

Departamento de Justicia de Estados Unidos

Oficina de Programas de Justicia

Oficina para Víctimas del Crimen



Manual de la OVC para  
*Ayudarlo a  
Superar el Impacto*  
Emocional de  
Actos Terroristas

*Una Guía para Curarse y Recuperarse*

Oficina para Víctimas del Crimen

**OVC**

*En defensa del tratamiento justo  
de las víctimas del crimen*

Septiembre 2001

**Departamento de Justicia de EE.UU.**  
**Oficina de Programas de Justicia**  
810 Seventh Street NW.  
Washington, DC 20531

**John Ashcroft**  
*Secretario de Justicia*

---

**Oficina de Programas de Justicia**  
**Sitio Web**  
[www.ojp.usdoj.gov](http://www.ojp.usdoj.gov)

---

**Oficina para Víctimas del Crimen**  
**Sitio Web**  
[www.ojp.usdoj.gov/ovc](http://www.ojp.usdoj.gov/ovc)

---

Para obtener información sobre subsidios y financiamiento:  
**Centro de Respuesta del Departamento**  
**de Justicia de EE.UU.**  
1-800-421-6770

---

**Centro de Recursos de la OVC**  
1-800-627-6872  
(TTY 1-877-712-9279)  
**Sitio Web del Centro de Recursos de la OVC**  
[www.ncjrs.org](http://www.ncjrs.org)

NCJ 193144

La Oficina para Víctimas del Crimen pertenece a la Oficina de Programas de Justicia, que también incluye la Oficina de Asistencia de Justicia, la Oficina de Estadísticas Judiciales, el Instituto Nacional de Justicia y la Oficina de Justicia Juvenil y de Prevención de la Delincuencia.

# MENSAJE DEL DIRECTOR

Los actos terroristas del 11 de septiembre de 2001 han sacudido profundamente nuestro sentido de seguridad y de bienestar emocional. Cada uno de nosotros ha sido cambiado para siempre por esta tragedia horrenda, pero somos una nación fuerte, firme en nuestro patriotismo y determinada en nuestra resolución de encontrar la manera de hacer frente a nuestras pérdidas.

Es difícil tratar de comprender estos actos atroces que fueron perpetrados contra personas inocentes dedicadas a los quehaceres de su vida cotidiana. Es difícil aceptar la profunda sensación de pérdida y es difícil tratar con las intensas emociones sentidas tras este devastador acto inhumano.

En la Oficina para Víctimas del Crimen nunca llegaremos a comprender la profundidad de su desesperación, pero hemos confiado en las experiencias de otras víctimas del terrorismo y la pericia de profesionales de salud mental, de terapia de crisis y de asistencia a víctimas para preparar este manual para usted.

Nuestra oficina se une al dolor de todos los que han perdido a sus seres queridos. Comprometemos nuestra determinación de ser sensibles a sus necesidades y de buscar justicia para todos los que fueron heridos o que murieron como resultado de los ataques contra estadounidenses y contra nuestra forma de vida.

**John W. Gillis, Director**  
*Oficina para Víctimas del Crimen*

# CÓMO AYUDARLO A SUPERAR EL IMPACTO EMOCIONAL DE ACTOS TERRORISTAS

La información en este manual está dirigida a ayudarle a comprender sus reacciones ante un acto de terrorismo o de violencia masiva. No tiene el propósito de reemplazar la función de profesionales con experiencia en aconsejar a las víctimas de trauma.

Nada en la vida puede prepararnos para el horror de un acto de terrorismo que nos priva de nuestro sentido de seguridad y, en algunos casos, de un ser amado. Nadie espera que ocurra algo así. El crimen violento es un evento anormal, y el terrorismo es aún más raro. Las reacciones normales a este tipo de desastre traumático incluyen una amplia gama de sentimientos poderosos que podrían parecerles anormales a las personas que los tienen o extraños a quienes no han pasado por un desastre semejante. Usted podría sentir que algo anda mal con usted y que ese dolor terrible nunca se aliviará.

La recuperación de un evento traumático llevará un largo tiempo y no será fácil. Todos respondemos de manera diferente al trauma. Nadie reacciona de una manera correcta o errada—simplemente lo hace de una manera diferente. Su proceso de recuperación será más fácil si usted no espera demasiado de usted mismo y de los demás.

## **Reacciones ante un desastre traumático**

### **Impacto y aturdimiento**

Al principio usted podría estar bajo los efectos de un tremendo impacto y sentirse aturdido y confuso. Usted también podría sentirse distante, como si estuviera viendo una película o teniendo una pesadilla interminable. Este aturdimiento le protege de sentir de golpe el efecto pleno de todo lo que ha ocurrido.

### **Emoción intensa**

Usted podría sentirse abrumado por el dolor y la pena. A medida que comienza a disiparse la impresión, es normal sentir una pena profunda y

llorar incontrolablemente. Aunque algunas partes de nuestra sociedad no ven bien el comportamiento emocional, para la mayoría de la gente esta expresión emocional es una parte importante del proceso de duelo. Es insalubre contenerse o tratar de ocultar el dolor y en realidad ello puede prolongar el sufrimiento. Si a usted le incomodan estos sentimientos, podría buscar la ayuda de un consejero o un clérigo o de otras víctimas que comprendan por lo que usted está pasando.

### **Temor**

Usted podría sentir un temor intenso y sobresaltarse fácilmente, sentirse extremadamente ansioso cuando sale de su casa o está solo, o experimentar oleadas de pánico. Alguien a quien usted ama murió súbita y violentamente mientras se dedicaba a los quehaceres de su vida diaria. Usted no ha tenido tiempo para prepararse psicológicamente para un incidente semejante y podría sentir una intensa ansiedad y horror. Podría tener miedo de que los terroristas regresen y vuelvan a hacerle daño a usted o a sus seres queridos. El crimen destruye los sentimientos normales de seguridad y de confianza y la sensación de ser capaz de controlar los acontecimientos. Una vez que uno ha sido perjudicado por un crimen es natural sentir miedo y tener sospechas de otros. Estos sentimientos desaparecerán o se reducirán con el paso del tiempo.

### **Culpa**

Las víctimas que resultan heridas en el desastre traumático desean comprender por qué ha ocurrido el crimen, y las familias se preguntan por qué han perdido a un ser querido. Algunas personas encuentran más fácil aceptar lo que ocurrió si se pueden echar la culpa a ellas mismas de alguna manera. Esta es una manera normal de tratar de recuperar nuevamente una sensación de control de sus vidas. Las víctimas con frecuencia se sienten culpables y lamentan cosas que dijeron o no dijeron, o que hicieron o no hicieron, y se reprochan no haber protegido mejor a un ser querido o no haber hecho algo que impidiera su muerte. Los sobrevivientes pasan mucho tiempo pensando "Si yo sólo hubiera . . ." Esta sensación de culpa no tiene sentido porque por lo general no se pueden controlar las circunstancias que conducen al acto terrorista y son difíciles de predecir. Trate de sacarse de encima esa culpabilidad imaginaria. En ese momento usted actuó de la mejor manera posible. Si usted está convencido de que cometió errores o de que realmente tiene la culpa, considere buscar consejo profesional o espiritual. Usted tendrá que encontrar una manera de perdonarse. Los sentimientos de culpa pueden ser empeorados por personas que dicen que ellas hubieran actuado de manera diferente en la misma situación. La gente que dice esas cosas por lo general está

tratando de convencerse a sí misma de que nunca le podría ocurrir una tragedia semejante.

### **Ira y resentimiento**

Es natural que usted se sienta enojado e indignado por la tragedia, la persona o personas que causaron la tragedia, o alguien de quien usted cree que podría haber impedido el crimen. Si se arresta a un sospechoso usted podría dirigir su ira hacia esa persona. Usted podría enojarse con otros miembros de la familia, amigos, médicos, policías, fiscales, Dios e incluso con usted mismo y podría resentirse contra personas bien intencionadas que dicen cosas dolorosas y no comprenden lo que usted está pasando como víctima.

Los sentimientos de culpa podrían ser muy intensos y podrían ir y venir. Usted también podría tener fantasías acerca de venganza, lo cual es normal y puede ayudar a aliviar la ira y la frustración.

Los sentimientos de ira son una parte natural del proceso de recuperación. Estos sentimientos no están bien ni mal, simplemente son sentimientos. Es importante reconocer la ira como algo real pero no usarla como una excusa para causar daño a otras personas o abusar de ellas. Hay maneras seguras y saludables de expresar la ira. Muchas personas encuentran que escribir sobre sus sentimientos, hacer ejercicios, realizar tareas físicas, golpear una almohada o llorar o gritar en privado les ayuda a aliviar algo de la ira. Pasar por alto los sentimientos de ira y de resentimiento podría causar problemas físicos como dolores de cabeza, trastornos estomacales y presión sanguínea alta. La ira que persiste durante largo tiempo podría estar ocultando otros sentimientos más dolorosos como culpabilidad, tristeza y depresión.

### **Depresión y soledad**

La depresión y la soledad constituyen con frecuencia una gran parte del trauma de las víctimas. Parecería que estos sentimientos van a durar para siempre. Algunas veces los juicios se demoran meses e incluso años en nuestro sistema judicial. Una vez que llega el día del juicio, el juicio y la cobertura de prensa significan que hay que revivir los eventos relacionados con el desastre traumático. Los sentimientos de depresión y de soledad son incluso más fuertes cuando la víctima siente que nadie la entiende. Esta es la razón por la cual es tan importante un grupo de apoyo para las víctimas; los miembros del grupo de apoyo verdaderamente comprenderán esos sentimientos.

Las víctimas del desastre traumático sienten que es demasiado doloroso seguir viviendo y podrían pensar en el suicidio. Usted debe buscar

ayuda si estos sentimientos continúan. Las señales de peligro que se deben vigilar incluyen (1) pensar acerca del suicidio con frecuencia, (2) estar solo demasiado tiempo, (3) no poder hablar con otra persona sobre lo que se siente, (4) cambios súbitos de peso, (5) problema constante para dormir, y (6) consumir demasiado alcohol u otras drogas (incluso drogas con receta médica).

### **Aislamiento**

Usted podría sentir que es diferente de todos los demás y que los otros lo han abandonado. El terrorismo es un acto anormal e inconcebible, que horroriza a la gente. Ser herido por el terrorismo conlleva un estigma para la víctima que puede hacerla sentir que ha quedado abandonada y avergonzada. Otras personas podrían preocuparse, pero todavía les resulta difícil o incómodo estar cerca de usted. Usted les recuerda el hecho de que el terrorismo puede alcanzar a cualquiera. Ellas tampoco pueden entender porqué usted se siente y actúa de la manera en que lo hace porque ellas no han pasado por lo mismo.

### **Síntomas físicos de la angustia**

Es común tener dolores de cabeza, fatiga, náusea, insomnio, declinación de impulsos sexuales y pérdida o aumento de peso tras un evento traumático. Usted también podría sentir pérdida de coordinación, sufrir dolor en la parte inferior de la espalda y escalofríos/sudores, temblores/sacudidas, y rechinar los dientes.

### **Pánico**

Los sentimientos de pánico son comunes y puede ser difícil lidiar con ellos. Usted podría sentir que se está volviendo loco. Con frecuencia este sentimiento ocurre porque los desastres traumáticos como el terrorismo parecen irreales e incomprensibles. Sus sentimientos de dolor podrían ser tan fuertes y abrumadores que le asustan. Puede ayudarle mucho hablar con otras víctimas que han tenido sentimientos semejantes y comprenden verdaderamente lo que significan.

### **Incapacidad de reanudar la actividad normal**

A usted le podría resultar difícil funcionar en la manera en que lo hizo antes del acto de terrorismo y volver a realizar aún las actividades más simples. Podría ser difícil pensar y planificar, la vida parece monótona y vacía, y las cosas que solían ser agradables ahora parecen carecer de sentido. Usted podría no ser capaz de reír, y cuando finalmente lo haga, podría sentirse culpable. Las lágrimas llegan a menudo y sin advertencia. Son comunes los cambios bruscos de humor, irritabilidad,

sueños y visiones relacionadas con el crimen. Estos sentimientos podrían aparecer varios meses después del desastre. Sus amigos y compañeros de trabajo podrían no comprender el dolor que viene con este tipo de crimen y el tiempo que usted necesitará para recuperarse. Simplemente podrían pensar que ya es hora de que usted se olvide de la tragedia y vuelva a su vida normal. Confíe en sus propios sentimientos y siga el difícil camino de la recuperación a su propio ritmo.

### **Reacción diferida**

Algunos individuos no experimentarán una reacción inmediata. Podrían sentirse vigorizados por una situación de presión y no reaccionar hasta semanas o meses después. Este tipo de reacción diferida no es inusual y si usted comienza a experimentar algunos de los sentimientos discutidos previamente debería considerar hablar con un consejero profesional.

### **Ideas prácticas para enfrentar la situación**

Otras víctimas y supervivientes de desastres traumáticos que han pasado por lo que usted está pasando han ofrecido algunas sugerencias prácticas de cosas que usted puede hacer para enfrentar la situación y comenzar a recuperarse:

- Recuerde respirar. Algunas veces cuando la gente tiene miedo o está muy contrariada deja de respirar. Cuando usted esté asustado o molesto, cierre los ojos y respire hondo y despacio varias veces hasta que se tranquilice. También pueden ayudar una caminata o hablar con un amigo íntimo.
- Siempre que sea posible, espere antes de tomar decisiones importantes. Usted podrá pensar que un gran cambio le hará sentir mejor, pero eso no aliviará necesariamente el dolor. Dése tiempo para atravesar los momentos más agitados y hacer reajustes antes de tomar decisiones que afectarán el resto de su vida.
- Simplifique su vida por algún tiempo. Haga una lista de las tareas de las cuales usted es responsable, como ocuparse de los niños, hacer las compras, enseñar en la escuela dominical o ir a trabajar. Luego mire la lista y vea cuales son las cosas absolutamente necesarias. ¿Hay algo que puede dejar de lado por un tiempo? ¿Hay algunas actividades de las cuales usted podría prescindir completamente?
- Cuide su mente y su cuerpo. Coma alimentos saludables. Haga ejercicios con regularidad, aunque sea sólo una larga caminata cada día. El ejercicio le ayudará a combatir la depresión y también le

ayudará a dormir mejor. Los masajes pueden también ayudar a aliviar la tensión y a reconfortarlo.

- Evite el uso de alcohol y otras drogas. Estas sustancias podrían bloquear el dolor temporalmente, pero le impedirán curarse. Usted tiene que experimentar sus sufrimientos y mirar claramente su vida para recuperarse de la tragedia.
- Tenga a mano el número telefónico de un buen amigo o amiga a quien llamar cuando se sienta abrumado o tenga un ataque de pánico.
- Hable con un consejero, sacerdote, amigo, miembro de la familia u otros sobrevivientes acerca de lo que ha ocurrido. Es común querer hablar de su experiencia una y otra vez, y hacerlo le puede ayudar.
- Comience a restaurar el orden en su mundo mediante el restablecimiento de las antiguas rutinas en el trabajo, el hogar o la escuela tanto como sea posible. Manténgase ocupado con labores que ocupen su mente, pero no se arroje a una actividad frenéticamente.
- Haga preguntas. A usted podría preocuparle cual es la clase de asistencia que hay disponible, quien pagará sus viajes, gastos, y otras cuestiones relacionadas con compensación y seguros. Determine lo que se espera de usted en los días venideros a fin de que pueda planificar cualquier circunstancia nueva o de mucha tensión.
- Hable con sus hijos, quienes con frecuencia son las víctimas invisibles, y asegúrese de que son parte de sus reacciones, actividades y planes. Hágalos participar en funerales y actos conmemorativos si ellos quieren hacerlo.
- Organice y planifique la manera en que usted tratará con la prensa. Podría ayudar que incluya a la familia, amigos y otras víctimas o sobrevivientes en su proceso de planificación. Usted **NO TIENE** que hablar con la prensa. Usted es el que decide cuanto contacto tendrá con la prensa, si es que decide tenerlo. Todo contacto debe ser bajo las condiciones que usted ponga.
- Procure la ayuda de un abogado de buena reputación si cree que necesita asesoramiento legal. Tome su tiempo para adoptar decisiones sobre arreglos con compañías de seguros, acciones legales y otros asuntos que tengan consecuencias a largo plazo.
- Dependá de la gente en la que usted confía. Procure información, consejo y ayuda de ellos. Recuerde que aunque la mayor parte

de la gente es honesta y digna de confianza, algunos individuos inescrupulosos tratarán de aprovecharse de las víctimas después de un desastre.

- Si tiene problemas para dormir, evite hacer cosas que le contraríen antes de ir a acostarse. Designe 30 minutos en algún momento temprano del día para tener su “momento de aflicción.” No se acueste si no está cansado. Escriba sobre sus temores y pesadillas. Ponga música tranquila o grabaciones de relajación. Si todavía no puede dormir, no se enoje con usted mismo ni se preocupe porque no puede dormir. También puede descansar tendido en calma y oyendo música tranquilizadora o leyendo un buen libro. Si sus problemas para dormir persisten, sería aconsejable que vea a su médico.
- Busque maneras de ayudar a otros, con cosas pequeñas, pues esto aliviará su propio sufrimiento.
- Pida ayuda a su familia, amigos o profesionales cuando la necesite. Curar el dolor emocional y la pérdida de seres amados es parecido a curar su cuerpo tras una enfermedad o un accidente. Así como hay médicos y enfermeros entrenados para ayudar a curar el cuerpo, también hay profesionales que han sido entrenados para ayudarle a la gente a recuperarse de pérdidas y para tratar con dolores emocionales.
- Piense en las cosas que le infunden esperanza. Haga una lista de estas cosas y recurra a ellas en los días malos.

Es importante recordar que el dolor emocional no es interminable. Tiene límites. El dolor eventualmente se aliviará y regresará la alegría de vivir. Habrá un flujo y reflujo en su dolor. Cuando éste se presente, permítase sentirlo. Cuando se vaya, déjelo irse. Usted no es responsable ni está obligado a mantener el dolor vivo. Con el tiempo retornarán las sonrisas, la risa y la capacidad de sentir alegría por las cosas buenas de la vida.

La experiencia del terrorismo cambia para siempre a las víctimas. Se dan cuenta de que aunque las cosas nunca serán iguales, pueden enfrentar la vida con una nueva comprensión y un nuevo significado. Se han perdido muchas cosas, pero quedan muchas otras. Es posible superar incluso las más grandes tragedias y ello puede ayudar a llevar el cambio y esperanzas a otros.

## Cómo encontrar ayuda

No importa lo que usted esté enfrentando o sintiendo en el momento, es importante recordar que cada persona enfrenta la tragedia a su propia manera. Confíe en sus propios sentimientos, en que lo que usted está sintiendo es lo que necesita sentir y que eso es normal. No actúe como si las cosas estuvieran bien cuando no lo están. La cura comienza hablando sobre lo que ha ocurrido con las personas en quienes usted confía, personas que le apoyan sin juzgarlo ni darle consejos indeseados sobre lo que usted debería sentir o cómo debería sentirse.

Muchas personas encuentran útil hablar con un consejero profesional que ha trabajado con otros sobrevivientes de actos criminales. Algunas veces sólo unas pocas sesiones con un consejero capacitado le ayudarán a resolver la ira, la culpa y la desesperación que le impiden recuperarse. También el hecho de hablar con otras víctimas de crímenes violentos podría ayudarle a sentirse mejor comprendido y menos solo.

Si siente que sus emociones le abruman y cree que podría infligirse daño a usted mismo o a otras personas, pida ayuda y consejo **inmediatamente** a su familia, amigos, un religioso o un consejero profesional. Para obtener asesoramiento de crisis, comuníquese con el Centro de Asistencia a Víctimas, de la Oficina para Víctimas del Crimen (OVC), llamando al 1-800-331-0075. Además, comuníquese con la OVC llamando al 1-800-627-6872 para obtener una lista de programas de asistencia a víctimas en su área. La misma información está disponible en el sitio Web de la OVC en [www.ojp.usdoj.gov/ovc](http://www.ojp.usdoj.gov/ovc) y en [www.ojp.usdoj.gov/ovc/terrorismvictimassistance](http://www.ojp.usdoj.gov/ovc/terrorismvictimassistance). (La segunda dirección de Web está destinada solamente a víctimas y miembros de sus familias y en el futuro próximo será protegida mediante acceso con contraseña.)

## Contactos de asistencia y beneficios para víctimas

Organización	Información de contacto	Asistencia ofrecida	Víctimas que califican
Centro de Asistencia a Víctimas de la Oficina para Víctimas del Crimen	1-800-331-0075 (en EE.UU.) 00-1-414-359-9751 (llamar por cobrar desde fuera de EE.UU.) 1-800-833-6885 (TTY)	Transporte de emergencia, información y referencia	Información y referencia para todas las víctimas, asistencia con el transporte para víctimas no cubiertas por las aerolíneas, fuentes militares o cualquier otra fuente
Programa de Beneficios a Oficiales de Seguridad Pública, Oficina de Asistencia de Justicia	1-888-744-6513	Asistencia financiera y emocional	Familias de oficiales de seguridad pública federales, estatales y locales (policía, bomberos, servicios de emergencia) muertos durante el cumplimiento del deber

# OVC

---

## **Manual de la OVC para Ayudarlo a Superar el Impacto Emocional de Actos Terroristas**

Para obtener copias de este manual o información adicional, comunicarse con:

**Centro de Recursos de la Oficina para Víctimas del Crimen (OVCRC)**

P.O. Box 6000

Rockville, MD 20849-6000

Teléfono: 1-800-627-6872 ó 301-519-5500

(TTY 1-877-712-9279)

Para ordenar publicaciones impresas en línea, visite

*[www.puborder.ncjrs.org](http://www.puborder.ncjrs.org)*

Preguntas por correo electrónico a: *[askovc@ojp.usdoj.gov](mailto:askovc@ojp.usdoj.gov)*

Envíe su opinión sobre este servicio a: *[tellncjrs@ncjrs.org](mailto:tellncjrs@ncjrs.org)*

Refiérase a la publicación número: **NCJ 193144**