

—Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito

Manual de formación



Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

Fundación
MAPFRE



—Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito

Manual de formación

Título:

Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito. Manual de formación

Editores:

FICVI

Fundación MAPFRE

Autor:

Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial - FICVI

Somos miembros de:

Global Alliance for Road Safety

Comité de Cooperación del Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI)

Latin NCAP

United Nation Road Safety Collaboration (UNRSC)

Adherimos a:

Década de Acción por la Seguridad Vial

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Equipo de trabajo:

FICVI

Jeanne Picard Mahaut

Rosa Gallego Galeano

Mónica Gangemi

Pía Lesgart

Ángela Jiménez Quirós

Fundación MAPFRE

Ángela Sordo

Jesús Monclús

CAF

Hilda María Gómez

Milnael Gómez

Diseño gráfico: Estudio Bilder / Buenos Aires

Maquetación y producción editorial: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Depósito legal: M-5319-2018

ISBN: 978-84-9844-679-1

Los contenidos de este estudio se pueden utilizar indicando su fuente del siguiente modo: "Unidad de atención a víctimas de siniestros de tránsito. Manual de formación". © Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) y Fundación MAPFRE, 2018

Fecha de publicación: febrero de 2018

Por qué pedimos oficinas de atención a víctimas de tránsito

Porque no tenemos nombre, ¿cómo se llaman las madres y los padres que han perdido a sus hijos?
Porque somos las víctimas olvidadas por la sociedad y el poder político.
Porque somos las víctimas silenciadas por los medios de comunicación.
Porque somos las víctimas apartadas del proceso penal por una justicia ciega.
Porque se mata a víctimas inocentes en un mal llamado siniestro de tránsito.

Porque le llamaron por teléfono para decirle que fuera a la morgue.
Porque le dieron la noticia diez horas después y no llegaron las urgencias.
Porque le dijeron en el hospital que vaya a llorar fuera.
Porque el médico forense no le permitió abrazar a su hijo.
Porque le dieron una pastilla para que se calme.
Porque estuvo seis horas esperando en una sala de urgencias.

Porque fue a buscar las pertenencias de su hijo al depósito de la grúa.
Porque no encontró sus músicas preferidas ni su bolsa de deportes en el coche.

Porque no entiende la palabra dolo.
Porque el señor del seguro le dijo que "las víctimas son el precio a pagar por el progreso".
Porque el parte policial está mal redactado.
Porque no le hicieron el control de alcoholemia al "presunto" culpable.
Porque el abogado no le explica ni le defiende.
Porque juzgaron la muerte de su mujer y su hijo de dos años como falta leve con resultado de muerte.

Porque..., ¿por qué?


Porque no queremos que le pase a nadie más.
Porque conocemos el dolor, la soledad y la indiferencia.
Porque somos capaces de salir del silencio y exigir nuestros derechos.
Porque queremos defender la vida y ayudar.
Porque somos la voz de las víctimas.

PEDIMOS: Una información y un apoyo institucional.

Prólogo

La Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI), conocedora de las múltiples tragedias, personales y familiares, que se suman día tras día en los países que la conforman, ha contribuido a la implementación de los objetivos propuestos por el Pilar 5 de la Década de Acción para la Seguridad Vial¹, elaborando en el año 2015, una *Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito*², con la colaboración de CAF-banco de desarrollo de América Latina³ y de Fundación MAPFRE⁴.

Esta guía, ampliamente difundida en los países de la región y traducida al portugués y al inglés, indicaba en sus conclusiones la necesidad de promover en la región de Iberoamérica la creación de *Unidades de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito (UAVT)*, para ofrecer apoyo e información a las víctimas y familiares una vez ocurrido el siniestro de tránsito.



Las víctimas de los siniestros de tránsito y sus familiares sufren en soledad situaciones de desamparo ante un hecho tan violento e inesperado y necesitan un lugar donde acudir para recibir una información que responda a sus dudas y preguntas. Son momentos especialmente difíciles, sobre todo si afecta a la población más vulnerable que vive en lugares aislados y con ingresos bajos, que deben abordarse con la máxima sensibilidad.

Para ofrecer un servicio profesional y de calidad que evite la victimización secundaria de las víctimas o de sus familiares, la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) ha elaborado esta *Unidad de formación a víctimas de siniestros de tránsito. Manual de formación*, que tiene como objetivo *brindar a las autoridades públicas una metodología de trabajo a la cual recurrir en el momento de capacitar a los profesionales y actores implicados en siniestros viales, que han de operar directa e indirectamente en el desarrollo de las UAVT.*

El lograr con las autoridades de los gobiernos de la región los acuerdos necesarios para la promoción, aprobación, implantación y puesta en marcha de las UAVT representa para FICVI uno de los desafíos más importantes a desarrollar en la región de Iberoamérica.

1. http://www.who.int/roadsafety/decade_of_action/es/

2. http://contralaviolenciavial.org/uploads/Guia_Iberoamericana_de_Asoc_victimas_viales_FICVI.PDF

3. <https://www.caf.com/>

4. https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/

Esta *Unidad de formación a víctimas de siniestros de tránsito. Manual de formación* desarrolla todos los aspectos a considerar para la realización de *talleres de capacitación*, dirigidos a autoridades públicas, profesionales y actores implicados en los siniestros viales y en el apoyo y asistencia a las víctimas de la violencia vial.

Es importante destacar que los talleres de capacitación se deben impartir por especialistas en atención a las víctimas; en particular, psicólogos y asistentes sociales, al tiempo que es necesario sumar la figura de abogados con experiencia en el tratamiento de este tipo de casos.

Uno de los fines fundamentales de esta formación es lograr la sensibilización de todos los colectivos de profesionales, despertando emociones a través de un temario específico en la atención a víctimas de tránsito, que contempla la ayuda social, el apoyo psicológico y la orientación jurídica necesaria para atender con mayor rigor y profesionalidad las necesidades de las víctimas y sus familias.

Saber escuchar, respetar y proteger, ayudar y acompañar a las víctimas de siniestros de tránsito y a sus familias en el difícil camino que han de recorrer para orientar de nuevo sus vidas y defender sus derechos es una tarea solidaria que nos obliga a actuar.

El ayudar a las víctimas permitirá crear conciencia ciudadana para lograr prevenir los siniestros de tránsito y construir entre todos la cultura de seguridad vial que priorice la protección de la VIDA; con el esfuerzo y el compromiso de los profesionales de las UAVT, lograremos minimizar la victimización secundaria.



Jeanne Picard Mahaut
Presidente

Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI)

Contenidos

1 La necesidad de las unidades de atención a víctimas de tránsito	9
2 Diseño y características del taller de capacitación	
Objetivos	11
Programación de jornadas	12
Público objetivo y número de participantes	13
Lugar físico: características y disposición	13
3 Desarrollo del taller de capacitación	
Presentación del taller y los participantes	15
4 Metodología para la formación	19
Características	20
Beneficios	20
5 Factores que condicionan la formación	
La formación como proceso	21
6 El papel del formador y conductor del grupo	
Funciones	23
Cómo comunicarnos	24
7 Conceptos teóricos de la formación	
Asesoramiento psicológico	25
Técnicas y actividades para trabajar la formación psicológica	28
Asesoramiento jurídico	33
Técnicas y actividades para trabajar la formación jurídica	35
8 Asesoramiento psicológico	
Introducción	37
Atención psicológica a las víctimas y sus familiares	38
Anexos	53
Anexo 1: Programa del taller de capacitación	54
Anexo 2: Protocolo de actitud para profesionales a cargo de las UAVT	57
Anexo 3: Formulario de registro de datos de participantes	58
Anexo 4: Formulario de evaluación del taller	59
Bibliografía	61

La necesidad de las unidades de atención a víctimas de tránsito

1

Las víctimas de los siniestros de tránsito y sus familiares reclaman en todo momento sensibilidad, apoyo emocional y conocimiento hacia su problema con buenas prácticas. Necesitan atención psicosocial y orientación jurídica gratuita que, a nuestro entender, toda víctima debe tener por parte del Estado, solo por el hecho de ser persona y ciudadano de su país.

Las *Unidades de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito (UAVT)* deberán ser los lugares donde acudan los afectados después de sufrir un siniestro vial y donde se centralice toda la información a las víctimas y/o a sus familiares más directos. Dentro del ámbito de sus competencias, deben brindar atención a las víctimas de siniestros de tránsito donde han resultado personas fallecidas y/o heridas.

La atención que preste el personal gestor se deberá centrar en acompañar, ofrecer apoyo e informar de los trámites a seguir tras sufrir un siniestro vial, dar una orientación general para el ejercicio de los derechos e incluso asesorar para prestar declaración en un juicio o para superar una sentencia desfavorable, sin olvidar la atención psicológica valorando si se considera necesaria la posibilidad de

asistir a terapias individuales o de grupo que proporcionen a las víctimas habilidades para superar las experiencias traumáticas y el duelo.

A través de las UAVT, buscamos que el Estado dé una respuesta concreta al problema, más allá de una respuesta de catástrofe, emergencia y sanitaria inicial; porque solo reconociendo que existe la problemática a nivel particular y personal de cada afectado, podemos avanzar para buscar soluciones y dar las respuestas adecuadas que permitan ofrecer, a través de un *protocolo de actuación*, una *atención integral a todas las víctimas de tránsito*, especialmente a las familias más desfavorecidas, contemplando tres líneas de asistencia:

- 1.** *Atención social*, se realiza con la persona afectada y/o familiar; en este caso, la asistencia consiste en trabajar para analizar la necesidad y encontrar posibles soluciones a los problemas sociales ocasionados por el hecho. De esta orientación inicial se valoran las necesidades de orientación jurídica y/o psicológica de las víctimas/familiares. El objetivo es siempre favorecer la reorganización de la víctima/familiar y su entorno, frente al daño sufrido (discapacidades, lesiones, con el fallecimiento del principal aporte económico del hogar, etc.), además de gestionar el acceso a los recursos disponibles, tanto estatales, como no gubernamentales.
- 2.** *Asistencia psicológica*, que implica amparar a la víctima y a su grupo familiar en situaciones de crisis. Para ello, ofrece asistencia durante el transcurso del proceso de duelo y judicial. Generar pautas y recursos que permitan a las víctimas y a sus familiares enfrentar las nuevas circunstancias en las que se encuentran, y recomendar e implementar tratamientos en los casos en los que sea necesario. Además, en aquellos casos que se considere, derivarlo a la institución que corresponda y realizar un seguimiento del mismo.
- 3.** *Asistencia jurídica*, se encarga de dar a conocer a la víctima sus derechos de forma sencilla y accesible. Informa sobre los procedimientos que se deben seguir, orienta sobre la forma de reclamar la reparación del daño y tramita de forma personalizada cada proceso. Además, realiza un seguimiento del procedimiento judicial y ofrece la posibilidad del acompañamiento en juicios y la articulación de garantías jurídicas gratuitas.

Diseño y características del taller de capacitación

2

Una de las funciones más importantes de la formación al personal de unidades de atención a víctimas de siniestros viales es la de *prepararnos para actuar: antes de la formación, la información*.

Es fundamental interpretar el marco, características y fines de la organización en que se enmarca el taller de capacitación, para ajustar la planificación a los objetivos de los participantes y de la organización. Para ello, es imprescindible realizar una reunión de coordinación previa en la que ajustemos objetivos, contenidos y necesidades técnicas.

Objetivos

Lo primero que tendremos que definir son los objetivos que queremos alcanzar con nuestro taller. Recordar que los objetivos del taller no vienen marcados solamente por la persona que diseña y coordina el taller, sino que es fundamental tener en cuenta los intereses y necesidades de los participantes (objetivos personales), y por la organización o institución que lo organiza (objetivos institucionales).

Objetivo general del taller

Capacitar a los profesionales intervinientes para que puedan *proporcionar apoyo a las víctimas y a sus familias*, con una información y orientación eficaz sobre sus derechos y los servicios que les corresponden, derivando a la autoridad competente para su asistencia, siempre con la necesaria sensibilidad y empatía.

Objetivos de aprendizaje

Deben ser concretos y responder a las expectativas que pretendemos alcanzar en el campo del aprendizaje.

- *Saber*: es decir, adquirir informaciones y conocimientos que antes no se tenían. Por ejemplo, conocer quiénes son y cuáles son los objetivos de las organizaciones de víctimas de la violencia vial.
- *Saber hacer*: adquirir capacidades, destrezas o habilidades nuevas, lograr un aprendizaje instrumental. Por ejemplo, aprender a realizar la trazabilidad y seguimiento de un caso.
- *Saber ser*: desarrollar o fortalecer actividades y comportamientos favorables para la función que se va a desempeñar. Por ejemplo, adoptar una actitud empática con las personas con las que se ha de trabajar.

La atención integral a las víctimas y familiares de la violencia vial es un tema olvidado por el poder político y las instituciones; es por esto que consideramos de suma importancia sensibilizar a los participantes en la temática de los siniestros viales, brindando conocimientos rigurosos y ayudando a desarrollar una gran empatía.

Programación de jornadas

Este es un parámetro importante; para lograr los objetivos propuestos, entendemos que este taller de capacitación debe realizarse en *cuatro jornadas de ocho horas cada una*, considerando la capacitación de dos áreas: la psicológica y la jurídica.

A la hora de programar las jornadas, solemos pensar que nos faltarán contenidos, o que puede ocurrir que algunas actividades no funcionen como lo habíamos previsto, o que haya tiempos vacíos durante la sesión; por estas razones, podemos caer en el error de planificar más actividades de las que luego podemos llevar a cabo y desvirtuar el objetivo de aprendizaje en aras de cumplir con la programación. Por esta razón, en el manual hemos incluido un programa del taller de capacitación con el fin de orientar la organización de las mismas.

Se recomienda hacer breves descansos cada 45 minutos aproximadamente, para reponer energías.

Público objetivo y número de participantes

El público objetivo del taller de capacitación será el personal encargado de la atención de las UAVT, así como los profesionales especializados en la problemática: jueces, fiscales, abogados, tramitadores de seguros, médicos forenses, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, personal de emergencia, personal de la policía, etc. La formación a este personal requiere de un grupo que no sea excesivamente grande, ni demasiado pequeño. El número ideal de participantes se encuentra entre un mínimo de 15 y un máximo de 25, de forma que podamos organizar grupos de 3, 5 o 7 participantes. Para el éxito de una clase teórico-práctica, con trabajo en grupos pequeños, es recomendable no exceder de este número.

Lugar físico: características y disposición

Es importante que la sala o el lugar donde vamos a impartir la formación reúna una serie de características adecuadas, como son:

- Capacidad adecuada al número de participantes.
- Buena iluminación, calefacción y/o ventilación.
- Sonoridad: los ruidos, la falta de acústica enturbia la comunicación y el diálogo.

Teniendo en cuenta que la formación que realizamos tiene un componente alto de trabajo grupal, *es fundamental ubicarnos de forma que todos podamos comunicar con facilidad*, para lo cual necesitaremos ver el rostro y la expresión corporal de cada uno de los participantes. Así que lo mejor es colocarse en círculo y sin mesas de por medio.

Es importante saber que también las víctimas y sus familiares necesitarán un lugar acogedor donde poder expresarse, en un entorno amable para facilitar la comunicación y empatía con su interlocutor.

Desarrollo del taller de capacitación

3

El cómo se inicie el taller de capacitación al personal de las UAVT es una de las partes más delicadas e importantes del proceso formativo. Por esta razón, es conveniente que lo hagamos con tranquilidad, sin sentirnos presionados por los contenidos. Nuestro primer cometido será crear un clima de confianza y tranquilidad que favorezca la comunicación y el diálogo.

Presentación del taller y los participantes

Una vez hayamos atravesado la puerta del aula, tendremos ante nosotros muchos rostros silenciosos que nos observarán, esperando. Es el momento más difícil porque toda la atención está puesta en la persona que conduce la sesión.

Desde un punto de vista técnico, los objetivos de la sesión de presentación son:

- Presentarnos como formadores.
- Presentar el taller, los objetivos, los contenidos y la metodología.
- Conocer a cada persona que participa: su perfil personal o profesional, sus intereses, su experiencia previa y sus conocimientos del tema.


- Definir las expectativas que cada participante tiene del taller.
- Realizar un pacto de funcionamiento o “contrato previo”.

Cuando impartimos un taller para una organización distinta a la que pertenecemos, lo normal y conveniente es que alguien nos presente y encuadre los objetivos del taller. Si esto no ocurre, lo primero que tendremos que hacer será presentarnos dando datos que ayuden al grupo a ubicarnos en el encuentro. Hablaremos de nuestra experiencia previa, del trabajo habitual, de nuestra relación con la siniestralidad vial o las asociaciones de la sociedad civil, de las razones por las que nos hemos involucrado en la temática de la seguridad vial y, en particular, en la atención a víctimas.

A continuación, pasaremos a describir los objetivos del taller de capacitación, sus contenidos y la metodología que hemos elegido. El tiempo que empleemos en la presentación de las personas que participan en el taller debe ser suficiente para crear un clima cálido, receptivo y amable, en el que todos los participantes sientan que son bien recibidos y que pueden comunicarse con confianza y libertad. En este primer contacto se asentarán las reglas de relación que se van a establecer en las siguientes horas.

La presentación de cada uno de los participantes elimina o reduce la intimidación que puedan sentir al principio. Existen muchas técnicas de presentación, pero es importante que no olvidemos que no solo se trata de utilizarlas para conocer quiénes son y cuál es su historial vinculado a la temática, sino para crear un clima de colaboración y confianza donde todos aportemos nuestra experiencia y reflexiones a la vez que aprendemos tanto las bases teóricas como las herramientas y habilidades que nos ayudarán en el desempeño de la futura tarea de atención a las víctimas de siniestros viales.

La primera presentación tiene como finalidad romper el hielo y recabar la información necesaria para conocernos. Ya tenemos información acerca de los intereses y necesidades de los participantes. Hay que ver cómo conectamos estos con los objetivos y actividades del taller. Seguramente un mismo objetivo puede alcanzarse de varias formas.



Se han previsto determinadas actividades que se realizarán con unas técnicas, métodos y recursos concretos. Pero, aunque no vaya a cambiar el taller sobre la marcha, podemos y debemos adaptarlo lo más posible a los participantes actuales. Lo primero será conectar los objetivos con las expectativas, explicando claramente lo que ese aprendizaje va a suponer (“a dónde vamos a llegar”) y qué interés tiene para nuestra tarea.

Para eso hay que tener preparadas algunas alternativas y no conformarse solo con los métodos que vengán señalados en el programa del taller. Más adelante trataremos de los criterios generales que debemos tener en cuenta al establecer la metodología y explicaremos algunas técnicas concretas. Cerraremos esta parte, con la presentación de los contenidos y de la documentación que aportaremos a los participantes.

En relación con el desarrollo de las jornadas, estas deben contemplar un “contrato previo”; una especie de pacto grupal en el que nos comprometemos a mantener ciertas pautas de convivencia. Por ejemplo: horarios y descansos, compromiso con el programa pactado, funciones de coordinación, funcionamiento en las puestas en común, respeto a las palabras pedidas, atención a los compañeros, etc.

Las jornadas deben contemplar:

- *Inicio y cierre*: es conveniente empezar haciendo una recapitulación de lo que trabajamos en la sesión anterior. Nos permite recuperar el hilo y volver a situarnos. De la misma forma, en el cierre, deberemos hacer un resumen de lo que ha ocurrido durante la sesión, destacando aquellas ideas que han ido surgiendo a lo largo de las distintas actividades.
- *Teoría*: imprescindible para poder encuadrar y dirigir nuestras acciones.
- *Actividades*: el ritmo de la sesión va a estar marcado por las secuencias de las actividades que se han programado. La fórmula más correcta es la de ir alternando trabajos de equipo, actividades individuales y exposiciones magistrales. Es buena idea incluir algunos juegos que requieran movimiento si notan que hay que despertar al grupo o que este necesita distensión.

Finalmente, la evaluación que pretendemos realizar en este curso está en manos de los propios participantes. Si bien se debe ir siguiendo y valorando lo que se hace, para comprobar si se está conduciendo a la meta prevista o se han producido desviaciones, es importante que al finalizar el taller, podamos hacer un trabajo de reflexión más general, valorando los logros alcanzados, los cambios de actitudes si los ha habido, el trabajo individual y grupal realizado, etc. (ver "formulario de evaluación del taller").

Evaluar forma parte del compromiso adquirido por los profesionales. Es una herramienta indispensable para mejorar y evolucionar. Marca el camino a seguir para alcanzar nuestras metas.

Metodología para la formación

4

La metodología utilizada es la de taller como tiempo-espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización, como síntesis del pensar, el sentir y el hacer. Se trata de un lugar para la participación y el aprendizaje. En el taller —a través del interjuego de los participantes con la tarea— confluyen pensamiento, sentimiento y acción. En síntesis, puede convertirse en el lugar del vínculo, la participación, la comunicación y, por ende, lugar de producción social de objetos, hechos y conocimientos.

Los participantes aprenden haciendo es un aprendizaje integral que implica la práctica. Hay que ser conscientes e interiorizar los contenidos que se están tratando. Los puntos abordados de una realidad —en este caso vial— resultan con frecuencia difíciles de hacer propios el lugar del dolor y la pérdida.

●● He cambiado totalmente; antes, era una mujer feliz que tenía una familia, ahora con la muerte de Ariel, me he quedado sin nada, pienso que ya no tengo familia. Me siento triste, impotente, ya no tengo a alguien por quien luchar.



Marta, madre de Ariel. Ecuador

Utilizamos esta metodología ya que consideramos que resulta una vía idónea para formar, desarrollar y perfeccionar hábitos, habilidades, afectaciones y capacidades que le permiten al participante operar con el conocimiento y los sentimientos. Al transformar el objeto de conocimiento (el concepto de la visión de la problemática), permite al participante implicarse en la problemática.

La temática que nos ocupa, la violencia vial, tiene unas características muy específicas, son catástrofes individuales que rompen la vida de nuestros seres queridos en un instante. Son hechos violentos, inesperados que afectan a personas llenas de vida y proyectos.

- Luis Fernando estudiaba preparatoria en Guadalajara, tenía 15 años; era el más noble y el más obediente de los tres hermanos. Le gustaba ir al boliche, jugar al fútbol, tocar la guitarra y los animales. La muerte de Luis Fernando nos afectó emocionalmente, fue un cambio total, nos mudamos de ciudad, cambio de escuelas, de trabajo. Después del accidente yo no podía caminar ni manejar, ni escribir. Se me olvidaban las cosas; sentía que me quería morir.



Marta, madre de Luis Fernando. México

Características

1. Combina acciones racionales y emotivas, al confluir en estas técnicas lo teórico con lo práctico, se interiorizan los conocimientos y, por tanto, se registran las emociones.
2. Fomenta la participación de los asistentes y el intercambio de experiencias.
3. Supone una revisión y cuestionamiento de los propios paradigmas y creencias respecto a la víctima vial y la asistencia necesaria a la misma.

Esta metodología nos permite adoptar una postura crítica acerca del trato que en ocasiones se brinda a la víctima de violencia vial o sus familiares y nos impulsa a pensar a la víctima como una persona con derechos.

Beneficios

1. La formación responde a las necesidades de la nueva tarea y el modo de afrontarla como la problemática requiere.
2. Internaliza algunos conceptos, como el de “comprensión empática” a fin de evitar caer en la revictimización de las víctimas y sus familiares.
3. Mejora la adaptación al cambio facilitando una respuesta activa de los asistentes.

Las víctimas de la violencia vial son víctimas olvidadas, ignoradas, desprotegidas y a veces silenciadas por diferentes estamentos de la sociedad. Necesitan salir del silencio, hacer oír su voz ante la indiferencia.

Factores que condicionan la formación

5

La formación como proceso

Todos en mayor o menor medida hemos sido alumnos alguna vez y sabemos por propia experiencia que aprendemos en la medida en que la formación a recibir nos interesa o necesitamos utilizar el contenido de la misma para nuestro crecimiento, desarrollo o desempeño de actividades.

El aprendizaje se genera, por tanto, sobre las siguientes suposiciones:

- Es un proceso que se produce en el interior de las personas cuando intervienen estímulos externos que son percibidos por nuestros sentidos, y, por otro, factores internos como son los conocimientos, las creencias anteriores, memoria, la experiencia, etc., que nos permiten responder a estos estímulos e integrarlos formando nuevos conocimientos.
- Se trata de un ciclo continuo que se genera en forma de proceso.

Los nuevos aprendizajes se integran en los esquemas que teníamos, como resultado de experiencias anteriores, modificándolos, ampliándolos o rectificándolos.

No son “accidentes” de tránsito porque se pueden evitar. Resulta indispensable el conocimiento previo de la problemática para entender y situar en su contexto las trágicas consecuencias que sufren las víctimas y sus familiares.

A la hora de aproximarnos a cualquier materia formativa solemos conectar lo que estamos aprendiendo con nuestras experiencias teóricas o vivenciales. Tener en cuenta las experiencias previas de los participantes es imprescindible por varias cuestiones:

- Partimos del nivel o expectativas del grupo conectando con su realidad, sus inquietudes e intereses.
- Facilitamos la incorporación de nuevos aprendizajes.

El aprendizaje de las personas adultas, al contrario que en la infancia, es un aprendizaje “interesado”. Por tanto, una de nuestras misiones básicas será motivar para el aprendizaje, es decir, mantener alto el interés de los participantes para formarse. La motivación es un factor que influye enormemente en que exista aprendizaje o no.

Para facilitar la participación es importante:

- Dar información sobre la metodología, respetar las actitudes personales, adecuar las actividades y técnicas al perfil y expectativas del grupo.
- Crear un clima de confianza y seguridad para generar un trabajo grupal más productivo y una mayor implicación individual. El formador tiene que “trabajar con este material” que cada uno de los participantes aporta con respeto, capacidad de escucha y capacidad de integración.

Asimismo, todo aprendizaje nos aporta nuevas actitudes o aptitudes, modifica nuestra forma de ver la realidad, de enfrentarnos a los problemas o incluso nuestra escala de valores.

Todo aprendizaje conduce al cambio.

Es importante recordar que:

- Estamos en un espacio en el que todas las aportaciones son válidas.
- Como formadores no tenemos ni la razón ni la obligación de responder a todas las indicaciones o interpretaciones. Es más importante abrir el diálogo que cerrar respuestas.
- El taller no termina con el fin de las jornadas. Una vez ha finalizado el tiempo de formación, cada uno de los participantes nos llevamos las reflexiones, preguntas, materiales y experiencias. Un bagaje sobre el que continuar reflexionando y aprendiendo.

Hablamos de víctimas de hechos violentos e inesperados que pierden la vida o quedan mal heridos. Son víctimas inocentes, por lo que les invade un sentimiento de rabia e impotencia. Es un temario muy sensible que busca despertar emociones y aportar estrategias para que el profesional pueda valerse en su relación con las víctimas y sus familias.

El papel del formador y conductor del grupo

6

Funciones

El papel del formador es facilitar el proceso de formación. Más ajustado sería decir que somos “coordinadores” del trabajo que se desarrolla en el taller (proponemos y explicamos unas metas a las que llegar; proponemos actividades y métodos, hacemos el seguimiento de la ejecución; analizamos y evaluamos el proceso...).

Además, somos un “mediador” de todo el proceso de aprendizaje, y nuestra acción debe contemplar, al menos, dos aspectos: el ambiente (clima de aprendizaje, relaciones interpersonales, comunicaciones...) y el proceso (objetivos, contenidos, métodos y medios...). Representamos, en realidad, cualquier rol de liderazgo que el grupo necesite (según su percepción), tanto en el campo de la tarea, como en el socio-afectivo (estos son los dos principales tipos de liderazgo).

Para poder cumplir un papel tan complejo, tenemos que realizar funciones muy variadas determinadas en cada caso por las circunstancias concretas. No intentaremos detallarlas, pero sí dar unas orientaciones generales.

- Ser muy claros con la convocatoria, a quiénes dirigirla y para qué realizar el taller, es decir, sus objetivos claros y concretos.
- Definir bien nuestro rol y tener una noción amplia de los miembros participantes del grupo (sus características, sus expectativas) para adaptar adecuadamente el taller.
- Crear un clima estimulante y receptivo, basado en la participación y la confianza.
- Proponer actividades y técnicas que sean útiles para alcanzar los objetivos.
- Dar información o ayudar a buscarla. En los debates, se debe evitar intervenir sobre cuestiones que lleven a condicionar las conclusiones que los participantes deben sacar por sí mismos.
- Ayudar a madurar al grupo, proporcionándoles actividades y experiencias para que se organicen.
- Recordar siempre los objetivos de aprendizaje que se han asumido y vigilar si se está avanzando hacia ellos, para poder plantear una reflexión al grupo cuando se produzcan desviaciones.

Cómo comunicarnos

No basta con que comuniquemos correctamente al presentar los contenidos, tenemos que impulsar y facilitar la comunicación (en su sentido más amplio: verbal y no verbal) entre los participantes en el taller. Antes que nada, dando ejemplo: expresándonos con claridad y escuchando con interés (sin interrumpir, mirando a las personas...). Debemos evitar intervenir excesivamente, pues eso nos convierte en centro de atención y dificulta que las demás participen (es importante no ocupar más del 20% de las intervenciones). Por otro lado, debemos estar pendientes de los mensajes de feedback que el grupo nos lance (verbalmente o no), para cerciorarnos de si se ha comunicado correctamente, y de las reacciones que ha provocado.

Es necesario potenciar una actitud de respeto y atención a todos los participantes.

(Saber escuchar es la actitud necesaria para atender con empatía a una víctima de la violencia vial.

Conceptos teóricos de la formación

7

Asesoramiento psicológico⁵

Introducción

Los siniestros de tránsito ocurren inesperadamente y de forma violenta rompen la vida de miles de seres inocentes provocando dramas familiares que traen como consecuencia la pérdida de una parte de uno mismo, de lo que la persona era antes de dicho acontecimiento, de una amputación de una parte de su cuerpo, de un trabajo seguro, o de una condición.

Nadie está preparado para sufrir un siniestro de tránsito, por lo que consideramos necesario transmitir una imagen lo más cercana posible a las vivencias de las víctimas.

⁵ En el Anexo 5, al final de este documento, se explica con mayor nivel de detalle los principales aspectos del asesoramiento psicológico a las víctimas de siniestros de tránsito.

¿Qué es un siniestro y qué implica?

Un siniestro vial es un hecho negativo, intenso y brusco. Incontrolable e impredecible —aunque en la mayoría de los casos evitable!—, que afecta a un determinado grupo de personas, en su mayoría jóvenes de entre 15 y 29 años de edad⁶.

La forma de percibir lo ocurrido y la manera de afrontarlo dependerá de la personalidad de quien lo padece, de las vivencias anteriores, de las particularidades previas, de las características del siniestro vial y de las lesiones, así como del contexto cultural, económico y social de la familia.

Creemos importante como profesionales acercarnos a la realidad de la siniestralidad vial y sus consecuencias en relación con las víctimas y sus familiares para sensibilizarnos con la temática a abordar.

¿Qué son las unidades de atención integral a las víctimas viales?

El objetivo para abordar este apartado es enmarcar el papel principal de las UAVT y sus funciones, así como explicar qué perfiles se requieren para el personal y los profesionales asignados a las mismas.

Las Unidades de Atención Integral a Víctimas de Tránsito (UAVT) serán el lugar donde acudan los afectados después de sufrir un siniestro vial y donde se centralice toda la información a las víctimas y/o a sus familiares más directos. Dentro del ámbito de sus competencias, deben brindar atención a las víctimas de siniestros de tránsito donde han resultado personas fallecidas y/o heridas.

La atención que preste el personal gestor se deberá centrar en acompañar, ofrecer apoyo e informar de los trámites a seguir tras sufrir un siniestro vial, dar una orientación general para el ejercicio de los derechos, a través de un *protocolo de actuación*, y una *atención integral a todas las víctimas de tránsito*, especialmente a las familias más desfavorecidas, contemplando tres líneas de asistencia:

1. Atención social.
2. Asistencia jurídica.
3. Asistencia psicológica.

Víctimas. Definición y características

Las víctimas son personas involucradas en un suceso o acontecimiento negativo intenso que surge de forma brusca, incontrolable y que, al poner en peligro la integridad física o psicológica de la

6. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>

persona, esta se muestra incapaz de afrontarlo, lo que tiene consecuencias dramáticas para ella, especialmente de terror e indefensión.

Podemos hacer una diferenciación a fines teóricos entre *víctimas directas*, que son las personas a quienes les ocurre el siniestro y las personas que observan el siniestro, y *víctimas indirectas*, que son las que sufren los efectos del acontecimiento por los lazos que les unen con las víctimas directas: familiares, amigos, compañeros

Revictimización

Entendemos por victimización secundaria a la que surge de la relación entre las víctimas primarias y las instituciones, jurídicas o sociales, que deben asistirles desde el comienzo y mientras se desarrolla el duelo. El objetivo de desarrollar este eje es comprender y realizar un abordaje empático de la situación que vive la víctima o sus familiares, a fin de no revictimizar a quienes ya se encuentran en una situación de indefensión y vulnerabilidad por lo abrupto de la pérdida.

El “maltrato institucional” puede contribuir a agravar el daño psicológico de la víctima o a cronificar las secuelas psicopatológicas.

Necesidades que percibimos de los familiares e importancia de la intervención temprana

Objetivos

1. Incorporar los conceptos teórico-prácticos de la intervención en crisis.
2. Manejo de la comunicación: la mala noticia. Comunicación efectiva: frases a evitar; frases a reforzar.

Las intervenciones que pensemos en el campo de las UAVT deben ser fruto de procesos en los que trabajemos en conjunto con otras instituciones, organismos y entes estatales. Intervenir es para nosotros una mediación. Consideramos que la intervención está estrechamente ligada al concepto de implicación, es decir, requiere de un compromiso tanto del sujeto de la intervención como de los sujetos sobre los cuales se interviene.

Las reacciones agudas más frecuentes

El objetivo de abordar este eje será dar a conocer las reacciones psicológicas que las víctimas y/o sus familiares experimentan durante o inmediatamente después de un siniestro de tránsito para que el personal a cargo de las UAVT pueda identificar cuándo es necesaria una derivación.

Se trata de desarrollar las reacciones normales que se desarrollan durante el proceso, en respuesta a una situación anormal, que tienden a desaparecer progresivamente. No deben confundirse con síntomas de patología postraumática.

El duelo

Es de suma importancia abordar este punto para que los profesionales no incurran en el error de apurar los procesos por sus propios miedos o ansiedades. Las víctimas y/o sus familiares pasarán por etapas de negación, de enojo, de ira hasta lograr la elaboración de la pérdida. La elaboración del duelo no es un proceso lineal de mejora continua. Los duelos conllevan etapas —sucesivas o no— que nos permiten transitar y tramitar las pérdidas. Es importante como profesionales estar atentos, conocer las etapas del duelo “normal” y poder derivar en los casos en que se cronifiquen las respuestas.

●● ...el ser humano tiene más recursos de los que creemos, y sus posibilidades de renacer permanecen mientras el cuerpo vive. ●●

Alice Miller

Necesidad de pedir ayuda

Como profesionales, es necesario conocer y detectar cuándo pueden aparecer trastornos postraumáticos de inicio tardío.

Si las reacciones iniciales no desaparecen y no se proporciona el tratamiento adecuado, estos trastornos tienden a degenerar y a cronificarse, ya que el paso del tiempo en sí mismo no los resuelve. Es muy importante darse cuenta de que el núcleo familiar directo desde el mismo momento del siniestro adquiere un papel protagonista en el presente y futuro de las personas siniestradas. Es muy importante —y requiere una formación específica— saber actuar con niños y adolescentes, ya que sus reacciones varían según la edad.

Técnicas y actividades para trabajar la formación psicológica

Técnicas de presentación

El objetivo de las técnicas de presentación aplicadas a los grupos es desarrollar la participación al máximo y crear un ambiente fraterno y de confianza. Debe utilizarse al inicio de la jornada para permitir la interacción de los participantes.

Beneficios

- Darse a conocer para establecer una comunicación atenta entre las personas, logrando captar la atención, lo cual nos acerca a un éxito en el resultado de la jornada.
- Nos permite conocer los puntos en común de los participantes, a fin de lograr un acercamiento y empatía en la comunicación de todo el proceso grupal.

- Puede utilizarse en momentos intensos de cansancio para integrar y hacer descansar a los participantes.

Actividad sugerida: “Caldeamiento” (presentación en parejas)

- Para desarrollar esta actividad, dispondremos de unos 20 minutos en total: 5 minutos para cada entrevista y 5 minutos para cada presentación.
- Cada participante debe buscar un compañero/a que no conozca y se ubican en parejas.
 - Evitar que se sienten juntas las personas que son amigas o se conocen.
- Cada participante tendrá que hacer esta pequeña entrevista al compañero elegido.
 - Indicar que no deben escribir las respuestas, ya que dificultaría la comunicación, y que pueden ampliar la entrevista con preguntas propias. Ejemplos de preguntas:
 1. ¿Dónde vives?
 2. ¿Qué puedes contarme de tu ciudad/país?
 3. ¿Cómo está conformada tu familia?
 4. ¿A qué te dedicas?
 5. ¿Dónde trabajas?
 6. ¿Qué actividades te gusta realizar en tu tiempo libre?
- Luego, cada uno de los participantes presentará a su compañero.

R/ Recomendaciones

- La información que se recoge del compañero/a debe ser expresada al grupo general en forma breve y sencilla.
- El coordinador debe estar atento para animar y agilizar la presentación.

Técnicas para activar la vivencia emocional

Son técnicas que se basan en el trabajo con las emociones. Implican una síntesis compleja de afecto, cognición, motivación y acción, que proporciona a cada persona un sentido integrado de ella y el mundo, así como también un significado subjetivamente sentido. En este caso el participante se conecta consigo mismo, describe por escrito poniendo atención a las emociones que surgen y al significado del evento para él.

Beneficios

- Permite trabajar con el registro de las emociones intentando lograr una comprensión empática.
- Permite identificar emociones sentidas.
- Resulta útil para tomar conciencia de los esquemas cognitivos que dichas emociones conllevan.
- Tendremos la capacidad de trabajar con aquello que la libre expresión de las emociones pone al descubierto.

Actividad sugerida: “El árbol genealógico”

- Para desarrollar esta actividad, dispondremos de unos 35 minutos en total: 10 minutos para dibujar/ escribir y 25 minutos para la puesta en común.
- Se les pedirá a los asistentes que dibujen en una hoja su árbol genealógico teniendo en cuenta dos líneas ascendentes, sus pares y, de poseerla, su línea de descendencia.
- Una vez realizado el mismo, se les solicita que elijan al miembro de la familia con el que sientan mayor empatía o afinidad.

- Se escoge a alguien que quiera compartir su árbol y que cuente a quién escogió y por qué. Que comente cómo es su relación con ese integrante de la familia, qué actividades comparten o disfrutaban de hacer juntos.
- Luego se le pide que imagine que esa persona de un momento a otro ya no está más, como sucede con los siniestros viales.

Despertar emociones porque moviliza el dolor ante la muerte inesperada de un ser inocente.

Técnicas de programación neurolingüística

La Programación Neurolingüística (PNL) es un modelo de comunicación conformado por una serie de técnicas, cuyo aprendizaje y práctica están enfocados al desarrollo humano. Sostiene que en última instancia toda conducta humana se desarrolla sobre una “estructura” aprendida, la cual puede ser detectada para ser modelada por otras personas y obtener con ello similares resultados.

La PNL se cimienta sobre una serie de presuposiciones o paradigmas (creencias) que si los tomamos como si fuesen ciertos, nos ayudan a optimizar nuestra realidad y nuestras relaciones con los demás. Nos da la llave para comunicarnos de forma eficaz en nuestras relaciones personales, y nos ayuda a romper nuestras limitaciones y lograr profundos y duraderos cambios.

El rapport terapéutico es el “entendimiento compartido y empático” de las diferentes perspectivas desde las que uno mismo y la otra persona abordan un problema que debe ser solucionado por ambos. Es una herramienta básica dentro de las técnicas de PNL, y tiene que ver con generar una buena sintonía y conexión durante la comunicación con otros logrando la sensación de comodidad en ambas partes.

Beneficios

- Permite transformar conductas y creencias limitantes en potenciadoras y empáticas.
- Permite trabajar la importancia de la comunicación tanto verbal como no verbal, brindando herramientas para saber acompañar los tiempos de nuestro interlocutor en la comunicación de una noticia.

Actividad sugerida: “Establecer empatía”

- Para desarrollar esta actividad, dispondremos de 20 minutos: 5 minutos para dar instrucciones y 15 minutos para el trabajo grupal.
- Se dividen en grupos de tres personas. Dos actúan y uno observa.
- Instrucciones:
 - Dos integrantes conversan de cualquier tema cotidiano, por ejemplo, qué desayunaron y dónde, ignorando por completo al tercer participante.
 - El tercer participante, por su parte, observa sin intervenir verbalmente, aunque debe, en silencio y corporalmente, primero calibrar corporalmente, tomando especial atención en la respiración, los gestos, las posturas y los movimientos de sus dos compañeros. Cuando dispone de los datos, pasa a ajustar o regular lo observado. Cuando acompasamos, lo debemos hacer con sutileza, aprendiendo a observar los micromovimientos y conductas de las personas observadas. Se establece rapport cuando sincronizamos nuestro lenguaje verbal y no verbal con las personas que tenemos delante.

- La intención ahora es poder ingresar en ese subgrupo, de modo tal que incluyan naturalmente a este tercer participante. Verán que cuando nosotros acompañamos con sutileza, los demás se distienden y dan apertura a incluir, escuchar y soltarse.

Técnicas psicodramáticas o role playing

Se trata de una técnica que despierta el interés y motiva la participación espontánea. La misma mantiene la expectativa del grupo centrada en el problema que se desarrolla. Sirve para desarrollar la reflexión y empatía con las problemáticas abordadas. La representación escénica provoca una vivencia común a todos los presentes y después de ella es posible discutir el problema con cierto conocimiento directo generalizado, puesto que todos han participado de la misma como actores u observadores.

El problema, en este caso, está previsto de antemano y debe estar expuesto con toda precisión. Entre los miembros del grupo se elige actores y observadores, quienes tendrán en cuenta modos de actuación, ilación del tema, contradicciones, etc.

Beneficios

- Nos permite trabajar distintos temas, según el interés específico del grupo e intercambiar experiencias, ideas y comentarios sobre una situación hipotética planteada por el coordinador del taller o seleccionada por el mismo grupo.
- Adquirir un conocimiento acerca del saber hacer/saber actuar, mediante las aportaciones de los participantes.
- Nos permite colectivizar ideas ordenadamente, sintetizar discusiones o, en otras ocasiones, promover una discusión amplia sobre un tema.
- Hacer relaciones e interpretaciones del tema que estamos tratando.

Actividad sugerida: “Comunicación de la mala noticia”

- Para desarrollar esta actividad, dispondremos de unos 60 minutos en total: 20 minutos para el trabajo en pequeños grupos y 40 minutos para el debate grupal.
- En este ejercicio se parte de una situación problemática inicial que funciona como disparador; a modo de ejemplo: debes informarle a una familia sobre el fallecimiento de un familiar en un siniestro vial.

Momento uno

- Se dispone a los asistentes en grupos de 3 a 5 personas y se les solicita que 3 o 4 sean “actores” y el resto oficie de “observador”.
- Una vez definidos los “actores”, se asignan roles entre ellos; algunos serán familiares, otros el equipo de abordaje de las UAVT. Establecer claramente la consigna de la tarea a desplegar.
- A cada grupo se le entregará un recorte periodístico con alguna noticia local sobre un siniestro vial (no muy lejana en el tiempo), para que la vivencia sea más reciente. Debe haber una noticia distinta para cada grupo. El objetivo es que dramaticen una escena donde la víctima y/o sus familiares asisten a las UAVT demandando orientación.
- Iniciada la acción, el observador debe tomar nota de los aspectos que le resulten “llamativos” o “relevantes” en la interacción de los “actores”.
- Una vez finalizada la actuación, el observador les hará una devolución a los “actores” y se intentará llegar a una modificación positiva en los puntos marcados por el observador.

Momento dos

- Se realiza una puesta grupal en la que algunos subgrupos compartan lo trabajado.
- En esta puesta grupal, el subgrupo presenta la situación, la actúa y luego se abre un tiempo para preguntas/sugerencias del resto de los participantes del encuentro.

Técnica de puesta en común o foro de debate

Es una exposición de las conclusiones del trabajo que realizó cada subgrupo de participantes. Se designa un moderador que puede ser el coordinador de la actividad. El foro es una exposición de grupo. El tiempo exacto que van a emplear es de 25 minutos por subgrupo para exponer teniendo en cuenta que hay que distribuirlo en tres partes:

1. Presentación de la actividad.
2. Exposición de los ponentes.
3. Tiempo para preguntas del auditorio.

Para la presentación se dedican generalmente 5 minutos; para la exposición de los ponentes, otros 5 minutos; y para las preguntas del auditorio, de 10 a 15 minutos. Total: 25 minutos por subgrupo. En una reunión previa, el grupo debe nombrar un representante para la exposición. Los integrantes deben hacer todas las preparaciones en conjunto, no individualmente.

Técnicas de cierre del trabajo grupal

Este tipo de técnicas se utilizan para elaborar una evaluación personal y de grupo respecto a la actuación de cada participante en el proceso de la jornada, permitiendo de este modo que cada miembro exprese sus vivencias en relación con el trabajo realizado grupalmente en una manifestación artístico-colectiva de una manera constructiva y concreta.

Beneficios

- Profundizar los contenidos abordados.
- Reforzar aprendizajes.
- Analizar los diferentes procesos para extraer conclusiones colectivas.
- Desplegar una nueva forma de expresión y comunicación.
- Le permite al coordinador recabar información sobre aspectos positivos y negativos del taller para futuras capacitaciones.

Actividad sugerida: "Collage colectivo"

- Se asignan 30 minutos para realizar el trabajo.
- Se entrega al grupo completo un papel de 1,50 x 0,80 cm, al menos.
- Se ofertan papeles de colores, tijeras, colas de pegar, lápices de colores, etc., a fin de realizar una producción artística gráfica que represente la síntesis del trabajo realizado en la jornada. A esta producción se le debe dar un título.
- Luego se cuelga o aleja para que todos puedan observarlo y disfrutarlo.
- Se sacan fotos para recordatorio.
- Por último, se rompe en tantas partes como presentes hayan participado del taller, con el objetivo de que cada uno pueda llevar una parte de la producción colectiva, como objeto concientizador.

Asesoramiento jurídico

Introducción

La profesionalización y sensibilización del personal que atiende a las víctimas de manera directa debe orientarse no solo en el resguardo físico y emocional como dice la ley, sino en mejorar el desempeño y la calidad del trato del funcionario/servidor público. La profesionalización de quienes procuran la justicia es una tarea múltiple que debe atender y proteger a la víctima, investigar el delito y fomentar en la práctica una cultura a favor de la calidad y calidez de la atención.

Todos los profesionales involucrados son sujetos activos que se apropian de elementos teóricos y metodológicos para replantear las propias actitudes o acciones e incidir en los diferentes ámbitos de la vida. En este sentido, el abordaje de los temas se sitúa en la reflexión colectiva y personal. De esta manera se llevan a cabo diversas técnicas didácticas que apelen a la vivencia y experimentación de los conceptos, al análisis de situaciones y hechos.

Entre algunas de estas técnicas se destacan las siguientes: plenaria, lluvia de ideas, juego de roles (*role playing*), análisis de videgrabaciones, discusión grupal, reflexión en pequeños equipos/grupos, así como la presentación explícita de ciertos elementos teórico-metodológicos.

Contextualización histórica y social de la violencia vial (el ámbito jurídico)

Objetivos

1. Comprender la problemática de la violencia vial como una construcción sociocultural (sus causas y sus consecuencias) y centrarnos en la valoración jurídica.
2. Deconstruir el concepto accidental de los fenómenos de tránsito.

Ejemplo: analizar la problemática como un fenómeno social y como un hecho jurídico (derecho a la circulación y responsabilidades).

Concepto de víctimas, que reconoce la ley, análisis comparativo de la realidad práctica. Derechos para las víctimas de violencia vial

Objetivos

1. Desarrollar el concepto de víctima en materia de delitos de tránsito.
2. Concepto teórico y análisis práctico.

Necesidades y deficiencias detectadas en la atención jurídica a víctimas de violencia vial

Objetivos

1. Conocer los instrumentos jurídicos para dar respuesta a las víctimas.
2. Ubicar las ventajas y desventajas de la existencia o no de un protocolo de atención, buenas prácticas.

Competencias generales, hasta dónde llega el servicio que puedo prestar

Objetivo: explicar cuáles son los derechos de las víctimas y qué recursos tienen a su disposición para buscar justicia.

Tratamiento penal, civil y administrativo de la violencia vial

Objetivo: analizar el marco legal del país en materia de siniestros de tránsito/reglamentos de circulación de vehículos, análisis comparativo en la región como fuentes importantes para que prosperen los procesos.

Ejemplo: nudos críticos que presenta la legislación en materia penal, civil y administrativa.

La intervención y orientación jurídica con víctimas de violencia vial. Importancia del lenguaje: aclarando algunos conceptos legales

Objetivos

1. Identificar rutas y acciones para distintos casos (penal, civil, administrativo y/o mediación, etc.).
2. El papel del orientador a la necesidad de respuesta a las víctimas.

Sentencias de análisis de casos prácticos, tramitación del proceso y resultado

Objetivo: debatir sobre los procedimientos actuales y las resoluciones.

Ejemplo: percepción de las víctimas de no encontrar respuesta en la justicia. Análisis de casos y resoluciones judiciales en siniestros de tránsito, testimonios de las víctimas.

Ejemplo: qué me quiere decir este auto, explíqueme esta resolución.

Protección de datos durante todo el procedimiento dentro del servicio de orientación y asesoramiento

Objetivo: la privacidad del proceso y la importancia de la respuesta ágil y de generar un círculo de respeto, comprensión y confianza.

Técnicas y actividades para trabajar la formación jurídica

El principal factor que influye en sus tareas es el desgaste profesional derivado de la exigencia personal y social ante las actividades laborales de asistencia a otros; tiene que ver con la implicación y ciertos niveles de idealismo, y si todo esto se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, es común que se presente un desequilibrio, cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que a medio o largo plazo significarán de manera improductiva en la persona, en el trabajo y en la institución.

Con técnicas psicocorporales (observación del pensamiento) y de acompañamiento a través del afecto, se puede serenar un eficaz manejo del desgaste y proyectar el buen trato con calidez a las víctimas de los siniestros de tránsito, a través del adiestramiento de la conducta no verbal, las habilidades y estrategias de pensamiento y acción.

Taller de resiliencia

Este ejercicio se llama el “Te protejo y tú me cuidas”. Se hacen dos círculos, el exterior de las personas que les gusta ser *protectoras* y el interior, quienes les gusta que les *protejan*; se abrazan y se les indica que deben levantar cada persona una pierna y sostenerse sin perder el equilibrio. Al final de la actividad, las personas se reconocen como parte de un equipo, una nueva red de apoyo fuerte, capaz de sostenerse, sabiéndose protegido o protector.

Dentro del taller les preguntamos que nos dijeran su momento cumbre, es decir, el momento en el que cada uno se sintió bien por algo que haya sucedido, que le hizo pensar o aprender algo significativo: la forma de ver la vida.

Análisis de casos prácticos⁷

Hemos recibido la siguiente consulta del familiar de la víctima: “Quisiera entender qué significa esto en una sentencia”.

7. Cada *role playing* debe encontrar un ejemplo adecuado a la legislación de su país.

“El condenado no tiene ningún antecedente penal”. Fallo: “Que debo condenar y condeno a (nombre) como autor responsable de un delito de (lesiones) previsto y penado en el artículo del Código Penal, sin la concurrencia de circunstancias modificadas de la responsabilidad criminal, a la pena de 1 año, 9 meses y un 1 día de prisión, privación del ejercicio del derecho de sufragio pasivo durante la condena, privación del derecho de conducir durante un año y un día y al pago de las costas, debiendo indemnizar a (nombre) en la cantidad de 1.000 (dólares/euros/pesos)”.

Respuesta: Se condena a (nombre) por el delito que ahí se indica de lesiones por hechos de tránsito. Se explica con palabras entendibles lo que la condena comprende:

1. *Prisión por tiempo de 1 año, 9 meses y un 1 día de prisión*: es decir, que no irá a la cárcel, pues la pena es inferior a 2 años y no tiene antecedentes según indica, por lo que procedería la suspensión de la ejecución de la pena. Siempre y cuando no se le vuelva a condenar por más delitos y cumpla con las obligaciones que el juez le imponga.
2. *Privación del ejercicio del derecho de sufragio pasivo*: quiere decir que se priva al penado, durante el tiempo de la condena, del derecho a ser elegido para cargos públicos.
3. *Privación del derecho a conducir durante un año y un día*: quiere decir que por este tiempo esta persona no puede hacer uso de su licencia ni renovarla.
4. *A pagar las costas del proceso* (costas son los gastos originados por el proceso) y dar una indemnización de 1.000 dólares/euros/pesos a la víctima.

Nunca debemos utilizar las siguientes frases:

1. Creo que el fallo era claro.
2. No creo que esto requiera más explicación.

Recuerde: Si la persona viene a consultarle es posible que no entienda los términos y es importante aclararlos de forma sencilla y comprensible sin interpretaciones, y asegurarse de que la persona lo ha entendido.

Asesoramiento psicológico*

8

Introducción

Los siniestros de tránsito son hechos violentos e inesperados que rompen la vida a miles de personas cada día, dejan a muchas familias en total desamparo porque no encuentran el apoyo necesario cuando se enfrentan a múltiples situaciones muy a menudo dramáticas.

Nuestro objetivo es ofrecer un apoyo cercano para informar, orientar y aconsejar, ayudar en la medida de lo posible a canalizar su dolor. Queremos dar respuestas a sus preguntas y dudas. Esto debería servir sobre todo para atenuar el sufrimiento que padecen tras las trágicas y difíciles consecuencias del siniestro de tránsito.

Ha sido elaborada gracias a los testimonios de algunos miembros de la FICVI que han perdido a sus seres queridos o han sufrido un grave siniestro de tránsito y cuentan, en primera persona, la impotencia de no haber sabido a dónde acudir y qué hacer.

* Equipo de trabajo

Jeanne Picard, presidente de FICVI
Lic. María Pía Lesgart, psicóloga. Argentina
Lic. Mónica Gangemi, psicóloga. Compromiso vial. Rosario, Argentina
Marilina Ferrer Guasch, psicóloga. Stop Accidentes. España

Han participado también profesionales que atienden de forma continua o puntual a víctimas de siniestros de tránsito, lo que nos permite ofrecer una información con rigor y veracidad. Permitirá también a quienes mantengan un contacto directo con los afectados, por ejemplo, en las futuras *unidades de atención a víctimas de violencia vial*, comprender el estado emocional de las personas que demandan atención y poder prestar una ayuda que en ningún caso podrá sustituir a un profesional, cuando las personas afectadas lo necesiten.

Es una voz amiga, y una asesoría psicológica que ilustra con un lenguaje cercano y claro las diferentes etapas en la que las víctimas y sus familias tendrán que luchar cada día para superar un doloroso duelo. Paso a paso avanzamos buscando las respuestas a nuestras preguntas.

La FICVI sigue trabajando para cumplir su objetivo “Cero víctimas” y perseveramos para avanzar por el camino de la seguridad vial. A quienes sufren la carencia de información, les queremos tender una mano amiga, escucharles y compartir con ellos nuestras dolorosas experiencias, y recorrer juntos el camino con la esperanza de poder vislumbrar un horizonte nuevo de solidaridad para defender la dignidad de las víctimas.

Atención psicológica a las víctimas y sus familiares

Una creencia tibetana enseña que estamos atados al cielo por una cuerda de plata que hay que soltar para que el difunto sea libre de subir hacia la luz. Este trabajo de soltar amarras es importante para poder salir del duelo.

Los siniestros de tránsito ocurren inesperadamente, de forma violenta rompen la vida de miles de seres inocentes provocando dramas familiares que traen como consecuencia la pérdida de una parte de uno mismo, de lo que uno era antes, de una amputación de una parte de nuestro cuerpo, de un trabajo seguro, o de una condición: “antes era una madre feliz o una esposa radiante, y ahora mi vida ha cambiado”.

Pone a prueba la capacidad de sufrimiento de cualquier ser humano, y al ser súbito e inesperado, se vive como un ataque a la integridad de la persona: “Nadie está preparado para sufrir un siniestro de tránsito”.

- Está estudiado que la pérdida de seres queridos es el suceso más estresante con diferencia para el ser humano. Cuanto más afecte esa pérdida a la vida diaria del sujeto y cuanto más rápida e imprevista sea la muerte, mucho mayor será el impacto emocional.

García Campayo, psiquiatra

Sufrir un siniestro de tránsito

- Significa una grave agresión a la integridad física, originando lesiones.
- Representa una fuerte agresión a la integridad mental de los afectados, con el impacto emocional asociado.
- La persona se ve abocada a afrontar procesos médicos y/o quirúrgicos prolongados, hospitalizaciones, etc.
- Significa una parada brusca en proyectos, expectativas, compromisos.
- Implica reformular la vida y los roles familiares.
- Los problemas físicos pueden ser de tal magnitud que conlleven pérdida de capacidades, conductas de adaptación.

La forma de percibir lo ocurrido y la manera de afrontarlo dependerá de su personalidad, de vivencias anteriores, de las características previas, de las características del siniestro vial y de las lesiones, así como del contexto cultural, económico y social de la familia.

Las reacciones agudas más frecuentes

Las reacciones psicológicas agudas se experimentan durante o inmediatamente después de un siniestro de tránsito y tienden a resolverse progresivamente en los seis primeros meses. Si no desaparecen debe consultarlo, lo antes posible, con un especialista en este tipo de trastornos.

No debe recurrir a la automedicación, ya que es frecuente el mal uso de fármacos en estas etapas, así como su mantenimiento posterior.

- Sensación subjetiva de *desapego emocional*: dificultades para responder afectivamente, incluso con nuestros seres queridos (p. ej. sentir que les quiero menos y/o que no reacciono ante sus muestras de cariño).
- *Sensación de no estar conectado al entorno*: estar aturdido, confundido, desorientado, no sentirse adaptado en ninguna parte.
- *Despersonalización*: sentir ciertas partes de tu cuerpo o tus comportamientos como si no fueras tú quien los siente y realiza. Son fenómenos que pueden asustarnos y parecer que “nos estamos volviendo locos” y que van más allá de un simple aturdimiento. Pueden durar segundos, minutos o como mucho algún día.
- *Amnesia postraumática*, incapacidad para recordar episodios del accidente.
- *Volver a revivir el siniestro de tránsito*: las vivencias o algunos de sus aspectos (imágenes, sonidos, pensamientos) pueden volver súbitamente e interrumpir la vida cotidiana de diversas formas. No es extraño que quien sufra un siniestro de tránsito posteriormente experimente sueños terroríficos “como si estuviera viviéndolo de nuevo”.
- *Evitación de estímulos que recuerdan el suceso*: pensamientos, conversaciones, actividades, lugares, personas, miedo a conducir, a subirse a un coche..., que pueden deteriorar significativamente la vida e impedirle realizar tareas cotidianas.

- *Síntomas acusados de ansiedad*: dificultades para iniciar o mantener el sueño (sensación de no haber descansado), irritabilidad, cambios de humor, pérdida de concentración y memoria, estados de alerta persistentes y reacciones exageradas de sobresalto. Aumento o pérdida de apetito (sobre todo de ciertos alimentos).
- Como mecanismo de defensa, algunas personas buscan la huida a través de la *disociación*. El afectado se comportará de manera extraña, actuará como si no hubiese ocurrido nada y probablemente de manera robótica parecerá negar las emociones implicadas en la vivencia.
- Algunas víctimas muestran *falta de interés* en labores que antes les resultaban atractivas.

Son *reacciones normales*, en respuesta a una situación anormal, que tienden a desaparecer progresivamente. No deben confundirse con síntomas de patología postraumática.

Si en el suceso ha fallecido un ser querido. El duelo

Debemos ser conscientes de que, posiblemente, no estamos psicológicamente capacitados para tomar ciertas decisiones. Lo más adecuado es recurrir a profesionales que nos puedan asesorar y ayudar en los trámites inmediatos y futuros.

También es normal atravesar una fase de aparente normalidad, como si “no hubiera pasado nada”. Puede alternarse con momentos de gran abatimiento y reacciones agudas de dolor como las indicadas anteriormente.

La elaboración del duelo no es un proceso lineal de mejora continua. Elaborar el duelo no significa olvidar. Significa haber aprendido a vivir y a seguir queriéndole desde su ausencia física. Hay profesionales especializados y personas con experiencia que pueden ayudarnos a conseguirlo. No tenemos por qué pasar solos por un proceso tan difícil y doloroso.

El duelo, por ellos, por nuestros seres queridos, es el proceso de adaptación de un individuo al estrés provocado por alguna de estas pérdidas tan significativas.

Para hablar del duelo se usan dos verbos: *estar* y *hacer*. Estar en duelo y hacer el duelo.

Hacer el duelo implica que la persona se compromete activamente en un trabajo personal que la llevará a reconocer y aceptar la pérdida y sus consecuencias.

No todos los duelos se viven del mismo modo, y cada persona lo hace a su manera. Esto depende de la forma en que cada individuo ha vivido. Si logramos hacer el trabajo de duelo, nos abrimos a los sufrimientos de los demás, nos enriquecemos con vínculos nuevos y descubrimos que, de otro modo, nunca lo habríamos logrado.

Los duelos conllevan etapas, sucesivas o no, que nos permiten transitar y tramitar las pérdidas. Estas etapas no necesariamente se suceden; pueden solaparse y es frecuente que se produzcan idas y vueltas, pero siempre están presentes ante estos acontecimientos dolorosos.

- El proceso del duelo es complejo. Enojo, incredulidad, evasión, resignación... No hay un orden que nos haga pensar en que vamos avanzando. Podemos ir y venir entre estos sentimientos y volvernos intolerantes con el mundo, con la misma familia que nos rodea, llegando a pensar que solo a mí me duele y a nadie más. También cada miembro de la familia lleva su duelo de distintas formas.

Maricela Medina Carrillo, madre del ing. Luis Octavio Herrera. México

No es verdad, no me lo puedo creer, a él no...

- Y sólo la escuche decir 'Chris, no... Chris, no'. Y supe que mi hijo mayor, mi primogénito, mi pequeño, había partido.

Hedy Arce, madre de Christopher. Costa Rica

La pérdida brutal y súbita de un ser querido en un siniestro de tránsito, inesperada y sin preparación, nos provoca una especie de *parálisis*. Ya no es posible movernos ni hablar. Uno queda inmobilizado, anestesiado.

Asimismo, si se trata como consecuencia de una lesión grave o de una muerte inesperada y terrible que se vive como "injusta", las personas, los familiares y amigos quedamos en estado de shock.

Un sentimiento de estupor y de pérdida nos invade.

- Realmente el núcleo familiar queda indefenso, como navegando en medio del océano.

Edit Rissi, madre de Florencia, fallecida en un siniestro vial. Argentina

En múltiples ocasiones continúa la *negación*: "No es posible, no ahora, no esto". "No él, no ella". "No tan joven". "No puede estar muerto, no es verdad". Negamos la pérdida, el siniestro, el hecho mismo.

El sentirnos en estos momentos escuchados, atendidos y comprendidos nos da seguridad y más fortaleza para expresarnos en un clima de mayor confianza.

Indignados y rebeldes. Por qué nadie hace nada para evitarlo, qué hace el gobierno, la justicia...

- Todo está fuera de lugar, hasta mi Dios, sentía que me había traicionado, estaba sola.

Ana Luisa Solís de Rodríguez. México

El *enojo* es un sentimiento común en estos momentos. Surge, en general, un chivo expiatorio: Dios, la vida, las autoridades, la justicia. “No es justo”, “es inaceptable”. “No tenía derecho a dejarme”. “*Por qué el gobierno no hace nada para evitarlo, y los policías, los médicos, todos los que estuvieron presentes*”. Buscamos un culpable, y queremos que entre en la cárcel..., estamos enfadados con el mundo, con la sociedad, sentimos una gran impotencia.

- Me irrita saber que quien me ocasionó este incalculable daño está libre, disfrutando de una vida que no le corresponde, que le puede causar el mismo o peor daño a alguien más. Es sencillamente devastador y ahí es donde yo quisiera saber por qué las autoridades reaccionan tan lento, o su castigo es tan benevolente con aquel particular que no lo pensó dos veces antes de conducir un auto en estado de ebriedad.



Gustavo Manzur Orozco

Es saludable desplegar el enojo y la hostilidad, nos ayuda a la reflexión y la toma de conciencia.

Muchas veces sucede que el *enojo* y la *rebelión* se subliman en la creación de una asociación en defensa de los damnificados y la transformación de la realidad. Surgen movimientos de solidaridad para *que no le pase a nadie más*.

- Afortunadamente después de esos 6 años, decidí formar una asociación civil, a la cual le puse por nombre: J.A.I.M.E. que por sus siglas significa ‘Jamás Apoyaré Ir Manejando Ebrio’.



Dinorah Alcaraz, madre de Jaime. México

La presencia de la ausencia, la habitación vacía, el silencio

- Desarrollé un temor enfermizo de que alguno de mis otros hijos pudiera sufrir la suerte de David... En nuestra casa se prohibió la música de cualquier tipo, no se veía TV, dejamos de asistir a fiestas de cualquier tipo...



David Ramírez Henríquez. Panamá

Comienza el duelo. Hacer el duelo implica sentir un miedo puntual o una angustia global, un sentimiento de abandono y/o incapacidad para enfrentar el hecho “pero ¿qué va a ser de mí?”. “Nunca voy a lograr arreglármelas sola/o, sin ella/él”. *Miedo*.

El mundo cambia, se transforma, se nos vuelve peligroso y entramos en un estado de alerta permanente. Muy cansador.

- Económicamente fue terrible, quedamos en cero, y emocionalmente catastrófico, aún estamos tratando de sanar. Mi vida dio un giro 180 grados, soy padre y madre. Mis hijos tienen que ayudarme el doble para yo poder aportar dinero a la casa. Han madurado antes de tiempo y es abrumador para todo tener tantas obligaciones.

Lilibeth Romero. Venezuela

Sientes que los demás te están dejando solo

Muchas veces también los demás se ven desbordados por la incapacidad de dar consuelo y el no saber qué decir o qué hacer, y se mantienen más alejados de lo que nosotros esperábamos.

Esta etapa de la *tristeza* es decisiva, aunque difícil de vivir. Además, son pocas las personas del entorno que suelen aceptar al que está triste. La tristeza es molesta, incómoda, cansadora para los demás; frente a esto, no nos damos la oportunidad de hacer un duelo y cicatrizar. Evitamos y nos hacen evitar el estar tristes y llorar.

- ...Como si tuviésemos una 'dolencia contagiosa', pues las personas nos tratan con pena.

Diógenes e Jacqueline Casagrande. Brasil

- He cambiado totalmente, antes era una mujer muy feliz que tenía una familia, ahora con la muerte de Ariel me he quedado sin nada, pienso que ya no tengo familia, me siento triste siempre, impotente, ya no tengo a alguien por quien luchar.

Martha Suntasig. Ecuador

Hay que vivir la pérdida hasta el final pues solo más tarde, cuando la pérdida se percibe realmente, *la ausencia se acepta*. Entonces el trabajo de duelo puede hacerse y así iniciarse el camino hacia la vida.

Surgen preguntas como: "¿para qué ahora?". "La vida ya no tiene sentido para mí". "Nunca voy a reponerme de esto". "Es demasiado duro". En esta etapa las personas afectadas tomamos plena conciencia de que los hechos son tercos y que no se puede cambiar las cosas ni los dramas de la vida. Los sentimientos negativos se transforman en "situaciones sin salida" con la impresión de que el duelo no termina nunca.

- Hago las cosas sin motivación, no la tengo, hago las cosas porque las tengo que hacer, Eric era mi hijo favorito. Para mí todo el tiempo es difícil, todos los momentos son iguales, son duros. Sinceramente, siempre lo recuerdo igual, lo extraño igual, al principio y por algún tiempo tuve un altar donde tenía una foto de mi hijo y le prendía velitas, pero mi esposo no quiso que yo hiciera eso y no me dejó, me lo hizo quitar.



Hilda Pérez Sifuentes. Ecuador

Pero, de pronto, una sonrisa, una palabra, una mano tendida, un rayo de sol, una flor que se abre, un perfume, volvemos a oír y retomamos la vida poco a poco. Salimos del *impasse* de la pérdida. Entonces comienza el ascenso en la curva del duelo.

Conocer la verdad nos permite andar el camino

- La gente te mira con lástima. A mí no me tienen que tener lástima porque yo estoy viva.



Madre de Joana Martincevich. Argentina

Hace falta tomarse el tiempo necesario para trabajar el duelo, ayudar en el proceso ya que los fantasmas están ahí, es mejor dejarlos salir que amordazarlos. Después de semejante traumatismo se debe reaprender a vivir. Hay que *aceptar* la historia. "Es duro, pero es así". "Voy a seguir viviendo lo mejor posible".

La *aceptación* no es resignación, sino *progresión*, atravesar un umbral nuevo y totalmente desconocido. La salida del duelo se vislumbra a través de la verdadera aceptación de la situación. Cuando la persona puede decir "estoy triste; lo que me falta, me falta. Puedo vivir y hablar de eso, o no", se abre una puerta y comenzamos un camino más esperanzador. Las personas aceptamos vivir de una manera diferente. Entonces, encontramos soluciones o maneras de arreglárnoslas con la vida.

- Y ahora es como que estoy más en paz, yo siento que David está al lado mío, igual que lo sienten mis hijos.



Mabel Valerio, madre de David Bracamonte

Aparece la posibilidad de pensar y sentir *el perdón*. Perdonar no significa obligatoriamente reconciliarse. Se puede perdonar sin volver a relacionarse con el que ha ofendido.

- El camino del perdón es fascinante porque le pertenece por completo a la persona afectada por el mal, ella es el problema que obtendrá una ganancia.

Lytta Basset

Perdonar es detener el sufrimiento ocasionado por el rencor, deponer esa energía negativa implicada en el deseo de revancha, la animosidad, el resentimiento o el odio. Perdonar no significa olvidar, ya que conservamos los aprendizajes que otorga la experiencia.

A veces, se trata de saber cortar los puentes y para sobrevivir y recuperar la salud, de renunciar. Esto no significa aprobar el comportamiento inaceptable del otro. Se puede perdonar y recordar.

Entonces, en vez de estar atrapados en el daño provocado, quedamos liberados del pasado. El perdón exige mucho tiempo y trabajo. Su fin último es la paz del espíritu. Perdonar también es renunciar a toda "exigencia de pedido de disculpas" por el mal que nos hicieron o la injusticia que sufrimos.

Muchas veces se trata de perdonarse a sí mismo por no haber podido cambiar el curso de los acontecimientos. Otras veces, y esto es más difícil, se trata de perdonar a los autores de la pérdida.

- Sí, primero vives una fase de tristeza y dolor tan intenso que te desconectas y piensas que estás como soñando, volando. Después pasas por una gran ira y luego viene la aceptación de que ella nunca volverá, pero la esperanza de que cuando mueras, la volverás a ver.

Alma Chávez Guth. México

- Lo que hemos hecho es tratar de sobreponernos y de ayudarnos de alguna manera entre los tres, inventando cosas, saliendo, organizando, lo hemos hecho espontáneamente.

Mario y Kidia. Uruguay

Aprender a vivir de nuevo con el recuerdo presente porque nunca se olvida

- Al reunirnos todas estas madres dolientes podíamos darnos cuenta de que no estábamos solas en este dolor, y que sí podíamos avanzar en el proceso de duelo y que al final el dolor no se va, pero se puede aprender a vivir con él.

Ana Luisa Solís de Rodríguez. México

Los hechos no son buenos o malos en sí mismos, lo que es bueno o malo es la manera en que los vivimos y el marco de referencia en que los situamos.

Algunas personas dicen: “gracias al duelo pude...”, o se preguntan: “¿sirve haber sufrido?”.

Otras, en duelo patológico (Dr. J.D. Nasio), la persona en duelo dice: “no quiero que mi dolor cese”. Estas personas quieren seguir sufriendo, porque su dolor es un homenaje al muerto, una prueba de amor. Este sufrimiento les parece el único medio de mantener un vínculo con la persona desaparecida.

Una experiencia dolorosa nos puede resultar la oportunidad para nuestra maduración afectiva y para nuestro desarrollo personal, aunque de ningún modo es un homenaje.

Después de años de lucha, de tristeza, de pena, finalmente uno logra *sentirse sereno*, en paz con el hecho doloroso que nos ha tocado enfrentar. Entonces podemos evocarlo sin un exceso de emoción. Empezamos a *vivir, revivir, en el aquí y ahora*. El presente resulta más importante y tiene más resonancia que el pasado, se vuelve vivo en un movimiento que abre el horizonte.

Ahora puede aparecer un proyecto nuevo, ya somos capaces de percibirlo, simpatizar con él, proyectarse en él, realizarlo y hacer que sea útil para los demás.

●● Me di cuenta de esta realidad tan grande que afecta a las familias del mundo entero y hoy lucho contra este mal. Como ciudadana trato de aportar algo para mejorar la vialidad y alertar a la gente de este gran peligro que está latente en todo momento.



Soraya Herrera, madre de Nicole. Ecuador

Tomar el lado bueno de la vida, simplemente como viene, con sus alegrías y sus pesares, permite aceptar mejor y comprender las preocupaciones.

Todo cambia, todo reside en lo que podemos llamar la *impermanencia*. “Considero que todo con buena voluntad se puede cambiar para mejorar, que una mala decisión puede traer consecuencias de por vida”.

●● A 7 años del siniestro siento que ya superé el duelo, mi pérdida, ya no sufro por el cambio de vida, ya no sufro porque no veo, mejor me ocupo en otras cosas.



Jesús Montes Ayala. México

Desde el mismo momento en que al nacer nos separamos de nuestra madre, la vida está hecha de desgarros sucesivos, duelos, pérdidas, renunciamientos y abandonos.

●● ...el ser humano tiene más recursos de los que creemos, y sus posibilidades de renacer permanecen mientras el cuerpo vive.



Alice Miller

Tender una mano

Una mano amiga, el saber escuchar y respetar los silencios, vivir y compartir las pequeñas alegrías, abrirse de nuevo a la vida es un largo camino que las víctimas de siniestros de tránsito y sus familiares recorren con dificultad, pero logrando al final dar un nuevo valor a la vida con generosidad frente a la indiferencia. Abrimos un nuevo camino y desplazamos horizontes.

●● Cuando le tendemos la mano a alguien, deben reunirse muchas condiciones para que esta oferta sea un llamado al otro en todo su ser. Asimismo, cuando ponemos la mano en el hombro de alguien, a una velocidad vertiginosa se produce un diálogo con sus músculos, vísceras, sentimientos, respiración e ideas...



Catherine Dolto

Cuándo debo buscar ayuda

En algunos casos, y tras un periodo de aparente normalidad psicológica (la negación propia de la primera fase del duelo, la que coincide con la recuperación física o la propia de familiares que “tienen que estar más fuertes que nunca”...), pueden *aparecer trastornos postraumáticos de inicio tardío*. En este caso, ya se consideran patológicos y no reacciones normales. Si las reacciones iniciales no desaparecen y no se proporciona el tratamiento adecuado, estos trastornos tienden a degenerar y a cronificarse, ya que el paso del tiempo en sí mismo no los resuelve.

Aunque el dolor, la soledad y los trastornos que acompañan al duelo no tienen nada de “anormal”, hay algunos síntomas que deberían hacer que acudiéramos a un profesional o a alguna persona de nuestro entorno que pueda ayudarnos: médicos, responsables de grupos de apoyo o profesionales de la salud mental. Aunque cada persona debe tomar esta decisión libremente, debe plantearse seriamente hablar con alguien sobre su duelo si presenta alguno de los siguientes síntomas:

- Intensos sentimientos de culpa, provocados por cosas diferentes a las que hizo o dejó de hacer en el momento de la muerte de su ser querido.
- Pensamientos de suicidio que van más allá del deseo pasivo de “estar muerto” o de poder reunirse con su ser querido.
- Desesperación extrema; la sensación de que por mucho que lo intente nunca va a poder recuperar una vida que valga la pena vivirla.
- Inquietud o depresión prolongadas, la sensación de estar “atrapado” o “ralentizado” mantenida a lo largo de periodos de varios meses de duración.
- Síntomas físicos, como la sensación de tener un cuchillo clavado en el pecho o una pérdida sustancial de peso, que pueden representar una amenaza para su bienestar físico.
- Ira incontrolada, que hace que sus amigos y seres queridos se distancien o que le lleva “a planear venganza” de su pérdida.
- Dificultades continuadas de funcionamiento que se ponen de manifiesto en su incapacidad para conservar su trabajo o realizar las tareas domésticas necesarias para la vida cotidiana.
- Abuso de sustancias, confiando demasiado en las drogas o el alcohol para desterrar el dolor de la pérdida.
- En caso de hospitalización, las secuelas psicológicas pueden aparecer tras un cierto grado de recuperación física. *Los periodos de ingreso hospitalario constituyen una discontinuidad forzosa en*

nuestra vida tanto personal como social y laboral, por lo que es conveniente en algún momento empezar a pensar en cómo nos adaptaremos a la nueva situación, atendiendo a la presencia de secuelas físicas y a su repercusión futura.

Es muy importante darse cuenta de que el núcleo familiar directo desde el mismo momento del siniestro adquiere un papel protagonista en el presente y futuro de las personas siniestradas. La situación es tal, que los roles se transforman, las prioridades se desfiguran y se asumen funciones desconocidas hasta ese mismo momento. *La familia constituye el pilar fundamental de las personas que sufren secuelas* a causa de un siniestro de tránsito, y especialmente si el lesionado es un hijo, ya que la familia pasa a tener un único punto de gravitación en torno al afectado.

Debemos cuidar mucho la comunicación de las emociones y el uso terapéutico del abrazo.

●● Hay palabras que tocan y gestos que hablan. ●●

Joel Clerget

Cómo actuar con los adolescentes

Es muy importante hablar con ellos, que no se sientan solos.

●● El dolor que no habla cierra el corazón
sobreexcitado y le hace romperse. ●●

William Shakespeare

La adolescencia ya es de por sí una etapa complicada del desarrollo. Añadir el impacto emocional de un accidente, porque lo han sufrido ellos, son los causantes, o que amigos o familiares queden heridos o fallezcan, romperá ese equilibrio, es una etapa de cambios constantes.

Reacciones habituales

Las reacciones pueden variar según la edad: ira, irritabilidad, comportamiento asocial, hermetismo, bajo rendimiento académico... Pueden aparecer sentimientos de culpa relacionados con el síndrome del superviviente (“tenía que haber muerto yo”) o bien manifestaciones que le hagan sentir que el hermano que falleció se convierte en alguien magnificado y se siente relegado del núcleo familiar, intentando estar siempre a la altura de las circunstancias o bien intentando suplir a quien ya no está (“hubierais preferido que muriera yo”).

Sugerencias

- Ser sinceros y dar la información que se tiene: si les mentimos o evitamos decirles lo que sabemos, aparecerá una desconfianza hacia nosotros porque pensarán que no confiamos en ellos y que les mentiremos siempre.
- Explicarles las reacciones que tienen, dejar que se expresen y ayudarles a poner nombre a lo que sienten.

- *La actividad y la no evitación*, intentando normalizar en la medida de lo posible la vida cuanto antes, es la clave para el afrontamiento. No solo uno mismo, sino los que nos rodean se beneficiarán de ello. La actividad es uno de los mejores recursos.
- Potenciar y *enseñar a resistir la presión de grupo*.
- Procurar que la actividad académica no se vea alterada. Habrá que partir del expediente habitual del alumno, si era brillante, mediocre o malo.
- Sigue con su grupo de referencia: ¿continúa saliendo o por el contrario se aísla en casa? Dice que no sale porque tiene que estudiar o bien lo está evitando.
- Tras un hecho traumático, los adolescentes pueden reaccionar con conductas adictivas (alcohol, drogas...). Por tanto, habrá que tener especial *cuidado con prevenir el inicio o incremento "si las había" de posibles conductas adictivas*.

Reacciones físicas, emocionales y psicológicas que se consideran normales en niños

A veces se tiende a pensar que los niños no pueden entender lo que ha pasado y se les "protege" para que no sufran. Pensamos que es un hecho muy traumático para ellos, pues la muerte es un tema que nos inquieta. Enseñamos a los pequeños a tener una vida sin limitaciones, donde todo es posible menos el sufrimiento ("se ha de evitar").

Reacciones normales en niños

- Angustia, hiperactividad, insomnio, pesadillas, miedo a ir a dormir, pérdida de apetito o comer en exceso, nudo en el estómago y la garganta, pérdida de concentración, cambios de humor...
- Emociones variables y/o incontroladas, dificultad al recibir o demostrar afecto, plantearse constantemente ¿por qué?, tendencia a evitar situaciones y/o lugares relacionados con los hechos, a evitar hablar y pensar en lo que ha pasado.
- Las reacciones más frecuentes son las emociones y comportamientos asociados al miedo y los trastornos del sueño. Algunos pueden presentar conductas regresivas, y otras para llamar la atención. Su silencio, en principio, no tendría que ser una conducta de evitar hablar del accidente, pero será importante observar su comportamiento (si expresa tristeza, está más quieto de lo normal..., o se mueve más que antes de los hechos...). *Será bueno saber "leer" sus expresiones*, sobre todo, aquellas que son muy diferentes de las habituales en él.

Todas estas reacciones, están dentro de la *normalidad* y serán pasajeras si las afrontamos y entendemos en lugar de censurarlas. Pueden darse situaciones en que sea necesario consultar a un especialista.

Cómo y cuándo se da la comunicación de malas noticias a los niños

- *Informarles de lo sucedido: inmediatamente*, padres o personas próximas, buscando un lugar privado y tranquilo, a poder ser en casa. Explicar a los niños el estado emocional de los padres. Explicar lo ocurrido con palabras sencillas, adecuando el lenguaje a la edad, repitiendo la información las veces que sea necesario, sin mentiras. No dar demasiadas explicaciones. Permitirle expresar emociones e ir al funeral si lo desean.

→ *La comunicación debe ser abierta y honesta, o los niños buscarán sus propias respuestas a preguntas que están por encima de su capacidad de comprender. Es particularmente importante que los padres disipen el pensamiento mágico y erróneo respecto a la muerte para poder establecer un vínculo emocional entre ellos y los hijos que quedan. Este es un momento crucial que puede afectar al desarrollo de su personalidad y a su capacidad para establecer y mantener relaciones futuras entre padres e hijos.*

Debemos dar a esta experiencia un trato respetuoso reconociendo el papel que juega en nuestras vidas, pero no podemos permitir que se apodere de ellas.

¿Cómo actuar con los niños?

1. Animarle a expresar sus sentimientos, miedos...
2. Dar respuestas claras, directas, sencillas.
3. Usar el juego, el dibujo como medio de comunicación.
4. Tomarse tiempo para dedicarles, estar con ellos.
5. Dejarles participar de las emociones, de los rituales que se establecen si lo desean.
6. Ayudarle a comprender que la muerte produce tristeza por la ausencia de la persona amada.
7. Hablar de la muerte cuando él quiera, respetar sus tiempos.
8. Evitar frases como "está de viaje", "ha sido la voluntad de Dios", pueden llevarle a pensar que va a volver o generar rabia, dificultando el proceso del duelo, así no preguntarán "¿cuándo va a volver?, ¿vendrá a mi cumpleaños?".
9. Evitar decir "morir es como dormir", puede provocar miedo a ir a dormir.

Preguntas frecuentes

¿Por qué lo ha hecho, por qué conducía mal?

Algunas veces, las personas tenemos reacciones inesperadas, o no pensamos en las consecuencias de lo que hacemos, o simplemente pensamos que es la mejor manera de actuar y nos equivocamos. Tenemos que pensar sobre "lo que ha pasado", aunque no lo entendamos nunca. Cuando actuamos por impulso, no pensamos en que nos haremos daño, simplemente lo hacemos y punto. Tampoco pensamos que los otros padecerán.

¿Qué le pasará?

Es importante informarles de la evolución. Si el accidentado está hospitalizado, cuando nos pregunte, informaremos cosas reales. Si no lo sabemos, no lo sabemos; y cuando nos enteremos, se lo haremos saber.

¿Por qué lloras? (si ven llorar a los adultos)

Porque estoy triste por lo que ha pasado (es bueno que nos vean llorar y expresar nuestros sentimientos sin dramatizar, verán que somos "normales" y también les ayudará a normalizar los suyos propios), pero a la vez empiezo a hacer "vida normal" cuando acabo de llorar. También es bueno que vean que los adultos tienen diferentes formas de expresar pena o dolor, explicando a la vez, con naturalidad, aquello que sienten.

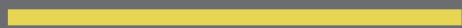
¿Qué hacer si el niño dice que tiene miedo y no quiere ir a dormir?

Durante unos días, seguramente estaréis más próximos de lo habitual con vuestros hijos, incluso porque así lo necesitáis, y eso ayudará a que vuelvan a tener confianza y seguridad. Aun así, las situaciones se deberán ir normalizando, recuperando el "terreno perdido". Por lo tanto, aquello que ya os sirvió cuando eran más pequeños para conseguir que durmieran solos, sin dejar que vinieran a

nuestra cama o nosotros a la suya, son los recursos que será bueno recuperar. Para aquellos que lo hayáis olvidado, os hacemos un pequeño recordatorio:

- Acompañarlos a dormir con la luz encendida.
- Hablad de los hechos divertidos del día, explicad cuentos e iros antes de que se duerman, apagando la luz.
- Si nos reclaman, ir a ver, pero sin entrar a la habitación, para que no se sientan desatendidos, y cada vez tardar un poco más en ir, si es que nos vuelven a gritar.
- Cualquier cambio en aquello que era habitual, como por ejemplo dejar una luz encendida, no ayudará, puesto que le estaríamos acostumbrando a dormir con este nuevo elemento.
- Recordad al niño/a que siempre había dormido sin ninguna ayuda exterior (luz, puerta abierta) y que es capaz de dormir como siempre lo ha hecho. Les tenemos que transmitir que “sabemos que es capaz”.
- Cuando tengan pesadillas. La temática del sueño puede ser del accidente o de cualquier cosa que le dé miedo. Deberemos invitarlos a que lo expliquen, que se imaginen cómo acabará la historia —porque ya saben todo lo que ha ido pasando desde el accidente—. Los sueños se pueden acabar despiertos. En la mayoría de niños estos sueños irán desapareciendo y tienen su función dentro del sistema nervioso. Aun así, si se detecta que perduran en el tiempo, o que el contenido es muy intenso, sería bueno consultar a un especialista.
- ¿Pide más atención? Ahora la necesita, pero el dar más afecto no quiere decir permitir que “se aproveche” de la situación. Tendrá que recibir nuestro afecto, pero las normas habituales de la casa se deberán ir recuperando. No tenemos que tener miedo de regañarlo cuando siempre lo hemos hecho, ni tenemos que sobreprotegerlo en exceso. Pensad que vuestra angustia y miedo la podéis transmitir sin daros cuenta.

Anexos



Anexo 1: Programa del taller de capacitación

Formación a profesionales implicados en atención a las víctimas de la violencia vial - área psicológica

OBJETIVO: sensibilizar e informar sobre las necesidades de las víctimas de siniestros viales y de sus familias.

Jornada 1 (8 horas)

Sesión matutina		Hora de comienzo 8:30 a. m.	
Tema	Material/recurso	Duración	
Apertura y bienvenida	Video 1 minuto de silencio Presencia de familiares Testimonios	60´	
Unidades de atención integral a las víctimas viales. Generalidades ¿Qué se proponen?	Conceptos teóricos	25´	
Víctima: definición y características	Conceptos teóricos	15´	
¿Qué es un siniestro y qué implica? Consideraciones desde el punto de vista de víctima vial y de su familia	Conceptos teóricos	20´	
DESCANSO		20´	
Trabajo práctico (1)	Caldeamiento	20´	
Trabajo práctico (2)	Árbol genealógico	35´	
Modos de intervenir. Concepto de masa crítica	Conceptos teóricos	30´	
ALMUERZO		50´	
Sesión vespertina		Hora de comienzo 02:30 p. m.	
Características de las personas receptoras de la víctima o de sus familiares	Conceptos teóricos	10´	
Empatía: saber estar/saber tocar	Conceptos teóricos	10´	
Empatía: la comunicación no verbal. La importancia del silencio y saber acompañar	Conceptos teóricos	10´	
Trabajo práctico (3)	Establecer rapport	30´	
DESCANSO		20´	
Empatía: la comunicación verbal: cómo dar las malas noticias La observación: acerca de las necesidades que percibimos de los familiares mientras esperan Frases típicas	Conceptos teóricos	40´	
Trabajo práctico (4)	Comunicación de la mala noticia	20´	
	Puesta en común	40´	

Jornada 2 (8 horas)

Sesión matutina		Hora de comienzo 8:30 a. m.	
Tema	Material/recurso	Duración	
Reacciones esperables de los consultantes Repaso de jornada 1	Conceptos teóricos	20´	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo afrontar las primeras reacciones 2. ¿En qué situación se encuentra el lesionado y los familiares? 3. ¿Podemos hablar de víctimas? 4. Niveles de victimización 5. Cómo evitar la revictimización 6. ¿Qué pasa después?: victimización secundaria 7. Los periodos hospitalarios largos 	Conceptos teóricos	30´	
Trabajo práctico (5)	<i>Role playing</i> : retrabajo de alguna situación vivida por el grupo	20´	
	Puesta en común	40´	
DESCANSO		20´	
El duelo:	Conceptos teóricos	90´	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacciones normales ante el duelo (en adultos y niños) 2. Reacciones postraumáticas en niños y adolescentes 3. Diferencia entre depresión y duelo. Etapas 4. Cómo afrontar la donación de órganos 	Videos, testimonios		
ALMUERZO		50´	
Sesión vespertina		Hora de comienzo 02:30 p. m.	
Cómo actuar con los niños y adolescentes Cómo informarles de lo acontecido	Conceptos teóricos	20´	
La palabra de la víctima ("de la ira al perdón")	Testimonios	20´	
Pensar las unidades de atención integral a la víctima vial	Conceptos teóricos	25´	
Orientación para afrontar la situación cuando vayan a casa. ¿Cómo continuamos?	Conceptos teóricos	20´	
Facilitar direcciones y teléfonos de interés	Conceptos teóricos	20´	
DESCANSO		20´	
Trabajo práctico (5)	<i>Collage</i> colectivo	40´	
Cierre			

Formación a profesionales implicados en atención a las víctimas de la violencia vial - área jurídica

OBJETIVO: sensibilizar e informar sobre las necesidades de las víctimas de siniestros viales y de sus familias.

Jornada 1 (8 horas)

Sesión matutina		Hora de comienzo 8:00 a. m.	
Tema	Material/recurso	Duración	
Apertura y bienvenida			
Contextualización histórica y social de la violencia vial (ámbito jurídico)	Conceptos teóricos	120'	
		DESCANSO	10'
Concepto de víctimas que reconoce la ley; análisis comparativo de la realidad práctica	Conceptos teóricos	120'	
Derechos de las víctimas de la violencia vial			
		ALMUERZO	50'
Sesión vespertina		Hora de comienzo 1:00 p. m.	
Necesidades y deficiencias detectadas en la atención jurídica a víctimas de la violencia vial	Conceptos teóricos	120'	
		DESCANSO	10'
Competencias generales; hasta dónde llega el servicio que puedo prestar	Conceptos teóricos	120'	

Jornada 2 (8 horas)

Sesión Matutina		Hora de comienzo 8:00 a. m.	
Tema	Material/recurso	Duración	
Tratamiento penal, civil y administrativo de la violencia vial	Conceptos teóricos	120'	
		DESCANSO	10'
Intervención y orientación jurídica con víctimas de la violencia vial	Conceptos teóricos	120'	
Importancia del lenguaje: aclarando algunos conceptos legales			
		ALMUERZO	50'
Sesión vespertina		Hora de comienzo 01:00 p. m.	
Sentencias: análisis de casos prácticos	Conceptos teóricos	120'	
Tramitación del proceso y resultado			
		DESCANSO	10'
Protección de datos durante el procedimiento dentro del servicio de orientación y asesoramiento	Conceptos teóricos	120'	
Cierre			

Anexo 2: Protocolo de actitud para profesionales a cargo de las UAVT

Tras acabar el taller, se debe entregar al participante las diapositivas del curso como material de consulta, junto a este *Protocolo de actitud para profesionales a cargo de las UAVT*:

1. Identificarse ante la persona que se presenta en la oficina con el nombre propio, así como el trabajo que realizamos y personalizar para facilitar la sensación de cercanía y confianza con la persona.
2. Escuchar. Identificar bien las preocupaciones y atenderlas. Transmitir claramente la información.
3. No juzgar, observar.
4. Usar un lenguaje neutro con frases cortas. Hablar de forma clara y precisa. Volumen ni muy alto ni muy bajo, sin interrupciones, tono adecuado, fluidez en el discurso, claridad.
5. Escuchar y respetar las objeciones.
6. Cuidar el lenguaje no verbal: respetar distancias, pedir permiso para acercarse; adoptar una posición cercana y acogedora, pero nunca invasiva; tener buen contacto visual, sereno y tranquilo; gestos, expresión de la cara y del cuerpo, acorde con la situación; movimientos de cabeza, sonrisa y postura de cuerpo y manos acompañando el discurso.
7. Mantener una escucha activa: permitirle expresar, no interrumpir el llanto, atender a la persona, sus reacciones y necesidades.
8. Desarrollar la capacidad de empatía; se debe demostrar que se trata de entender el momento tan duro evitando tópicos o frases típicas, ya que las mismas son generales y no se adaptan a cada caso. De ser así, la persona que consulta no sentirá cercanía ni contención.
9. Aceptar los propios límites y ser consciente de las propias capacidades.
10. Aceptar la realidad como es. Dar lugar al movimiento que va aconteciendo.
11. No sobreexigirse. Ser conscientes de las propias emociones y aceptarlas.
12. Ejercitar la respiración, relajación, visualización. Tolerar las emociones displacenteras.
13. Manejar la autocrítica y el cambio.
14. Trabajar en equipo con coherencia.

Anexo 3: Formulario de registro de datos de participantes

LISTADO DE PARTICIPANTES

Taller:				
Fecha:	País /ciudad:	Coorganizador:		
Nombre	Apellido	Profesión	Correo electrónico	Edad
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

Anexo 4: Formulario de evaluación del taller

Cuestionario de evaluación

Taller: Formación a profesionales implicados en atención a las víctimas de la violencia vial.

Área: Psicológica Jurídica Fecha: / / Lugar:

Marque con una cruz para valorar los siguientes aspectos relacionados con el taller que acaba de recibir.

Nada (1-2) **Poco (3-4)** **Regular (5-6)** **Bastante (7-8)** **Mucho (9-10)**

Objetivos

Responden a sus necesidades

El taller ha cambiado su percepción de la siniestralidad vial y sus consecuencias

Comentarios:

Organización

La coordinación del curso ha funcionado

La documentación del curso es útil y clara

La duración del curso es suficiente

Comentarios:

Resultados

Ha supuesto la adquisición de nuevos aprendizajes sobre los siniestros viales y sus consecuencias

Los contenidos son aplicables a su trabajo considerando la perspectiva de las víctimas

La formación recibida puede ayudar a otros compañeros-colegas

Comentarios:

Valoración del formador

La exposición ha sido clara

Ha mantenido el interés durante el curso

Comentarios:

¿Qué es lo que le ha parecido más interesante?

Bibliografía

Documentación

Bandler, Richard y Ginder, John. *La estructura de la magia*. Volumen I. Editorial Cuatro Vientos, 1980.

Bandler, Richard y Ginder, John. *PNL, la magia en acción*. Editorial Sirio, 2000.

Dilts, Robert. *Identificación y cambio de creencias*. Editorial Urano, 1998.

Echeburúa, E. *Superar un trauma. El tratamiento de las víctimas de sucesos violentos*. Ediciones Pirámide, Madrid (España), 2004.

Guía de ayuda a los afectados por accidentes de tráfico. Asesoramiento jurídico y psicosocial. Stop accidentes, Madrid (España), 2012. Disponible en: www.stopaccidentes.org

Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito. CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) y Fundación MAPFRE, 2016. Disponible en: http://contralaviolenciavial.org/uploads/Guia_Iberoamericana_de_Asoc_victimas_viales_FICVI.PDF

Guía para la atención a las víctimas de tráfico. Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia. Ministerio de Justicia, Gobierno de España. Disponible en: <http://www.coet.es>

Miller, Alice. *El cuerpo nunca miente*. Editorial Tusquets, Barcelona (España), 2004.

Nasio, J.D. *El libro del dolor y del amor*. Editorial Gedisa, Barcelona (España), 1998.

O'Connor, Joseph y Seymour, John. *Introducción a la PNL*. Editorial Urano, 1993.

Pichon Riviere, Enrique. *El proceso creador*. Editorial Nueva Visión, Buenos Aires (Argentina), 1987.

Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: http://www.who.int/roadsafety/decade_of_action/plan/spanish.pdf

Protocolo de actuación y buenas prácticas en la atención sanitaria inicial al accidentado de tráfico. Grupo de Trabajo de la Sociedad Española de Urgencias y Emergencias (SEMES). Sanidad 2010. Ministerio de Sanidad y Política Social, Gobierno de España. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/novedades/docs/bpAccidentadoTráfico.pdf>

Rostros de Iberoamérica 2013. ASIRT, FICVI, Fundación Gonzalo Rodríguez.

Schützenberger, Anne Ancelin. *Salir del duelo. Superar el dolor y reaprender a vivir.* Editorial Taurus Pensamiento, Montevideo (Uruguay), 2008.

Links de interés

Banco de desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/>

Dirección General de Tráfico (DGT): <http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/>

Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial: <http://contralaviolenciavial.org/>

Fundación MAPFRE: https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/

Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>



Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

Fundación
MAPFRE