



Lic. Natalia Pizzacalla
Licenciada en
Psicología por la
Universidad de
Buenos Aires (UBA).

Lic. Julieta Scarabela
Trabajadora social.

*Ambas autoras
integran el equipo
interdisciplinario del
Área de Información
a Víctimas de
Accidentes y sus
Familiares (IVAF)
en la Junta de
Seguridad en el
Transporte (JST).*

CANAL DE COMUNICACIÓN ANTE LA OCURRENCIA DE SUCESOS

Buenas prácticas en la gestión de la asistencia a víctimas

En este artículo se detallan las prácticas adecuadas y aplicables por parte del área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF) de la Junta de Seguridad en el Transporte (JST) en el proceso de asesoramiento y acompañamiento a las víctimas de un suceso y sus familiares, que además implica promover la cultura de seguridad en el transporte y garantizar la protección de las personas.

Las víctimas y familiares tienen derecho a solicitar y acceder a la información pública sobre el curso de las investigaciones técnicas de accidentes de transporte, los resultados y las recomendaciones que elabora la JST. A lo largo de los últimos años, la posibilidad de establecer un procedimiento que da lugar a la generación de un canal de comunicación y contención a las víctimas y sus familiares, ante sucesos de características inesperadas y traumáticas, se conforma como uno de los temas de agenda que las políticas públicas han comenzado a atender para dar respuesta. Este auge, según expertos en situación de emergencia, debe entenderse en el contexto de los cambios sociohistóricos que atraviesa la sociedad en su conjunto. Además, el hecho de que el acompañamiento a víctimas y familiares sea considerado paulatinamente como política pública, se vincula con la creciente discusión en un sentido global, regional y local sobre los modos más justos y equitativos de gobernar. Es decir, comenzar a contemplar las formas específicas de la vulnerabilidad, efectivizar derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, así como también, lograr una mayor concientización respecto de validar y afianzar la restitución de derechos que eviten la revictimización de las personas involucradas.

Abordaje con víctimas y familiares a nivel global

Respecto del sistema de transporte, específicamente en el ámbito aeronáutico, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), organismo cuya visión es lograr el crecimiento sostenible del sistema mundial de aviación civil desarrollando políticas y normas a través de la cooperación de sus Estados miembros, se ha ocupado en gran medida de este tema. Para esto ha desarrollado su “Política de la OACI sobre Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación y sus Familiares”, plasmada en el Doc. 9988, y que en su Preámbulo declara: “La preocupación por las personas que han experimentado sufrimientos y pérdidas como consecuencia de un accidente de aviación ha suscitado crecientes esfuerzos dentro de la industria aeronáutica por establecer procedimientos para atender oportunamente a las necesidades de las víctimas y de sus familiares”. Por ende, debe dirigirse a que “tanto ella como sus Estados contratantes examinen y atiendan a las necesidades mentales, físicas y de bienestar individual de las víctimas de los accidentes de aviación, así como de sus familiares”. También el Doc. 9973 “Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares de la OACI” reúne estas premisas expresando en el Capítulo 2: “La asistencia a los familiares está destinada a responder, en la medida de lo posible, a las inquietudes y a las necesidades de las víctimas y de sus familiares, y a facilitarles información fáctica de fácil acceso sobre la marcha de la investigación del accidente”, y debe proporcionar tanto información como apoyo social, emocional y psicológico.

Estos hitos implican una revisión de las experiencias y un análisis de ellas, y obligan a la elaboración de esquemas y procedimientos de trabajo propios orientados a esta materia que cuenten con un amplio alcance.

Abordaje con víctimas y familiares a nivel local

Siguiendo esta concepción y centrándonos en el caso de la República Argentina, existen principios y garantías constitucionales que brindan un marco regulatorio, como es el caso del derecho de acceso a la información pública expresado en la Ley 27275 que establece que “tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública”. Además, también rigen el derecho a la protección de la salud integral y al trato digno que dan sustento a legislaciones nacionales específicas respaldando las de las víctimas y familiares.

Las políticas y normativas reguladas por la OACI anteriormente descriptas han sido adoptadas por la JST, lo cual dio lugar a la creación de un Área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF), institucionalizando así sus procedimientos internos.

“La asistencia está destinada a responder a las inquietudes y a las necesidades de las víctimas y de sus familiares, y a facilitarles información fáctica sobre la investigación.”



"Implica dimensionar las características que tienen los accidentes como eventos estresores, traumatizantes, entendiendo que son sucesos inesperados, desestabilizadores y pueden impactar significativamente en las personas."



En esta línea, la Ley Nacional 27514 que da creación a la JST, promulgada el 21 de agosto de 2019, expresa en su Artículo 1°: "Declárase de interés público nacional y como objetivo de la República Argentina la política de seguridad en el transporte, cuyo fin es brindar movilidad garantizando la protección de las personas, de sus bienes y del ambiente en el territorio nacional". Nos centramos en el enunciado *garantizando la protección de las personas* para señalar que nuestra ley nace "en parte" como una de las respuestas sociohistóricas a un hecho reconocido como lo es el papel fundamental que cobraron las asociaciones civiles y organizaciones sociales de víctimas y familiares de accidentes de los diferentes modos de transporte que, a raíz de tragedias con pérdidas individuales, lograron organizarse en una acción colectiva en búsqueda de justicia, seguridad y mejoras en el sistema de transporte. En suma, han sido la expresión y manifestación de la necesidad de visibilizar problemáticas, concientizar y sensibilizar a la ciudadanía, promover acciones de prevención e instaurar este asunto en la agenda política generando avances en las legislaciones respectivas.

A propósito de esto, la lucha incansable de los familiares de los tripulantes del buque pesquero Repunte que naufragó el 17 de junio de 2017 y su conformación en la agrupación "Ningún Hundimiento Más", impulsó al Ministerio de Transporte, encabezado en ese momento por Mario Meoni, a poner en marcha una investigación para determinar las causas del accidente. Para este fin se estableció a la JST como el primer organismo descentralizado de la Argentina en llevar adelante esta tarea en relación con las tragedias en el mar. De esta manera, se logró situar a los hundimientos en la agenda nacional, cuando las comisiones de investigaciones independientes en el ámbito marítimo no existían y cuando los hundimientos, junto con la visibilización de sus afectados, no configuraban hasta ese momento un problema.

Otras agrupaciones que trabajan incesantemente en el abordaje de esta temática y consecuentemente en la lucha por el reconocimiento, así como también en acciones tendientes a concientizar y restituir derechos, son la Asociación Víctimas de Accidentes Aéreos, la Asociación Civil Madres del Dolor, Luchemos por la Vida, Conduciendo a Conciencia, entre otras. Recientemente, la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) ha creado la Red Federal de Asistencia a Víctimas de Siniestros Viales, que brinda asistencia psicológica y jurídica, asesoramiento sobre servicios sociales, asistencia médica y rehabilitación, traslados y hospedajes, y ayuda económica, entre otros recursos.

Hasta aquí, indagar sobre el establecimiento de políticas públicas en materia de comunicación, acompañamiento y asistencia a víctimas y familiares, en todos los modos de transporte, implica dimensionar las características que tienen los accidentes como eventos estresores, traumatizantes, entendiendo que son sucesos inesperados, desestabilizadores y, como tales, pueden impactar significativamente en las personas de manera individual y colectiva. Se pueden experimentar escenas complejas de lo acontecido, lesiones o fallecimiento de personas, contacto con objetos personales, con sobrevivientes, etc. En consecuencia, durante y después de esta exposición, se pueden vivenciar reacciones diversas que afectan en lo físico y en el plano emocional, del pensamiento y comportamiento, de las relaciones sociales, etc.

A partir de allí es preciso preguntarnos: ¿por qué hablamos de buenas prácticas en el abordaje con víctimas y familiares de accidentes de transporte?

Es importante, antes de intervenir, tener presente que, producto de la ocurrencia de un evento de este tipo, las víctimas y familiares se encuentran atravesando procesos singulares y vulnerables, como por ejemplo un duelo que debe hacerse intempestivamente. En este sentido, pensar en los efectos implica distinguir el hecho fáctico externo del hecho psíquico interno. Respecto de este último, puede causar reacciones emocionales y psicológicas diferentes con mayor o menor tiempo de duración. La capacidad de recuperación y restablecimiento de la persona siempre es subjetiva. El impacto puede ser estresante o traumático, pero esto solo puede determinarse después de ocurrido el evento, al observar y analizar las reacciones individuales de quienes vivencian los

sucesos y al tener presente la constitución psíquica de cada persona, los recursos de afrontamiento de los que dispone y la contención vincular y de protección comunitaria frente a lo acontecido.

Es por esto que al realizar el primer contacto con víctimas y familiares afectadas por un suceso es crucial adoptar un abordaje de intervención integral, para lo cual debemos contemplar aspectos relativos al profesional que interviene, así como a los objetivos y las pautas bajo las cuales se llevará adelante la comunicación en cuestión.

El profesional interviniente

Resulta relevante señalar aquellas cuestiones importantes relativas al profesional que interviene, teniendo presente que las personas que realizan la comunicación con los afectados son mediadores entre una realidad dada y una respuesta que dar. Al mismo tiempo, establecen un canal entre quienes llevan adelante la investigación del suceso y las víctimas y familiares. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que el profesional debe:

- Contar con formación y/o entrenamiento específico.
- No estar involucrado directamente en el suceso crítico.
- No estar vinculado afectivamente con las víctimas.
- No sufrir ningún tipo de trastorno psicológico ni formas subclínicas que puedan agravarse en situaciones de estrés.
- Admitir los propios límites, potenciando habilidades y capacidades.
- Abstenerse de integrarse de manera personal ante situaciones determinadas.

Objetivos del abordaje

El horizonte en el que se perfilan las buenas prácticas para el establecimiento del contacto con víctimas y familiares de un suceso de transporte contempla los siguientes objetivos:

- Brindar información de manera planificada y estratégica a través del establecimiento de un canal de comunicación proactivo, de manera tal que los familiares y las víctimas puedan acceder a información fidedigna sobre el suceso, evitando intervenciones improvisadas que puedan provocar tanto o más daño que la problemática en sí misma.
- Gestionar la información que dé valor agregado: es necesario entender la particularidad de cada caso, teniendo en cuenta quién es el interlocutor, para generar confianza y un espacio de intercambio claro y productivo.
- Evitar la victimización secundaria o revictimización: es decir, que el trato y las circunstancias de los procedimientos no hagan a la víctima más víctima de lo que ya es.
- Brindar acompañamiento si las circunstancias lo ameritan: mediante la información y la facilitación se procura colaborar en la restauración del afrontamiento y la autonomía personal de la víctima.
- Contribuir a minimizar los efectos traumáticos de lo vivenciado: a través de acciones eficaces orientadas a reducir efectos estresores, ayudar a las víctimas y familiares potenciando el afrontamiento y la gestión eficaz de las situaciones de estrés asociadas o derivadas de incidentes críticos y situaciones traumáticas.

“Las personas que realizan la comunicación con los afectados son mediadores entre una realidad dada y una respuesta que dar.



- Facilitar los procesos de duelo posibilitando que los familiares se puedan manifestar en un espacio temporal favorecedor.

Buenas Prácticas: pautas para el abordaje

El abordaje integral de las víctimas y familiares de un suceso se debe llevar adelante teniendo presente que los comportamientos que pueden manifestarse son: parálisis, retracción, agresividad, furia catártica y diversas expresiones del trauma, como, por ejemplo, evitación y disociación, reexperimentación, sobresaltos y respuestas exageradas. Esto supone que las primeras acciones estén orientadas a:

- Establecer una relación de confianza con las víctimas y familiares: presentarse de manera adecuada, con un lenguaje amable y respetuoso.
- Dar a conocer el objetivo y alcances de la investigación y de nuestra intervención.
- Mantener una escucha activa ofreciendo el tiempo para que los afectados puedan expresar sus emociones, preocupaciones y necesidades, para comprender tanto la experiencia de la víctima como de los familiares afectados.
- Brindar información clara y fidedigna sobre el progreso de la investigación, evitando generar falsas expectativas o datos erróneos y sosteniendo una comunicación empática.
- Aplicar acciones funcionales y establecer prioridades, ofreciendo cierto resguardo respecto de la situación de crisis que se atraviesa.
- Informar y estar disponibles para el otro, dar alivio, calma y sensación de control.
- Considerar distintas pautas culturales y religiosas.
- Focalizarse en la tarea, es decir, que la atención se dirija selectivamente solo hacia los estímulos significativos para la tarea dejando por fuera otros.
- Identificar posibles efectos que pudiera tener la comunicación y definir los canales más pertinentes: el qué, cómo y cuándo de la misma van a permitir minimizar tanto los efectos no esperables como aquellos emergentes que puedan agravar la situación traumática.
- Lograr identificar la estructura vincular de la víctima y de sus familiares, es decir, su soporte social, apegos, puntos de unión, conflictos o la transmisión de ellos al exterior. De las características de esta estructura va a depender también, en gran medida, el curso emocional del afectado al momento de la comunicación.
- Alentar conductas positivas y minimizar las que no lo son: ayuda a propiciar una comunicación cuyo contexto sea amable para el afectado, pudiendo orientarlo a discernir entre sus emociones y las circunstancias de su contexto actual, proporcionando así seguridad y la idea de un ambiente tranquilo.
- Tener flexibilidad en la atención: es indispensable ser sensible a las necesidades y preferencias de la víctima y los familiares, acordando momentos y formas de comunicación.
- Respetar la privacidad: no se debe compartir ninguna información personal sin el consentimiento de la víctima y de los familiares, teniendo presente que cada persona tiene derecho a elegir qué información o con quién la quiere compartir.

- Brindar acompañamiento y apoyo durante el proceso de investigación: cada investigación tiene su tiempo y su complejidad, y pueden surgir nuevas inquietudes o necesidades por parte de los involucrados que deben ser atendidas en tiempo y forma.
- Prever la posible interacción con otras culturas: el grado de indefensión y desamparo es elevado en el caso de afectados extranjeros, ya que sus redes de soporte social se encuentran en su país de procedencia. Esto implica una posible baja en la capacidad de afrontamiento, de utilización de recursos y estrategias personales. En estos casos es importante analizar la situación y buscar herramientas que ayuden a la comunicación.

Con estas prácticas se busca priorizar la calidad de intervención en la comunicación, en la medida en que la situación y el contexto en el que se desarrolla lo permitan. La aplicación y planificación de acciones estratégicas es fundamental para que se cumpla con los objetivos propuestos.

La seguridad operacional en el sistema de transporte, a partir de la JST en nuestro país, es una política pública que viene a saldar la deuda de varios movimientos sociales que se han manifestado durante años reclamando al Estado la prevención en accidentes de transporte y, por ende, la preservación de la vida.

Como tal, resulta indispensable repensar nuestras prácticas a la hora de abordar la intervención con víctimas y familiares de los accidentes de todos los modos de transporte, poniendo especial énfasis en la concepción de aquellos como actores sociales que son sujetos de derecho de las políticas públicas. La asistencia a víctimas es parte del engranaje del modelo sistémico de investigación que propone la JST.

Un abordaje enfocado en buenas prácticas orientadas a la población implica, de manera insoslayable, contemplar las potencialidades, capacidades y habilidades del equipo interviniente, así como también el cuidado interno del mismo, desarrollando acciones que impulsen el fortalecimiento de las competencias integrales entendidas como la ética institucional, la técnica profesional y el aspecto actitudinal.

“Con estas prácticas se busca priorizar la calidad de intervención en la comunicación, en la medida en que la situación y el contexto en el que se desarrolla lo permitan.



Referencias bibliográficas

Cuadernos de Crisis - Dir. Alicia Galfasó. Disponible en [https://www.cuadernosdecrisis.com/Revista Semestral de la Psicología de las Emergencias y de la Intervención en crisis](https://www.cuadernosdecrisis.com/Revista_Semestral_de_la_Psicologia_de las_Emergencias_y_de_la_Intervencion_en_crisis).

Doc. 9973 OACI (2013). Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares.

Doc. 9988. OACI (2013). Política de OACI sobre asistencia a víctimas y familiares.

Ley 27514 (2019). Creación de la Junta de Seguridad en el Transporte <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/214538/20190828>.

Ley 27275 (2016). Derecho de Acceso a la Información Pública <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/151503/20160929>

Resolución 12/2021. (RESOL-2021-12-APN-JST#MTR) Disponible en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/resolucion_jst_no_12-2021_0.pdf

Fernández P. (2004). Función y perfil profesional del psicólogo como recurso humano en catástrofe. Ponencia Congreso "Conferencia Internacional de Psicología de la Salud PSICOSALUD' 2004". La Habana, Cuba.

Pita, M. V. y Pereyra, S. (2020) (eds). *Movilización de víctimas y demandas de justicia en la Argentina contemporánea*, Buenos Aires.