

Seis maneras de ayudar a abordar los traumas en el trabajo

Pasamos la mayor parte de los días, semanas, meses y años en nuestro lugar de trabajo y, como tal, el lugar de trabajo es una comunidad. Los eventos traumáticos que ocurren en el trabajo o dentro de nuestro entorno, pueden afectarnos a todos. Los incidentes como tiroteos por motivos raciales, crisis de salud a gran escala o ser testigo de la violencia o acoso sexual o doméstico que sufre un compañero de trabajo son solo algunos ejemplos de incidentes traumáticos que afectan a las personas en su lugar de trabajo. Es importante recordar que los compañeros de trabajo y los empleados son personas completas y seres emocionales que merecen sentirse seguros y apoyados. A continuación, se presentan seis medidas que las personas u organizaciones pueden adoptar como respuesta a un incidente traumático para promover el bienestar y la resiliencia.

1. Reconocer lo que ha sucedido

Admita que ocurrió un evento o situación que afecta a los trabajadores y repercute en el lugar de trabajo. La clave de este paso es tomar la iniciativa y acercarse al sobreviviente o persona que ha experimentado o está experimentando daños o traumas, y preguntarle cómo está. Tenga una actitud abierta y esté a disposición de la persona que sufrió traumas o violencia, y respete sus tiempos. Su seguridad y privacidad son lo más importante.

Cuando discuta un evento o experiencia que sucedió en el lugar de trabajo o con un trabajador, diga la verdad respetando la confidencialidad y solo

© 2020 Futures Without Violence. Todos los derechos reservados. Este producto proporciona solo información general. No constituye ni reemplaza el asesoramiento legal ni consiste en la práctica del derecho; y tampoco debe ser usado o considerado como asesoramiento legal. El asesoramiento legal depende de las circunstancias específicas de cada situación y de la legislación vigente en cada jurisdicción. No confíe en información legal sin consultar con un abogado matriculado en su jurisdicción.

Este proyecto cuenta con el apoyo del subsidio n.º 2019-WW-AX-K001, otorgado por la Oficina de Violencia contra la Mujer, Departamento de Justicia de los EE. UU. Las opiniones, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones expresadas en este sitio o en cualquier material de este recurso son las de los autores correspondientes y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Oficina de Violencia contra la Mujer ni del Departamento de Justicia.

comparta lo que sea absolutamente necesario. Esto demuestra respeto por las personas afectadas y puede ayudar a poner fin a los rumores que podrían dañarlas aún más. Además, esto puede ayudar a reducir el riesgo de volver a traumatizar a las personas que han enfrentado experiencias similares. En el caso de los incidentes que ocurren fuera del trabajo, reconózcalos con el entendimiento de que los eventos fuera del trabajo, en especial los incidentes relacionados con la identidad de las personas, afectarán los niveles de estrés y la salud de los trabajadores. Nombre los incidentes fuera del trabajo de manera clara, específica y directa, como por ejemplo asesinatos por motivos raciales o tiroteos masivos. En lugar de decir algo genérico como “Esta semana ha sido un desafío para muchos de nosotros”, nombre directamente el incidente y a las personas que estuvieron involucradas, como por ejemplo: “Estamos de duelo por la muerte de Breonna Taylor, una mujer negra que fue baleada en su casa por la policía”.

Reconocer el incidente y compartir la respuesta del lugar de trabajo podría tranquilizar a las personas, ya que demuestra una conciencia de lo que ha sucedido y de que se están tomando medidas.

Recurso: “[How to manage when things are not okay \(and haven’t been for centuries\)](#)” (Cómo actuar cuando las cosas no están bien, y han sido así por siglos) The Management Center

2. Iniciar la conversación

La comunicación abierta es esencial. Acérquese a los empleados para hablar sobre lo sucedido. Genere o promueva oportunidades de diálogo en las que las personas puedan discutir cómo se sienten y qué necesitan. Asegúrese de crear un entorno en el que expresar las emociones sea tanto aceptable como bienvenido, dando ejemplos de esas prácticas. Esto puede ayudar a hacer el duelo, procesar y sanar juntos como un equipo, especialmente si el incidente ocurrió en el trabajo. En el caso de una muerte, puede ser saludable y regenerador nombrar a la persona y hablar de ella y

de los recuerdos de los compañeros de trabajo de la persona que falleció o fue asesinada.

Las conversaciones abiertas y directas dan la sensación de que es correcto ser honesto con los compañeros de trabajo. Esto genera confianza y puede propiciar un entorno de apoyo en el que las personas se sientan con derecho a tomarse días de licencia por enfermedad y salud mental para recuperarse. Si por alguna razón no puede mantener conversaciones abiertas, proporcione una manera para que los empleados compartan de forma anónima sus sentimientos e inquietudes entre ellos y con la gerencia, como por ejemplo mediante la creación de una encuesta anónima con herramientas como [PollEverywhere](#).

Asegúrese de que los empleados y compañeros de trabajo sepan que sus opiniones son importantes. Cree y comunique las medidas que se tomarán después de recibir las respuestas. Esto es fundamental para reforzar que la opinión del personal se toma en serio.

3. Usar la inteligencia emocional

Cuando inicie o lidere conversaciones sobre incidentes traumáticos, use la empatía en lugar de la simpatía. A menudo, en un intento de brindar apoyo, los supervisores y compañeros de trabajo pueden intentar ayudar “arreglando”, lo que puede parecer invalidante o innecesariamente orientado a un objetivo. Intente dejar de lado esta mentalidad orientada a soluciones y aborde la situación con empatía, compasión y escucha activa. Hágales saber a las personas que usted está aquí para ellos y que los apoyará de la manera en que ellos sientan correcta. Por ejemplo, antes de realizar comentarios, pregunte al empleado: “¿Qué sería más útil para ti en este momento? Simplemente me gustaría escucharte o también puedo analizar posibles soluciones contigo”.

Cuando aborde estas conversaciones, también tenga en cuenta la “positividad tóxica”. La positividad tóxica es un comportamiento en el que uno presiona una “mentalidad positiva” hasta el punto de borrar o descartar

el problema en cuestión. A menudo, las afirmaciones positivas tóxicas comienzan con “Al menos...” o terminan con un enunciado que anima a las personas a “ser fuertes” o “mantener una actitud positiva”. Si bien las afirmaciones de positividad tóxica pueden hacerse como un intento de ayudar, suelen tener el efecto contrario y pueden indicar que usted no está completamente presente o escuchando.

Para evitar esto, use la [inteligencia emocional](#). Piense en su yo emocional y en cómo transmite y comprende emociones desafiantes como la conmoción, el dolor y la ira.

4. Comparta recursos relevantes

Asegúrese de que los empleados sepan qué recursos están disponibles para ellos en el lugar de trabajo y en su comunidad local. Enfatique la información relacionada con la salud física y mental, así como las políticas de licencia de la empresa que estén disponibles. Fomente y practique con los empleados tomarse tiempo de descanso cuando sea necesario para promover el cuidado personal y el bienestar. Considere la posibilidad de contratar proveedores de servicios locales que se especialicen en apoyar a sobrevivientes de traumas, que incluyan, entre otros, violencia doméstica y sexual, violencia con armas de fuego, y traumas e injusticias raciales. Crear un espacio para escuchar a los profesionales de la salud mental puede ayudar a reducir el estigma y normalizar la búsqueda de ayuda.

A continuación, se muestran algunos directorios para identificar a los proveedores de servicios locales:

- Programas de violencia doméstica: www.thehotline.org
- Programas de violencia sexual: www.rainn.org

5. Controlar el bienestar del personal y preguntarles con frecuencia cómo están

Haga que se vuelva una práctica habitual evaluar cómo están sus compañeros de trabajo y usted mismo durante las semanas posteriores a un incidente y cerca de los aniversarios o fechas clave del incidente traumático. Recuperarse de un evento traumático lleva tiempo y es un proceso diferente para todos. Estos eventos causan daños emocionales, físicos y, a veces, potencialmente mortales, que pueden tener un impacto adverso en el funcionamiento y el bienestar mental, físico, social, emocional y espiritual. El miedo, la incertidumbre y el cambio pueden afectar significativamente la capacidad de los empleados para realizar sus tareas laborales como lo hacían antes del incidente. Es posible que sea difícil volver a “como era antes”, y esperar que el personal siga adelante como si nada hubiera sucedido puede provocar más daños.

6. Ser conscientes de los signos y efectos secundarios del trauma y el estrés

En la página siguiente, se incluye un cuadro que muestra algunos de los síntomas y efectos secundarios que las personas pueden experimentar como respuesta a un incidente traumático. A veces, las personas experimentan un trauma a través de síntomas físicos o cognitivos mucho antes de que puedan procesar los síntomas emocionales.

Emocionales

- Conmoción, insensibilidad, negación
- Miedo, ansiedad
- Culpa del sobreviviente (en caso de una fatalidad)
- Culpa por la forma de actuar (sentir que no hizo lo suficiente)
- Desamparo y desesperanza
- Ira, irritabilidad
- Angustia, tristeza, llanto

Físicos

- Hiperactividad (sentirse en alerta máxima o tener reacciones y sentimientos más intensos de los que normalmente se podría tener)
- Insomnio
- Incapacidad para relajarse
- Pérdida del apetito
- Quejas físicas (a menudo vagas y generalizadas)
- Falta de energía y desgano

Cognitivos

- Disociación
- Confusión
- Deterioro de la memoria y la concentración
- Pérdida de la autoestima
- Hipervigilancia (mayor estado de alerta y sensibilidad al entorno o temor a peligros que pueden no ser reales)
- Culpar a otros
- *Flashbacks* (o recuerdos del evento traumático) y pensamientos intrusivos

Sociales

- Retraimiento
- Pérdida de confianza
- Pérdida de concentración
- Incumplimiento de fechas de entrega o inasistencia a reuniones
- Evasión de recuerdos del evento traumático

Adaptado de "[Managing Trauma in the Workplace: Supporting Workers and Organisations](#)".

Cuando estos signos estén presentes, reconecte, involúcrese y ofrezca su apoyo. Cuando ayude a otros, recuerde que usted también merece un espacio para procesar y recibir apoyo. No tiene que “mantenerse en pie” todo el tiempo.

Avanzar juntos

Mientras trabaja para lograr un entorno de trabajo más seguro y más contenedor, recuerde que el objetivo es asegurarse de que el personal se sienta escuchado y apoyado. Anime a los miembros del personal a que asistan al trabajo en su mejor versión. Crear una cultura en el lugar de trabajo que apoye a los empleados a superar incidentes traumáticos es solo uno de los aspectos clave para lograr un lugar de trabajo que ofrezca contención ante eventos traumáticos. En general, cuidar la salud mental de los demás puede ayudar tanto con el bienestar personal de los empleados como con la creación de un lugar de trabajo más enfocado y centrado en las personas, además de productivo.