

## Como Manejar las Emociones Difíciles que Resultan del Trabajo con Víctimas y Sobrevivientes de Trauma

Por: Juliana Mejía-González

Encuentro 7

COMUNIDAD DE  
PRÁCTICA Y APRENDIZAJE

**20 de agosto de 2020**

Dirección: Carrera 22 No. 80-73/ Bogotá

*“La expectativa de que podemos estar inmersos en la perdida y el sufrimiento diario sin ser afectados por ello es tan irreal como esperar poder caminar en el agua sin mojarnos” (Remen 2006)*

Como cuidadoras de la salud mental y emocional de las mujeres con las que trabajamos, usualmente escuchamos historias de nuestras compañeras o nosotras mismas, en las que hemos sido afectadas por las realidades que confrontamos día a día en nuestros trabajos. Estas realidades se van con nosotros a la cama, nos desvelan, nos cambian nuestra visión del mundo, y hacen que sea difícil imaginar una vida más allá del dolor y las injusticias que vemos en las poblaciones con las que trabajamos. Se hace esencial poder abrir espacios para la reflexión y la conversación sobre los impactos emocionales de nuestro trabajo, para así ganar más conciencia y crear redes de apoyo que nos fortalezcan.

### **Objetivos:**

- Definiremos las diferentes emociones difíciles que pueden resultar del trabajo con víctimas y sobrevivientes entre ellas: estrés traumático secundario, fatiga de compasión, agotamiento y trauma vicario.
- Discutiremos, como este trabajo afecta a las cuidadoras o trabajadoras.
- Identificaremos reacciones positivas que pueden surgir del trabajo como la resiliencia, resiliencia vicaria y la compasión satisfactoria.
- Identificaremos estrategias particulares para mejorar el cuidado personal y la resiliencia a nivel personal y profesional.

### **1. Definiciones Importantes**

#### **Estrés:**

El estrés es la defensa natural del organismo ante una situación de peligro y es integral para la vida de todo organismo. Es la respuesta de alarma y alerta del cerebro y el cuerpo ante una situación amenazante.

Reacciones ante el estrés o el peligro están enmarcadas en tres grandes categorías: Pelear/ escapar/congelarse.

Debido al estrés constante de la vida, hemos creado una rutina de sentirnos bajo estrés o peligro incluso cuando estamos seguros y esto tiene un costo significativo en nuestro cuerpo y mente.

#### **Trauma:**

Resulta de la exposición a un evento o amenaza que atenta contra nuestra vida, produce heridas y daños físicos significativos y/o involucra diferentes tipos de abuso contra el otro incluidos abuso sexual, psicológico o negligencia.

## **Que hace que un evento sea traumático:**

- Involucra una amenaza- real o percibida- al bienestar físico o emocional.
- Es abrumador
- Resulta en sentimientos intensos de miedo y pérdida de control
- Nos deja sintiéndonos indefensas.
- Cambia la manera en la que una persona entiende el mundo, a ellas mismas y a otros y otras. (American Psychiatric Association, 2000)

## **Estrés traumático**

Estrés traumático es el estrés en respuesta a un evento traumático en el cual uno ha sido víctima o testigo. La exposición crónica a eventos traumáticos o detalles de estos eventos puede elevar las respuestas de estrés de nuestro cuerpo.

## **Fatiga de compasión**

La combinación de un cansancio extremo físico, emocional y espiritual asociado con el cuidado brindado a personas que sufren o han sufrido situaciones difíciles de dolor emocional y físico.

## **Trauma Vicario**

“La transformación interna que sufren las ayudantes o terapistas como resultado del compromiso empático con las sobrevivientes de trauma ante la naturaleza de los traumas que han sufrido. El trauma vicario se refiere al efecto de esta transformación acumulativa en el cuidador o cuidadora” (Saakvitne and Pearlman, 1996).

Usualmente proveedores o cuidadoras de salud (física y emocional) presentan un gran sentido de empatía hacia las personas que ayudan y hacia sus historias difíciles e intensas usualmente relacionadas con abuso. Después de, constante y empáticamente, escuchar estas historias y ser testigos del dolor, el miedo, y el trauma que las sobrevivientes han vivido, es muy común empezar a experimentar trauma vicario o fatiga de compasión. Las cuidadoras que trabajan con trauma empiezan a ver y sentir el mundo como un lugar inseguro y por lo tanto empiezan a comportarse como tal.

Otros términos en los que se ha conocido este fenómeno son

- Trauma secundario

- Victimización Secundaria

El instituto Headington que es una organización dedicada al bienestar de trabajadores de ayuda humanitaria y atención a crisis, define el trauma vicario como "el proceso de cambio que sucede porque las cuidadoras se preocupan y cuidan de sus clientes que han sufrido y les han hecho daño, por lo tanto, se sienten comprometidas y responsables por ellas"

Es importante no confundir este fenómeno con "cansancio extremo" o "estrés". Estos usualmente suceden con el tiempo y a medida que se acumula usualmente solo tomar tiempo libre o cambiar de trabajo puede ayudar o mejorarlo. Sin embargo, el trauma vicario, es un estado constante de preocupación y tensión por las historias y experiencias que han vivido las clientes o sobrevivientes. Esta preocupación o tensión puede manifestarse en las cuidadoras o consejeras de las siguientes maneras:

- Evadiendo hablar del trauma y las experiencias que han vivido las sobrevivientes, casi como estar anestesiada o adormecida, o;
- (lo opuesto) Estar en estado constante de alerta y estrés.

Como cuidadoras debemos estar alerta a los signos y síntomas del trauma vicario y las repercusiones emocionales que conllevan trabajar con sobrevivientes de trauma.

### **Signos y Síntomas:**

- Dificultad al hablar de los sentimientos o emociones
- Rabia flotante o constante irritabilidad
- Estado constante de alerta o susto
- Cambios en el apetito (aumento o reducción)
- Dificultad para concebir el sueño o para mantenerlo, despertando muchas veces en la noche o a la madrugada
- Preocupación constante de no estar haciendo lo suficiente.
- Sueños o pesadillas sobre las sobrevivientes o clientes
- Pérdida de interés o disfrute de actividades que antes eran placenteras
- Sentirse atrapadas o sin salida en el rol de cuidadoras. Especialmente en roles de atención a crisis.
- Pérdida o disminución de sentimientos de satisfacción o logros en el trabajo
- Pensamientos intrusivos sobre nuestras clientes especialmente en caso de trauma severo
- Sentimientos de desolación o desesperanza asociados con el trabajo
- Culpar a otros

- Sentir pérdida de poder, ansiedad, culpa, tristeza.
- A nivel físico: taquicardia, dificultades para respirar, dolores frecuentes de cabeza, sistema inmunológico bajo, fatiga y dolores en el cuerpo

El trauma Vicario puede impactar el trabajo y comportamiento de las cuidadoras, y resultar en cometer errores, o juzgar erróneamente una situación difícil. Las cuidadoras también pueden experimentar:

### **En comportamiento:**

- Cambios constantes de trabajo
- Llegar tarde frecuentemente
- Rabia flotante o irritabilidad
- Sentirse extenuadas
- Encontrarse constantemente hablando con ella misma (importante)
- Evadir momentos de soledad
- Rechazar cercanía física y emocional de otros
- Cambios en apetito y sueño

### **Interpersonal:**

- Conflictos o cambios en las relaciones entre las cuidadoras otros miembros del staff
- Culpar a otros
- Conflicto en horarios y eventos
- Pérdida de calidad en las relaciones interpersonales y laborales
- Pérdida de calidad en la comunicación
- Impaciencia
- Evadir el trabajo con sobrevivientes de trauma
- Poca colaboración entre cuidadoras
- Aislamiento o distanciamiento de otras cuidadoras o compañeras de trabajo
- Dificultad en disfrutar de las relaciones o interacciones con los demás
- Disminución de deseo sexual

### **Creencias y valores personales**

- Pérdida de satisfacción
- Percepciones negativas sobre la vida y los demás
- Pérdida de interés
- Apatía
- Dificultad en apreciar la vida o a los demás

- Pérdida de interés o cuidado (personal o hacia otros)
- Desapego
- Desesperanza
- Baja autoestima
- Cuestionarse sus propios marcos de referencia: Identidad, visión del mundo, espiritualidad
- Disrupciones en la capacidad del ser: Habilidad de mantener un concepto positivo de sí misma, habilidad de modular afecto, o habilidad de mantener un sentido de conexión interno)
- Disrupciones en necesidades, creencias y relaciones (seguridad, confianza, autoestima, sentimiento de control e intimidad)

### **Desempeño laboral**

- Baja motivación
- Cometer más errores con mayor frecuencia
- Disminución en la calidad del trabajo
- Preocupación extrema en detalles o perfeccionismo
- Poca flexibilidad
- Evadir responsabilidades laborales
- Dificultad para concentrarse
- Pesimismo
- Ausentarse del trabajo (o deseos constantes de hacerlo)
- Sobrecargarse de trabajo

El trauma Vicario también puede impactar la vida personal de las cuidadoras, como sus relaciones familiares y de amistades, así como la salud física y emocional.

No importa cuánto entrenamiento se haya recibido en cuanto a mantener límites profesionales, el trauma vicario siempre puede aparecer. Por lo tanto, es importante estar atento a las señales y ser proactivos en implementar estrategias para ayudarnos y ayudar a nuestros equipos de trabajo a evadir esta situación.

## **2. Factores de Riesgo**

Cualquier persona trabajando con sobrevivientes de trauma y de violencia está en riesgo de ser impactada negativamente por varios efectos del trauma vicario. Sin embargo, los factores descritos a continuación pueden poner a las cuidadoras más en riesgo.

### **A nivel personal**

Historia propia de trauma; condiciones de salud mental pre-existentes; aislamiento social (por dentro y fuera del trabajo); tendencia a evadir sentimientos; alejarse o asignarle la culpa a otros en situaciones estresantes; dificultad expresando emociones; cuidadoras de edad más joven, aislamiento o falta de una buena red de apoyo; haber sufrido pérdidas en los últimos 12 meses.

### **A nivel profesional**

No supervisión o supervisión de poca calidad; atender un alto número de casos de trauma a la vez; poca experiencia; falta de sistema de apoyo profesional; poca o inadecuada orientación o entrenamiento; constante exposición al trauma con poca variación en actividades de trabajo.

### **3. Reacciones Positivas**

Las transformaciones o cambios que pueden ocurrir en las cuidadoras como resultado del trabajo que realizan no tienen que ser necesariamente negativas. Cambios positivos en nuestras vidas pueden suceder, incluyendo un sentido de satisfacción profunda por el trabajo realizado, y el reconocimiento de la fortaleza, dedicación y valentía que las mujeres tienen al empezar un nuevo día con esperanza. Los lentes del dolor y el trauma se remueven y el mundo se convierte en un lugar más claro y lleno de posibilidades. Se gana una visión del mundo en su totalidad, con su horror, pero también con su belleza.

#### **Resiliencia:**

Resiliencia es el proceso de adaptación positiva o capacidad de reaccionar ante la adversidad, trauma, las tragedias o fuentes significativas de estrés.

#### **Resiliencia Vicaria:**

O transformación vicaria, se refiere al proceso de aprender a sobrevivir la adversidad del trauma que han experimentado las mujeres con las que trabajamos y la transformación positiva resultante del proceso de empoderamiento por medio de las interacciones de empatía.

Por ejemplo, podemos encontrar inspiración en la resiliencia y fortaleza mental y emocional de las mujeres con las que trabajamos. Así como las víctimas



pueden encontrar transformaciones positivas en sus vidas así también lo pueden hacer las trabajadoras o cuidadoras. (Hernandez, Gangsei, and Engstrom, 2007)

### **Compasión satisfactoria:**

Refleja el sentido y significado que se ha ganado a través del trabajo de ayuda a víctimas y sobrevivientes. Resultados positivos nos pueden motivar y en retorno, proteger en contra de los efectos negativos de la exposición al trauma.

### **El impacto de la resiliencia Vicaria:**

- Una mejor perspectiva y apreciación por nuestros propios problemas
- Mayor grado de optimismo, motivación, eficacia y capacidad de sentirnos re-energizados en el trabajo
- Mayor sensación de esperanza, entendimiento y creencia en la posibilidad de recuperación de las experiencias traumáticas y otros retos.
- Sentido profundo de compromiso con el trabajo encontrándole un sentido positivo.

## **4. Como cuidarnos**

### **Que es Cuidado Personal:**

Cuidado personal es lo que las personas hacen por ellas mismas para establecer y mantener la salud, y para prevenir o lidiar con la enfermedad. Es un concepto grande que incluye higiene (general y personal), nutrición, estilo de vida, factores del medio ambiente, factores económicos.

(World Health Organization, 1998)

### **Prevención e intervención hacia las cuidadoras:**

Los esfuerzos de prevención e intervención deben ocurrir en 4 dimensiones: bienestar, organizacional, supervisión y apoyo en la labor, y educación.

Es importante crear un espacio en el que las trabajadoras y cuidadoras puedan sentir que pueden hablar y comunicar cuando necesitan ayuda. El no hablar de estos sentimientos hace que el trauma vicario empeore, afectando no solo a las cuidadoras sino también a las mujeres que están tratando de ayudar.

Adicionalmente, la carga de trabajo debe ser distribuida de una manera en que las cuidadoras no se sientan tan abrumadas y puedan cuidarse a ellas mismas.

## **Lidiando con el trauma Vicario**

- Tomar descansos. Estos pueden ser descansos mentales o físicos como leer un libro, hacer una actividad relajante o incluso tomando una semana libre de recuperación:
- Cambiar de actividades. Esto puede incluir buscar amistades para tener momentos de diversión o creatividad.
- Retar el cinismo que ocasiona el trauma vicario. Utilizando cualquier elemento que nos recuerde que la vida es mucho más que trauma y dolor.
- Celebre feriados y logros alcanzados con familia, equipos de trabajo y amistades.

## **Transformando el Trauma Vicario:**

Investigadoras e investigadores han demostrado que lidiar con el trauma vicario no es suficiente en sí mismo. Se necesita que cada persona que lo experimenta haga un esfuerzo por transformar la experiencia en algo bueno que cree una energía positiva. Transformar el trauma vicario puede incluir:

- Participar en actividades de crecimiento personal, como llevar un diario de reflexión o tomar una clase o capacitación que le interese.
- Involucrarse en actividades de construcción de comunidad, en la que podamos devolver a las comunidades algo de nosotras mismas.
- Volver a las cosas que les dan sentido a nuestras vidas, sean de naturaleza religiosa o espiritual o a través de nuestros hijos y familias.

## **El cuidado personal no es suficiente:**

Las organizaciones, como mandato ético, deben incluir el deber de entrenar a sus trabajadores y trabajadoras sobre los efectos negativos del trabajo que realizan y como lidiar con ellos.

## **Las organizaciones deben:**

- Crear un ambiente y cultura saludable de trabajo
- Proveer liderazgo que apoye a sus trabajadores/ trabajadoras
- Proveer supervisión de calidad
- Abrir y promover espacios de comunicación entre las trabajadoras
- Promover reuniones formales e informales que aumenten la posibilidad de las trabajadoras para socializar.
- Proveer entrenamiento y talleres educativos
- Promover practicas de salud y bienestar

## Que podemos hacer nosotras mismas:

*Monitoreese a usted misma.* Es importante que este muy pendiente de sus niveles de cansancio y fatiga de compasión.

*Cuídese.* Así como usted le dice a sus clientes o mujeres con las que trabaja. Es importante de descanse el tiempo suficiente, coma bien y mantenga una rutina constante de actividad física o ejercicio.

*Tome tiempo para usted.* Resista el deseo de trabajar durante sus periodos de descanso. Su mente y espíritu necesita un descanso. También es crítico que tome tiempo libre del trabajo para actividades que le generen felicidad y satisfacción.

*Sepárese un poco del trabajo.* Como cuidadoras de la salud mental y emocional de otros y otras, usualmente somos el contenedor del dolor de nuestras clientes. **Recuérdese a usted misma, "este no es mi dolor. Yo solo lo estoy conteniendo un momento."**

*Póngase límites.* Asegúrese que está manteniendo límites no solo con sus clientes sino también en su ámbito de trabajo. Considere limitar el número de clientes de trauma que ve en un mismo día y trate de variar los tipos de trabajo. Sea realista con las metas de sus clientes.

*Ayúdese a usted misma.* Muchas veces el trauma vicario afecta tanto nuestra vida personal que necesitamos buscar ayuda para nosotras también. Recuerde que usted merece esta ayuda y que ultimadamente la hará una mejor cuidadora de otros y otras.

*Sea honesta con usted misma.* chequee frecuentemente con usted misma para asegurarse que todavía se encuentra bien en su trabajo. Hágase este tipo de preguntas:

- Qué tipo de trabajo yo encuentro más estimulante
- Que tipos de intervención me gusta más usar
- Prefiero el trabajo en grupo o individual
- Cuál es el horario que mejor encaja con mi vida personal y familiar.

*Empodérese:* Atienda entrenamientos regularmente para mantener sus habilidades y conocimientos relevantes para el trabajo.

*Renuévese:* Explore su espiritualidad y busque maneras de conexión con usted misma en niveles más profundos.

Juntas cuidándonos para poder cuidar a otros

Gracias