



Escuchar, Acompañar, Conectar: Marco y habilidades para un enfoque informado sobre el trauma con los clientes

La forma en que usted habla sobre Eliminadores del estrés con sus clientes es importante. Involucrar a los clientes para que pongan en práctica los Eliminadores del estrés implica conversar y crear acompañamiento. A menudo, hay quienes presentan los Eliminadores del estrés como listas de "deberías" ("Deberías comer más verduras"); sin embargo, este enfoque a menudo no es efectivo porque:

- › Puede generar estrés, culpa y vergüenza en los clientes que, por diversas razones, no pueden incorporar todos (o ninguno) de los Eliminadores del estrés en su vida diaria.
- › El cliente puede tener prioridades, esperanzas y metas diferentes a los que usted tiene en mente.
- › No apoya la automotivación para el cambio de conducta.
- › Se centra en lo que falta en lugar de en las fortalezas del cliente.

Marco Escuchar, Acompañar, Conectar

¿Cómo se puede utilizar de forma más consistente un enfoque informado sobre el trauma en las interacciones con los clientes? El marco Escuchar, Acompañar, Conectar proporciona un enfoque colaborativo, informado sobre el trauma y basado en las fortalezas para conectarse con los clientes y está destinado a ser una forma intuitiva de recordar cómo estructurar las interacciones con los clientes.

Escuchar	Haga preguntas abiertas sobre Eliminadores del estrés y escuche activamente a los clientes.
Acompañar	Utilice enfoques colaborativos y basados en las fortalezas con los clientes, como la entrevista motivacional, para abordar lo que más les importa y aprovechar sus fortalezas.
Conectar	Remita a los clientes a los recursos que les interesan dentro de su organización o en la comunidad, aumentando así el acceso a recursos que pueden ayudar a satisfacer sus necesidades y calmar la respuesta al estrés.



Para utilizar de forma más eficaz el marco Escuchar, Acompañar, Conectar, es necesario conocer algunas habilidades útiles. Este capítulo del kit de herramientas ofrece información práctica sobre algunas habilidades universales para enfoques informados sobre el trauma que pueden resultar útiles cuando se trabaja con clientes respecto de cualquier Eliminator del estrés y cuando se brindan otros cuidados o servicios.

¿Qué significa “adoptar un enfoque informado sobre el trauma”?

Adoptar un enfoque informado sobre el trauma al trabajar con clientes incluye reconocer las experiencias de vida de cada individuo. Por ejemplo, preguntar “¿Qué le pasó?” (en vez de “¿Cuál es su problema?”) y escuchar activamente (vea la sección [Habilidades para apoyar el uso del marco Escuchar, Acompañar, Conectar](#) de este capítulo) lo que los clientes están compartiendo.

Un enfoque informado sobre el trauma nos ayuda a no juzgar y a centrarnos en las fortalezas del cliente para motivarlo y apoyarlo. La Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA) proporciona los siguientes principios clave de un enfoque informado sobre el trauma, que ofrecen una guía útil para brindar atención y servicios.¹

Seis principios de un enfoque informado sobre el trauma

1	Seguridad	Seguridad en entornos físicos e interacciones interpersonales
2	Confiabilidad y transparencia	Las operaciones se llevan a cabo y las decisiones se toman con transparencia, coherencia, respeto y equidad a fin de generar y mantener la confianza
3	Apoyo entre pares	Apoyo de personas con experiencias vividas de trauma o, en el caso de niños con antecedentes de trauma, de sus familiares
4	Trabajo en equipo y mutualidad	Acompañamiento, nivelación de las diferencias de poder entre el personal y los clientes
5	Empoderamiento	Se reconocen y desarrollan las fortalezas y experiencias de los individuos
6	Cuestiones culturales, históricas y de género	La organización va más allá de los estereotipos y prejuicios culturales

Fuente: SAMHSA, Guía práctica para la implementación de un enfoque informado sobre el trauma, 2023.

Habilidades para apoyar el uso del marco Escuchar, Acompañar, Conectar

Las habilidades universales destacadas en esta sección práctica son útiles para utilizar de manera más efectiva el marco Escuchar, Acompañar, Conectar e involucrar a los clientes con los Eliminadores del estrés (y otros cuidados o servicios) de maneras informadas sobre el trauma. En cada capítulo de Eliminadores del estrés hay indicaciones sobre cuándo usar estas habilidades para ayudar a incorporarlas en las interacciones con los clientes. ¡Vuelva a revisar esta sección de habilidades cada vez que necesite un repaso o un recordatorio!

✓ Técnicas para utilizar al hablar con clientes sobre el estrés, el trauma y los Eliminadores del estrés

- [Escucha activa](#)
- [Entrevista motivacional](#)
- [Nivelando diferencias de poder](#)

✓ Formas de ayudar a describir la conexión entre las ACE, el trauma, la salud y el bienestar

- [Herramienta visual “Botando la tapa”](#)
- [Ventana de tolerancia](#)

✓ Formas de apoyar a alguien en medio de una respuesta al estrés

- [Técnicas para calmar la respuesta al estrés](#)
- [Las tres R: regular, relacionar, razonar](#)

Escucha activa

Escuchar es diferente a oír. Oír solo es percibir palabras. Escuchar requiere que prestemos atención e intentemos comprender lo que una persona quiere decir y cómo se siente.² Para practicar la escucha activa:³

- ✓ Preste toda su atención al cliente, evite distracciones.
- ✓ Escuche más de lo que habla.
- ✓ Demuestre que está escuchando (por ejemplo, asienta, sonríe, gire su cuerpo hacia el cliente).
- ✓ Deje que el cliente termine de hablar antes de responder (no interrumpa).
- ✓ Evite los prejuicios, los juicios y ofrecer “soluciones”.
 - Reconozca dónde usted puede tener [sesgos implícitos](#) y esfuércese en evitar estereotipos o actitudes que afecten sus interacciones. Para ver más recursos, visite www.acesaware.org/managestress/cbotoolkit/.
 - La resistencia al cambio es común; por lo tanto, en lugar de discutir con el cliente o decirle qué hacer, sea paciente y use esto como una oportunidad para comprender aquello por lo que está pasando.
- ✓ Repita periódicamente lo que escuchó para comprobar si usted comprendió.
 - “Lo que estoy escuchando es...”
 - “Suena como si estuvieras diciendo...”

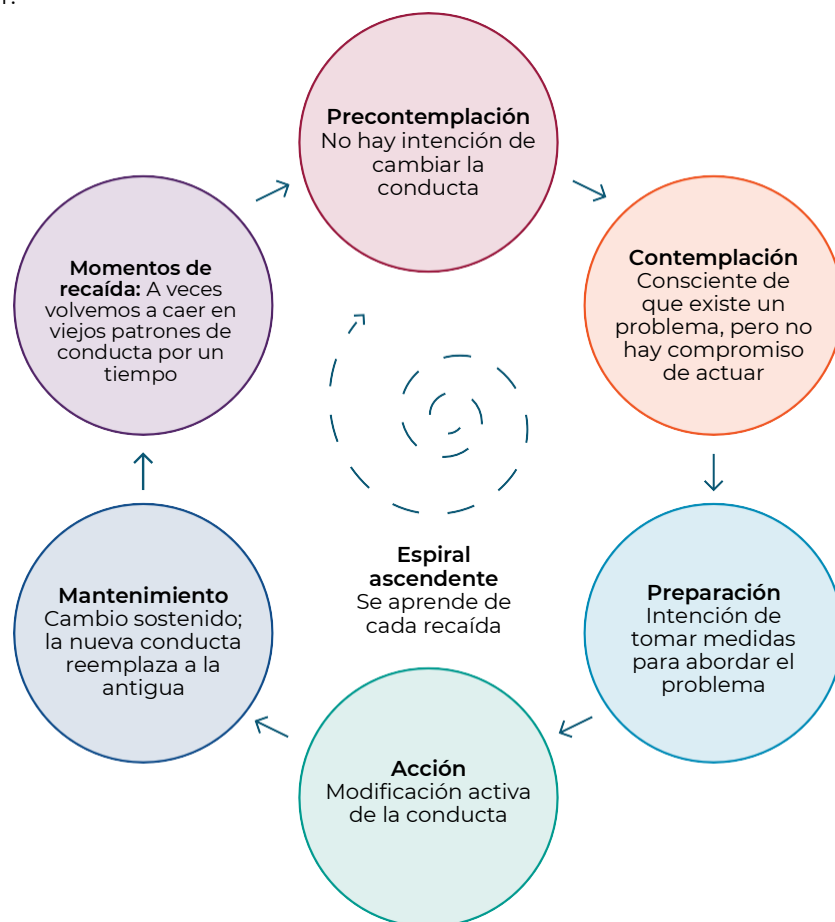
- ✓ Haga preguntas solo para aclarar o comprender mejor.
 - “¿Podrías contarme más sobre...?”
 - “Tengo la sensación de que te estabas sintiendo...”
 - “Parece que hay un par de cosas que son importantes para ti...”

Vea este [video](#) de cinco minutos que muestra cómo practicar reflexiones simples y complejas con un compañero.

Entrevista motivacional

La entrevista motivacional es una técnica de conversación sin prejuicios que se utiliza para ayudar a alguien a avanzar y hacer un cambio.⁴ A menudo lo utilizan los médicos u otras personas que prestan servicios de salud para comprender la perspectiva de una persona, fortalecer su automotivación y trabajar en un plan para un cambio positivo.⁵

Es clave comprender las etapas del cambio (los pasos de concientización, comprensión y motivación por los que suelen pasar las personas). Usar este marco le permite saber dónde podría estar un cliente en términos de su capacidad o disposición para cambiar.



Fuente: Pacheco I. Blog Social Work Tech. Las etapas del cambio (Prochaska y DiClemente), 9 de enero de 2012.

<http://socialworktech.com/2012/01/09/stages-of-change-prochaska-diclemente/?v=f24485ae434a> (consultado el 9 de junio de 2024).

Al usar técnicas de entrevistas motivacionales, usted puede mantener una conversación guiada que le permita al cliente explorar sus pensamientos y sentimientos, identificar metas y esperanzas que son personalmente importantes y explorar cómo podría alcanzarlas. Si bien es posible que usted tenga metas en mente para el cliente según su capacitación y experiencia, el cliente puede tener diferentes prioridades que estén determinadas por su origen racial, étnico y cultural único, su identidad de género y sus circunstancias.⁶ Utilice sus habilidades de escucha activa mientras guía al cliente en la identificación de su propia motivación para el cambio.⁴

¿Por qué funciona la entrevista motivacional?⁷

El catalizador de la entrevista motivacional surge de “desarrollar discrepancia”. ¿Qué significa esto? Cuando una persona concluye por sí misma que su situación actual no coincide con sus valores o deseos, es más probable que quiera hacer cambios.

Habilidades básicas de la entrevista motivacional

Las habilidades fundamentales de la entrevista motivacional⁸ se pueden describir utilizando el acrónimo “PARR”:

- ✓ **Preguntas abiertas:** Hacer preguntas abiertas (en lugar de preguntas de sí o no) para comprender mejor, desarrollar confianza y ofrecer una sensación de seguridad (mediante la escucha activa).
 - “¿Puedes contarme más sobre eso?” “¿Cómo fue la experiencia?”
- ✓ **Afirmación:** Reconocer y expresar los esfuerzos y conductas positivas del cliente; esto debe ser genuino y usarse con moderación para evitar que se perciba como condescendiente.
 - “Parece que para ti el sueño es una prioridad; eso es fantástico y muy importante para controlar el estrés”.
- ✓ **Reflexiones:** Demuestre que está escuchando al repetir lo que ha oído o mostrando que comprende lo que el cliente le está diciendo.
 - “Te gusta pasear por el parque cerca del trabajo, pero a veces no tienes tiempo suficiente”.
- ✓ **Resúmenes:** Reúna lo que ha escuchado de un cliente haciendo un resumen y pregúntele si se le ha escapado algo.
 - “Estoy entendiendo que has probado muchas formas diferentes de hacer más actividad física y que lo que mejor te funciona es tener a alguien con quien caminar, así que vas a pedirle a un amigo que te acompañe. ¿Es eso correcto?”.

Procesos de entrevista motivacional

El realizar una entrevista motivacional⁸ consta de cuatro procesos: 1) interactuar, 2) centrarse, 3) evocar y 4) planificar. A continuación, hay ejemplos de preguntas abiertas que usted puede utilizar con los clientes para cada paso.

1. **Interactuar:** Utilice la escucha activa y las habilidades relacionales para lograr una comprensión compasiva.
 - “¿Cuáles son tus factores estresantes y cómo los estás afrontando?”
 - “¿A qué más te enfrentas en tu vida?”
 - “¿Qué te gustaría que fuera diferente?”

Escuchar, Acompañar, Conectar | Kit de herramientas sobre Eliminadores del estrés para organizaciones comunitarias

2. **Centrarse:** Plantee inquietudes y deseos y elabore una agenda compartida para el encuentro.
 - "¿Qué te preocupa?"
 - "¿Qué es lo más importante para ti?"
 - "¿Qué Eliminador del estrés te interesa más?"
3. **Evocar:** Aumente la motivación del cliente para el cambio cultivando el "discurso de cambio" del cliente (cuando el cliente habla sobre sus propias razones para querer el cambio), utilizando preguntas abiertas.
 - Una herramienta clave en las entrevistas motivacionales que ha demostrado ser bien recibida y eficaz es utilizar una escala de 0 a 10 para preguntar sobre la importancia y la confianza,⁸ al evocar el "discurso de cambio" de un cliente y al identificar y abordar las barreras al cambio de conducta. Por ejemplo:
 - Importancia
 - "En una escala del 0 al 10, dime qué tan importante es [nombre del cambio de conducta deseado] para ti, donde 0 es nada importante y 10 es lo más importante que podría llegar a ser".
 - Luego, sin importar cuál sea el número, trabaje en su "discurso de cambio" preguntándole por qué no eligió un número menor. Por ejemplo: "Noté que elegiste un 4. ¿Puedes decirme por qué no un 2 o un 3?". Dé una retroalimentación sobre sus motivaciones.
 - Confianza
 - "En una escala del 0 al 10, dime qué tanta confianza sientes acerca de [nombre del cambio de conducta deseado], donde 0 es nada de confianza y 10 es la máxima confianza que puedas sentir".
 - Nuevamente, pregúntele por qué no eligió un número menor y dé una reflexión al respecto.
 - Haga más preguntas abiertas para identificar y abordar los desafíos, como "¿Qué podría ayudarte a ascender en el escalafón?". Luego, "¿Qué has intentado en el pasado? ¿Qué funcionó? ¿Qué no?".

Vea este [video](#) de cuatro minutos para ver un ejemplo de cómo evocar un "discurso de cambio" utilizando la escala en entrevistas motivacionales.

4. **Planificar:** Trabajar en conjunto para elaborar un plan de acción específico y concreto con el cliente.
 - "Te escuché decir que te gustaría probar [nombre el cambio que el cliente ha identificado y cómo abordará los desafíos]. ¿Eso es correcto?". Haga que el cliente establezca claramente sus propias intenciones y avance a su propio ritmo. Haga un plan para volver a comunicarse con el cliente en una visita posterior.

Vea este [video](#) de 10 minutos para ver un ejemplo de cómo acompañar a un cliente utilizando varias habilidades de entrevistas motivacionales.

Para ver más información sobre la entrevista motivacional, visite www.acesaware.org/managestress/cbotoolkit.

Ejemplo: Utilizando la entrevista motivacional con Eliminadores del estrés

El siguiente es un ejemplo general del uso de entrevistas motivacionales y habilidades de escucha activa cuando se trabaja con Eliminadores del estrés con un cliente. (En cada capítulo de los Eliminadores del estrés, también encontrará ejemplos de indicaciones y preguntas específicas para cada uno).

1. Interactuar

- › Presente los Eliminadores del estrés utilizando el folleto [Descripción general de los Eliminadores del estrés de ACEs Aware](#) (en www.ACEsAware.org/managestress).
- › Verifique cómo le está yendo al cliente/familia con cada uno de los Eliminadores del estrés:
 - *"Díganme, ¿en qué punto se encuentran con cada uno de estos Eliminadores del estrés?"*
- › Escuche las fortalezas de la familia y valide lo que están haciendo bien:
 - *"¡Wow! Es genial que las cenas familiares sean tan positivas y que realmente se conecten entre sí. Esas relaciones de apoyo son importantes para gestionar el estrés de todos".*
 - *"Parece que realmente prestas atención a la nutrición de tu familia. ¡Genial!"*

› Centrarse

- › Descubra los deseos e intereses del cliente y elija un Eliminador del estrés:
 - *"¿Sobre cuál de estos Eliminadores del estrés te gustaría aprender más?"*
 - *"Elijamos uno de estos Eliminadores del estrés y centrémonos en él".*
 - *"¿En cuál te gustaría poner más énfasis?"*
 - *"Parece que estás listo para descubrir cómo incorporar más actividad física a tu rutina. Hablemos más sobre ello".*

› Evocar

- › Pídale al cliente que evalúe la importancia de agregar más actividad física:
 - *"En una escala del 0 al 10, dime qué tan importante es para ti la actividad física, donde 0 es nada importante y 10 es lo más importante que podría llegar a ser".*
 - No importa cuál sea el número, trabaje en su "discurso de cambio", preguntándole por qué no eligió un número menor. *"Vi que elegiste un 4. ¿Podrías decirme por qué no un 2 o un 3?"*
 - Reflexione sobre sus motivaciones. *"Te oigo decir que sabes que te sentirías mejor si caminaras más. Ya lo has hecho antes y recuerdas lo bien que se sintió, e incluso dormiste mejor".*

- › Pídale al cliente que aumente su confianza en caminar más:
 - *“En una escala del 0 al 10, dime qué tanta confianza sientes de agregar más actividad física a tu rutina, donde 0 es nada de confianza y 10 es la máxima confianza que podrías sentir”.*
 - Pregúntele por qué no eligió un número menor. *“Me di cuenta de que elegiste un 2. ¿Podrías decirme por qué no un 0 o un 1?”.*
 - Reflexione al respecto. *“Te escuché decir que hubo períodos en los que caminabas regularmente, especialmente cuando tenías un compañero de caminata. Pero dijiste que perdiste a tu compañero de caminata. Lamento escuchar eso. ¿Hay alguien más con quien puedas caminar? ¿Qué te ha llevado a salir en el pasado cuando no tienes un compañero de caminata?”.*
- › **Planificar**
- › Haga que el cliente exprese claramente sus propias intenciones y objetivos:
 - *“Parece que te gustaría añadir media hora de caminata algunas veces a la semana. Incluso ibas a preguntarle a un colega si le gustaría caminar a la hora del almuerzo durante la semana. Y si no encuentras un compañero de caminata, planeas guardar un par de zapatillas deportivas en el trabajo para que te resulte más fácil salir solo. ¿Eso es correcto?”.*
- › Haga un plan para volver a comunicarse con el cliente en una visita posterior:
 - *“¿Podríamos fijar un horario para contactarte nuevamente y ver cómo te va?”.*

Nivelando diferenciales de poder

Debido a que los clientes pueden verlo a usted y a otros miembros del personal de su organización como figuras de autoridad, pueden sentir que deberían hacer lo que *usted* quiere, en lugar de lo que *ellos* quieren.⁹⁻¹¹ “Nivelar” o eliminar este desequilibrio de poder (ya sea real o percibido) puede ayudar a que los clientes se sientan cómodos para hablar abiertamente sin temor a ser criticados. Algunas formas de interactuar con los clientes para nivelar las diferencias de poder que fueron sugeridas por los socios comunitarios incluyen:

- ✓ invitar al cliente a ponerse cómodo y ofrecerle algo de beber o comer, si es apropiado.
- ✓ sentarse a la misma altura que los clientes para poder verlos a los ojos, en lugar de quedar por encima de ellos cuando se habla.
- ✓ vestirse con un estilo que resulte accesible a los clientes, sin perder el profesionalismo.
- ✓ recordar a los clientes que su función es estar al servicio de ellos y que usted trabajará con ellos como un compañero de apoyo.
- ✓ recordarles a los clientes que hay confidencialidad, enfatizando que lo que se discute no sale del lugar, con la excepción de tener que compartir información bajo circunstancias limitadas.
- ✓ ofrecer oportunidades para que el cliente comparta sus pensamientos e ideas; escuchar y no interrumpir.
- ✓ utilizar un lenguaje que los clientes puedan entender fácilmente.
- ✓ en clases o grupos, establecer reglas básicas, por ejemplo, que sea una “zona libre de juicios”.
- ✓ en clases o grupos, animar a los participantes a hablar si tienen conocimientos o experiencias que puedan ayudar a otros.

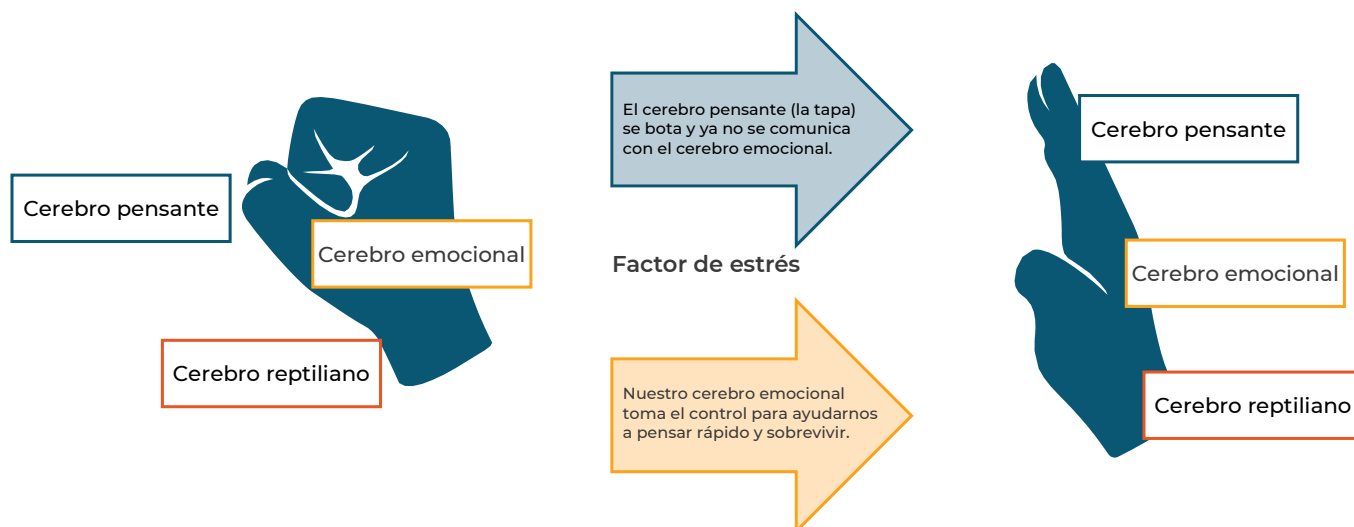
“Botando la tapa”: Una herramienta visual para explicar la respuesta al estrés

Para ayudar a los clientes a gestionar sus reacciones al estrés, se puede empezar por explicarles qué sucede en el cerebro durante una experiencia estresante.

En primer lugar, se puede explicar que el cerebro tiene tres partes diferentes: el tronco encefálico, el sistema límbico y la corteza (véase el capítulo *La ciencia detrás de las Experiencias Adversas en la Infancia (ACE)* y el *estrés tóxico* de este kit de herramientas). Entonces, para explicar cómo nuestro cerebro pensante puede desconectarse cuando nos sentimos amenazados, intentemos utilizar el modelo mano-cerebro del Dr. Dan Siegel y el concepto de “botar la tapa”.¹²

Podemos usar nuestra mano para representar visualmente el cerebro.

1. Haga un puño con su mano
2. La muñeca representa el cerebro reptiliano (tronco encefálico) que controla nuestra frecuencia cardíaca y presión arterial
3. El área del pulgar representa el cerebro emocional (cerebro límbico)
4. Los dedos representan su cerebro pensante (corteza)



¿Qué le sucede al cerebro cuando experimentamos una amenaza? “Se nos bota la tapa”.

- > Somos gobernados por nuestros cerebros reptiliano y emocional.
- > Nuestro cerebro pensante ya no está conectado a nuestro cerebro emocional: se desconecta.
- > Podemos levantar los dedos para mostrar cómo la parte pensante de nuestro cerebro ya no está conectada con nuestro cerebro emocional (el pulgar): se nos “bota la tapa”.

Para ver el modelo de mano del cerebro en acción, mire [este video](#) de Emotion Coaching UK.

Ejemplo de guion: “Déjame mostrarte lo que sucede en el cerebro durante la respuesta al estrés”

“Cuando nos estresamos o nos sentimos amenazados, suceden algunas cosas en nuestro cerebro. Para ayudarte a comprenderlo, es útil pensar que el cerebro tiene tres áreas diferentes.

“Imagina que todo mi puño fuera el cerebro.

“En primer lugar, el tronco encefálico o cerebro reptiliano, que se encuentra en la parte posterior e inferior de nuestro cerebro, controla las cosas que hacemos automáticamente, como respirar. (Señale su muñeca).

“En segundo lugar, el cerebro límbico, o cerebro emocional, está más en el medio. Es donde se procesan nuestras emociones y por eso a veces podemos actuar instintivamente, sin pensar. (Señale su pulgar, debajo de sus dedos).

“Y tercero, la corteza, o el cerebro pensante, en la parte superior y frontal del cerebro, es donde se lleva a cabo nuestro pensamiento lógico. (Señale sus dedos).

“Cuando sucede algo que te estresa o sientes que estás en peligro, tu cerebro pensante se desconecta de tu cerebro emocional. (Levante los dedos alejándolos del pulgar, de modo que queden rectos hacia arriba).

“Por eso a veces es difícil pensar con claridad y lógica. Hay un cambio biológico en el cerebro. Para recuperar el control del cerebro pensante, lo más importante es calmar la respuesta al estrés. Y podemos usar Eliminadores del estrés para lograrlo”. (Cierre los dedos sobre el pulgar nuevamente).

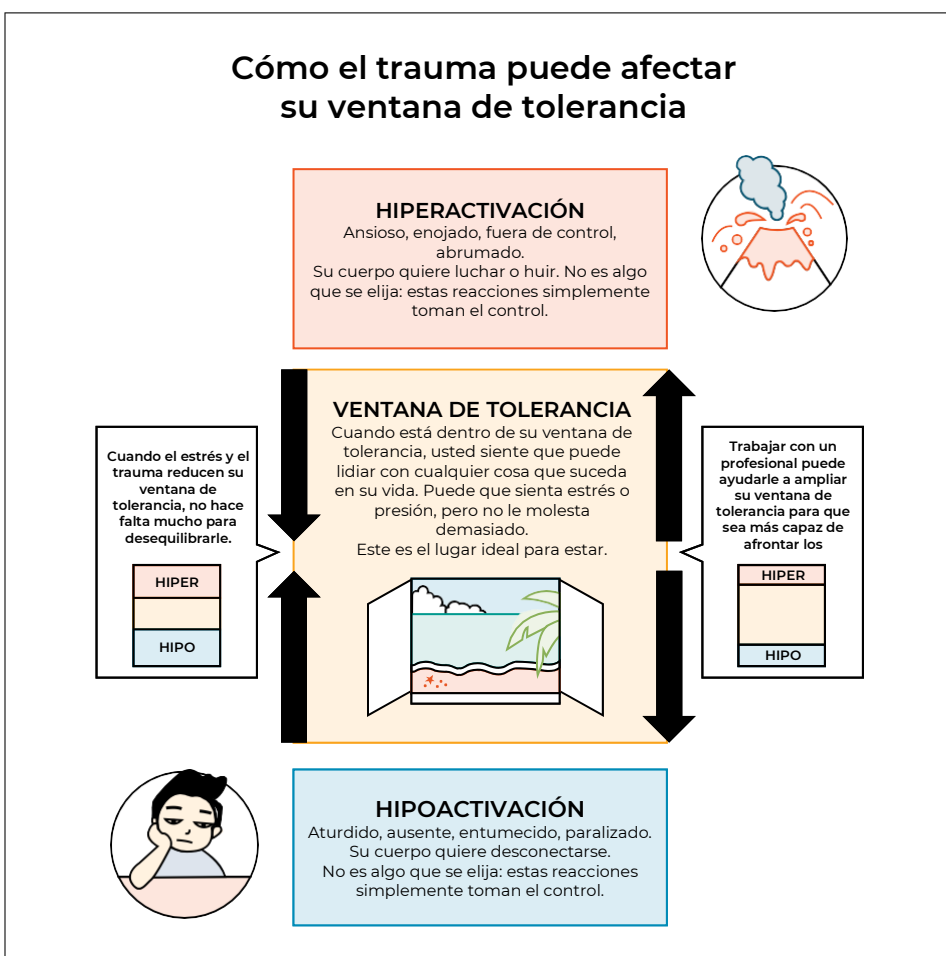
Ventana de tolerancia: Ayudando a los clientes a comprender una variedad de reacciones al estrés

Si el cerebro de todos funciona de la misma manera durante una respuesta al estrés (afiliación, lucha, huida o parálisis), ¿por qué algunas personas se enojan más fácilmente o de maneras más extremas que otras? Una forma de hablar de esto con los clientes es utilizando el marco de la “ventana de tolerancia” del Dr. Dan Siegel.¹²

Todos experimentamos algún tipo de estrés a lo largo del día. La mayor parte del tiempo podemos mantenernos regulados, arraigados y flexibles dentro de nuestra “ventana de tolerancia”. Podemos tolerar y afrontar los desafíos que se nos presentan.

Sin embargo, sentir estrés o una amenaza puede “sacarnos de la ventana” y podemos reaccionar de diferentes maneras:

- › **Hiperactivación:** Vigilantes, impulsivos, listos para luchar o huir
- › **Hipoactivación:** Retraídos, entumecidos, distantes, paralizados



Fuente: Instituto Nacional para la Aplicación Clínica de la Medicina Conductual.
Infografía: Cómo ayudar a sus clientes a comprender su ventana de tolerancia. 2019.
<https://nicabm-stealthseminar.s3.amazonaws.com/Infographics/window-of-tolerance/NICABM-InfoG-window-of-tolerance.jpg> (consultado el 16 de julio de 2024).

Para aquellos de nosotros que hemos experimentado alguna ACE o trauma, es posible que tengamos una ventana de tolerancia más estrecha. Es posible que nuestro sistema se haya adaptado con el tiempo para protegernos y estar constantemente preparados ante un entorno amenazante. Esto significa que podríamos entrar más rápidamente en un estado de hiper o hipoactivación.

Cuando notamos que nos sentimos provocados, nerviosos, ansiosos o deprimidos, podemos utilizar Eliminadores del estrés en el momento para ayudarnos a calmarnos y regular nuestra respuesta al estrés. Con el tiempo, el uso de Eliminadores del estrés también puede ayudar a ampliar nuestra ventana de tolerancia.

Técnicas para calmar la respuesta al estrés

Si usted o el cliente están fuera de su “ventana de tolerancia” (ver sección anterior) o se sienten ansiosos, estresados o apurados, la interacción no será tan exitosa. El cerebro pensante, o corteza, podría estar apagado; el sistema límbico, o la parte emocional del cerebro, podría estar más activo. Si nota esto, tómese un momento para hacer una pausa y utilice una de las siguientes técnicas para calmar la respuesta al estrés. También puede sugerírselas a los clientes.

Dependiendo del tiempo que tenga y lo que tenga disponible, podría considerar:

- ✓ **Técnicas de arraigo:** Cuando se sienta abrumado, puede tomarse unos momentos para sentir sus pies en el suelo, su espalda contra la silla, sus manos empujando contra una pared. También puede usar los cinco sentidos para notar lo que puede ver, lo que puede oír, lo que puede tocar, lo que puede oler y algo que pueda saborear.
- ✓ **Técnicas de respiración:**^{13,14} Por ejemplo, haga una pausa y respire lenta y profundamente unas cuantas veces desde el vientre. O pruebe tres rondas de respiración “4-7-8”: inhale contando hasta 4, contenga la respiración contando hasta 7 y exhale contando hasta 8.
- ✓ **Escaneo corporal:**¹⁵ Esto se puede hacer sentado o acostado. Comience haciendo respiraciones profundas y largas unas cuantas veces y cierre los ojos o concéntrese ligeramente en el suelo. Luego, concéntrese en su cuerpo, generalmente comenzando por los pies y subiendo hasta la cabeza. ¡Esto también se puede hacer con niños! Para ver más información, visite: www.acesaware.org/managestress/cbotoolkit.
- ✓ **Apoyo sensorial:**¹⁶ Considere formas de nutrir sus sentidos. Beba un vaso de agua, abrace o acurríquese con un ser querido, comparta un masaje de manos, use aceites o lociones perfumadas, escuche música, dibuje, pinte o use un libro de atención plena para colorear.
- ✓ **Relajación muscular progresiva:**¹⁷ Tense y luego relaje los músculos lentamente, generalmente comenzando por la parte superior o inferior del cuerpo. Por ejemplo, apriete y luego suelte los pies, y luego trabaje hasta las pantorrillas, los muslos, los glúteos, los músculos abdominales, las manos, los brazos, los hombros, el cuello y la cara. Se pueden encontrar ejemplos para niños en: www.acesaware.org/managestress/cbotoolkit.
- ✓ **Meditación de la “bondad amorosa”:**¹⁸ Esto se puede hacer sentado o acostado. Comience respirando profundamente unas cuantas veces y cierre los ojos o concéntrese ligeramente en el suelo. Imagine a un amigo o a alguien que realmente crea que tiene en mente sus mejores intereses. Mírelo sonriendo frente a usted, deseando que usted se sienta feliz y realizado. Sienta esa energía positiva y esa intención de bondad. Observe cómo le hace sentir eso. Sintiendo el calor de esos buenos deseos, trate de relajarse en ellos por unos minutos, mientras toma algunas respiraciones profundas. Encuentre una guía de audio en: www.acesaware.org/managestress/cbotoolkit.
- ✓ **Ejercicio:**¹⁹ Poner el cuerpo en movimiento puede ayudar a regular la respuesta al estrés. Intente realizar una caminata rápida, subir algunas escaleras o simplemente sacudir el cuerpo durante un par de minutos.
- ✓ **Conexión:**¹⁹ Comuníquese con su persona de apoyo. Hable con un amigo, un colega o cualquier otra persona que pueda ofrecerle apoyo.

Matrices del tacto de apoyo

Cuando escuchamos con compasión a alguien que está pasando por un momento difícil o que está compartiendo un recuerdo difícil, puede resultar natural querer ofrecerle un abrazo o tranquilizarlo poniendo una mano en su brazo o en su hombro. Sabemos que el tacto, en las circunstancias adecuadas, puede calmar el cuerpo, reduciendo la presión arterial y regulando los latidos del corazón.²⁰⁻²² Pero a veces una persona puede experimentar el contacto físico como una amenaza, en particular si tiene antecedentes de abuso o trauma.²² Ya sea que trabaje con adultos o niños, es importante pedir permiso antes de tocarlos.

En el caso de niños, ofrezca opciones. Asegúrese de ofrecer una opción que no implique contacto y otra que no implique participación alguna. Por ejemplo, podría preguntarle: "¿Te gustaría un abrazo, chocar los cinco, hacer una reverencia o ninguna?". Algunos niños pueden necesitar un abrazo cariñoso. Para otros, chocar los cinco ofrece el nivel de contacto con el que se sienten cómodos. Hacer una ligera reverencia hacia el otro demuestra que nos preocupamos el uno por el otro, pero no requiere contacto. Y al ofrecerles la opción de decir "ninguna", se les da el poder de no participar en absoluto si no lo desean. Vea este divertido [video](#) que muestra cómo una maestra ofrece opciones a sus estudiantes.

Tanto con los niños como con los adultos, tenga en cuenta las diferencias de poder (consulte la sección [Nivelando diferencias de poder](#) de este capítulo). En otras palabras, debido a que los clientes pueden verlo como una figura de autoridad, pueden sentir que deberían hacer lo que *usted* quiere, en lugar de lo que *ellos* quieren. La presión social también podría hacer que les resulte más difícil rechazar una oferta de contacto. Anímelos a que analicen sus propios sentimientos y asegúreles que todas las opciones están bien. Busque cualquier lenguaje corporal que pueda sugerir incomodidad, incluso si dicen "sí". Usted puede responder a eso con algo como: "Percibo cierto malestar, así que dejémoslo para otra ocasión, pero quiero que sepas que te deseo que encuentres alivio".

Es posible que su organización tenga protocolos que no le permitan tocar a los clientes. En este caso, también puede hacerles saber verbalmente a los clientes que usted está allí para ellos y que les desea consuelo.

Las tres R: regular, relacionar, razonar

El Dr. Bruce Perry, un neurocientífico con experiencia en trauma, desarrolló lo que él llama las tres R: regular, relacionar, razonar.²³ Las tres R son un marco útil para recordarnos que cuando vemos a alguien en medio de una respuesta de estrés, respondemos utilizando técnicas calmantes e informadas sobre el trauma para: 1) regular el cerebro inferior a través de señales de seguridad, 2) relacionarse con el cerebro emocional escuchando activamente y conectándonos con la otra persona, ambos factores ayudarán al cerebro pensante a volver a estar activos y 3) permitirnos razonar.

Regular

- ✓ Mantenga un tono de voz tranquilo y relajante.
- ✓ Póngase al mismo nivel que el cliente (en lugar de elevarse sobre él, lo cual puede resultar amenazante).
- ✓ Ofrezca al cliente ayuda para realizar ejercicios de conexión con el suelo, respiración, sacudirse o relajación muscular progresiva, u ofrézcale agua, té o café para ayudarle a proporcionar apoyo sensorial.
- ✓ Verifique con el cliente cuándo se siente más regulado antes de avanzar al siguiente paso.

Relacionar

- ✓ Comience escuchando activamente, utilizando un enfoque sin prejuicios para comprender cuáles son las preocupaciones o experiencias del cliente.
- ✓ Afirme su experiencia relacionándose *con compasión*, por ejemplo: “He escuchado eso de muchos de mis clientes”, “Esa es una experiencia realmente difícil y pasa muchas veces” o “Reconozco esos sentimientos en mí mismo”.

Razonar

- ✓ Una vez que el cliente se sienta seguro y conectado y pueda pensar, podrán resolver los problemas juntos.
- ✓ Es posible que esta conversación, vital para resolver algún problema, tenga que esperar hasta más tarde ese mismo día o incluso hasta el día siguiente.
- ✓ Considere el problema subyacente y elabore un plan para afrontarlo de forma más efectiva en el futuro.

Para más detalles, vea este [video de 20 minutos](#) donde el Dr. Bruce Perry explica el concepto de “regular, relacionar, razonar” y cómo esto puede ayudar a minimizar la falta de comunicación y los problemas de conducta (especialmente con adultos y niños desregulados).

Para ver más información y capacitaciones sobre cómo identificar qué está causando conductas preocupantes y cómo resolverlas de manera colaborativa y proactiva, visite www.livesinthebalance.org.

Referencias

1. Huang LN, Flatow R, Biggs T, et al. SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach. Published online 2014.
2. Nelson-Jones R. Introduction to Counseling Skills: Text and Activities. 4th ed. United Kingdom: Sage Publications; 2012.
3. Active Listening Handout. <https://www.bumc.bu.edu/facdev-medicine/files/2016/10/Active-Listening-Handout.pdf>
4. Rollnick S, Miller WR, Butler C. Motivational Interviewing in Health Care: Helping Patients Change Behavior. Guilford Press; 2008.
5. Hettema J, Steele J, Miller WR. Motivational Interviewing. Annual Review of Clinical Psychology. 2005;1(Volume 1, 2005):91-111. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.143833>
6. Self KJ, Borsari B, Ladd B, et al. Cultural Adaptations of Motivational Interviewing: A Systematic Review. Psychol Serv. 2023;20(Suppl 1):7-18. doi:10.1037/ser0000619
7. Psy.D JS. 4 Principles of Motivational Interviewing to Elicit Change. PositivePsychology.com. January 1, 2021. Accessed February 7, 2025. <https://positivepsychology.com/motivational-interviewing-principles/>
8. Cole SA, Sannidhi D, Jadotte YT, Rozanski A. Using motivational interviewing and brief action planning for adopting and maintaining positive health behaviors. Prog Cardiovasc Dis. 2023;77:86-94. doi:10.1016/j.pcad.2023.02.003
9. Boyd KK. Power imbalances and therapy. Focus. 1996;11(9):1-4.
10. Nimmon L, Stenfors-Hayes T. The "Handling" of power in the physician-patient encounter: perceptions from experienced physicians. BMC Med Educ. 2016;16:114. doi:10.1186/s12909-016-0634-0
11. Barstow C. GoodTherapy | The Power Differential and Why It Matters S... October 19, 2015. Accessed January 17, 2025. <https://www.goodtherapy.org/blog/power-differential-why-it-matters-so-much-in-therapy-1009154>
12. Siegel DJ. The Developing Mind: How Relationships and the Brain Interact to Shape Who We Are. Guilford Publications; 1999.
13. Bentley TKG, D'Andrea-Penna G, Rakic M, et al. Breathing Practices for Stress and Anxiety Reduction: Conceptual Framework of Implementation Guidelines Based on a Systematic Review of the Published Literature. Brain Sci. 2023;13(12):1612. doi:10.3390/brainsci13121612
14. Fincham GW, Strauss C, Montero-Marin J, Cavanagh K. Effect of breathwork on stress and mental health: A meta-analysis of randomised-controlled trials. Sci Rep. 2023;13(1):432. doi:10.1038/s41598-022-27247-y

15. Lanius R, Frewen P, Tursich M, Jetly R, McKinnon M. Restoring large-scale brain networks in PTSD and related disorders: a proposal for neuroscientifically-informed treatment interventions. *European Journal of Psychotraumatology*. 2015;6(1). doi:<https://doi.org/10.3402/ejpt.v6.27313>
16. Backman C, Demery-Varin M, Cho-Young D, Crick M, Squires J. Impact of sensory interventions on the quality of life of long-term care residents: a scoping review. *BMJ Open*. 2021;11(3):e042466. doi:10.1136/bmjopen-2020-042466
17. Toussaint L, Nguyen QA, Roettger C, et al. Effectiveness of Progressive Muscle Relaxation, Deep Breathing, and Guided Imagery in Promoting Psychological and Physiological States of Relaxation. *Evid Based Complement Alternat Med*. 2021;2021:5924040. doi:10.1155/2021/5924040
18. Hofmann SG, Grossman P, Hinton DE. Loving-Kindness and Compassion Meditation: Potential for Psychological Interventions. *Clin Psychol Rev*. 2011;31(7):1126-1132. doi:10.1016/j.cpr.2011.07.003
19. Bhushan D, Kotz K, McCall J, et al. Tertiary Prevention. Roadmap for Resilience, The California Surgeon General's Report on Adverse Childhood Experiences, Toxic Stress, and Health. Office of the California Surgeon General; 2020. <https://osg.ca.gov/sg-report/>
20. Heinrichs M, von Dawans B, Domes G. Oxytocin, vasopressin, and human social behavior. *Frontiers in Neuroendocrinology*. 2009;30(4):548-557. doi:10.1016/j.yfrne.2009.05.005
21. Grewen KM, Girdler SS, Amico J, Light KC. Effects of partner support on resting oxytocin, cortisol, norepinephrine, and blood pressure before and after warm partner contact. *Psychosom Med*. 2005;67(4):531-538. doi:10.1097/01.psy.0000170341.88395.47
22. Schippert ACSP, Grov EK, Bjørnnes AK. Uncovering re-traumatization experiences of torture survivors in somatic health care: A qualitative systematic review. *PLoS One*. 2021;16(2):e0246074. doi:10.1371/journal.pone.0246074
23. Winfrey O, Perry BD. *What Happened to You?: Conversations on Trauma, Resilience, and Healing*. Flatiron Books; 2021.