



La comunicación acerca de las ACE

A veces puede resultar incómodo hablar acerca de las experiencias infantiles adversas (ACE, por su sigla en inglés). Su principal objetivo como proveedor de servicios es controlarse usted mismo. Estar consciente de sus propias reacciones emocionales le ayudará a mantenerse calmado en presencia de alguien que esté alterado y así podrá responder de una manera considerada e intencional. Asegúrese de que su lenguaje corporal refleje lo que usted está oyendo. Afloje los hombros y haga contacto visual, a menos que eso pueda parecer abrumador para la otra persona.

Empiece por explicar lo siguiente:

- La razón por la que se hacen esas preguntas tan personales en el cuestionario para la prueba diagnóstica es que la investigación ha demostrado que las circunstancias de nuestra niñez, en especial la separación o el divorcio de los padres, el maltrato físico y el trauma emocional, pueden tener efectos muy negativos y duraderos en nuestro cuerpo, comportamiento y mente.
- Estas experiencias de los niños, conocidas como experiencias infantiles adversas (ACE), son comunes. Alrededor de dos tercios de los adultos han sufrido por lo menos una ACE y, de esas personas, la mayoría ha tenido una o más de ellas. Las ACE pueden ser intergeneracionales, lo que significa que pueden afectar la salud de los adultos y también la de los niños.
- El cuestionario sobre las ACE fue elaborado para ayudar a los médicos a detectar los riesgos en los primeros años de la vida de un niño y prevenir o reducir el riesgo de problemas de salud.
- Queremos conocer las experiencias de su familia de manera que podamos ofrecerle mejor atención de salud, además de tratamiento y apoyo más individualizado.
- Los miembros del equipo que atiende a su niño y que participan directamente en la atención podrían ver el resultado de su prueba diagnóstica para las ACE. El número total de las ACE para usted y su niño se anotará, pero las ACE específicas podrían anotarse o no en la herramienta diagnóstica.

Esté presente y escuche

La escucha activa es el proceso de escuchar a las familias y validar su relato único, mientras que el profesional de la salud permanece atento a la comunicación no verbal. Los padres quieren sentir que se les escucha y se les comprende. Las técnicas de escucha activa pueden ayudar con esto, especialmente en comparación con dar consejos o incluso simple reconocimiento.

Oír y escuchar

- Oír es un acto biológico. Basta con que recibamos el mensaje por medio de nuestro sentido del oído.
- Escuchar es un acto emocional e intelectual. Para escuchar se necesita prestar mucha atención, concentrarse y tratar de entender lo que significa el mensaje.

Haga las preguntas sin presionar

Las preguntas abiertas brindan una oportunidad para compartir mayores detalles. Le dejan el espacio a una persona para que hable de su historia, si así lo desea. Para los adultos expuestos a traumas, es usual que otros profesionales se hayan enfocado en las fallas de sus padres. Sin embargo, un enfoque informado sobre el trauma les permite a los padres compartir las experiencias de su vida que podrían, en muchos casos, aportar algún contexto relacionado con sus acciones e identificar fortalezas esenciales para la recuperación y la curación. Esta perspectiva fundamentada en la empatía replantea la conversación empezando con: "¿Que le pasó?" en vez de "¿Qué es lo que está mal con usted?", un componente esencial de la atención fundamentada en el trauma.



Como un primer paso, antes de derivarlos a otro profesional, ofrezca apoyo y ayuda

- Pregunte lo que quieren y necesitan los padres: “¿Con qué puedo apoyarle en este momento?”
- Reconozca los sentimientos actuales del padre, responda a ellos y afírmelos. “Tengo la impresión de que usted se siente realmente abrumado”. “Siento mucho que usted esté enojado en este momento”.
- Determine qué factores inmediatos pueden cambiarse. ¿Sobre qué tiene control el paciente? Estudie cuáles son los recursos disponibles en la comunidad.
- Ayude a los pacientes y a sus familias a identificar estrategias de respuesta mientras esperan para ser referidos a otros servicios.
- Estudie estrategias que usaron anteriormente para lidiar con la situación, por ejemplo, ¿qué estrategias para reducir el estrés han dado resultado antes?
- Hable sobre la manera en que el padre podría apoyar a su hijo durante períodos de estrés en la familia —por ejemplo, por medio de algunos cambios como hacerse de una rutina diaria o dedicando tiempo todos los días al juego entre padres e hijo.
- Facilitar derivar a los pacientes a otros profesionales, según sea necesario, explicando de qué se trata la referencia y quedándose con el paciente mientras llama (si así lo desea). Hacer el seguimiento más adelante con el padre o a quién se les derivó para asegurarse de que se hizo el contacto.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Weger, H., Bell, G. C., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28(1), 13–31.

