

# Módulo 7

## Superar los desafíos de la comunicación

*OVC Can Help You Put the Pieces Together*



**OVCTTAC**

# Objetivos de aprendizaje

- ❖ 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.

# Pautas para los proveedores de servicios para víctimas

- ❖ Un buen proveedor de servicios para las víctimas *siempre* muestra respeto y empatía al asistir a las víctimas de delitos.
- ❖ ¿Cuáles son nuestras pautas?

# Pautas para asesores de personas con discapacidades

- ❖ Un buen asesor de personas con discapacidades *siempre* muestra respeto y empatía cuando asiste a personas con discapacidades.
- ❖ ¿Cuáles son *nuestras* pautas?

# Ayuda con la comunicación

- ❖ **Es posible que las personas con discapacidades tengan distintas formas de comunicarse.**
- ❖ **En el caso de víctimas de delitos, la necesidad de comunicarse es urgente.**
- ❖ **Las reacciones al delito pueden complicar la comunicación.**
- ❖ **Los proveedores de servicios para las víctimas deben encontrar formas de comunicarse en cualquier circunstancia.**

# Problemas de la comunicación compleja

- ❖ **No siempre es causada por discapacidades físicas.**
- ❖ **Las víctimas de delitos con discapacidades psiquiátricas pueden mostrar una amplia variedad de síntomas que afectan la comunicación.**

# Síntomas de trastornos psiquiátricos

- ❖ Una persona con trastorno obsesivo compulsivo puede sentirse obligada a organizar los objetos en una habitación.
- ❖ Una persona con un trastorno de personalidad paranoide puede percibir hostilidad o maldad en su intento de ayudar.
- ❖ Una víctima de un delito con esquizofrenia puede pensar que usted puede leerle la mente y transmitir sus pensamientos a otros.

# Los efectos del delito

- ❖ **El delito en sí mismo es un factor de estrés que puede disparar síntomas.**
- ❖ **Los proveedores de servicios para las víctimas deben encontrar formas de comunicarse con todas las víctimas, sin importar si tienen una discapacidad o el tipo de discapacidad que tengan.**

# Los abusadores se aprovechan

**Los perpetradores de un delito a menudo se aprovechan de los problemas de comunicación para acallar a las personas con discapacidades.**

# Pautas de comunicación

- ❖ **La comunicación efectiva con víctimas de delitos es difícil.**
- ❖ **Cuando la víctima del delito tiene una discapacidad que afecta la comunicación, la dificultad aumenta.**
- ❖ **Sin embargo, la necesidad de comunicarse en forma efectiva en una crisis es urgente.**

# *Actividad*

## *Interacción con víctimas de delitos con necesidades de comunicación compleja Hoja de ejercicios 7.1*

- ❖ **Trabajen con su grupo para establecer tantas pautas de comunicación/interacción como puedan para las necesidades de comunicación que les hayan asignado.**
- ❖ **Prepárense para compartir sus respuestas con los otros grupos.**

# Comunicarse NO es necesariamente entender

- ❖ **Hablar con alguien y recibir una respuesta no siempre significa que la otra persona haya comprendido lo que se dijo.**
- ❖ **Las víctimas de delitos podrían sentirse incómodas al relatar el incidente, podrían no conocer los términos adecuados o podrían no comprender cómo ocurrió el delito.**
- ❖ **Los proveedores de servicios para víctimas deben estar atentos para detectar eufemismos, metáforas y una resistencia a hablar acerca del delito.**

# *Actividad*

## *Violación en Nueva Jersey*

### *Hoja de ejercicios 7.2*

- ❖ **Trabajen con su grupo para establecer tantas pautas de comunicación/interacción como puedan para las necesidades de comunicación que les hayan asignado.**
- ❖ **Prepárense para compartir sus respuestas con los otros grupos.**

# Actividad

**¿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 persona a comprender y explicar lo que le ocurrió?**

**¿Qué recursos piensan que podrían resultarle útiles para comprender lo que le ocurrió a la víctima? ¿Cuál es su papel?**

**¿Cómo proceden si alguien cambia su relato del incidente? ¿Cómo proceden si la persona tiene una discapacidad intelectual o del desarrollo?**

# Víctimas de delito con discapacidades adquiridas

- ❖ La víctima de un delito que adquiere una discapacidad como resultado del incidente presenta problemas diferentes.
- ❖ La víctima no sólo tiene que lidiar con el delito en sí mismo sino también con un profundo cambio en su vida.
- ❖ Es posible que se concentren más en la discapacidad que en el delito.

# Planes de seguridad y planes de respuesta personal

- ❖ Pueden resultar vitales para crear una sensación de seguridad para la víctima del delito.
- ❖ Pueden proteger a la persona de un futuro abuso.
- ❖ Pueden adaptarse específicamente a la persona en riesgo.

# Animales de servicio

- ❖ **Los animales de servicio reciben entrenamiento individual para ofrecer asistencia con:**
  - ◆ **La audición o la señalización.**
  - ◆ **La movilidad.**
  - ◆ **Alertar sobre convulsiones o responder a ellas.**
- ❖ **Los animales de servicio tienen derecho a acompañar a sus dueños dentro de la mayoría de los establecimientos públicos.**
- ❖ **No intenten acariciar a los animales de servicio: ¡están trabajando y no son mascotas!**

# Revisión de los objetivos de aprendizaje

- ❖ 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.

# Fin del Módulo 7

- ❖ ¿Preguntas?
- ❖ ¿Comentarios?