes](#)

Seminario web: [Prácticas prometedoras del Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental](#)

Seminario web: [Apoyo de pares informado sobre el trauma: Estrategias efectivas para los servicios y organizaciones para la violencia doméstica \(NCDVTMH\)](#)

Seminario web: [Manual de atención informada en el trauma y mejores prácticas \(Red para la violencia doméstica de Ohio\)](#)

Seminario web: [Avanzando de forma positiva: Modelo culturalmente específico informado sobre el trauma](#)

Seminario web: [Reducción del estrés de atención plena para los sobrevivientes: Una introducción](#)

Seminario web: [Más allá del trauma: Una viaje de sanación para mujeres](#)

Seminario web: [Comprensión del trauma y el cuerpo: De la teoría a la práctica](#)

Lecturas

Prácticas prometedoras y programas modelo: Enfoques informados sobre el trauma para trabajar con sobrevivientes de la violencia doméstica y sexual y otros traumas (Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental)

<http://www.nationalcenterdvtraumamh.org/wpcontent/uploads/2016/01/NCDVTMH PromisingPracticesReport 2015.pdf>

Manual

Manual de atención informada sobre el trauma la Red para la violencia doméstica de Ohio

<https://www.odvn.org/wp-content/uploads/2020/05/ODVN Trauma-Informed Care Manual 2020.pdf>

Creando entornos acogedores

El espacio físico

Los entornos acogedores pueden empezar con el entorno físico. Eche un vistazo a sus espacios e imagine cómo sería entrar allí por primera vez mientras está en crisis. ¿Es claro a dónde debe ir? ¿Es un lugar que se siente calmado y pacífico? ¿Parece acogedor y personal, o frío e institucional? Si hay imágenes de personas en la pared, ¿Reflejan una variedad de personas y culturas? ¿Existe algún material impreso publicado? Si es así ¿está en los idiomas más utilizados en su comunidad?

- Revise el sitio web [Building Dignity](#) (WSCADV) sobre el diseño de los refugios para la violencia doméstica. Incluso si no está construyendo un espacio nuevo o está realizando una renovación mayor, ¿qué elementos del espacio de su programa pueden ser diseñados para dar mayor dignidad a todos los sobrevivientes adultos y niños que visiten su espacio?
- Pregunte a los sobrevivientes sobre sus experiencias al ingresar al entorno de servicio físico. Podría aprender algunas cosas nuevas que su programa podría cambiar.

Preparación: Creación del entorno físico

Algunas cosas a considerar:

- ¿El espacio es muy brillante o con luz muy tenue?
- ¿Es un espacio tranquilo? ¿Puede escuchar a los demás cuando pasan? ¿Se le interrumpe de forma rutinaria?
- ¿Puede ofrecerles algo para comer o beber?
- ¿El cliente se sienta con su espalda hacia la puerta?
- ¿Qué hay en las paredes? ¿Es claro dónde se encuentran los baños?
- ¿Hay un escritorio o una mesa entre usted y el sobreviviente?

¿Qué cree que funciona bien sobre el entorno físico de su programa? ¿Cuáles son algunos pequeños cambios que harían una gran diferencia para los sobrevivientes?

Primeras conexiones

Los entornos acogedores pueden empezar en el primer contacto. Ya sea que su papel sea administrativo/soporte de recepción, trabajador de la línea directa o personal de transporte, cuando usted es la primera persona que alguien contacta cuando buscan ayuda, usted es el representante más importante que puede tener el programa.

«La llamada telefónica es la más importante. Si no te sientes cómoda con la persona con la que estás hablando, ¿de qué sirve salir de esta situación si la persona con la que hablas no le importa?»

- Sobreviviente con respecto a las llamadas a la línea directa

Metas para el contacto con los sobrevivientes



Algunas cosas a considerar:

La amabilidad cuenta. Comprenda que las personas no llegan a usted en su mejor momento, pero necesitan de su mejor versión. Espere lo inesperado y escuche sin emitir juicios.

Tenga una lista de contactos de personal bilingüe y de intérpretes a la mano de manera de que las personas puedan ser recibidas por alguien que habla su idioma. Sea consciente del impacto que esta función también puede tener en la capacidad del personal que se espera esté disponible.

Mantenga la puerta abierta para que todas las personas que llaman puedan volver a interactuar con su programa, independientemente del resultado de la primera llamada. Dígales que pueden dar seguimiento en cualquier punto para recibir más ayuda.



«Usan un idioma que puedo entender».
- Sobreviviente

Sepa que es esencial obtener apoyo para usted. Aunque una conversación sea corta, puede ser demasiado para asimilar. Informe en privado con su supervisor o compañeros de trabajo.

«Necesitaba salir de allí en ese mismo momento». Los sobrevivientes en las sesiones del proyecto de escuchar de ReCentered dijeron que en ocasiones necesitan hacer un plan de escape urgente, y que la llamada a la línea directa tomaba demasiado tiempo. Evalúe primero la seguridad y la situación actual, y luego continúe con las preguntas.

CONSEJO DE RECURSOS: Use el formulario para llamadas a la línea directa de TCFV para ayudar a enfocar cada llamada que se haga a la línea directa en las necesidades inmediatas. Empiece cada llamada con una revisión de seguridad y una evaluación impulsada por el sobreviviente de la necesidad de los servicios de emergencia. Puede descargar y personalizar el formulario de llamada de información de la línea directa al descargar la Guía de recursos de registro de casos y admisión de sobrevivientes en [Creating Safer Spaces](#).



MARCAR LOS CUADROS: Hacer que la admisión a su programa sea más acogedora

- Haga la admisión lo más corta posible, con un enfoque en la seguridad y las necesidades inmediatas. El control de bienestar y la lista de verificación de recursos de [Creating Safer Spaces](#) ayudan a guiar admisiones breves y enfocadas que toman en cuenta los efectos probables del trauma.
- Revise las preguntas de admisión para volver a examinar qué es verdaderamente lo que necesita preguntar por adelantado.
- Haga de la orientación y la admisión una conversación humana, no solo un tiempo para llenar formularios. Haga preguntas abiertas para descubrir información y pregunte a los sobrevivientes qué preguntas tienen. El formulario de Revisión de bienestar proporciona una plantilla.
- Considere una admisión de dos pasos, y use el primer paso para obtener solo la información requerida. Dé tiempo a las personas para que se relajen, luego haga la segunda ronda de preguntas más detalladas uno o dos días después.
- Haga que la admisión sea en su idioma principal. Asegúrese de contar con intérpretes disponibles lo más pronto posible si no hay personal en el programa que hablen el idioma principal del sobreviviente.
- Trabaje para disminuir la repetición en las preguntas de admisión en todos los departamentos.
- Para ayudar a los sobrevivientes a desarrollar un mejor entendimiento de por qué se realizan ciertas preguntas, explique la razón detrás de las preguntas de admisión.
- Esté preparado para la presencia de los hijos del/de la sobreviviente. Tenga disponibles guardería, juguetes, libros y actividades para niños. Tenga en mente que algunos niños y padres no desean estar separados para las entrevistas de admisión. Los videos y juegos con audífonos, o el cuidado de niños en una habitación contigua con una pared de vidrio o una ventana grande, pueden ayudar a crear privacidad y comodidad para padres e hijos durante las conversaciones difíciles con los adultos.
- Sea lo más amable y empático posible, incluso cuando la admisión, en ocasiones, pareciera una rutina.

«Cuando llegaron por primera vez, les dimos una bolsa con artículos (paquete de inicio) con productos femeninos, jabón, etc.) y podían pedir más en cualquier momento».
- Personal del programa de violencia familiar

«Me sentí como en casa, debido a todas las imágenes hermosas, el personal fue amistoso desde la primera vez que entré».
- Sobreviviente

MARCAR LOS CUADROS: Dar la bienvenida a las personas al refugio

- Haga la admisión al refugio en varias fases de manera que los sobrevivientes no se sientan abrumados al recibir tanta información a la vez. Establezca tiempo para descansar y pregunte a las personas: «¿Están listos para escuchar más sobre cómo funcionan las cosas aquí, o prefieren esperar hasta esta tarde/mañana?»
- Proporcione información clara a todos los residentes sobre la salida del refugio y las políticas de extensión de estadía. Existen a menudo muchos rumores, y mucha confusión y preocupación sobre las salidas y las extensiones.
- De información simple y escrita sobre las políticas importantes. No espere que una persona que ha sido traumatizada recuerde la información.
- Pruebe el programa «Bienvenida al nuevo cliente» en el cual los clientes existentes pueden apuntarse para dar la bienvenida a los nuevos sobrevivientes, mostrándoles los alrededores cuando llegan por primera vez. Esto puede ayudar a fomentar un sentido de comunidad en el refugio, así como a disminuir el trauma de ingresar a un refugio por primera vez.
- Ofrezca la opción de reuniones semanales en la casa que pueden ser un lugar para proporcionar explicaciones de las políticas del refugio y las razones detrás de ellas, e invite a los sobrevivientes a que hagan preguntas y comentarios.
- Invite a los sobrevivientes a ofrecer comentarios en el Convenio de vivienda cooperativa. ¿Cómo creen que está funcionando?
- Eche un vistazo a las reglas y las políticas de salida del refugio y obtenga información de los sobrevivientes y del personal para ayudar a guiar las políticas que se alinean con los valores y filosofías centrales de la organización.
- Trabaje para disminuir los papeles de admisión y las preguntas en todos los departamentos mientras sigue enfatizando las oportunidades de servicio disponibles.

«Si no preguntas, no lo sabrás. Tienes que saber dónde/a quién preguntar, y no estamos acostumbrados a pedir nada».

- Sobreviviente, sobre por qué ayuda obtener información sobre qué recursos hay disponibles.

«Me gustaría una lista de servicios que pueda leer y comprender. No quiero repetir rumores para saber cuáles son los servicios».

- Sobreviviente

CONSEJO DE RECURSOS: Basado en los comentarios de cientos de sobrevivientes y personal para la violencia doméstica, TCFV desarrolló **un conjunto completo de formularios de admisión modelo descargables** en el [Paquete de recursos de admisión de sobrevivientes y archivo de casos de Creación de espacios más seguros](#). Formularios de muestra que puede usar y que se basan en los valores esenciales para toda admisión:

- culturalmente inclusivo
- disponible en los idiomas más comúnmente utilizados en diferentes comunidades
- usar lenguaje de género neutral y libre de juicios
- aclarar que los servicios son voluntarios y elegidos por los sobrevivientes

También puede descargar:

Listas de verificación de admisión residencial y no residencial que brindan a los sobrevivientes y defensores una versión instantánea de todo lo que los programas deben discutir en la admisión, para ayudar a mantener la admisión lo más manejable posible.

La **lista de verificación de recursos**, la cual es una hoja fácil de escanear para los sobrevivientes que muestra qué tipo de ayuda e información puede ofrecer el programa y les brinda a los sobrevivientes una forma rápida y no invasiva de compartir lo que les gustaría hacer un seguimiento. Este formulario es personalizable con opciones que se arrastran y sueltan para su programa.

Formularios en inglés, español, vietnamita y árabe en el centro de recursos en línea [Creando espacios más seguros](#) de TCFV.

Hoja de consejos: [Creando un entorno acogedor \(Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental\)](#)

Hoja de consejos: [Creando seguridad emocional \(Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental\)](#)

Servicios voluntarios

El movimiento de violencia familiar siempre se ha basado en las elecciones de los

GUÍA DIEC PARA LOS SERVICIOS VOLUNTARIOS

D Dar información sobre qué ayuda hay disponible.

I Invitar a los sobrevivientes a participar en los programas

E Enterarse de los sobrevivientes sobre lo que necesitan

C Confiar en el juicio de los sobrevivientes de qué es lo correcto para ellos

sobrevivientes sobre sus propias vidas. En años recientes, los fundadores de los centros de violencia familiar han aclarado el requisito de que todos los programas sean voluntarios. La ley que autoriza el financiamiento gubernamental para casos de violencia familiar establece que los centros para la violencia doméstica no pueden exigir que los sobrevivientes utilicen un conjunto de servicios en particular. Esto incluye clases parentales, asesoría, grupos de apoyo, incluso la gestión de casos. Los centros para la violencia

doméstica pueden informar y alentar el uso de estos recursos, pero los programas no pueden exigir a los sobrevivientes que usen algún servicio.

Por otro lado, la idea de servicios voluntarios no es difícil, se alinea más con nuestras creencias sobre el empoderamiento y reconocer a los sobrevivientes como los expertos de sus propias vidas. Por otro lado, en ocasiones puede ser difícil cuando hay muchos buenos recursos, y no sabes hacer cómo hacer para que los sobrevivientes los usen. Entonces, ¿qué hace?

En un entorno centrado en el sobreviviente que no se rige por reglas rígidas, la respuesta está en una conversación abierta y respetuosa. Hable con (no a) los sobrevivientes. Sea consciente de la dinámica de poder que viene con los roles de ayudante/ayudado y desarrolle relaciones con los sobrevivientes al no juzgar y comunicar curiosidad sobre sus necesidades, apertura a sus perspectivas y respeto por sus fortalezas.

Pregunta: *¿Cómo accederán los sobrevivientes a los servicios si no requerimos defensa/gestión de casos?*

COMPARTA información sobre qué servicios están disponibles en el programa durante la admisión y durante la estadía del sobreviviente. (Consulte la sección Ingreso de arriba para ver ideas sobre cómo hacer esto sin abrumar a las personas).

COMPARTA información sobre con qué tipos de cosas pueden ayudar los programas. Estar completamente centrado en el sobreviviente, la elección del sobreviviente significa más que elegir de un menú predeterminado de servicios. Ofrecer una lista de temas en los que puede ayudar, en lugar de solo una lista de servicios brinda a los sobrevivientes más flexibilidad para definir lo que necesitan y ofrece a los defensores una forma de personalizar los servicios para la situación de cada sobreviviente.

Pregunta: ¿Qué pasa si los sobrevivientes no están usando los servicios que pensamos que son los más importantes?

PREGUNTE ¿Cómo están? cuando los vea, sea curioso. Cuando hable, pregúnteles si tienen alguna pregunta sobre alguno de los servicios del programa o si han podido hablar con alguien como un administrador de casos o un consejero. «Es completamente tu elección; quiero ver contigo si tienes alguna pregunta o inquietud». Sea consciente de su impacto y de cómo un superviviente podría sentirse obligado debido a la dinámica de poder, incluso si no le está diciendo que tiene que hacer algo.

PREGUNTE si algo está interfiriendo para que usen alguno de los servicios que le gustaría usar. Es un gran momento para tener en mente la experiencia holística y de intersección de todos los sobrevivientes. Considere el contexto de lo que han compartido y, durante la conversación, vea que barreras pueden existir. Tal vez alguien desea ir a reuniones de grupo, por ejemplo, pero tiene que trabajar durante la hora de la reunión. Es posible que pueda encontrar soluciones para ayudar a eliminar las barreras que impiden que los sobrevivientes obtengan los servicios que desean de una manera que les funcione.

PREGUNTE qué servicios les serían útiles. Podría ser que las ofertas de servicio del programa no se sientan relevantes para lo que un sobreviviente necesita. Pregunte si hay algo en lo que el programa pueda ayudar durante este tiempo en la vida del sobreviviente.

Evaluación de las necesidades centradas en el sobreviviente y planificación de la seguridad

Para que los servicios voluntarios funcionen bien, los sobrevivientes necesitan espacio y tiempo para hablar sobre lo que necesitan para mantenerse a salvo y decidir sus próximos movimientos. Con una evaluación de las necesidades y una planificación de seguridad centradas en los sobrevivientes, ellos son los que deben definir sus prioridades. Los defensores son los que ayudan a los sobrevivientes a considerar sus opciones y ofrecen información sobre recursos adicionales.

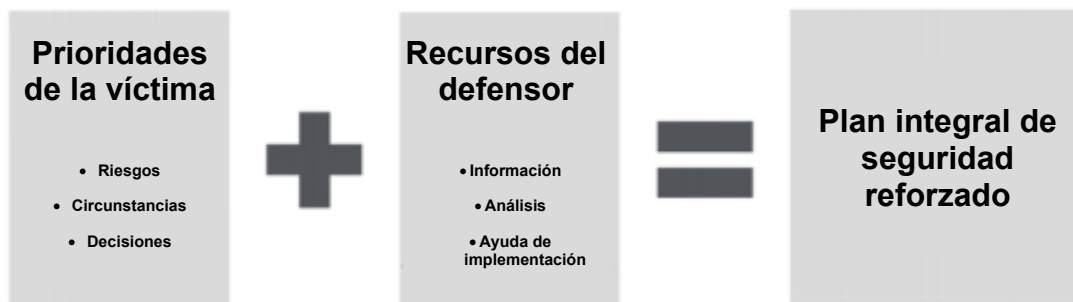


Figura 1– © 2014 SAGE Publications, Inc.

Jill Davies y Eleanor Lyon, *Vidas complejas/Elecciones difíciles: Defensa centrado en el sobreviviente*



¡Probando! ¿Cómo sueno?

¿Cómo nos acercamos a los sobrevivientes en los servicios? ¿Sonamos como padres, predicadores, jefes o sargentos instructores? ¿O sonamos como aliados, seguidores y compañeros de equipo? Prestar atención a cómo hablamos con los sobrevivientes significa prestar atención a nuestras suposiciones subyacentes y a las diferencias de poder que expresamos sin siquiera pretenderlo.



Lectura de tarea *Cambiando el guion* <https://wscadv.org/wp-content/uploads/2015/06/Changing-the-Script.pdf> ¿Cómo sueñas cuando están teniendo un buen día en el trabajo? ¿Y qué pasa cuando estás estresado/a? ¿Actúa diferentes guiones con diferentes personas? ¿Cómo suena cuando es más efectivo?

Lecturas

Hoja de hechos: [The Basics of a Voluntary Services Approach \(National Network to End Domestic Violence\)](#)

Guía breve: [Un Resumen: Victim Defined Safety Planning](#) (Jill Davies)

Capacitaciones

Planificación sobre seguridad

Seminario web de TCFV: [Risk Assessment and Survivor Safety Planning](#)

Seminario web de TCFV: [Defensa con técnicas de asesoría de pares](#)

Entrevistas motivacionales

Capacitación por video: Entrevistas motivacionales con sobrevivientes [Sesiones 1, 2 y 3](#)

Pasar de la aplicación de reglas a la cooperación

Si su programa ha trabajado para reducir las reglas y está utilizando una estructura de programa que se basa más en acuerdos cooperativos que en reglas, es posible que se sienta liberado del papel de ejecutor. O puede sentirse confuso/a acerca de cómo se supone que debe evitar que las cosas caigan en el caos. Establecer una estructura clara para los sobrevivientes y el personal del programa puede brindar un apoyo útil para la cooperación exitosa.

MARCAR LOS CUADROS: Establecimiento de expectativas para un enfoque cooperativo de los servicios

- Haga saber a los sobrevivientes lo que pueden esperar de usted y del centro.
- Permítales saber qué espera el programa de los participantes.
- Tómese un tiempo para repasar los Derechos y responsabilidades de los clientes y/o el Convenio de vivienda cooperativa con los sobrevivientes.
- Pregunte periódicamente a los sobrevivientes sus opiniones sobre los Derechos y responsabilidades de los clientes/Convenio de vivienda cooperativa. Comparta sus comentarios con su organización de manera que pueda seguir sintiendo confianza en que estos documentos cumplen con las necesidades del centro y de los sobrevivientes.

Cuando surgen los problemas: Soluciones basadas en la discusión

Cuando las cosas no van bien en un entorno de servicio basado en la cooperación, los defensores tratan cada situación con las personas en particular involucradas. En un entorno basado en reglas, el entendimiento podría ser que si hace algo que está prohibido (por ejemplo, romper el toque de queda o fumar adentro), recibirá esta consecuencia preestablecida (un informe, una oportunidad de aprendizaje, una pérdida de privilegios). A menudo, las consecuencias pueden acumularse y llevar a la salida del refugio o la terminación de los servicios. En un entorno de servicio basado en la cooperación, a menos que exista una amenaza inmediata a la seguridad, las respuestas de los defensores a los problemas no están estandarizadas ni detalladas por adelantado. En su lugar, si surge un problema, los defensores lo llevan al sobreviviente individualmente o lo llevan a una reunión de grupo si es un problema de grupo. Los defensores usan su juicio y habilidades de defensa para trabajar con los sobrevivientes y hablar sobre los problemas.



A continuación, se incluyen algunos aspectos a considerar sobre las soluciones basadas en debates en lugar de la aplicación de reglas:



- **El enfoque es encontrar una solución mutua juntos que funcione para todos los involucrados.** «*Veamos si se nos ocurre algo para solucionar esto*».
- **Identificar la necesidad.** «*Puedes decirme, desde tu perspectiva, ¿qué es lo que no está funcionando en esta situación?*»
- **Enfatice, escuche y afirme la experiencia y sentimientos del sobreviviente.** «*Parece que es difícil cuando...*»

- **Haga preguntas abiertas.** «¿Qué cree que funcionaría mejor? ¿Qué haría posible que ...? ¿Cómo podemos apoyarte?»
- **Gestione su diferencia de poder o jerarquía.** «Necesitamos mantener este como un lugar seguro y saludable para todos» en lugar de «No puedes hacer esto aquí».

Implementación: De las reglas a la vivienda cooperativa

Regla: Debes hacer las tareas asignadas todos los días en la hora estipulada.

Declaración de la vivienda cooperativa: Comprometerse a crear un espacio de vivienda cooperativa al mantener los espacios compartidos.

Regla: No se tolerarán las infracciones a la confidencialidad.

Declaración de la vivienda cooperativa: Respetar la información y la seguridad de los demás clientes al no compartir sus nombres ni información sobre ellos con nadie, aparte del personal de la agencia si es necesario.

Regla: Hora de silencio a las 8pm.

Declaración de la vivienda cooperativa: Para apoyar a todas las familias, le pedimos que sea cuidadoso con los niveles de ruido en la noche.

del Seminario web de TCFV ReCentering Services: Comprensión de la reducción de reglas en refugio y servicios

Cuando estás atorado

- Solución de problemas con un compañero de trabajo. Encuentre a otro compañero que esté trabajando en una estructura de reducción de reglas y vivienda cooperativa. Pregunte, «¿qué haces en situaciones como esta? ¿Qué más puedo intentar? ¿Qué podría hacer de forma diferente? ¿Qué estoy pasando por alto?»
- Llevarlo con el supervisor. Déjele saber que quiere hacer reducción de reglas y trabajo de vivienda cooperativa, pero está teniendo problemas y necesita apoyo e ideas para intentar nuevas opciones.
- ¡Comuníquese con TCFV! El personal de TCFV puede ayudarle a pensar sobre sus preguntas y brindarle recursos.

MENOS ES MÁS

«TODOS HEMOS TRABAJADO MUY DURO JUNTOS PARA CREAR UN ENTORNO MÁS DE APOYO PARA LAS MUJERES Y NIÑOS QUE VIVEN EN UN REFUGIO. LOS CAMBIOS QUE HEMOS HECHO TUVIERON UN IMPACTO INMEDIATO Y POSITIVO EN TODOS, TANTO EN LOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA COMO EN LOS MIEMBROS DEL PERSONAL. LOS PARTICIPANTES SENTÍAN QUE TENÍAN EL DERECHO A TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES Y EL PERSONAL SE SENTÍA COMO GUARDIANES DE UNA CÁRCEL.

AHORA LAS MUJERES QUE VIVEN EN NUESTRO REFUGIO PUEDEN ESTABLECER SUS PROPIAS REGLAS, TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES Y SENTIRSE APOYADAS AL HACERLO. EL PERSONAL PUEDE SER TESTIGO DEL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL DE LAS MUJERES. ¡ES UNA SITUACIÓN GANAR-GANAR PARA TODOS LOS INVOLUCRADOS! SEGUIREMOS NUESTRO VIAJE AL EXAMINAR NUESTRAS REGLAS DE PRÁCTICAS CONTINUAMENTE...»

-Reconsiderando los enfoques punitivos para el refugio
Debra K. Adams con Sherri Bennett - Programa para la violencia doméstica Safe Choice de la YWCA

Recursos relacionados: [_Rethinking Punitive Approaches to Shelter: One Shelter's Story](https://wscadv.org/wp-content/uploads/2015/06/Rethinking-Punitive-Approaches-to-Shelter.pdf)
<https://wscadv.org/wp-content/uploads/2015/06/Rethinking-Punitive-Approaches-to-Shelter.pdf>

Comentarios de los sobrevivientes

Los sobrevivientes se sienten más respetados cuando se les piden sus comentarios, y cuando pueden ver que sus ideas se toman con seriedad y tienen un impacto. Pedir las opiniones de los sobrevivientes y recibir de buena manera sus comentarios es una gran manera de interrumpir una dinámica de poder y crear una atmósfera de más equidad. Los sobrevivientes son también los expertos en cómo es recibir servicios en su programa; ¡sus ideas pueden mejorar su centro! Algunos consideran pedir la retroalimentación de los sobrevivientes:

«Llenar una queja es la única manera en que te escuchan». Pero esto no funciona para todos, algunos sienten que están causando problemas si lo hacen».
- Sobreviviente

MARCAR LOS CUADROS: ¿Cómo pedir retroalimentación a los sobrevivientes en su programa?

- Haga que la información sobre los procedimientos de quejas de los sobrevivientes esté disponible libremente para los sobrevivientes que utilizan los servicios. Maneje las quejas de forma oportuna, y sea claro con los sobrevivientes y el personal junto con la manera sobre en qué parte del proceso se encuentra la queja en cualquier momento dado. Use un comité del personal diverso con personas de varias partes de la agencia para revisar las quejas del sobreviviente.
- Compruebe con los sobrevivientes, en sus conversaciones regulares, sobre cómo van las cosas para ellos en el centro y si tienen sugerencias para el personal.
- Ponga cajas de sugerencias con papel y bolígrafos en los lugares compartidos. ¡Anúncielas! Revise las sugerencias con regularidad en las reuniones de personal y/o en las de la casa.
- Realice encuestas anónimas e informe sobre las acciones tomadas como resultado.
- Proporcione incentivos para los clientes actuales para completar las evaluaciones anónimas.
- Use iPads y herramientas como Mentimeter y Poll Everywhere para realizar una evaluación de los sobrevivientes en tiempo real.
- En los servicios residenciales, use las reuniones en la casa como un lugar para reunir las opiniones de los sobrevivientes e invitar sus perspectivas e ideas sobre cómo funcionan las cosas.
- Invite a los sobrevivientes a asistir a las reuniones del personal. Tenga un punto de la agenda de la reunión del personal regular para las aportaciones de los sobrevivientes.
- Realice grupos focales con clientes actuales para obtener sus opiniones. Proporcione alimentos y cuidado de niños. Tome notas y dé seguimiento a la información sobre qué resultó de sus comentarios.
- Establezca una junta asesora de residentes del refugio para sobrevivientes a fin de brindar información y orientación continuas al personal, la gerencia y los directivos del programa para la violencia doméstica.
- Como parte del cambio organizacional y procesos de crecimiento, reúnanse periódicamente con los antiguos residentes y sobrevivientes del refugio que hayan utilizado los servicios no residenciales para encuestarlos sobre las reglas y políticas del programa.

Afirmación cultural y competencia estructural

Estar centrado en el sobreviviente significa ser culturalmente receptivo y reflexivo sobre la opresión, el racismo, la inclusión y los prejuicios. Los programas se afirman culturalmente cuando aceptan cálidamente las diversas prácticas culturales y dan la bienvenida de manera proactiva a la diversidad que aportan los sobrevivientes y el personal. Para muchos sobrevivientes, la cultura es una fuente de identidad, resiliencia y fortaleza, un pozo del cual sacar agua.

La competencia estructural significa operar con conciencia de las formas en que los sistemas de opresión han puesto en desventaja y devaluado ciertas culturas mientras privilegian y sobrevaloran otras. Los prejuicios inconscientes, la desconfianza y las oportunidades diferenciadas son el resultado de la opresión estructural y tienen un efecto sobre los sobrevivientes y el personal de los programas y todos los demás aspectos de la vida. Cuando nos reunimos en los centros para la violencia doméstica, traemos todas nuestras identidades y experiencias con nosotros.

MARCAR LOS CUADROS: Hacer que su programa sea culturalmente afirmativo y estructuralmente competente

- Haga espacio para las prácticas culturales de los sobrevivientes como prácticas religiosas, días festivos, alimentos y conexiones con su comunidad fuera del refugio, por ejemplo.
- ¿Pueden las personas verse ellas mismas reflejadas en el entorno? ¿Hay miembros del personal que comparten sus identidades? ¿Liderazgo? ¿Los libros e imágenes en el espacio físico reflejan un rango diverso de culturas?
- Priorice contratar personal en todos los niveles de la organización, incluidos los directivos, quienes representan la demografía de la comunidad.
- Capacite a todo el personal sobre cómo reconocer y responder a sus propios prejuicios inconscientes y cómo ayudar a los sobrevivientes a abrirse paso entre los conflictos relacionados con prejuicios.
- Los suministros de cuidado para el cuerpo y de belleza en las instalaciones de servicio residencial deben reflejar las necesidades diferentes de todas las culturas que puedan ingresar en el programa.
- Los sobrevivientes deben poder llevar y preparar su propia comida en las instalaciones del refugio. En programas donde el personal prepara la comida, los sobrevivientes deben tener su opinión sobre los alimentos comprados para comidas y refrigerios.
- Tenga en cuenta las dinámicas de poder adicionales que entran en juego cuando las personas de identidades dominantes se relacionan con personas de identidades históricamente desfavorecidas.
- Pregunte cuáles son los pronombres preferidos de un sobreviviente y tenga cuidado de usar los correctos.
- Aprenda más sobre cómo la opresión estructural influye en la estructura organizacional. ¿Cómo hace su programa suposiciones culturales?

Comprenda que la opresión estructural influye en cómo las personas pueden acceder a recursos, desde servicios sociales hasta ayuda financiera, vivienda y empleo. Recuerde que los sobrevivientes son los expertos en sus propias experiencias, y no asuma nada sobre qué debe ser «fácil» o cómo trataran a las personas en los servicios sociales o instalaciones comunitarias fuera de su programa. Escuche a los sobrevivientes, siga su ejemplo y ayúdelos a elaborar estrategias basadas en lo que saben que es verdad sobre sus experiencias.

Recursos relacionados

Seminario web de TCFV: [Abriéndose paso por las intersecciones - Humildad cultural y enfoques informados en el trauma](#)

Seminario web de TCFV: [Módulo tres | Poder y privilegio](#)

Seminario web de TCFV: [Mujeres en la comunidad y contexto \(enfoque en servicios culturalmente responsivos para mujeres afroamericanas\)](#)

Seminario web de TCFV: [Planificación optimizada de la seguridad con sobrevivientes inmigrantes](#)

Seminario web de TCFV: [Apoyo a sobrevivientes de fe](#)

Capacitación: [Preguntas frecuentes de la comunidad LGBTQ](#)

Kit de herramientas: [Convertirse en organizaciones accesibles, culturalmente receptivas e informadas sobre el trauma \(NCDVTMH\)](#)

Lectura: [Prácticas organizacionales de justicia racial](#) (grupo de trabajo de comunidades de color de la coalición de Oregon contra la violencia doméstica y sexual)

Lectura: Apareciendo: [Cómo vemos, hablamos e interrumpimos la desigualdad racial que enfrentan los sobrevivientes de la violencia doméstica y sexual: Informe sobre From Margins to Center Listening Sessions, una iniciativa del Proyecto de Equidad Racial y Económica para Sobrevivientes \(REEP\)](#)

Lectura: [Cultura de supremacía blanca \(Tema Okun\)](#)

NOTA PARA LOS SUPERVISORES

Las acciones individuales son solo una parte del panorama para las organizaciones que buscan volverse más competentes culturalmente y más hábiles para responder a la opresión estructural. Las respuestas organizacionales son las formas más poderosas de garantizar que los centros para la violencia doméstica desarrollen sistemas y estructuras que estén equipados para servir a todos los sobrevivientes y crear entornos de igualdad y justicia. Las guías enumeradas aquí son recursos prácticos accesibles para organizaciones que buscan fortalecer su propia capacidad.

Capítulo 5 del libro de recursos Desmantelando el racismo, [«Desarrollo organizacional antiracista»](#)

[Apareciendo: Cómo vemos, hablamos e interrumpimos la desigualdad racial que enfrentan los sobrevivientes de la violencia doméstica y sexual: Informe sobre From Margins to Center Listening Sessions, una iniciativa del Proyecto de Equidad Racial y Económica para Sobrevivientes \(REEP\)](#)

Acceso al idioma

Imagine intentar de comprender y sanar de la violencia en su relación más íntima. Imagine hacerlo sin hablar el idioma de las personas a su alrededor que están intentando ayudar, muchos de los cuales tienen las llaves a los recursos que necesita. El acceso al idioma es crítico para los sobrevivientes. Se hablan 164 idiomas en Texas, siendo los dialectos español, vietnamita, chino, árabe y tagalo los más comunes después del inglés. El acceso al idioma en los centros para la violencia doméstica es esencial para que los sobrevivientes puedan beneficiarse plenamente de los servicios disponibles sin que su aislamiento se agrave.

De los casi 24 millones de personas en Texas de cinco años o más, el 65 por ciento habla solo inglés en casa. El resto habla más de 160 idiomas combinados.

*Fuente: 2009-2013
American Community
Survey*

MARCAR LOS CUADROS: Acceso al idioma en su programa

- ¿Hay ocasiones cuando nadie del personal en turno habla el idioma diferente al inglés? Ajuste los horarios del personal para corregir esto, O informe a los gerentes de programación que esto está creando problemas y perjudicando el acceso de los sobrevivientes a la gama completa de servicios.
- Priorice la contratación de personal suficiente que hable los dos idiomas predominantes en la comunidad, de modo que casi siempre haya alguien en turno que pueda hablar con los sobrevivientes en el segundo idioma más común.
- Asegúrese de que la información escrita que se proporciona a los sobrevivientes y se publica en el centro para la violencia doméstica esté disponible en los idiomas que se hablan comúnmente en la comunidad.
- Considere expandir la cobertura en las noches y los fines de semana de manera de que en esos turnos no se hable «solo inglés».
- Tenga defensores/voluntarios capacitados de guardia que hablen otros idiomas para que los sobrevivientes tengan acceso a apoyo en su propio idioma lo más rápido posible.
- Establezca contratos o acuerdos pro-bono con traductores/intérpretes locales para que los sobrevivientes que abordan problemas importantes con los trabajadores sociales y los defensores legales puedan proporcionar y recibir información precisa con interpretación en persona.
- La Language Line (línea de idiomas) ofrece acceso las 24 horas a intérpretes capacitados sin costo. Los miembros de TCFV obtienen mejores tarifas a través de Language Line, y TCFV puede ayudarle a conectarse y brindarle asistencia técnica sobre el uso de Language Line. Los departamentos de idiomas en las universidades locales pueden también ser una fuente de apoyo a nivel comunidad.

Recursos sobre el acceso a los idiomas

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](#).

Seminario web de TCFV: [Idioma, cultura y violencia basada en el género: Garantizar un acceso significativo a personas con dominio limitado del inglés y personas sordas o con problemas de audición](#)

Bienestar y apoyo de pares para defensores

Cuando se trabaja en el campo de la violencia doméstica, eres testigo del trauma a diario. Incluso con límites, un defensor también es una persona y resultará impactado por la intensidad de este trabajo. Es importante respetar sus propias necesidades y emociones para que pueda mantener su presencia para los supervivientes y ser nutrido en su función. Su agencia, sus compañeros y usted pueden jugar una parte en el panorama de autocuidado. Algunas de la sugerencias aquí enumeradas son cosas que puede hacer solo. Algunas son actividades que puede hacer con sus compañeros de trabajo. Algunas son cosas que usted y sus compañeros podrían pedir a la administración de su organización para implementar.

Algunas cosas a considerar:

- ❖ Busque apoyo de su supervisor. Considere si puede usar la supervisión como un tiempo para descargar y trabajar por problemas difíciles.
- ❖ Establezca un tiempo regular para reunirse con compañeros para recibir apoyo. No es una reunión de personal formal, sino una oportunidad para informarse y comunicarse entre sí sobre lo que se avecina.
- ❖ Intente relajarse durante su tiempo libre. Haga algo que le guste con su familia o amigos. Haga una lista de actividades que le hagan sentir lleno de energía, relajado o feliz. Trate de hacer una de esas cosas al día.
- ❖ Cuide las cosas básicas. Coma suficiente, beba suficiente agua y duerma bien. Mueva su cuerpo de manera que le ayuden a dejar ir el estrés, ya sea caminar, estirarse o bailar.
- ❖ Haga un autoexamen de estrés traumático secundario con la Escala de Calidad de Vida Profesional.
- ❖ Descargue y use el [Desafío de cuidado personal de 21 días](#) para poner fin a la violencia. ¡O sea más responsable e inscribbase en la versión en vivo del Desafío de cuidado personal de 21 días!
- ❖ Tome un permiso por enfermedad cuando se enferme y días de permiso personal cuando los necesite. Si algo lo impide, ¿puede hablar con su supervisor u otros compañeros sobre las barreras al bienestar? Considere también utilizar su Programa de asistencia al empleado si es posible. Es un beneficio que puede ayudarle a brindarle apoyo ofreciéndole cosas como terapia por una cierta cantidad de sesiones.

NOTA PARA LOS SUPERVISORES

Para apoyar verdaderamente a los defensores, es clave enfocarse en algo más que el cuidado personal; ¡Promover el bienestar debe ser un objetivo! Considere las formas en que la supervisión puede brindar tiempo para hablar sobre la experiencia de los defensores del trauma secundario y use formas creativas para apoyar al personal. Considere las siguientes ideas:

- Terapia pagada para defensores incluida en todas las subvenciones como política de bienestar estándar.
- Ofertas de grupos de apoyo para el personal.
- Políticas holísticas de permiso y tiempo libre que apoyen a los defensores a llamar para días de bienestar y simplemente decir: «*Hoy no puedo ser mi mejor versión*».
- Tiempo de apoyo para que el personal pase el rato; las relaciones con compañeros de trabajo de apoyo son un factor de bienestar enorme.
- Organice eventos de agradecimiento con regularidad en lugar de una vez al año.

Recursos relacionados

[Medida de calidad de vida profesional](#) y [Autoevaluación de la medida de calidad de vida profesional](#)

Lecturas en línea

[Autocuidado para la sostenibilidad y el impacto](#) (Moverse para terminar la violencia)

[Cuidar de los demás cuidándose a sí mismo](#) (Moverse para terminar la violencia)

[Normalización del descanso](#) (Moverse para terminar la violencia)

[Cuando la violencia doméstica afecta a los ayudantes](#)

Capacitaciones en línea

Seminario web: [Mantén tu copa llena: Respondiendo al trauma indirecto](#) (OCADSV) y [folletos de seminarios web](#)

Seminario web: [Sosteniéndonos en el trabajo: Enfoques, autoconciencia y autocuidado informados sobre el trauma](#) (NCDVTMH)

Libros

[Trauma Stewardship: The Everyday Guide to Caring for Self While Caring for Others](#) (Laura van Dernoot Lipsky, 2009.)

[The Age of Overwhelm: Strategies for the Long Haul](#) (Laura van Dernoot Lipsky, 2018)

[The Compassion Fatigue Workbook: Creative Tools for Transforming Compassion Fatigue and Secondary Traumatization](#) (Françoise Mathieu, 2012)

[Overcoming Compassion Fatigue: A Practical Resilience Workbook](#) (Martha Teater and John Ludgate, 2019)

SELECCIÓN ESPECIAL PARA LOS SUPERVISORES:

Personal de apoyo para organizaciones sostenibles centradas en los sobrevivientes

El compromiso con el bienestar del personal es esencial para un enfoque basado en el trauma.

El Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental entrevistó a 45 programas que atienden a sobrevivientes de la violencia doméstica, agresión sexual, trata y tortura. Todos los programas compartieron que, para ellos, «la respuesta organizacional para apoyar la salud y el bienestar del personal es integral para un enfoque de su trabajo basado en el trauma». Cada programa «integró una comprensión profunda de cómo el trauma puede afectar tanto a los sobrevivientes como al personal en la forma en que se apoya y supervisa al personal» a través de prácticas como supervisión reflexiva, actividades de bienestar para los miembros del personal y apoyos para abordar el traumatismo indirecto. *Fuente: Informe de prácticas prometedoras de NCDVTMH*

¿CÓMO PUEDEN LAS ORGANIZACIONES APOYAR EL BIENESTAR DEL PERSONAL?

Los estudios sobre las realidades del trauma indirecto y el agotamiento de los trabajadores de crisis señalan la importancia de considerar el bienestar del personal como un elemento esencial de las organizaciones centradas en los sobrevivientes. Los factores estructurales y las estrategias de gestión en una organización pueden convertirse en barreras para el bienestar del personal, pero las organizaciones también pueden desarrollar estructuras y prácticas de gestión que sirvan como apoyos significativos para el bienestar del personal. La siguiente sección para supervisores detalla recomendaciones para apoyar el bienestar del personal a través de compensaciones, dotación de personal, clima organizacional y capacitación del personal.

Nota: La capacidad organizacional es un tema continuo en una década de conversaciones que TCFV ha llevado a cabo con el personal de primera línea, los sobrevivientes, los gerentes y los directores. En todo el estado, los programas se esfuerzan por ayudar a los sobrevivientes a hacer más con menos, mientras que el personal y los sobrevivientes sienten los impactos de la falta de personal. Las siguientes recomendaciones incluyen patrones de dotación de personal y capacidad organizativa como componentes del bienestar del personal. Los elementos destacados se extraen de las recomendaciones de la encuesta de Experiencias de compensación e información ocupacional de servicios para víctimas (VOICES), realizada por el Instituto sobre Violencia Doméstica y Agresión Sexual con la participación de 530 defensores. Resumen de hallazgos disponible [en línea](#).

Pago y beneficios

- **Aumento de salario justo y costo de vida regular. Nadie entra en este trabajo para hacerse rico, pero para algunos trabajadores en violencia doméstica, luchar para llegar a fin de mes es el precio de hacer su trabajo. Los trabajadores de la violencia doméstica también han compartido con TCFV que las disparidades en salarios, beneficios y oportunidades de capacitación entre departamentos parecen reflejar una valoración diferencial del trabajo que realizan los diferentes miembros del personal y una valoración diferencial de las personas que realizan ese trabajo.**
- **Mejorar la compensación, beneficios y permiso. Desarrolle estrategias no solo para aumentar el salario, sino también para proporcionar paquetes de permisos y beneficios flexibles y creativos, que incluyan seguro médico, vacaciones y jubilación.**
- **Priorice el examen de las escalas salariales de la organización y las oportunidades de promoción. Proporcione oportunidades para avances y promociones. Tenga procedimientos claros de contratación dentro de la organización.**
- **El personal bilingüe/multilingüe que se espera que esté «de guardia» (ya sea dentro del centro o cuando esté fuera) para abordar las lagunas en la capacidad de la agencia para atender a los sobrevivientes que hablan idiomas distintos del inglés debe pagarse monetariamente con una diferencia de idioma en su salario.**
- **Brinde permisos por enfermedad con goce de sueldo y una cultura que apoye el tomarlos. Cree un horario de guardia para que haya una persona de respaldo disponible en caso de que alguien necesite llamar para reportarse enfermo. Esto hace posible que los trabajadores tomen tiempo por enfermedad sin preocuparse de que estén cuidando su propio bienestar a expensas de los sobrevivientes.**

Clima organizacional

- Incremente la comunicación de calidad y la transparencia de los directivos. Ayude a mejorar la comprensión y la satisfacción de los trabajadores con el funcionamiento de la agencia aumentando la transparencia en la toma de decisiones, las necesidades de la agencia y la formulación de políticas.
- Mejore el clima laboral con la implementación de políticas y capacitando a todo el personal sobre diversidad e inclusión, al contratar y conservar personal diverso y aumentar la representación de identidades distintas entre los líderes.
- Viva la misión: promover la equidad y los valores compartidos. Mejore las experiencias del personal mediante el uso de enfoques de gestión que compartan el poder y «hablen la plática, caminen el camino» de los valores organizacionales.

Dotación de personal y programación de horarios

- Tenga personal en todos los turnos y roles de forma adecuada. Las noches y los fines de semana son periodos cuando los trabajadores de la violencia doméstica tienen más trabajo. La cantidad de personal infantil, personal de consejería y personal bilingüe a veces es demasiado bajo para satisfacer las necesidades presentadas. Estos son factores de estrés muy reales para el personal y los sobrevivientes también. Trabaje con el personal y los sobrevivientes para ver dónde están las necesidades.
- Diseñe puestos con un equilibrio en mente. Los puestos deben estar equilibrados no solo por contacto con los clientes, sino también por el número de tareas y personas supervisadas. El trabajo compartido y las estrategias de liderazgo compartido son opciones para los puestos tradicionalmente estresantes. *

Retroalimentación del personal y toma de decisiones

- Brinde al personal la capacidad de tomar decisiones en el curso de su trabajo y oportunidades para participar en las decisiones organizacionales que les afectan. La satisfacción en el lugar de trabajo aumenta y el estrés disminuye cuando los trabajadores no se sienten microadministrados, sienten que se respetan sus habilidades y comprenden los parámetros dentro de los cuales tienen la flexibilidad para determinar cómo manejar las cosas en el trabajo.
- Lleve a cabo encuestas anónimas trimestrales sobre ideas e inquietudes que se abordarán en las reuniones del personal.
- Realice encuestas en vivo en las reuniones del personal para obtener información anónima del personal en tiempo real sobre preguntas importantes.
- Tenga horarios regulares (al menos trimestrales) para que el personal hable sobre lo que funciona y lo que no en la organización y en sus esfuerzos diarios para brindar atención centrada en el sobreviviente e informada sobre el trauma.
- Integre las perspectivas del personal al desarrollar procedimientos para la comunicación del personal. El personal puede ayudar a los líderes de la organización a crear procedimientos transparentes para comunicar cambios dentro de la agencia. El personal también puede ayudar a desarrollar procedimientos para responder a preocupaciones éticas y manejar la resolución de conflictos dentro de la agencia.

Capacitación del personal

- Brinde a todo el personal acceso a capacitación y educación continua durante el tiempo de trabajo. ¡No tiene que ser caro! TCFV ofrece oportunidades de capacitación regionales y locales, junto con seminarios web en línea sin costo. Futures Without Violence, VAWNet, el Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental, y el Centro para la Voluntad y Justicia para Sobrevivientes tienen un menú extenso de capacitaciones en línea disponibles de forma gratuita. Las organizaciones también pueden tener grupos de lectura para hablar sobre artículos de libros juntos como una forma de desarrollo de personal.
- Los protocolos de capacitación interna y desarrollo del personal deben garantizar que todo el personal, sin importar el puesto, se someta a una capacitación interna inicial de 40 horas y se les ofrezca tiempo durante el trabajo para lograr el desarrollo del personal.
- Brinde a todo el personal capacitación constante y consistente para desarrollar habilidades, establecer una visión compartida para la prestación de servicios y prevenir el agotamiento.
- Los temas de capacitación recomendados incluyen En sus zapatos, Resolución de conflictos, Servicios centrados en el sobreviviente, Salud mental y trauma, Escucha activa, Entrevistas motivacionales y Defensa económica.
- El proyecto ReCentered y la encuesta VOICE indican que las necesidades de capacitación prioritarias son: diversidad e inclusión, educación financiera/defensa económica y cómo apoyar a los sobrevivientes a ser padres después de la violencia.

Sistemas de apoyo para el personal

- Brinde al personal oportunidades para la creación de una comunidad y la conexión entre los departamentos, incluidos los días de reconocimiento del personal. El apoyo social entre compañeros de trabajo y la capacidad de hablar sobre el estrés y las experiencias laborales mejora la satisfacción laboral.
- Brinde oportunidades periódicas de información y apoyo emocional con supervisores, consejeros o programas de asistencia al empleado. Las mejores prácticas incluyen proporcionar al personal acceso gratuito a terapeutas externos (no al personal del programa) que puedan ofrecer apoyo individual o grupal.
- Utilice la supervisión de pares definida por los defensores como una fuente adicional de apoyo.
- Desarrolle prácticas organizativas que apoyen el trabajo en equipo en toda la agencia y proporcionen formas para que el personal del refugio y no residenciales colaboren, se apoyen mutuamente y aprendan sobre su trabajo respectivo.
- Apoye a aquellos en roles de servicio directo. Se debe considerar cuidadosamente el número de casos de clientes por volumen y complejidad. La supervisión regular y de calidad ayudará al personal de servicio directo a desarrollar estrategias para manejar el estrés en el lugar de trabajo. La supervisión debe abordar la carga de trabajo y las áreas para crear equilibrio.
- Facilite el bienestar y el afrontamiento. Las formas profesionales de afrontamiento incluyen capacitación para el personal en manejo del estrés, planes de autocuidado profesional y supervisión de calidad. Ofrezca días de salud mental personal, horarios flexibles, sabáticos y reconocimiento del contenido laboral estresante.*

Capacidad organizacional

- **Revise los patrones de dotación de personal y los momentos de mayor necesidad con el personal y los supervivientes para garantizar una dotación de personal suficiente. Preste atención a la forma en que los niveles de personal responden a las necesidades de los niños que no hablan inglés y de los niños en los servicios, ya que generalmente se trata de áreas con poco personal que ejercen presión sobre el personal y los sobrevivientes.**
- **Use encuestas para los sobrevivientes y el personal para determinar qué tipos de servicios no tienen el personal adecuado.**

Recursos de bienestar para el personal para la gestión organizacional:

El kit de herramientas para el trauma indirecto para el bienestar del personal: Este recurso de la Oficina para Víctimas de Delitos del Departamento de Justicia de EE. UU. contiene una guía detallada para fortalecer la respuesta de su organización al trauma indirecto, que incluye un Plan para una organización informada sobre el trauma indirecto, una hoja de puntuación y un plan de acción organizacionales personalizables, y una guía de preparación organizacional para los servicios a las víctimas.

Informe de estrés por incidentes críticos: un proceso desarrollado para los socorristas y otras personas expuestas a incidentes traumáticos en el curso de su trabajo. Útil cuando un grupo de personal ha experimentado juntos un incidente particularmente traumático.

Informe de compensaciones de TCFV

Seminario web de TCFV: Satisfacción de la carrera de defensor: Investigación sobre el estrés ocupacional, apoyo a compañeros y supervisión

Seminario web: Estrategias concretas para la supervisión reflexiva y basada en fortalezas: Apoyos organizativos para organizaciones y servicios para la violencia doméstica informados en el trauma Parte I

Seminario web: Estrategias concretas para la supervisión reflexiva y basada en fortalezas: Parte II

Guía: Guía sobre el trauma indirecto: Soluciones recomendadas para trabajadores antiviolencia (Health Canada)

Investigación: Informe de la Encuesta de experiencias de ocupación, información y compensación del Servicio a Víctimas de Texas (VOICE). Si no tiene mucho tiempo, revise el Resumen de hallazgos.

Vida y trabajo en el refugio

Los servicios residenciales son situaciones únicas. Refugio de emergencia, vivienda a corto plazo, vivienda de transición a largo plazo: todos crean oportunidades para la conexión, la sanación, la seguridad y el empoderamiento. Y todos contienen oportunidades para el conflicto, la incomodidad, riesgo y el control. Cualquiera que haya vivido o trabajado en un refugio no se sorprendería al saber que los defensores del proyecto TCFV ReCentered nombraron

universalmente la vida comunitaria como el mayor desafío de estar en un refugio. Las siguientes secciones enumeran los problemas más comunes identificados por los defensores y sobrevivientes al trabajar y vivir en refugios. Ofrecen algunas herramientas e ideas para ahondar en estos problemas de una manera centrada en los sobrevivientes e informada en el trauma.

El cuidado de los niños

Para los sobrevivientes que son padres, el cuidado de los niños es uno de los servicios más apreciados que ofrece un programa. Los sobrevivientes necesitan quien cuide a los niños cuando están en citas y entrevistas de trabajo. Necesitan del cuidado de los niños cuando salen a asesoría ya los grupos de apoyo. Brindar cuidado de los niños elimina una barrera común para acceder a los servicios.

«Si no hay guardería, no podemos hacerlo».

- Sobreviviente

«Necesito la guardería en el refugio porque no confío en otros lugares y quienes trabajamos necesitamos de la sensibilidad especial para los niños, con formas agradables de disciplina. Es difícil lidiar mentalmente con los niños para que no se dañen más, pero estamos lidiando con nuestras propias cosas».

- Sobreviviente

MARCAR LOS CUADROS: Haga que el cuidado de los niños esté disponible en su programa

- Proporcionar cuidado de niños durante los grupos de apoyo y las reuniones domiciliarias facilita que los padres participen plenamente en estos recursos.
- Haga que el cuidado de niños en el centro esté disponible para que los sobrevivientes se inscriban en otros momentos. Sea flexible sobre para qué los sobrevivientes puedan usar el cuidado infantil; atender asuntos y tomar un respiro son importantes.
- Los programas más pequeños sin servicios dedicados a los niños deben considerar la designación de un defensor en cada turno para brindar cuidado infantil y crear una verdadera disponibilidad para ese recurso.
- Los programas deben gestionar la capacidad del personal para garantizar que el cuidado infantil siga estando disponible para los supervivientes, incluso si no se cuenta actualmente con un puesto dedicado al cuidado infantil.
- Haga lluvia ideas con el personal y los sobrevivientes para identificar brechas y maximizar la accesibilidad a los recursos de cuidado infantil.
- Establezca asociaciones con centros de cuidado infantil en la comunidad y capacíteles sobre la atención basada en el trauma para aumentar la disponibilidad para los residentes. Algunos proveedores de cuidado infantil pueden estar dispuestos a organizar un sistema de vales para que el centro para la violencia doméstica subsidie algunos costos de cuidado infantil. Considere la calidad de la atención y la accesibilidad de la ubicación de dicho proveedor.
- Comuníquese claramente en conversaciones y por escrito sobre qué tipo de cuidado de niños está disponible en el refugio y cómo los sobrevivientes pueden acceder a él. (Por ejemplo, coloque un volante de una página en el área de cuidado infantil que indique a las personas cómo acceder al cuidado infantil en el lugar publicado).
- A largo plazo, considere desarrollar la capacidad para el cuidado de niños en el lugar del refugio.

«Hay una gran cantidad de cosas que hemos cambiado. Al igual que nuestro cuidado de niños y transporte: no tiene que 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».

- Profesional para la violencia doméstica, hablando sobre cómo un programa cambió sus políticas de cuidado infantil después de participar en ReCentered

Servicios para niños

La preocupación por el bienestar de sus hijos es una de las razones más comunes que dan los padres sobrevivientes para ingresar al refugio. Sin embargo, los refugios no siempre están diseñados para ayudar a los niños a lidiar con el abuso al que se han enfrentado. En la encuesta de ReCentered, los sobrevivientes en promedio respondieron que era solo «algo cierto» que los programas brindaban oportunidades para que los niños recibieran ayuda para lidiar con sus experiencias. Los niños en los refugios también vienen de un trauma, y es natural que actúen mal de varias maneras. La conducta de los niños puede a menudo ser una fuente de conflicto entre los residentes de los refugios o entre los residentes y el personal.¹ Tener suficientes servicios para niños puede ayudar a reducir esta fricción y apoyar a los niños, padres y sobrevivientes sin niños en el refugio.

MARCAR LOS CUADROS: Provisión de servicio a niños en su programa

- En la admisión comparta información con todos los sobrevivientes que sean padres sobre los servicios disponibles para los niños.
- Comparta información con todos los sobrevivientes que son padres sobre los efectos de la violencia doméstica en los niños y cómo los padres pueden apoyar a los niños que han sido testigos de violencia doméstica.
- Haga que una habitación o sala de juegos para niños esté disponible en entornos de servicios residenciales y no residenciales. Si el personal limita las horas en que el espacio está disponible, publique un horario que deje claro cuándo los niños pueden usarlo y en qué contexto.
- Ofrezca grupos terapéuticos para niños en el lugar durante los grupos de apoyo para adultos.
- Si la capacidad del personal es una barrera para brindar servicios para niños, los programas podrían solicitar fondos adicionales de subvenciones del gobierno o fundaciones comunitarias para mejorar sus servicios para los niños. Los programas pueden considerar la posibilidad de contratar a consejeros locales para proporcionar servicios de medio tiempo a un costo reducido para el programa y pensar de manera creativa sobre cómo coordinarse con los recursos de la comunidad local para complementar lo que ofrece el programa.

¹ Lyon, E., Lane, S., Menard, A. (2008). Satisfacción de las necesidades de los sobrevivientes: *Un estudio de varios estados sobre experiencias en refugios para casos de la violencia doméstica*. Instituto Nacional de Justicia. Obtenido de <https://vawnet.org/sites/default/files/materials/files/2016-08/MeetingSurvivorsNeeds-FullReport.pdf>

Recursos

- [Futuros prometedores: Mejores prácticas para atender a niños, jóvenes y padres que sufren violencia doméstica](#)
- [Futuros prometedores sin violencia: Qué necesitan los niños](#) – Una hoja informativa sobre los fundamentos para ayudar a los jóvenes a recuperarse de la violencia doméstica
- [Futuros prometedores sin violencia: Intervenciones para niños y jóvenes](#) – Una base de datos de búsqueda de programas y planes de estudio de servicios para niños
- [Consejos para apoyar a niños y jóvenes expuestos a la violencia doméstica: Lo que puedes ver y lo que puedes hacer](#)
- [Centro de recursos de TCFV](#) sobre cómo trabajar con sobrevivientes con casos abiertos de CPS. (<https://tcfv.org/policy/working-with-cps/>) Incluye tarjetas de derechos para sobrevivientes en [inglés](#) y en [español](#)

Supervisión de los niños

Ni la ley de Texas ni los requisitos de los patrocinadores para la violencia doméstica exigen que los refugios tengan reglas sobre cómo los sobrevivientes supervisan a sus hijos mientras están juntos en un refugio. Sin embargo, no es raro que los refugios tengan una regla que requiera que los sobrevivientes mantengan a sus hijos a la vista en todo momento en el lugar. Los sobrevivientes informaron que encontraron esta regla innecesaria, inconveniente e inapropiada para familias con niños mayores.

MARCAR LOS CUADROS: Políticas de supervisión de niños centradas en el sobreviviente

- Use el convenio de vivienda cooperativa para establecer expectativas sobre cómo los sobrevivientes y sus hijos comparten el espacio en el refugio. Sea claro sobre dónde y cuándo es aceptable el juego ruidoso y estar corriendo.
- Brinde información sobre los efectos del trauma en los niños de manera que los sobrevivientes pueden tomar decisiones informadas sobre cómo supervisan a sus hijos en el refugio.
- Considere el rango apropiado de edad para cualquier regla o pauta sobre la supervisión cercana de los hijos. Realice reuniones con el personal y con residentes actuales y antiguos para sugerir ideas juntos sobre la realización de ajustes en las reglas de supervisión de los hijos.
- Aborde situaciones individuales o inquietudes de seguridad cuando surjan, en lugar de usar reglas generales que restringen a todos.

Tareas

Las tareas son una fuente común de conflicto en los refugios para la violencia doméstica, entre defensores y sobrevivientes, y entre los residentes en el refugio. Estos conflictos interfieren con el desarrollo de conexiones de apoyo. Las luchas por las tareas pueden incluso comprometer la seguridad emocional del programa para los sobrevivientes que experimentan la lucha como una

«Les decimos qué hacer, y sus abusadores les decían qué hacer en todo momento».

- Miembro del personal



dinámica de padres/hijos o sargento/recluta que pueden recordar el control de su abusador o la crítica de sus tareas domésticas. Los sobrevivientes que son padres a menudo comentan sobre los desafíos con equilibrar el cuidado de los niños con la atención a sus tareas asignadas.

Comprenda que no siempre los sobrevivientes van a ser proactivos para decirle los problemas que tienen con el sistema. No siempre se acercarán de la manera más reflexiva o responderán con el tono de voz que prefiere. Están saliendo de un trauma y aún tienen reacciones al este. Si espera esto, puede configurar interacciones para el éxito. Si necesita hablar con alguien sobre que no hace su tarea, piense en la dinámica de poder y abra una conversación basada en querer apoyarle, empatizando con una curiosidad genuina sobre lo que ayudaría. *«Te he visto tratando de hacer que tu hijo se acueste por la noche para poder salir y hacer las cosas para las que te inscribiste, y he notado que últimamente parecía una lucha. ¿Cómo está funcionando la rutina nocturna de aquí para ti? ¿Cómo van las cosas? "¿Cómo podemos ayudar?"*

MARCAR LOS CUADROS: Formas para hacer que las tareas se centren más en el sobreviviente

- Considere contratar alguien de labores domésticas para que vengan una o dos veces a la semana. O contrate un puesto y que su responsabilidad principal sea de hacer el mantenimiento y las tareas del refugio.
- Dé a los residentes un periodo de gracia de unos días cuando ingresen al refugio antes de que tengan que hacer tareas.
- Haga que las personas se inscriban en las tareas en lugar de asignarlas, para que los sobrevivientes puedan elegir lo que tenga más sentido para sus horarios, circunstancias y preferencias.
- No designe horas estrictas para completar las tareas. Permita que ellos adapten las tareas a sus horarios.
- Utilice incentivos (pequeños obsequios como refrescos, maquillaje o donaciones) para alentar la finalización de las tareas del hogar y motivar a las personas a inscribirse en tareas menos populares.
- Algunos refugios utilizan un sistema de «dólares de refugio», donde los residentes pueden obtener crédito en la tienda de segunda mano o artículos que no suelen estar disponibles, como dulces o refrescos.
- Hable sobre las tareas en el contexto de convenios de vida cooperativa que apoyan la vida comunal exitosa en el refugio.

Resolución de conflictos

En un amplio estudio de varios estados sobre las experiencias de los sobrevivientes en los refugios para la violencia doméstica, el problema número uno que identificaron los sobrevivientes fue el conflicto con otros residentes. Los programas pueden intentar arreglar las cosas con tareas domésticas, cuidado de niños y arreglos de privacidad para que los sobrevivientes tengan menos ocasiones de conflicto. Pero la vida comunitaria siempre tiene el potencial de volverse inestable, por lo que es útil ofrecer a los sobrevivientes en servicios residenciales algunas habilidades y herramientas para la resolución de conflictos.

MARCAR LOS CUADROS: Reducción de conflictos en el programa de su refugio

Habilidades para la resolución de conflictos

Los defensores y otro personal del refugio a menudo son llamados como mediadores. Las habilidades de desescalamiento pueden ayudar a los defensores a calmar situaciones antes de que lleguen al nivel de crisis, y las herramientas de resolución de conflictos pueden brindar nueva claridad y conexión. TCFV ofrece periódicamente capacitación en resolución de conflictos adaptada a los defensores sin costo para los programas.

- Los programas pueden ofrecer a los sobrevivientes un apoyo similar para desarrollar sus habilidades para resolver conflictos y comunicarse a través de las diferencias. Por ejemplo, podría tener sesiones para compartir habilidades en las reuniones de la casa sobre comunicación no violenta y resolución de problemas. Esto da a los sobrevivientes acceso a herramientas que apoyan tener experiencias más pacíficas y una vida cooperativa.**

MARCAR LOS CUADROS: Reducción de conflictos en el programa de su refugio (cont.)

Compartir habitación

Compartir una habitación con un extraño es una de las cosas más desafiantes que los programas les piden a los sobrevivientes. No siempre genera conflictos, pero vale la pena pensar en cómo reducir las tensiones y la incomodidad de compartir la habitación.

- Primero, evite que se comparta habitación, de ser posible. La configuración física del refugio combinada con la gran necesidad en la comunidad a veces hace que compartir la habitación sea inevitable, especialmente cuando un refugio ya está funcionando a plena capacidad. Al diseñar o se desarrollar un refugio y otras instalaciones de servicio residencial, intente eliminar la necesidad de compartir habitaciones.**
- Cuando no se puede evitar el compartir habitación, use un sistema de emparejamiento de compañeros de cuarto para facilitar algunas de las dificultades comunes. Puede hacer preguntas a los sobrevivientes como, ¿Te gusta quedarte dormido/a con las luces encendidas o apagadas? ¿Te levantas temprano o tarde? ¿Cuál es tu horario laboral?**
- Permita cambios de habitación para que los sobrevivientes tengan la libertad y la flexibilidad de probar otros arreglos para compartir habitaciones si el primero no está funcionando.**

Consistencia y comunicación con todo el personal

La consistencia puede ser difícil de conseguir en entornos de servicios residenciales, donde la cobertura de 24 horas y múltiples situaciones urgentes todos los días hacen que la comunicación sea un desafío. Tanto los sobrevivientes como el personal informan comúnmente que las reglas se aplican de manera diferente de un miembro del personal a otro, o en un turno frente a otro. Los sobrevivientes escuchan diferentes cosas de diferentes personas sobre cómo inscribirse en servicios de cuidado de niños, transporte, consejería o servicios legales. La inconsistencia puede sentirse para los sobrevivientes como favoritismo o como si los intentaron enloquecer cuando están trabajando duro para «hacerlo bien» y abrirse camino por el sistema en el refugio, pero el suelo

sigue moviéndose bajo sus pies.
Especialmente cuando a los residentes les preocupa que los saquen por «hacerlo mal», la inconsistencia crea una sensación real de inseguridad emocional. Los sobrevivientes también expresaron frustración cuando les hacían las mismas preguntas cuando se reunían con una nueva persona del personal.

«Tienes que estar repitiendo tu historia, tienes que estar reviviéndola una y otra vez». La admisión repite las mismas preguntas de la línea directa luego el trabajador de caso hace las mismas preguntas que la admisión».

- Sobreviviente

MARCAR LOS CUADROS: Mejora de la comunicación y consistencia para los sobrevivientes

- Ayuda mucho tener tiempo para la comunicación entre el personal, ya sea en un superposición de turnos o un entorno de reunión de personal. Tener un procedimiento establecido o un espacio separado para informar como una práctica regular sobre el turno anterior y los problemas actuales también puede reducir las preocupaciones que los sobrevivientes puedan tener si ven a los defensores compartir información en el cambio de turno y les preocupa que haya un problema.
- Con el permiso de los sobrevivientes, comparta la información de la admisión y la gestión de casos con el resto del personal. Pregunte, «¿Está bien si comparto lo que dijiste sobre esto con los demás del personal aquí?» De esa manera, la siguiente persona que se reúna con ellos puede empezar con, «Fulanita me dijo lo que le contaste. ¿Hay algo más que desees agregar a lo que ustedes dos hablaron?» Esto evita que los sobrevivientes tengan que volver a decir su historia una y otra vez.
- Use un registro escrito o base de datos informática para dar seguimiento a la información importante de los sobrevivientes de un turno a otro. Asegúrese de seguir las pautas de confidencialidad y documentación de manera de no poner en riesgo a los sobrevivientes por cualquier información almacenada. (TCFV tiene información sobre las mejores prácticas para la confidencialidad y la documentación en la guía técnica para Crear espacios más seguros: Paquete recurso de admisión de sobrevivientes y archivo de casos así como capacitaciones grabadas en el mismo lugar).
- Proporcione información clara para todos los sobrevivientes por adelantado sobre qué servicios están disponibles y cómo acceder a ellos. Los folletos, letreros, documentos de admisión y volantes publicados pueden comunicar un mensaje unificado a los sobrevivientes sobre los servicios en todos los puntos de interacción con la agencia.
- Desarrolle una guía interna de recursos para el personal que enumere todos los servicios disponibles para los sobrevivientes e identifique a los miembros que pueden brindar esos servicios, para que el personal tenga una referencia rápida y completa.
- Haga un tiempo para la comunicación por todas las partes diferentes de la agencia. Cuando el personal residencial y no residencial se reúne con regularidad, comprende más los roles de los demás y cómo pueden trabajar juntos de manera más fluida para apoyar a los sobrevivientes.
- Desarrolle un procedimiento para asegurar que el personal de la mañana haga una comprobación de los sobrevivientes que ingresaron al refugio en la noche. Las reuniones periódicas del personal y un mayor apoyo durante el turno también podrían mejorar la coherencia del personal en la forma en que se explican y aplican las pautas.
- Desarrolle políticas y procedimientos claros para acceder a los servicios y asegúrese de que todo el personal esté familiarizado con las políticas y los procedimientos y cómo comunicarse al respecto.
- Elimine las barreras en las reglas y políticas que hacen que los servicios sean más difíciles de usar de lo que deberían ser.
- Publique información con pautas claras para acceder a los servicios y a los recursos. (Por ejemplo, un folleto de una página sobre cómo acceder al cuidado de niños en el lugar publicado en el área de cuidado de niños, o los horarios de los grupos terapéuticos para que los sobrevivientes sepan qué está disponible y cuándo).
- Asegúrese de que todos los materiales escritos estén en los idiomas que se hablan más

comúnmente.

- Publique los horarios de trabajo de los defensores para que los sobrevivientes sepan cuándo estarán disponibles y ofrezcan espacios para que se inscriban en las citas cuando sea conveniente. Permitir que los sobrevivientes y el personal sepan cuándo estarán disponibles los trabajadores sociales y hacer posible la inscripción a las reuniones ayudará a disminuir la frustración y la confusión.

Conexiones entre los sobrevivientes

La conexión entre los sobrevivientes apoya la sanación y la planificación para librarse del abuso. Cuando hablan entre ellos, comparten historias con alguien más que comprende profundamente su situación. Los sobrevivientes rompen el aislamiento, ganan perspectiva sobre su abuso e intercambian estrategias para la seguridad, afrontamiento y manejo de los desafíos de la vida después de la violencia doméstica. Si bien los grupos de apoyo son excelentes recursos, muchas de las conexiones más importantes que hacen los sobrevivientes ocurren fuera de los servicios formales, durante el tiempo que pasan juntos en el refugio.

MARCAR LOS CUADROS: Mejora de la comunicación y consistencia para los sobrevivientes

- Cuando los sobrevivientes se sientan a hablar, a algunos les puede parecer que no están haciendo nada o que no están «trabajando en el programa», pero se están beneficiando activamente del apoyo de pares en el corazón del movimiento para la violencia doméstica basado en el empoderamiento. Sepa que este tiempo juntos tiene un gran valor y trátelo como tal.
- No desanime a los sobrevivientes de conectarse entre ellos. Esté preparado para ayudar a mediar en un conflicto si surge, pero no advierta a los sobrevivientes de otros sobrevivientes en el programa. Esto aísla y minimiza aún más a los sobrevivientes al enviar el mensaje de que otros sobrevivientes no son dignos de confianza y que no pueden confiar en su propio juicio.
- Los programas de bienvenida para nuevos residentes (mencionados anteriormente) en los que los residentes orientan a los nuevos hacia el refugio pueden ayudar a establecer un tono de comunidad y conexión para los sobrevivientes que recién ingresan al refugio.

Recursos

Hoja de consejos: [Kit de herramientas 12 Habilidades para la resolución de conflictos](#)

Hoja de consejos: [Manejo de conflictos de forma creativa](#)

Hoja de consejos: [Comunicación no violenta: Una introducción](#)

«Las demás mujeres aquí son muy positivas. Los niños también. Mis hijos tienen conexiones cercanas que antes no tenían. El sentido de comunidad aquí es importante».

- Sobreviviente

Toque de queda

El toque de queda es uno de los tres problemas principales que los sobrevivientes mencionaron como causantes de problemas para hacer que la vida en el refugio funcione para ellos. El toque de queda puede entrar en conflicto con los horarios de los autobuses, las conexiones familiares, las prácticas religiosas, la autonomía personal y la libertad de movimiento.

«Permita tiempo para que las personas hagan amigos. No todos somos iguales, pero todos necesitamos de ese apoyo».

- Residente de refugio

TCFV recomienda que los programas piensen profundamente con los sobrevivientes y el personal sobre cómo el toque de queda está y no funcionando.

MARCAR LOS CUADROS: Sobrevivientes y el toque de queda

- Algunos toques de queda evitan que los sobrevivientes salgan del edificio incluso si permanecen en las instalaciones. Trate de crear espacios exteriores que estén lo suficientemente físicamente protegidos de manera que los sobrevivientes puedan salir del edificio en la noche para fumar, tomar aire o ver las estrellas.
- Considere incrementar el personal de manera que más de uno esté de turno a la vez, lo cual podría permitir más flexibilidad en el toque de queda.
- Enfóquese en la planificación de la seguridad individualizada como la forma principal de asegurar que los sobrevivientes estén maximizando su seguridad. Algunos programas no tienen toque de queda en lo absoluto, así que considere si es incluso necesario. Si existe una razón para hacerlo, considere lo siguiente:
- Lleve a cabo una revisión general de la política y las horas de toque de queda que tenga en cuenta las aportaciones de los supervivientes.
- Comunique clara y respetuosamente a los sobrevivientes las razones para la política de toque de queda y cómo se aplica.
- Desarrolle flexibilidad para excepciones y circunstancias de los sobrevivientes en la política del toque de queda. Por ejemplo, considere una práctica de llamada anticipada para que los sobrevivientes puedan simplemente llamar con anticipación si van a salir tarde. O considere ajustar la implementación de la política de toque de queda de manera que los sobrevivientes puedan planear tener flexibilidad cuando la necesiten al notificar al personal antes de su horario.

NOTA PARA LOS SOBREVIVIENTES: Repensar el toque de queda, sobrevivientes de ReCentering

En los programas residenciales, el toque de queda pueden ser un problema desafiante para los sobrevivientes y los defensores. En un estudio de varios estados sobre las experiencias de los sobrevivientes de la violencia doméstica en un refugio, el 14% de ellos dijeron que el toque de queda era un problema importante. Los defensores y los sobrevivientes de los programas de Texas que participan en ReCentered hicieron los mismos comentarios. El toque de queda puede obstaculizar el empleo de los sobrevivientes, la búsqueda de opciones de vivienda en pueblos cercanos, conexiones con amigos y familiares que los apoyen, reuniones religiosas o la estabilidad de las actividades de los niños. Para algunos, estas dificultades pueden alejarlos del refugio. Las reglas rígidas del toque de queda también pueden resultar infantilizantes o demasiado controladoras para los sobrevivientes, lo que puede ser otro factor que los aleje del refugio. TCFV recomienda que los programas piensen profundamente con los sobrevivientes y el personal sobre cómo el toque de queda está y no funcionando.

Sentir de curiosidad por el toque de queda

- ¿Cuáles son las consecuencias no intencionadas de la regla del toque de queda?
- ¿Qué pasaría si cambió las horas?
- ¿Qué pasaría si implementó una política de «llamar antes»?
- ¿Qué pasaría si eliminara el toque de queda por completo?
- ¿Cuál es la necesidad que atiende la regla y qué alternativas podrían satisfacer esa necesidad de una manera más empoderadora?

Recurso relacionado:

[Cómo renunciamos al toque de queda \(y muchas otras reglas también\)](#) (Un informe de la YWCA de Pierce County, Washington)

Drogas y alcohol

A medida que los refugios adoptan políticas más informadas sobre el trauma, es fundamental no excluir a los sobrevivientes debido al abuso de sustancias.

Algunos sobrevivientes se sienten como, «¿Por qué llamaría al programa de refugio? Actualmente duermo en mi auto. No piensan en mí como alguien en una situación peligrosa. Creen que solo digo que es abuso para entrar en el refugio».

- Reduccionista de daños, Oregon

Es razonable esperar que encuentren sobrevivientes que puedan tener problemas con el uso de drogas y alcohol. Los estudios de investigación muestran que entre el 50% y el 90% de las mujeres que buscan ayuda por abuso de sustancias han experimentado violencia doméstica grave por parte de su pareja durante sus vidas, y entre el 60% y el 75% de las mujeres que buscan refugio contra la violencia doméstica han desarrollado problemas de abuso de sustancias en algún momento.

El alcohol y las drogas son mecanismos de afrontamiento para algunos sobrevivientes, y algunos abusadores obligan a los sobrevivientes a consumir sustancias como parte del abuso. En conjunto, todo esto significa que los defensores pueden necesitar apoyo y capacitación adicionales sobre cómo trabajar con sobrevivientes que consumen alcohol y drogas o que están en recuperación o buscando sobriedad.

MARCAR LOS CUADROS: Trabajo con sobrevivientes que usan drogas o alcohol

- No excluya a los sobrevivientes que usan alcohol o drogas. Si un sobreviviente llega en busca de servicios mientras parece estar drogado o borracho, no le diga que está demasiado drogado para recibir ayuda, pero realice una admisión básica mientras establece la mayor relación posible y se concentra primero en sus necesidades inmediatas, como ellos las definen. Habrá tiempo para dar seguimiento con recursos adicionales una vez que se aborden las necesidades inmediatas de una persona.
- Crea a los sobrevivientes cuando le digan que están lidiando con violencia doméstica. Muchas mujeres están enfrentando abuso de sustancias, estar sin casa y violencia doméstica. Usar o tener una adicción o estar sin casa no hacen que una persona sea menos que un sobreviviente de violencia.
- No haga pruebas de detección de drogas a los sobrevivientes ni los saque por usar drogas o alcohol. No use perros de detección de drogas ni búsquedas de las fuerzas policiales en un refugio ni otra instalación de servicio.
- Desarrolle relaciones laborales con proveedores de servicios de tratamiento para obtener apoyo para ayudar a los sobrevivientes.
- Si un sobreviviente se comporta de forma errática mientras está intoxicado o bajo la influencia de las drogas, aborde la conducta inmediata, y luego dé seguimiento para ofrecer recursos relacionados con el uso de sustancias.
- Busque capacitación adicional sobre el trabajo con sobrevivientes con problemas de abuso de sustancias.

«Me aseguro de que los sobrevivientes que son usuarios se sientan seguros de venir aquí, que no los vamos a juzgar, que no tengan miedo de compartir su historia con nosotros».

Directora de refugio, West Virginia

Capacitaciones:

Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental:

Seminario web: Uso de sustancias, trauma y violencia doméstica: Problemas críticos, promesas y enfoques

Seminario web: Optimización de la seguridad: Planificación de la seguridad para sobrevivientes afectados por el uso, abuso o adicción de sustancias propios o de otra persona

Seminario web: Desarrollo de confianza: Defensa informada sobre el trauma con sobrevivientes de DV/SA que experimentan adicción

Seminario web: Prácticas prometedoras: Trabajando con sobrevivientes afectados por abuso de sustancias

Seminario web: Grupos de apoyo para mujeres que sufren abuso de sustancias y violencia doméstica, agresión sexual, trauma y opresión, Parte I

Seminario web: Grupos de apoyo para mujeres que sufren abuso de sustancias y violencia doméstica, agresión sexual, trauma y opresión, Parte II

Seminario web: Apoyo a los niños afectados por el abuso de sustancias y la violencia doméstica

Seminario web: Empoderamiento: Los sobrevivientes de DV/SA en recuperación definen el éxito y comparten lo que funciona

Folletos del seminario web de NCDVTMH disponibles

<http://www.nationalcenterdvtraumamh.org/traininga/webinars-seminars/2013-8-part-series-substance-abuse-trauma-and-domestic-violence/>

Lectura adicional: Boletín electrónico de DVAM sobre violencia doméstica, uso de sustancias y trauma (Futuros sin violencia y Centro Nacional de Violencia Doméstica, Trauma y Salud Mental)

Kit de herramientas: Coerción relacionada con la salud mental y el uso de sustancias en el contexto de la violencia de pareja íntima

Estabilidad económica

La estabilidad financiera está en la cima de la mente de muchos sobrevivientes mientras se encuentran en un refugio. ¿Dónde vivirán después del refugio? ¿Cómo pagarán la renta y las facturas? Algunos sobrevivientes tienen que pensar en cómo compensarán los ingresos del abusador que perdieron al irse; algunos tienen que pensar en conseguir un trabajo por primera vez en años, o conseguir un nuevo trabajo después de haber tenido que dejar uno anterior debido a su abusador. Posiblemente su pareja destruyó su crédito o se llevó todo el dinero familiar. Pueden estar abriéndose camino por los beneficios públicos por primera vez o pensando en cómo obtener manutención para sus hijos. Los programas para la violencia doméstica pueden ayudar a los sobrevivientes en este punto crítico al brindar asesoría económica en los servicios de defensa que ofrecen. Los sobrevivientes entrevistados como



parte del proyecto ReCentered de TCFV dicen que podrían necesitar más ayuda de los programas para la violencia doméstica mientras trabajan durante su tiempo en el refugio para desarrollar una base para la seguridad financiera y la libertad. En el otro lado de la moneda, el proceso ReCentered determinó que los defensores necesitan más información sobre las realidades económicas que enfrentan los sobrevivientes y cómo ayudarles a crear estabilidad financiera.

«Ayudar a las víctimas y sobrevivientes de abuso sexual y doméstico a lograr seguridad financiera es un componente clave para ayudarles a tener una vida mejor sin miedo a la violencia».

- Jane Doe, Inc.

MARCAR LOS CUADROS: Ayuda para que los sobrevivientes encuentren estabilidad económica

- Hable con los sobrevivientes sobre el abuso económico. Déjeles saber que muchos sobrevivientes han resultado con sus historiales de empleo, crédito y renta dañados por los abusadores. Hay formas de salir y levantarse.
- Familiarícese con los recursos para obtener manutención infantil de forma segura, TANF, SNAP, asistencia de vivienda y reparación de crédito.
- Aprenda más sobre los derechos de los sobrevivientes como inquilinos y víctimas de la violencia doméstica.
- Incluya consideraciones sobre los efectos del trauma en el apoyo que ofrece a los sobrevivientes que están buscando empleo. Los sobrevivientes que enfrentan bajos niveles de energía pueden necesitar ayuda para averiguar cómo presupuestar su tiempo y energía durante una búsqueda de trabajo exhaustiva.
- Tenga en cuenta que los sobrevivientes pueden no estar familiarizados con la búsqueda de empleo o vivienda en línea y pueden necesitar asistencia y capacitación para completar las solicitudes.
- Establezca conexiones con recursos locales, como su biblioteca pública, ya que a menudo tienen talleres y computadoras que los sobrevivientes pueden utilizar de manera segura.

Recursos relacionados

Capacitación:

Seminario web de TCFV: [Opciones económicas para sobrevivientes](#)

Seminario web de TCFV: [Fortalecimiento de la voluntad económica para sobrevivientes](#)

Kit de herramientas con seminario web: [Deuda forzada, defensa de la deuda y seguridad para sobrevivientes de la violencia doméstica y sexual](#)

Herramientas generales para la defensa económica:

Hoja de hechos: [Abuso económico](#)

Folleto: [Priorizando sus gastos: Para sobrevivientes de la violencia doméstica](#)

Folleto: [Desarrollo y reparación de su historial crediticio: Para sobrevivientes de la violencia doméstica](#)

Inicio: [Un manual para abordar la seguridad económica para sobrevivientes](#)

[Guía sobre defensa legal civil económica y del consumidor para sobrevivientes](#)

[Defensa económica centrada en el sobreviviente: Un enfoque multinivel para mejorar la seguridad económica de los sobrevivientes](#)

Herramientas para problemas financieros específicos:

[Derechos y opciones de vivienda para sobrevivientes de la violencia doméstica](#)

[Obtención de manutención infantil de forma segura](#) (TCFV y centro de recursos en línea de Texas OAG)

[Un enfoque informado en el trauma para apoyo en el empleo: Herramientas para la práctica](#)

[Exploración de las soluciones de préstamos para estudiantes con Sobrevivientes](#)

[Bancarrota y alternativas para los sobrevivientes](#)

[Desarrollo de crédito y activos: Ayudando a los sobrevivientes a recuperarse del abuso económico](#)

[Hacer trabajo de realojo rápido: Ayuda para aumentar el ingreso de los hogares](#)

Comida

Ya sea comida personal, restricciones sobre dónde se puede comer, establecer horarios de comida, opciones limitadas de comida u horarios de cocina, el personal y los sobrevivientes por igual dicen que la comida puede ser una fuente real de conflicto y estrés en los refugios. La comida es emocional y cultural, íntimamente ligada a asociaciones de familia y hogar. En un refugio, donde las ideas de la familia y el hogar pueden cambiar, los sobrevivientes deben mantener cierto control sobre lo que comen y, si son padres, sobre lo que están alimentando a sus hijos.

MARCAR LOS CUADROS: Normas para la comida que nutren a los sobrevivientes

¿Y qué pasa con la comida personal?

Las pautas del Código Administrativo de Texas §379.502 mantienen que un refugio debe «hacer adaptaciones razonables para el centro y los residentes con respecto a los alimentos personales». Las personas pueden querer tener algunos de sus propios alimentos personales por razones de salud, por razones religiosas o culturales, por conveniencia si su horario significa que se perderán las comidas en el refugio, o simplemente para su comodidad o la de sus hijos.

- Puede proporcionar casilleros, gabinetes cerrados o cajas con llave para que los sobrevivientes guarden sus alimentos personales no perecederos.
- Los artículos perecederos que requieren refrigeración plantean algunos problemas diferentes, pero puede intentar proporcionar un mini refrigerador en un área común para la comida personal de los sobrevivientes, o pedirles a los sobrevivientes que etiqueten sus artículos y los coloquen en el refrigerador principal. Prepárese para tener una conversación de vida cooperativa sobre quién limpiará el refrigerador y con qué frecuencia, y qué sucede si otros usan la comida de las personas.

¿Y qué sucede con comer en las recámaras u otros lugares?

- Utilice el Acuerdo de vivienda cooperativa para explicar cómo mantener la comida en la cocina o el comedor mantiene el refugio higiénico para todos. Nadie quiere bichos en su recámara ni en las áreas comunes. En lugar de decir «No alimentos fuera de la cocina», diga, «Queremos mantener todos los espacios del refugio higiénicos para todos y libre de plagas, así que comemos solo en la cocina o en el área del comedor».

¿Cuándo está abierta la cocina? ¿Cuándo son las comidas?

- Mire las justificaciones vigentes para establecer horarios de comida y limitar el horario de cocina. ¿Cómo afectan estas reglas a los residentes? ¿Cómo afecta a los sobrevivientes que son padres de familia? ¿Existen otras formas de manejar las situaciones que deben abordar los horarios de comida y las horas limitadas de cocina?
- Considere ampliar los horarios de las comidas o buscar formas alternativas en las que las personas puedan conseguir alimentos en el refugio.
- Pruebe un sistema de registro para que los residentes elijan turnos de limpieza y preparación de la cocina para abordar la necesidad de mantener la cocina limpia, sin tener que cerrarla durante períodos prolongados antes y después de las comidas establecidas.
- Si su refugio tiene acceso restringido (solo para el personal) a la cocina, establezca horarios de comida u horarios limitados de cocina, proporcione un área de cocina o áreas con refrigeradores y microondas para que los sobrevivientes puedan almacenar y preparar alimentos de forma independiente.
- Trate los problemas de la vida cooperativa de forma individual. Por ejemplo, trabaje individualmente con los sobrevivientes para abordar los problemas si faltan alimentos en la cocina.
- Busque más donaciones de alimentos y/o aumente el presupuesto de alimentos si existe la preocupación de que se pierdan alimentos de la cocina.

Preparación de comida

Involucre a los sobrevivientes en la planificación de comidas y la creación de listas de compras (durante las reuniones en casa, por ejemplo). Las personas aprecian tener la posibilidad de elegir lo que comen.

En los refugios que ofrecen incentivos para el registro de tareas, si la preparación de alimentos es una tarea compartida, los sobrevivientes que quieran preparar la comida pueden cocinar para obtener un incentivo mayor.

«El personal es agradable y servicial. Me gusta que puedes ir a la cocina y cocinar para tus hijos. Los niños pueden ser quisquillosos para comer. Nadie te molesta. Estás aquí independientemente. No estás en la cárcel; tienes algo de espacio».

- Sobreviviente

Medicamentos

Los refugios deben tener una política de medicamentos que requiera que todos los medicamentos en el refugio estén bajo llave. Sin embargo, es mejor si el personal del refugio no es el responsable de los medicamentos de otras personas. Por razones de responsabilidad, razones de salud y seguridad, y en términos de respetar la autonomía de los sobrevivientes, el personal no debe administrar medicamento ni asesorar a los sobrevivientes sobre sus medicamentos.

MARCAR LOS CUADROS: Enfoques centrados en los sobrevivientes para la medicación

¿Dónde debe guardarse el medicamento?

- En la admisión, debe preguntarse a los sobrevivientes que guarden bajo llave cualquier medicamento que lleven con ellos. Esto puede ser cualquier cosa, desde medicamentos recetados fuertes hasta medicamentos para el dolor de cabeza de venta libre, como aspirina o ibuprofeno.
- Explíqueles a los sobrevivientes que encerrar el medicamento no es para restringir su acceso, sino para su propia seguridad y la seguridad de los niños y otros residentes en el refugio.
- La mejor práctica es proporcionar un casillero privado, una caja de seguridad o un gabinete con cerradura que el sobreviviente pueda usar para almacenar los medicamentos y acceder a ellos a voluntad. Las cajas de seguridad personales de tamaño adecuado para medicamentos cuestan alrededor de \$ 20. Si los medicamentos deben refrigerarse, disponga el acceso a un espacio refrigerado seguro. Un mini refrigerador más pequeño puede proporcionar almacenamiento personal para los medicamentos de una persona y puede colocarse en una habitación segura a la que se les entrega una llave a los sobrevivientes.
- Algunos refugios usan un solo botiquín de medicamentos cerrado con llave en el espacio de la oficina del personal como almacenamiento para los medicamentos de todos, pero esto puede dificultar el acceso a ellos. Si los miembros del personal están ocupados o no disponibles, los sobrevivientes tendrán que esperar para satisfacer sus necesidades. Considere también que cuando los sobrevivientes necesitan pedirle a un miembro del personal su propia medicación, se hace eco incómodo con la diferencia de poder entre los miembros del personal y los sobrevivientes, y puede resultar infantilizante para los residentes. Para los sobrevivientes cuyos abusadores pueden haber controlado su acceso a su medicación, esta dinámica es aún más un recordatorio de trauma.

¿Quién administra el medicamento?

- La mejor práctica es que los sobrevivientes administren sus propio medicamento para ellos mismos. Si el personal del refugio está almacenando medicamentos y abriendo el botiquín de medicamentos, simplemente debe entregar el contenedor de medicamentos individual al sobreviviente.
- No es el papel del defensor, ni es necesariamente beneficioso para el sobreviviente, que el defensor les recuerde a los sobrevivientes que tomen sus medicamentos o les controle mientras lo hacen.

¿Qué pasa si un sobreviviente toma demasiados medicamentos? o si se olvida de tomar su medicina?

- Si alguien viene dos veces por un medicamento que generalmente toma solo una vez, podría volver a verificar, siempre y cuando no rechace el acceso o cuestione la acción del sobreviviente. «Seguro, ya lo abro. Solo para estar segura; es el mismo que saqué para ti hoy en la noche más temprano?» Del mismo modo, si alguien no entra cuando usted lo espera, pero le ve en el refugio, puede mencionar: «Estoy por

aquí si necesitas algo».

- Si alguien parece haber tomado demasiada medicación y usted nota efectos nocivos, trate esa situación como si fuera una emergencia médica. Si ve a alguien tomando una cantidad de cualquier medicamento que parezca una sobredosis, debe sentirse capacitado para tener una conversación rápida para verificar, como lo haría en cualquier situación en la que estuviera preocupado por la autolesión.

Salud Mental

El personal del refugio para la violencia familiar ayuda a los sobrevivientes a lidiar con los impactos emocionales, psicológicos y físicos del abuso todos los días. El personal está bien consciente de que el trauma afecta la salud mental de todos los sobrevivientes. Esta conciencia es una parte de lo que significa estar informado sobre el trauma en el contexto de la salud mental. Un enfoque de la salud mental basado en el trauma también significa reunirse con los sobrevivientes donde se encuentran cuando tengan necesidades graves de salud mental o discapacidades psiquiátricas.

Los sobrevivientes no necesitan divulgar si tienen una enfermedad mental o un diagnóstico particular. Dado que los programas no seleccionan a las personas en función del estado de salud mental, los defensores no necesitan pedirles a los sobrevivientes que acudan a los servicios si tienen una enfermedad mental.

Recursos relacionados

[Fichas de datos del Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental](#): Un tesoro de consejos prácticos para ayudar a los sobrevivientes con problemas de salud mental y discapacidades psiquiátricas, que incluyen factores desencadenantes, estrés, regulación emocional, autolesiones, conexión con apoyos adicionales, cómo hablar con los sobrevivientes sobre salud mental y más.

Serie de seminarios web: [Respuestas informadas en el trauma para el estrés y las crisis emocionales](#)

Esta serie de seminarios web del Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental incluye:

- [Estrategias individuales y organizativas para responder a la angustia y la crisis en formas informadas sobre el trauma](#)
- [Cómo involucrar a los servicios de apoyo entre pares basados en la comunidad](#)
- [Estrategias informadas sobre el trauma para apoyar la conexión y la seguridad emocional](#)
- [Comprensión de la autolesión](#)
- [Enfoques basados en trauma para conversaciones sobre diagnóstico, tratamiento y medicación](#)

[Guía de capacitación del participante: Acceso a la defensa: Servicio a mujeres con discapacidades psiquiátricas en instalaciones para la violencia doméstica](#)

MARCAR LOS CUADROS: Enfoques centrados en los sobrevivientes para problemas de salud mental

¿Cómo preparamos el escenario para dar la bienvenida a los sobrevivientes con enfermedades mentales o discapacidades psiquiátricas?

- Comparta información sobre salud mental y violencia doméstica, política de almacenamiento de medicamentos y adaptaciones para discapacidades con cada sobreviviente que ingresa a los servicios.
- Comparta información sobre recursos para la salud mental en la comunidad y apoyos disponibles.
- Comprenda que las discapacidades psiquiátricas pueden requerir de adaptaciones. Alguien puede necesitar una recámara individual, por ejemplo. El Centro Nacional para la violencia doméstica, Trauma y Salud Mental proporciona información completa sobre cómo hacer que los servicios sean accesibles para los sobrevivientes con discapacidades psiquiátricas.
- Si usted u otro personal del refugio no están seguros de cómo trabajar con sobrevivientes que tienen comportamientos atípicos debido a condiciones de salud mental, es una gran idea buscar capacitación y apoyo adicionales de socios comunitarios de salud mental.
- También puede utilizar la experiencia dentro de su programa para desarrollar la capacidad del personal del refugio. Por ejemplo, en algunos programas, el personal de consejería del centro para la violencia doméstica brinda capacitaciones breves en el servicio sobre un tema de salud mental diferente en cada reunión regular del personal.

¿Qué pasa si un sobreviviente nos dice su diagnóstico?

- Si un sobreviviente divulga un diagnóstico, es importante que recuerde que los servicios son aún voluntarios. Los programas no pueden exigir un tratamiento particular como condición para recibir servicios.
- No divulgue el diagnóstico de alguien con los demás residentes. Los sobrevivientes pueden decidir con quién quieren compartir su información sobre ellos mismos. Si alguna vez es necesario mediar en un conflicto entre un sobreviviente que sabe que tiene un diagnóstico de salud mental y otro residente, deje que el acuerdo de vida cooperativa guíe la conversación, con un enfoque en los comportamientos.

¿Qué pasa si hay un problema de seguridad?

- Aborde los comportamientos que amenazan la seguridad a medida que surgen.
- Los problemas de seguridad también pueden incluir la capacidad del sobreviviente para cuidarse a sí mismo. Si un sobreviviente está haciendo algo que causa daño a sí mismo o tiene problemas debido a su salud mental, ¿qué socio comunitario podría ofrecerle apoyo?
- Si el sobreviviente reveló un diagnóstico, es apropiado reconocer el contexto de su diagnóstico o discapacidad al tener conversaciones abiertas para encontrar soluciones: «¿Qué crees que te ayudaría a sentirte como que podrías parar (X comportamiento) que está fuera de nuestro acuerdo de vivienda cooperativa? ¿Ha ocurrido esto antes? ¿Qué hiciste entonces para manejarlo?»

Estilo de crianza

Los sobrevivientes en albergues que son padres de familia están superando su trauma mientras guían a sus hijos a través del trauma que experimentaron. Hacerlo en un refugio, rodeados de extraños y rutinas no familiares durante un tiempo de agitación y transición, agrega otra capa de complejidad.

La forma en que el refugio abre espacio para las realidades de la crianza de los hijos después de la violencia tiene mucho que ver con lo que la experiencia del refugio puede significar para los sobrevivientes y sus hijos.



MARCAR LOS CUADROS: Enfoques centrados en los sobrevivientes para problemas de salud mental

- Apoye la relación entre padres e hijos
- Respete el rol del sobreviviente como padre, protector y persona de soporte principal y como adulto que toma las decisiones para sus hijos.
- Tenga en cuenta la diferencia de poder y el trauma que ha enfrentado la familia al redirigir o corregir a los hijos de los supervivientes.
- Trabaje para asegurarse de que las reglas que abordan directamente la crianza de los hijos en el refugio (tiempo frente a la pantalla, supervisión del niño, tiempo de juego y tiempo de descanso, por ejemplo) sean lo menos restrictivas posible y lo más respetuosas posible de la capacidad de los sobrevivientes de tomar sus propias decisiones parentales. Busque retroalimentación de los sobrevivientes que son padres sobre las reglas del refugio que abordan específicamente la crianza y los hijos. ¿Cómo les afectan esas reglas? ¿Qué conservarían o cambiarían?
- Examine las reglas de los refugios para ver dónde podrían estar afectando la capacidad de los sobrevivientes para reconectarse y reconstruirse con los hijos o afectando a los padres y familias.
- Considere el impacto del toque de queda, hora de dormir o las horas establecidas de comida en los sobrevivientes con hijos. Busque retroalimentación sobre esto de los sobrevivientes que son padres.
- Comunique claramente que la hora de acostarse y el tiempo de descanso diario están destinados a crear momentos tranquilos que permitan a los adultos y a los niños dormir en un entorno de vida en común.
- Consulte con los residentes del refugio que son padres para establecer de manera colaborativa horarios apropiados para dormir para niños de diferentes edades.
- Al construir o rediseñar entornos de refugio, explore la posibilidad de colocar espacios sociales comunes lejos de los dormitorios, para permitir tanto un espacio tranquilo para dormir como un tiempo social.
- Brinde información que ayude a los sobrevivientes a proteger el bienestar de sus hijos.
- Todo el personal debe estar capacitado sobre los efectos de la violencia doméstica en los niños y la capacidad de los padres para apoyar la resiliencia de los niños, de modo que el personal esté equipado para brindar información a los padres.
- Todo el personal debe saber cómo funciona el sistema de Servicios de Protección Infantil para poder responder las preguntas básicas de los padres sobre el CPS. El centro de recursos en línea de TCFV tiene materiales que pueden ayudar.
- Ponga a disposición información sobre la crianza después de la violencia para todos los sobrevivientes que son padres en los servicios. Comparta información sobre lo que los sobrevivientes que son padres pueden esperar ver en sus hijos, respuestas comunes a la violencia doméstica y herramientas para responder a los niños que enfrentan las secuelas del abuso.
- Proporcione clases para padres opcionales para sobrevivientes residenciales y no residenciales, centrándose en cómo ser padres después de la violencia y cómo apoyar la resiliencia de los niños. El TCFV puede proporcionar un currículo modelo que pueden usar los programas para dichas clases.

Recursos relacionados

[Guía para involucrar y apoyar a los padres afectados por la violencia doméstica: Mejora de la capacidad de los padres y fortalecer los vínculos entre padres e hijos](#)

[Apoyo a la crianza de niños que residen en refugios: Un documento de guía](#)

[Desarrollo de soluciones integrales Ejercicio de aprendizaje y pensamiento sobre seguridad para niños en contacto con padres abusivos](#)

[Ejercicios de fundamento, regulación emocional y relajación \(para niños y sus padres\)](#)

[K.I.S.S.\(Un niño es muy especial\):Currículo enfocado en el niño](#)

Capacitaciones

Seminario web: [Apoyo de la crianza en el refugio](#)

Seminario web: [Un introducción a la Guía de NCDVTMH para involucrar y apoyar a los padres afectados por la violencia doméstica](#)

Serie de seminarios web: [Serie de 10 partes Desarrollo de servicios informados sobre el trauma para niños, jóvenes y padres afectados por la violencia doméstica](#)

Seminario web: [Planificación de seguridad con madres maltratadas que intercambian hijos El papel del defensor](#)

Seminario web: [Preparación para las madres maltratadas para el tribunal de custodia](#)

Seminario web: [Reconocimiento de tácticas para las madres maltratadas contra madres e hijos postseparación](#)

Seminario web: [Madres fuertes, niños seguros](#)

Teléfonos



En un intento por mantener seguros a los sobrevivientes, en ocasiones los programas no permiten los teléfonos, tabletas o el uso de redes sociales. Este impulso hacia la seguridad puede cortar las conexiones de los sobrevivientes con el mundo fuera del refugio. Estas prácticas restrictivas recuerdan a muchos sobrevivientes cómo sus abusadores prohibían el contacto por teléfono con personas ajenas a la relación.

*«Estamos haciendo que hagan algo que nosotros no podemos hacer?»
- Defensor, sobre las restricciones del teléfono celular*

Restringir el acceso a los teléfonos hace que sea difícil para los sobrevivientes dar los pasos necesarios para seguir adelante con sus objetivos y puede poner barreras para encontrar empleo o vivienda. Restringir el acceso a las redes sociales también puede aislar a los sobrevivientes de valiosas fuentes de apoyo.

Las prácticas de confidencialidad en torno a los teléfonos y otras formas de tecnologías conectadas a Internet deben centrarse en la planificación de la seguridad con los sobrevivientes en torno a sus dispositivos electrónicos y acuerdos de vida cooperativa que respeten la confidencialidad.

Las prácticas informadas son más protectoras y respetuosas que las prohibiciones basadas en temores generalizados al mal uso de la tecnología.

MARCAR LOS CUADROS: Enfoques centrados en los sobrevivientes para la tecnología personal

¿Puede el abusador usar la tecnología para acechar y espiar?

- Los defensores deben estar capacitados sobre cómo los abusadores pueden hacer mal uso de la tecnología y sobre cómo poner protecciones en el lugar para usar la tecnología de forma más segura. TCFV proporciona capacitación regular en persona y en línea sobre este tema. ¡Consulte los recursos que se enumeran a continuación!
- La regla de uso de teléfonos celulares debe centrarse en la planificación de la seguridad con los sobrevivientes alrededor de sus dispositivos electrónicos, incluido cómo funcionan los servicios de ubicación y el GPS en los teléfonos y tabletas y los riesgos de seguridad involucrados. Después de esta explicación, confíe en que los sobrevivientes tomarán una decisión que haga sentido para ellos y su situación. Cualquier política que se aplique en torno a los teléfonos móviles en el refugio debería exigirse por igual entre el personal y los supervivientes.
- Muestre a los sobrevivientes cómo apagar los servicios de localización y GPS. Muéstreles cómo mirar sus aplicaciones en sus dispositivos para descubrir cualquier software espía que se haya instalado sin su conocimiento.

¿Qué hay de romper la confidencialidad?

- Las políticas de uso de las redes sociales deben enfocarse en no romper la confidencialidad de los demás al mencionarlos o mostrar fotos de ellos, y no revelar información o fotos del refugio si es un lugar confidencial.
- Al crear políticas sobre confidencialidad y tecnología, tenga en cuenta la importancia de las redes sociales de apoyo para romper el aislamiento y apoyar la sanación y la vida más allá del abuso.

¿Y qué pasa si usan su teléfono para llamar a sus abusadores?

- Los sobrevivientes deben poder tomar sus propias decisiones sobre si tiene sentido ponerse en contacto con su pareja abusiva sin recurrir a un tercero.

Recursos relacionados

[Centro de seguridad de tecnología de NNEDV](#) y [Privacidad de ubicación del teléfono celular](#)

Fichas de consejos de TCFV:

[Acecho y privacidad](#)

[Tecnología](#)

[Defensa del móvil](#)

Lecturas:

[Information about Victims in Contact](#)

[Advocacy and Safety Planning for Victims in Contact](#)

Suministros del hogar

Durante el transcurso de una mañana en el refugio, un sobreviviente podría necesitar pasta y cepillo de dientes, rasuradora o máquina de afeitar, jabón, champú, acondicionador, loción, productos para el cuidado del cabello, suministros de higiene femenina.

Como se mencionó anteriormente, asegúrese de que los sobrevivientes tengan acceso a productos de higiene y cuidado del cabello relevantes para su cultura. Es importante asegurar que los sobrevivientes se sientan cómodos en poder cuidarse a ellos mismos y sus hijos. Si se cortan al rasurarse, podrían necesitar banditas. Si tienen una tarea de limpieza, es posible que necesiten toallas de papel, limpiacristales, limpiador de superficies duras, etc. El tener que pedir todas estas cosas y esperar hasta que el personal del refugio pueda atender la solicitud puede sentirse desmoralizante y desalentador.

«También tenemos algunos suministros afuera ahora. No tienen que pedir suministros. Ese es otro desequilibrio de poder que sacamos inmediatamente».
- Director de programa

«Tenía que pedir hielo una y otra vez, y sentía que estaba siendo controlada. Se siente como abuso porque tenía que pedir algo tan sencillo como hielo».
- Sobreviviente

MARCAR LOS CUADROS: Enfoques centrados en los sobrevivientes para los suministros en el refugio

- Deje cantidades utilizables de artículos de higiene, primeros auxilios básicos y limpieza del hogar en las áreas accesibles donde es probable que se necesiten en todo el refugio.
- Asegúrese de que los sobrevivientes sepan que estos suministros están disponibles y dónde se encuentran.

¿Qué pasa si los suministros se terminan muy rápido?

- Hay muchas razones para que los suministros «desaparezcan» rápidamente. Los sobrevivientes pueden estar felices de tener el recurso gratuito, y es posible que más residentes estén tomando los suministros de lo que esperaba el programa. O la gente puede estar abasteciéndose sin saber cuándo tendrán acceso a este tipo de suministros. A veces, el personal del refugio o no residencial escucha rumores de que los sobrevivientes están tomando de más nuevos artículos de tocador donados al refugio para venderlos fuera del programa. Puede ser útil replantear el pensamiento sobre esto: los suministros están disponibles para que la gente los tome y se lo están haciendo. ¡Está funcionando! Si no hay suficientes suministros, solicite más donaciones. Los obsequios en especie de artículos para el hogar son una de las donaciones más fáciles de obtener de los miembros de la comunidad, a través de campañas de suministro y solicitud directa.
- Si hay motivos para creer que algunos sobrevivientes están tomando suministros a expensas de otros que luego no tienen la oportunidad de obtener nada, puede mencionarlo para resolver problemas en grupo en una reunión en casa. Pregunte si todos tienen acceso a los suministros y, de no ser así, trabaje con los sobrevivientes en el refugio para encontrar una manera de asegurarse de que todos puedan acceder a ellos.

Terminación de servicios

Para los sobrevivientes de la violencia doméstica en refugios, la terminación de los servicios es una posibilidad siempre presente. Muchos sobrevivientes en el proyecto ReCentered hablaron sobre el temor de que algo saliera mal y se les sacara del refugio, y esencialmente que se enviaran de vuelta con sus abusadores y/o se les cortaron los recursos. Esta preocupación refleja la dinámica de poder que los sobrevivientes pueden experimentar en un refugio, junto con los rumores que circulan entre los residentes, la falta de información sobre los procesos de apelación y una mala comprensión de lo que realmente significa la salida. El personal del refugio puede aliviar gran parte de esta carga de los sobrevivientes asegurándose de que los residentes tengan información precisa sobre las políticas de salida del refugio y los procesos de apelación, y los sobrevivientes sepan que incluso las personas que han salido están conectadas con otros refugios y son bienvenidas a regresar para servicios no residenciales y, en la mayoría de los casos, residenciales en el futuro. Todo el personal y los sobrevivientes deben ser conscientes de que las políticas deben limitar los motivos de salida a comportamientos claramente inseguros que amenacen la seguridad de los sobrevivientes y del personal del refugio. Las infracciones del convenio de vivienda cooperativa, no hacer las tareas o no asistir a los grupos o citas no deben ser motivos de salida.

MARCAR LOS CUADROS: Enfoques centrados en los sobrevivientes para la salida del servicio

- Usar amenazas y miedo para hacer que las personas hagan lo que se les dice refleja tácticas abusivas, que ningún defensor quiere hacer. En cambio, puede comenzar desde la perspectiva de que los sobrevivientes saben mejor lo que «se supone que deben hacer» en un refugio. El personal del refugio trabaja muy de cerca con los sobrevivientes para ayudar a establecer sus propias metas y prioridades.
- No use la salida como consecuencia de no hacer las tareas o «trabajar en el programa». Recuerde que muchos sobrevivientes temen que si salen del refugio antes de estar listos, saldrán hacia el abuso o a quedarse sin hogar. Esta es una preocupación válida. Amenazar a los sobrevivientes con una salida por no hacer ciertas cosas es amenazar su seguridad y la seguridad de sus hijos.
- Las entrevistas motivacionales, las conversaciones abiertas, los controles sin prejuicios y la curiosidad gentil sobre cómo van las cosas pueden hacer que las personas sigan adelante en su propio camino. La resolución cooperativa de problemas es una mejor manera de acercarse a los sobrevivientes que no cumplen con el acuerdo de vida cooperativa o que parecen estar estancados.
- Comprenda que los sobrevivientes perciben comentarios como «si no funciona para ti, no tienes que estar aquí» como amenazas.
- Los sobrevivientes temen que si se considera que no están de acuerdo o que no cumplen con el programa, les sacarán y perderán su lugar seguro. El eco de su situación con el abusador es claro. Esto puede impedir que los sobrevivientes sean honestos con el personal del refugio y evitar que realmente puedan utilizar los servicios ofrecidos.
- El proyecto ReCentered descubrió que no eran solo los sobrevivientes quienes a menudo no tenían claras las políticas de salida de los refugios, sino que a veces el personal también. Todo el personal y los voluntarios deben estar capacitados en la política de terminación y en las formas informadas sobre el trauma para hablar sobre la política con los sobrevivientes cuando sea necesario. El personal y los voluntarios deben estar equipados para abordar conceptos erróneos, temores, rumores y mitos sobre la salida.

Llamar a la policía para sacar a una persona

Como práctica recomendada, se debe llamar a las fuerzas del orden sólo si existe un peligro inmediato y no existen otros remedios seguros. Por ejemplo, si un programa decide despedir a un sobreviviente por una infracción que también es una violación de la ley, como drogas ilegales en la habitación de alguien o robo a otro residente, no existe una amenaza inmediata para la seguridad del residente ni del personal. En dichas situaciones, si el personal llama a la policía para denunciar a un cliente tiene un impacto negativo en todos los residentes del refugio, lo que contribuye a una atmósfera de miedo y desconfianza.

¡Una salida *no es un final!*



Si es necesario sacar a alguien, no tiene que ser un modo de terminar la relación con el programa, o el final de su impacto positivo en su vida. Las conversaciones que tiene cuando ofrece derivaciones y recursos a los sobrevivientes que van de salida son importantes. «No funcionó esta vez, pero queremos que estés segura y bien. Déjanos saber cómo vas y cómo podemos ayudarte». Su respeto, amabilidad y preocupación será algo que llevarán con ellos cuando se vayan.

«Caminante, no hay camino, se hace camino al andar».

-Antonio Machado

(Caminante no hay camino,

se hace camino al andar).

«Me encanta este lugar. Es muy útil. Así que sé cuándo es tiempo de avanzar. Seré más fuerte y más educada y empoderada».

- Sobreviviente

En el centro de este trabajo se encuentra su corazón. En el centro de este trabajo están sus preguntas. En el centro de este trabajo hay un mundo de «poder con», «sin poder sobre». En el centro de este trabajo está la visión de un futuro donde todos pueden vivir con dignidad, paz y libertad. En el centro de este trabajo están los sobrevivientes, los adultos y los jóvenes, quienes han confiado su vida en este movimiento, que han desarrollado este movimiento con sus vidas. En el centro de este trabajo se encuentra su corazón. Inicie aquí.

Inicie con algo en estas páginas que le inspiraron. ¿Qué leyó y desearía hacer en su programa? ¿Sobre qué quisiera hablar con alguien más? Inicie aquí.

Intente algo que le llame la atención. Escoja una asignación de tarea del kit de herramientas y tráigalo a las reuniones de personal. Cambiar el arte de las paredes. Pregunte a los sobrevivientes qué se siente venir al centro donde trabaja. Inicie aquí.

Encuentre su propio centro: practique nuevos guiones en su defensa, inscribáse en el desafío de autodefensa de 21 días, pregúntese qué funciona y qué no. Inicie aquí.

Su jornada de ReCentering no se parecerá al de nadie más. ReCentering es un proceso de aprendizaje con sobrevivientes y compañeros de trabajo, para luego hacer algo nuevo juntos a partir de lo que han aprendido. Al comenzar, puede seguir las huellas de otros programas y otros defensores que han participado en ReCentered, pero al final, creará su camino a medida que avanza.

Recuerde, TCFV está a solo un clic o a una llamada de distancia. No viajará solo.