

Módulo 7: Superar los desafíos de la comunicación

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
2. Interacción con personas con discapacidades
3. Cómo satisfacer las necesidades de comunicación compleja
4. Animales de servicio

Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo, usted será capaz 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.

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

1. Interacción con víctimas de delitos

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.

2. Interacción con personas con discapacidades

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.

3. Cómo satisfacer las necesidades de comunicación compleja

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 traumada por el incidente, la comunicación podría ser aún más difícil.

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:

- trastornos facticios,
- trastornos disociativos,
- disfunción sexual, parafilias y trastornos de la identidad sexual,
- trastornos de la conducta alimentaria y del sueño,

- trastornos del control de los impulsos,
- trastornos adaptativos, y
- trastornos de la personalidad.

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.

A modo de 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.

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.

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

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.

(Pueden encontrar pautas generales que les resulten útiles al trabajar con víctimas de delitos con discapacidades en *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.

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.

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.

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 respeto 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.

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.

4. Animales de servicio

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!