

## Módulo 7: Superar los desafíos de la comunicación

### Tiempo requerido

3 horas

### Objetivo

Ayudar a los proveedores de servicios para víctimas y para personas con discapacidades a mejorar sus habilidades de comunicación para interactuar con víctimas de delitos con discapacidades.

### Lecciones

1. Interacción con víctimas de delitos (15 minutos)
2. Interacción con personas con discapacidades (45 minutos)
3. Cómo satisfacer las necesidades de comunicación compleja (1 hora y 45 minutos)
4. Animales de servicio (15 minutos)

### Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo, los participantes serán capaces de:

- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las víctimas de delitos.
- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las personas con discapacidades.
- Identificar las formas de satisfacer las necesidades de comunicación compleja específicas.
- Explicar cómo interactuar con los animales de servicio.

### Hoja de ejercicios del instructor

- Hoja de ejercicios del instructor 7.1, Interacción con víctimas de delitos que tienen necesidades de comunicación compleja, con respuestas

## **Hojas de ejercicios del participante**

- Hoja de ejercicios 7.1, Interacción con víctimas de delitos que tienen necesidades de comunicación compleja
- Hoja de ejercicios 7.2, Violación en Nueva Jersey

## **Equipos y materiales**

No se requieren equipos ni materiales especiales.

## **Preparación**

No se requieren preparación especial.



### Mostrar imagen 7-1.

Presentar el Módulo 7 explicando que el objetivo de este módulo es ayudar a los proveedores de servicios para víctimas y para personas con discapacidades a mejorar sus habilidades para comunicarse al interactuar con víctimas de delitos con discapacidades.



### Mostrar imagen 7-2.

**Revise** los objetivos de aprendizaje.

Al final de este módulo, los participantes serán capaces de:

- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las víctimas de delitos.
- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las personas con discapacidades.
- Identificar las formas de satisfacer las necesidades de comunicación compleja específicas.
- Explicar cómo interactuar con los animales de servicio.

## 1. Interacción con víctimas de delitos (15 minutos)



### Mostrar imagen 7-3.

#### Parafrasear:

Los profesionales que prestan servicios a las víctimas reciben una capacitación considerable antes de poder comenzar a brindar asistencia a las víctimas de delitos. También reciben capacitación para asistir a las poblaciones más afectadas. Con suerte, esto incluirá a las víctimas con discapacidades.

Un buen proveedor de servicios para las víctimas *siempre* cumple con las pautas de respeto y empatía al brindar apoyo a las víctimas de delitos.

**Solicite** a los proveedores de servicios para las víctimas que establezcan por lo menos 10 pautas a seguir cuando se asiste a víctimas de delitos. **Escriba** las respuestas en una hoja desprendible. **Agregue** estas respuestas si no las mencionan los participantes:

1. Tratar a la víctima de un delito siempre con dignidad y respeto.
2. Presentarse siempre y explicar lo que va a ocurrir.
3. Preguntar a la víctima del delito cómo prefiere que la llamen.

4. Mostrar compasión y empatía.
5. Hablar directamente con la víctima y no con otra persona.
6. Interactuar con los adultos como tales, no tratarlos como niños.
7. Escuchar con atención.
8. Si no se está seguro de lo que dijo la víctima, pedirle que lo repita. Si aun así no se está seguro, parafrasear lo que piense que escuchó y preguntar a la víctima si eso es lo que quiso decir.
9. Brindar toda la atención a la víctima.
10. Ser paciente y creer en la persona. Se debe recordar que la víctima de un delito está bajo mucho estrés.

**Pregunte:** ¿Cuántas de estas pautas se aplican a la asistencia de víctimas de delitos con discapacidades?

## **2. Interacción con personas con discapacidades (45 minutos)**



**Mostrar imagen 7-4.**

### **Parafrasear:**

Para los que sean profesionales de la asistencia a personas con discapacidad: ¿no se aplican estas pautas también a su caso? ¿Hay pautas que agregarían?

Muchas de las pautas básicas para asistir a víctimas de delitos son las mismas que para asistir a personas con discapacidades. Nos ayudan a ver a la víctima como una persona ante todo. El hecho de que una persona tenga una discapacidad no debería afectarnos.

### **Parafrasear:**

Cada uno de los mandamientos es una lección sobre comunicación y sobre lo que se debe hacer frente a una persona con discapacidad.

Ya sea que consideren que los diez mandamientos son o no exhaustivos, las lecciones son válidas.

Todas las pautas que nombramos hasta ahora tienen como objetivo expresar respeto y dejarle saber al individuo que ustedes lo ven como una persona antes que nada y no como una víctima de un delito o una persona con discapacidad.

### 3. Cómo satisfacer las necesidades de comunicación compleja (1 hora y 45 minutos)



#### Mostrar imagen 7-5.

##### Parafrasear:

Es posible que las personas con discapacidades tengan distintas formas de comunicarse. Los proveedores de servicios para víctimas de delitos necesitan saber esto y deben poder satisfacer esas necesidades.

A menudo esta necesidad es urgente. En general, las víctimas de delitos necesitan asistencia inmediata. Es posible que estén en shock, lesionadas y extremadamente alteradas. Es posible que estén en un estado de histeria, calma, furia o incluso que compadezcan a su atacante. No es posible predecir cómo reaccionará una persona cuando es víctima de un delito.

Estas y muchas otras reacciones pueden complicar la comunicación. Si la víctima de un delito tiene una discapacidad que afecta la comunicación y además está traumatada por el incidente, la comunicación podría ser aún más difícil.



#### Mostrar imagen 7-6.

##### Parafrasear:

Los problemas de la comunicación compleja no siempre son el resultado de discapacidades físicas. Según su enfermedad específica, las víctimas de delitos con discapacidades psiquiátricas pueden mostrar una amplia variedad de síntomas que afectan la comunicación. El Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-IV) de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría de 1994 identifica 15 áreas generales de trastornos mentales en adultos. Recuerde que estas denominaciones pueden no resultar útiles, ya que no ofrecen pautas para comunicarse con la persona que padece cierto tipo de trastorno mental.



#### Mostrar imagen 7-7.

##### Parafrasear:

Por ejemplo, una persona con un trastorno obsesivo compulsivo puede sentirse obligada a organizar los objetos de la habitación y no interactuar con el asesor para víctimas de delitos. La víctima de un delito con un trastorno de personalidad paranoide podría percibir hostilidad o maldad en el intento del asesor de ayudar. Una víctima de un delito con esquizofrenia podría creer que quienes intentan ayudar pueden leer su mente, o que sus pensamientos se transmiten a otras personas.

**Pregunte:** ¿Cuáles son otras formas en las que una discapacidad psiquiátrica podría afectar la comunicación con la víctima de un delito?



**Mostrar imagen 7-8.**

**Parafrasear:**

En muchos casos, el delito en sí mismo es un factor de estrés que puede disparar la aparición o la recurrencia de los síntomas. Los proveedores de servicios para víctimas deben estar preparados para encontrar métodos de comunicarse con todas las víctimas de delitos, sin importar si tienen una discapacidad o el tipo de discapacidad que tengan.



**Mostrar imagen 7-9.**

**Parafrasear:**

Es importante que comprendan que los abusadores y perpetradores podrían aprovecharse de los problemas de comunicación para acallar a las personas con discapacidades.

**Pregunte:** ¿De qué otra forma puede un abusador usar los problemas de comunicación para acallar a la víctima de un delito?



**Mostrar imagen 7-10**

**Parafrasear:**

La comunicación efectiva con víctimas de delitos es difícil. Cuando la víctima del delito tiene una discapacidad que afecta la comunicación aún más, la dificultad aumenta. Sin embargo, la necesidad de comunicarse en forma efectiva durante la crisis que sufre la víctima de un delito es fundamental.



**Mostrar imagen 7-11.**

**Nota para el instructor:**

Para esta actividad usará la **Hoja de ejercicios del instructor 7.1, Interacción con víctimas de delitos que tienen necesidades de comunicación compleja, con respuestas**. Si los participantes no mencionan alguna de las respuestas incluidas en la **Hoja de ejercicios del instructor 7.1**, incluya las respuestas durante el análisis de la actividad, cuando sea conveniente.

**Presente** la actividad.



**Actividad: Interacción con víctimas de delitos con necesidades de comunicación compleja (30 minutos)**

1. **Mezcle los grupos para asegurarse de que cada mesa incluya tantas disciplinas como sea posible.**

2. *Refiera a los participantes a la Hoja de ejercicios del instructor 7.1, Interacción con víctimas de delitos que tienen necesidades de comunicación compleja, en el Manual del participante. Explique que las hojas de ejercicios establecen varios tipos de necesidades de comunicación compleja que se relacionan con varias discapacidades.*
3. *Asigne una necesidad de comunicación específica a cada grupo y otorgue 15 minutos para que mencionen tantas pautas de comunicación/interacción como puedan para la necesidad de comunicación que les fue asignada.*
4. *Solicite a cada grupo que comparta sus respuestas con el resto de los participantes.*
5. *Después de que cada grupo responda, pregunte a los otros grupos si tienen algo que agregar a la lista.*

**Analice** la actividad mencionando cualquier respuesta de la **Hoja de ejercicios del instructor 7.1** que no hayan cubierto los participantes.

**Informe** a los participantes que estos consejos para comunicarse con las víctimas de delitos con distintos tipos de discapacidad no son una fuente acabada de información. No obstante, existen pautas generales que pueden ayudarlos cuando trabajen con víctimas de delitos con discapacidades. Estas pautas se adaptaron del documento *A Law Enforcement Guide for Working with Children with Autism, Intellectual and Communication Disabilities*, desarrollado por Scott J. Modell, Ph.D. y Marcie Davis, M.S. y publicado por New Mexico Coalition of Sexual Assault Programs, Inc. y por los Centros de Asistencia Técnica para la Discapacidad y Emprendimientos Comerciales (*Disability and Business Technical Assistance Centers*), [www.adata.org/adaportal/Communication/communication-techniques.html](http://www.adata.org/adaportal/Communication/communication-techniques.html).

**Finalice** la actividad explicando que las víctimas de delitos no siempre pueden comunicarse claramente debido al trauma del delito, la discapacidad o una combinación de ambos. El proveedor de servicios para víctimas debe prepararse para adaptarse a estas situaciones en forma rápida.

**Solicite** a los participantes que tengan en cuenta estos problemas de comunicación, pero asuman que la víctima los tiene a causa del delito. ¿De qué manera se modificaría la interacción?



**Mostrar imagen 7-12.**

### **Parafrasear:**

A veces, incluso si el mecanismo de comunicación no presenta problemas, la *comprensión* podría verse impedida. Por ejemplo, es posible que ustedes le hablen a alguien y que esa persona les responda, pero eso no significa necesariamente que la persona comprende cabalmente lo que dicen. Esto sucede especialmente en el caso de víctimas de delitos que tienen discapacidades psiquiátricas, intelectuales o del desarrollo.

A menudo las víctimas no se sienten cómodas hablando del incidente, en particular si fue de naturaleza sexual. Algunos podrían no conocer los términos correctos. Y otros, en especial las

personas con discapacidades del desarrollo, podrían no comprender que se ha cometido un delito. Es útil que los proveedores de servicios para víctimas tengan conocimiento acerca de las características de las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo, por ejemplo, que estén atentos para detectar eufemismos y metáforas, y una cierta renuencia a hablar sobre el incidente. Si bien no está dentro del alcance de esta capacitación enseñarles a identificar estos detalles, tienen a su disposición capacitación e información.



**Mostrar imagen 7-13.**

**Presente** la actividad.



**Actividad: Violación en Nueva Jersey (20 minutos)**

- 1. Remita a los participantes a la Hoja de ejercicios 7.2, Violación en Nueva Jersey, que se encuentra en el Manual del participante.**
- 2. Permita unos minutos para leer la descripción y luego genere un debate haciendo las siguientes preguntas.**



**Mostrar imagen 7-14.**

**Parafrasear:**

Si ustedes estuvieran ofreciendo asistencia a esta joven en calidad de proveedor de servicios para víctimas de delitos o para personas con discapacidad:

- ¿Sería su responsabilidad tratar de obtener la verdad de la víctima del delito? Si la respuesta es afirmativa, ¿qué habrían hecho para descubrir lo que ocurrió?
- ¿Cómo pueden ayudar a la víctima a comprender lo que pasó y la importancia de explicar exactamente qué ocurrió?
- ¿Qué recursos encontrarían útiles para que la víctima comprenda lo que le pasó y cuál es su trabajo?
- ¿Cómo proceden si alguien a quien ustedes están ayudando cambia su relato del incidente?  
¿Cómo proceden si la persona tiene una discapacidad intelectual o del desarrollo?



**Mostrar imagen 7-15.**

**Parafrasear:**

Si la víctima de un delito ha adquirido una discapacidad como resultado del incidente, los problemas que se presentan son muy distintos. La víctima del delito no solo tiene que lidiar con el incidente, sino que tiene que adaptarse a un profundo cambio en su vida. La víctima de un delito con una discapacidad posiblemente se concentre más en el incidente en sí mismo; mientras que una persona que adquirió una discapacidad posiblemente se preocupe más por ésta.

**Pregunte:** ¿Qué factores adicionales necesitan considerar cuando ofrecen asistencia a la víctima de un delito con una discapacidad adquirida a causa del incidente?

Comunicarse con víctimas de delitos, ya sea que tengan o no una discapacidad, no es fácil. Pero ese es nuestro trabajo: ofrecer asistencia a todas las víctimas de delitos. Necesitamos ver primero a la persona, tratarla con respecto y empatía e identificar qué tipo de apoyo necesita. Asimismo, necesitamos hacer lo que podamos para asegurarnos de que estén a salvo de peligros futuros.



**Mostrar imagen 7-16.**

**Parafrasear:**

En muchos casos, el Plan de Seguridad o el Plan de respuesta personal pueden ser cruciales para crear una sensación de seguridad para la víctima del delito y pueden protegerla de un abuso futuro. Los planes de respuesta pueden adaptarse específicamente a la persona en riesgo.

**Remita** a los participantes al Apéndice H del Manual del participante.

**Parafrasear:**

Aquí se presenta un ejemplo de un plan de seguridad para víctimas de violencia doméstica y un Plan de respuesta personal para un niño con discapacidad del desarrollo.

Recuerden, el tipo de apoyo que necesita una víctima puede cambiar con el tiempo. Sean pacientes y comprensivos y salgan de su zona de comodidad para asegurarse de que las víctimas reciban servicios oportunos, adecuados y eficientes.

**Remita** a los participantes al Apéndice I: Recursos y organizaciones para personas con discapacidades. **Explíqueles** que la mayoría de estas organizaciones pueden ofrecer más información sobre cómo comunicarse con personas con varios tipos de discapacidades.

## 4. Animales de servicio (15 minutos)



**Mostrar imagen 7-17.**

### **Parafrasear:**

Un animal de servicio es cualquier animal que haya sido entrenado específicamente o sea capaz de ofrecer ayuda a una persona con una discapacidad, o cualquier animal para el que existan los documentos necesarios certificándolo como tal. Los animales de servicio pueden estar entrenados para realizar los siguientes tipos de servicios:

- Audición o señalización (alertar a personas Sordas sobre ruidos y sonidos, alertar a las personas ciegas para evitar obstáculos).
- Asistencia de movilidad (tirar de una silla de ruedas o levantar cosas que se hayan caído).
- Alerta y respuesta ante convulsiones (alertar a una persona con epilepsia de que va a comenzar una convulsión o ayudar a una persona con autismo a concentrarse).

También hay animales que ofrecen apoyo emocional en casos de ansiedad extrema o ataques de pánico. Los animales de apoyo emocional no tienen necesariamente un entrenamiento para realizar “tareas específicas” a modo de apoyo para una persona con discapacidad, y por lo tanto reciben un entrenamiento distinto al de los animales de servicio.

De acuerdo con la ley, los animales de servicio tienen derecho a acompañar a sus dueños dentro de la mayoría de los establecimientos públicos. *No* acaricien a los animales de servicio porque podrían perder la concentración y poner a sus dueños en riesgo. ¡Están trabajando, no son mascotas!



**Mostrar imagen 7-18.**

**Revise** los objetivos de aprendizaje y **pregunte** si se cumplieron.

Al final de este módulo, los participantes serán capaces de:

- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las víctimas de delitos.
- Enumerar distintas pautas para interactuar eficazmente con las personas con discapacidades.
- Identificar las formas de satisfacer las necesidades de comunicación compleja específicas.
- Explicar cómo interactuar con los animales de servicio.



**Mostrar imagen 7-19.**

**Pregunte** si alguien tiene preguntas finales antes de proseguir al siguiente módulo.