



El cuidado de los voluntarios

Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial

Centro de Referencia
para el Apoyo Psicosocial de la FICR
c/o Cruz Roja danesa
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen Ø
Dinamarca
Teléfono: +45 35 25 92 00
Correo electrónico: psychosocial.centre@ifrc.org
Web: www.ifrc.org/psychosocial



Portada: Voluntario psicosocial
Desulme Laforet de la Sociedad
de la Cruz Roja de Haití, quien fue
asesinado a tiros por una pandilla
en octubre de 2011. Este conjunto
de herramientas está dedicado a
su memoria y a todos los demás
voluntarios con corazón y mente
humanitarios.

Fotografías: Jerome Grimaud/FICR

Diseño y producción: KLS Grafiks Hus A/S
ISBN: 978-87-92490-10-0

Editor en jefe: Nana Wiedemann
Autor: Leslie Snider
Gerente: Lasse Norgaard
Revisión y corrección: Wendy Ager
Revisión de pares: Bonnie So, Cruz Roja de Hong Kong y
Christina Rasumssen, Cruz Roja Danesa.

Nuestro profundo agradecimiento a todos los voluntarios y
personal de la Sociedad Nacional y los delegados de FICR que
contribuyeron con sus aportes, citas y fotografías. El informe
de 2009 sobre el apoyo psicosocial en las 19 Sociedades Na-
cionales mencionadas en este conjunto de herramientas fue
compilado por Asta Ytre y está a disposición en línea.

Agradecemos el valioso financiamiento de:

Cruz Roja Noruega y Cruz Roja Finlandesa



El Centro de Apoyo Psicosocial funciona en
la Cruz Roja Danesa



Estaremos complacidos de recibir sus comentarios, opiniones
y preguntas en psychosocial.centre@ifrc.org
Véase una lista completa de materiales a disposición del
Centro de Apoyo Psicosocial en www.ifrc.org/psychosocial

El cuidado de los voluntarios

Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial



Mongolia. Fotografía: Rob Few/FICR-Independiente



Kenia. Fotografía: FICR



Túnez. Fotografía: Media Luna Roja de Túnez



Afganistán. Fotografía: Ali Hakin/FICR



Noruega. Fotografía: Ståle Wig

“Colóquese primero su propia máscara de oxígeno, antes de ...”

2011: Tiroteo masivo en Noruega, terremotos en Nueva Zelanda, disturbios civiles en Oriente Medio y un gigantesco terremoto, tsunami y terror nuclear en Japón. Todos desastres y eventos dramáticos terribles, donde se solicitó al personal y voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que ofrecieran apoyo psicosocial a los sobrevivientes y miembros de la familia. Algunas Sociedades Nacionales estaban bien preparadas, otras comprendieron que no lo estaban. Ocasiones como estas hicieron que cada sociedad reflexionara sobre la manera en que podían mejorar su preparación.

El personal y los voluntarios en todo el mundo proporcionan un importante apoyo psicosocial todos los días. No solo en respuesta a los desastres, conflictos armados y matanzas masivas, sino también en programas sociales para habitantes de zonas pobres, con víctimas de violencia o accidentes, con personas mayores y aisladas, con personas estigmatizadas a causa de una enfermedad y prejuicios y con refugiados y quienes buscan asilo.

Mensaje claro

Durante el taller de apoyo psicosocial en la Asamblea General de la FICR en Ginebra en noviembre de 2011, una cantidad importante de Sociedades Nacionales comentaron sus experiencias y trabajo. Y su mensaje fue claro: necesitamos ser mucho mejores en la formación y preparación de nuestro personal y voluntarios para el trabajo importante de ayudar a los beneficiarios, y para ayudarnos a nosotros mismos y entre nosotros.

La función de los voluntarios en emergencias es cada vez más compleja. En el entorno de las emergencias, el personal y voluntarios están expuestos a situaciones traumáticas, pérdidas y devastación, lesiones e incluso la muerte. Es posible que deban reconfortar a sobrevivientes en la fase inicial de shock y dolor, u ofrecer a los sobrevivientes de violencia un primer encuentro con alguien que pueda comprender y darles una perspectiva humana a acciones inhumanas.

Los primeros auxilios no son suficientes

Es posible que los voluntarios trabajen muchas horas en entornos de emergencia desafiantes, con frecuencia dejando de lado sus propias necesidades. Al final del día, pueden sentir que no están preparados para ayudar a los beneficiarios con la tragedia que afrontan. Además, como miembros de comunidades afectadas, los voluntarios con frecuencia trabajan cerca de sus hogares y pueden experimentar las mismas pérdidas y dolor en sus familias y comunidades, como los beneficiarios a quienes apoyan. La formación básica en primeros auxilios o formar parte de un equipo de respuesta ante desastres no es suficiente para preparar a los voluntarios para estas experiencias emocionales fuertes.

Por supuesto es difícil prepararse para cada tipo de evento e incluir a cada voluntario. Pero es posible estar preparado, tanto para apoyar el bienestar del personal y voluntarios, como también para los muchos otros aspectos de respuesta ante el desastre. Un informe de 2009 con 19 Sociedades Nacionales demostró que la preparación



“Solo cuando has estado en un desastre comprendes completamente la necesidad de apoyo psicosocial, tanto para los afectados como para quienes ayudaron a los afectados.”

Frehiwot Trabajou, Secretaria General de la Sociedad de la Cruz Roja de Etiopía, quien en su empleo anterior como líder de equipo en Ethiopian Airlines experimentó el trauma de ayudar a familias de víctimas de un accidente aéreo.



Fotografía: Lasse Norgaard

para el apoyo psicosocial se había desarrollado DESPUÉS de un desastre importante, pero la mayoría hubiera preferido tener planes vigentes ANTES. En otras palabras, y como se dice en las aeronaves todos los días: “Colóquese primero su propia máscara de oxígeno, antes de ayudar a los demás.”

Medidas pequeñas, un gran impacto

Este conjunto de herramientas le ayudará a hacer exactamente eso. Otros materiales que el Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR (el Centro PS) ha puesto a disposición principalmente se refieren a la asistencia de los beneficiarios, mientras que este conjunto de herramientas se ha escrito especialmente para ayudarle a asistir a los voluntarios: antes, durante y después de una crisis.

Si bien el eje está en los voluntarios, “El cuidado de los voluntarios” también proporcionará herramientas útiles para que las utilice el personal. No importa si su Sociedad Nacional es grande o pequeña, si está involucrado con frecuencia en emergencias o fundamentalmente trabaja a través de programas sociales, usted puede adaptar la información de este manual para adecuarla a sus propias necesidades particulares.

Este manual complementa el manual principal de “Voluntarios en Emergencias,” que la FICR

publicará a fines de 2012. Le ayudará a personalizar sus directrices de apoyo psicosocial de manera tal de:

- ser realizables para su Sociedad Nacional
- ser adecuadas a las responsabilidades y riesgos que sus voluntarios puedan afrontar, y
- aprovechar al máximo las capacidades y recursos de su Sociedad.

El folleto “Voluntarios, manténganse a salvo,” que proporciona información concisa sobre los voluntarios, publicado a principios de 2012 por la Secretaría de la FICR, también está disponible para las Sociedades Nacionales.

Recuerde, ¡incluso las medidas pequeñas pueden tener un gran impacto! Esperamos que este libro le resulte útil para desarrollar estrategias eficaces de apoyo psicosocial para sus voluntarios y para mantener el bienestar y compromiso en el importante trabajo que llevan a cabo.

Matthias Schmale
Subsecretario General de la
Federación Internacional de
Sociedades de la Cruz Roja y
la Media Luna Roja

Stefan Seebacher
Jefe de Salud de la
Federación Internacional de
Sociedades de la Cruz Roja y
la Media Luna Roja

Índice

1. Resiliencia, Riesgo y Responsabilidad 9

- 1.1. Comprender la resiliencia 10
- 1.2. Riesgos para el bienestar del voluntario 11
- 1.3. Ser responsable del bienestar del voluntario 14



2. Comunicar el mensaje 21

- 2.1. Comprender el apoyo psicosocial 22
- 2.2. “Practicar lo que predicamos” – desarrollo de estrategias de apoyo 24
- 2.3. Informar a los voluntarios 29



3. Ciclo de respuesta y Apoyo psicosocial al voluntario: Antes, durante y después 31

- 3.1. Estrategias de apoyo en cada etapa 32
- 3.2. Equiparación de recursos y necesidades 32
- 3.3. Estrategia básica y estrategia adicional 33
- 3.4. Apoyo entre pares 45



4. Primeros auxilios psicológicos para voluntarios 49

- 4.1. ¿Qué es PAP? 50
- 4.2. Comunicación de apoyo y ayuda práctica 52
- 4.3. Conducta ética 54
- 4.4. Cuándo y cómo derivar a un voluntario 55



5. Monitoreo y Evaluación del apoyo al voluntario 59

- 5.1. Establecer el sistema 60
- 5.2. Desarrollo de indicadores 66
- 5.3. Cuándo monitorear 68
- 5.4. Evaluación y aprendizaje 71





Las siguientes herramientas se indican con el símbolo



También están disponibles en línea en www.ifrc.org/psychosocial y pueden imprimirse como folletos.



1. PROMOVER LA RESILIENCIA	10
2. SEÑALES DE ALARMA QUE INDICAN AGOTAMIENTO	14
3. LA RESILIENCIA DE GERENTES Y VOLUNTARIOS.	19
4. MENSAJES A LOS VOLUNTARIOS	28
5. ACTIVIDADES DE APOYO, DURANTE Y DESPUÉS DE UNA EMERGENCIA	34
6. PLANTILLA A: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	35
7. PLANTILLA B: ORIENTACIÓN	36
8. PLANTILLA C: SESIÓN INFORMATIVA Y FORMACIÓN	36
9. PLANTILLA D: ELABORACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA	37
10. PREGUNTAS SIMPLES SOBRE EL ESTADO EMOCIONAL DE UNA PERSONA	37
11. RECORDATORIOS DEL CUIDADO DE SÍ MISMO PARA LOS VOLUNTARIOS	40
12. PLANTILLA E: REUNIONES DE EQUIPO	41
13. PLANTILLA F: MONITOREO DEL ESTRÉS INDIVIDUAL Y DEL EQUIPO	41
14. PLANTILLA G: SUPERVISIÓN Y FORMACIÓN ADICIONAL	42
15. PLANTILLA H: APOYO ENTRE PARES Y REMISIÓN	42
16. PLANTILLA I: REFLEXIÓN INDIVIDUAL Y EN EQUIPO	44
17. PLANTILLA J: RECONOCIMIENTO DE LOS VOLUNTARIOS	44
18. PLANTILLA K: APOYO ENTRE PARES Y REMISIÓN DESPUES DE UNA CRISIS	46
19. ESTRATEGIAS PARA FORMALIZAR EL APOYO ENTRE PARES	47
20. CONSEJOS PARA LOS QUE BRINDAN APOYO A LOS PARES	48
21. PAP: UNA GUÍA DETALLADA	51
22. CUATRO ELEMENTOS CLAVE DE PAP	52
23. LO QUE SE DEBE HACER Y NO HACER EN LA COMUNICACIÓN DE APOYO	58
24. ESTRATEGIAS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN DE MyE	61
25. ESTABLECER PREGUNTAS PARA MyE	62
26. ENCUESTA MODELO PARA APOYO PSICOSOCIAL DEL VOLUNTARIO	64
27. DESARROLLO DE INDICADORES	66
28. CONSEJOS DE MONITOREO DURANTE EMERGENCIAS A GRAN ESCALA O COMPLEJAS	69
29. CONSEJOS DE MONITOREO DURANTE EMERGENCIAS A MENOR ESCALA.	70



Resiliencia, Riesgo y Responsabilidad



“No sé qué palabras utilizar para describir mejor la situación de esas personas. Cualesquiera que sean las palabras que hemos utilizado para hablar de los síntomas en desastres anteriores, estas descripciones parecen totalmente inadecuadas para describir esta situación ... Solo pude dar lo mejor de mí, eso es todo lo que puedo decir. Estuve al lado de las familias y sentí afecto por ellos y lloré. Según nuestro manual psicosocial, está permitido que el socorrista lllore, pero no puede romper en llanto.”

Akemi Nitta, enfermera psicosocial de la Cruz Roja japonesa, después del triple desastre en marzo de 2011



En esta sección, examinaremos algunos conceptos básicos en relación al bienestar psicológico de voluntarios que trabajan en situaciones de emergencia:

1. **Resiliencia – la capacidad de una persona para afrontar momentos de adversidad**
2. **Riesgos – riesgos en la labor que hacen los voluntarios**
3. **Responsabilidad – responsabilidad por el bienestar del voluntario en diferentes niveles**

1.1 Comprender la resiliencia

La resiliencia es la capacidad de una persona para afrontar los desafíos y dificultades, y restablecer y mantener un nuevo equilibrio cuando el anterior se destruye o es cuestionado. Con frecuencia se describe como la capacidad para “absorber shocks y recuperarse”.

La manera en que cada persona responde al estrés – si desarrolla problemas psicológicos o demuestra resiliencia – es influenciado por muchos factores dentro de los cuales se distinguen: la naturaleza y gravedad de la crisis, la personalidad e historia personal y los sistemas de apoyo disponibles. Los voluntarios que han sido afectados personalmente por la crisis en la que están ayudando, pueden tener una vulnerabilidad adicional al estrés, pero ellos – como todos los voluntarios – pueden beneficiarse de capacitaciones y de apoyo de parte de los pares y de la institución.

Los factores sociales, psicológicos y biológicos que interactúan y mantienen la resiliencia de las personas se denominan factores protectores. Estos factores reducen la probabilidad de padecer severos efectos psicológicos al encontrar dificultades o sufrimiento. Pertener a una familia o



PROMOVER LA RESILIENCIA

Las Sociedades Nacionales pueden crear las condiciones que promueven la resiliencia en voluntarios y equipos de respuesta. Por ejemplo, considere estas medidas útiles:

- Alentar condiciones de trabajo razonables a través de políticas y estrategias.
- Proporcionar directrices accesibles y apoyo por parte de los gerentes y pares.
- Crear una cultura organizacional donde las personas puedan hablar abiertamente y compartir los problemas, y respetar el principio de confidencialidad.
- Establecer reuniones periódicas para reunir a todo el personal y/o los voluntarios y promover un sentimiento de pertenencia al equipo.
- Crear una cultura de trabajo donde reunirse después de un evento crítico es la norma, por ej., un sistema de apoyo entre pares.
- Demostrar reconocimiento por la labor del voluntario.



a una comunidad afectuosa, mantener las tradiciones y culturas, y tener una fuerte creencia religiosa o ideología política son todos ejemplos de factores de protección. Para los voluntarios que trabajan en entornos de emergencia, otros factores de protección pueden incluir la motivación de ayudar a los demás, un buen sistema de apoyo social, poder dejar atrás el trabajo y tomar un descanso y la capacidad de dar y recibir apoyo de los miembros del equipo.

Por ejemplo, después de la bomba y tiroteo en Noruega en julio de 2011, la Cruz Roja alentó a los voluntarios a hablar abiertamente sobre sus reacciones y se organizaron sesiones de información. Se implementó un programa especial para formar y asistir al personal y los voluntarios en las filiales locales para proporcionar apoyo a los jóvenes afectados y los familiares que regresaban al hogar después de la tragedia.

Proporcionar información clara sobre el fácil acceso al apoyo disponible también es fundamental. Saber que el apoyo está a disposición, cuando lo necesiten y en caso de necesitarlo, proporciona

una red de seguridad a los voluntarios y a los equipos de respuesta a las emergencias cuando asumen la difícil tarea de ayudar a los demás en momentos de crisis.

1.2 Riesgos para el bienestar del voluntario

Al elegir ayudar en situaciones difíciles, los voluntarios pueden estar expuestos a la destrucción, a la muerte, a las historias de pérdida y al dolor de los sobrevivientes y algunas veces a la inseguridad en el entorno de la crisis.

Además, el tradicional papel heroico del personal y los voluntarios de la Cruz Roja y Media Luna Roja, acarrea expectativas sobre la imagen que pueden tener de ser desinteresados, incansables y de alguna manera sobrehumanos, aun en vista de una tragedia abrumadora. Las exigencias de la situación pueden superar de manera importante su capacidad de ayudar, y al final de día sienten que no han hecho lo suficiente.

Pero no es la exposición a situaciones traumáti-

“Una manera simple de “ver” y reconocer a alguien es que cada día el líder de equipo, gerente del programa o delegado salude a todos con un apretón de manos, mirando a los voluntarios a los ojos. Esto da una idea si los voluntarios y el personal están haciendo un buen trabajo o no. Así ellos saben que nos preocupamos por ellos, y harán un esfuerzo adicional por nosotros. En Dadu, cada mañana llegaba antes de hora para saludar a cada uno por su nombre con un apretón de manos. Los estoy enviando a hacer algo realmente desafiante y estaré ocupada todo el día en la oficina, por ello necesitan saber que estoy con ellos en espíritu.”

Ea Suzanna Akasha, líder de equipo de los voluntarios PS en SWAT, Pakistán.



Fotografía: Cruz Roja Danesa



caso o circunstancias extremas que con más frecuencia provoca estrés a los voluntarios. Quienes actúan como socorristas con frecuencia encuentran un significado en su trabajo, y gracias a ello, pueden lidiar con las situaciones a las que están expuestos. En cambio, los voluntarios (y el personal) se enfrentan a una clase de estrés más frecuente que proviene de las condiciones de trabajo y cuestiones relativas a la organización. Examinemos más de cerca algunos de los riesgos principales al bienestar psicológico de los voluntarios:

- Examinemos más de cerca algunos de los riesgos principales al bienestar psicológico de los voluntarios:
- Exposición a eventos e historias traumáticas
- Expectativas poco realistas
- Aspiraciones heroicas
- Condiciones de trabajo
- Cuestiones relativas a la organización.

Exposición a eventos traumáticos

La exposición a determinadas cosas terribles – como escenas de destrucción, lesiones o muerte de niños – es particularmente difícil para cualquier socorrista. Los voluntarios pueden sentir culpa por la muerte de alguien a quien están cuidando, y deben lidiar con sus propios temores sobre la muerte y el sufrimiento mientras ayudan a otros. Algunos voluntarios pueden trabajar en estrecha cercanía a la crisis – en las “primeras líneas” de la ayuda a personas que han sido afectadas recientemente o severamente. Ser testigo de eventos traumáticos – o escuchar historias de traumas y pérdida de los sobrevivientes – puede ser muy angustiante para el voluntario. Además, como los voluntarios frecuentemente provienen de las comunidades afectadas, la crisis puede haberles afectado a ellos y sus familias de manera directa. Es posible

que hayan perdido familiares o que sus bienes se hayan destruido. Los voluntarios pueden tener las mismas necesidades de asistencia que los beneficiarios a quienes están ayudando.

Expectativas poco realistas

Con frecuencia los voluntarios están mal preparados para sus propias reacciones emocionales ante el impacto de sus experiencias, cuando brindan cuidados y alivio a los demás. En su compasión por quienes están sufriendo, los voluntarios pueden negar sus propias necesidades y trabajar incansablemente. Dejan de lado su propia situación y problemas. Por ejemplo, pueden sentir que no está bien que vayan a sus hogares a descansar, cuando otros han perdido sus hogares o disfrutar de sus familias cuando los sobrevivientes han perdido a sus seres queridos. Naturalmente, estas expectativas son poco realistas y con facilidad conducen a altos niveles de estrés. En algún punto, deben tomarse en cuenta las propias necesidades y reacciones de los voluntarios.

Aspiraciones heroicas

Además, algunos voluntarios están motivados por la idea de que pueden “salvar al mundo”. Cuando no pueden satisfacer las apremiantes necesidades de los beneficiarios en una crisis, es posible que se sientan poco competentes. Algunos beneficiarios también pueden tener expectativas poco realistas de lo que los voluntarios pueden hacer por ellos. Es posible que los voluntarios no estén preparados para afrontar la frustración y el enojo de los beneficiarios que sienten que sus necesidades no son satisfechas.

Condiciones de trabajo

Las difíciles condiciones de trabajo relacionadas a la naturaleza de la emergencia pueden

“Eran las seis y media o siete de la noche y comenzábamos a hacer búsquedas en las calles para examinar la infraestructura y llamar en voz alta para ver si alguien necesitaba ayuda. Estaba muy silencioso y era extraño – completamente a oscuras. Parecía una película. Definitivamente no parecía nuestra ciudad. Cuando tuvimos que regresar al día siguiente, pudimos ver qué mal estaba realmente.”

Paul Davenport, voluntario en Christchurch, Nueva Zelanda después del terremoto.



ocasionar un estrés crónico en los voluntarios. Pueden llevar a cabo tareas físicamente difíciles, agobiantes y en algunas ocasiones, peligrosas, o es posible que se espere de ellos (o que ellos mismos esperen) trabajar muchas horas en circunstancias difíciles. Los voluntarios pueden encontrarse trabajando en una crisis prolongada y apartarse cada vez más de su propia familia y en el hogar. Si se vuelven parte de una crisis colectiva – como un desastre natural masivo – o si afrontan dilemas morales y éticos, aumenta su estrés. Pueden sentirse poco competentes para lidiar con la tarea, o abrumados por las necesidades de las personas a las que están tratando de ayudar.

Asuntos relativos a la organización

Los asuntos relativos a la organización tienen un gran impacto en el estrés y bienestar de los voluntarios y el personal. El estrés puede ser ocasionado por las siguientes clases de asuntos relativos a la organización:

- Una descripción de trabajo poco clara o no existente o un papel poco claro en el equipo

- Falta de información sobre la crisis. Preparación y sesiones de información deficientes para la tarea
- Falta de límites entre el trabajo y el descanso
- Supervisión inconsistente o inadecuada
- Una atmósfera en el lugar de trabajo donde el bienestar del voluntario no se valora y sus esfuerzos no se reconocen y agradecen.

Cuando no se aborda el estrés de las condiciones de trabajo y los asuntos relativos a la organización, el bienestar y la calidad del trabajo del voluntario pueden verse afectados.

Agotamiento

El estrés crónico relacionado al trabajo de todos estos factores pone a los voluntarios en un riesgo especial de agotamiento. El agotamiento es un estado emocional que se debe al estrés de largo plazo, caracterizado por agotamiento emocional crónico, falta de energía, un deterioro en el entusiasmo y motivación para trabajar, una disminución en la eficiencia en el trabajo, una disminución de la sensación de realización personal, acompañados de pesimismo y cinismo.



“Al comienzo, sentía pena por los niños con trauma. A lo largo del tiempo, comencé a sentirme mal; me sentía exhausto y lloraba cada vez que pensaba en ellos. Este agotamiento afectó mis estudios y mis amistades. Mis colegas me aconsejaron consultar al apoyo psicológico. El apoyo psicológico me ayudó a comprender la situación en la que estaba y a lidiar con ella para que no afecte mi vida.”

Ahmad, 24 años, voluntario de la Media Luna Roja Árabe Siria

Se llevó a cabo una encuesta del bienestar de los voluntarios que prestaron asistencia después del ciclón Nargis en Myanmar en 2008 en cooperación con Yangon University. Esta encuesta demostró que casi uno de cada 10 voluntarios se sentía extremadamente deprimido o agotado. Una de las razones era la falta de reconocimiento. La Cruz Roja de Myanmar tomó medidas importantes y comenzó a organizar ceremonias de reconocimiento para los voluntarios, además de alentar a los centros/filiales a estar más conscientes del bienestar de los voluntarios y a apoyar a quienes lo necesitan. Entre las iniciativas estaba una exhibición internacional de fotografías que destacaba el trabajo y las historias de 25 de los voluntarios.

El agotamiento implica que los factores de estrés han tomado el control y que la persona está tan agotada que ya no puede tomar distancia de la situación. Pueden olvidar sus propias necesidades de descanso y de recreación, y finalmente descubrir que ya no tienen más energía, y por lo tanto nada más para dar, como el apoyo a los demás. Con frecuencia la persona afectada es la

última en darse cuenta de lo que está sucediendo. Por este motivo, es importante para todo el equipo comprender las causas del estrés y el agotamiento y poder reconocer los signos precozmente.

1.3 Ser responsable del bienestar del voluntario

Los voluntarios trabajan dentro del marco de las Sociedades Nacionales cuando ayudan en la respuesta a emergencias. Ese marco puede brindar apoyo y protección a los voluntarios, cuando todos en el sistema comprenden los riesgos del trabajo y apoyan de manera activa la resiliencia y el bienestar. De esta manera, el bienestar del voluntario es responsabilidad de todos – los gerentes, el personal y los voluntarios mismos. Sin embargo, cada grupo tiene diferentes responsabilidades y desarrollaremos este tema más adelante.

Una manera de aumentar la resiliencia de los voluntarios y de los equipos de respuesta es asegurar que todos comprendan la probabilidad de encontrarse en emergencias y la manera en que



2

SEÑALES DE ALARMA QUE INDICAN AGOTAMIENTO

Esté atento a las señales de alarma que podrían indicar que los voluntarios están cerca del agotamiento:

- Síntomas físicos, como dolores de cabeza o dificultades para dormir
- Cambios en la conducta, como asumir riesgos o beber demasiado alcohol
- Problemas de relación, como estallidos de ira o apartarse de los colegas
- Volverse menos eficiente en el trabajo o tener dificultades para concentrarse
- Desarrollar una actitud negativa hacia el trabajo o la organización, o hacia los beneficiarios mismos
- Angustia emocional, como sentimientos permanentes de tristeza.



esto puede afectar su bienestar psicológico. Si un gerente, por ejemplo, no comprende ni valora la importancia de brindar apoyo al personal y a los voluntarios a través de los riesgos del trabajo, es posible que no cree un ambiente de trabajo favorable y razonable para el equipo. El sistema de apoyo entonces se quiebra y afecta a todo el equipo. Para evitar el agotamiento, todos los implicados en el trabajo deben ser conscientes y respetar las limitaciones personales y prácticas, y asumir la responsabilidad de tratarse entre sí con respeto. Todos juegan un papel en mantener al equipo y a ellos mismos saludables y funcionando bien juntos.

Las Sociedades Nacionales tienen la obligación de apoyar el bienestar de sus voluntarios antes, durante y después de la respuesta a la emergencia.

En estos puntos clave, se pueden tomar medidas para reducir la probabilidad de que los voluntarios desarrollen problemas relacionados al estrés. Equipados con información y apoyo de la Sociedad Nacional, los voluntarios están entonces en mejor posición para:

- Manejar el estrés
- Trabajar con eficacia en un equipo
- Buscar ayuda cuando la necesiten, y
- Sostener su propio bienestar a pesar de las exigencias del trabajo.

ANTES de la respuesta a la emergencia, la intervención primaria consiste en información apropiada y clara, de las tareas que se tiene por delante, acerca del estrés y de cómo lidiar con las reacciones emocionales a situaciones difíciles. Esa información prepara a los socorristas para detectar sus propias reacciones y ofrecer opciones para su cuidado personal y el apoyo de los pares.

DURANTE la respuesta a la emergencia, es importante recordar que las necesidades de los voluntarios y del personal son a menudo similares a las necesidades de las personas a quienes ellos están brindando apoyo. Ellos también se benefician del apoyo que reduce la probabilidad de desarrollar problemas relacionados al estrés. Un entorno de apoyo es uno de los muchos factores cruciales para minimizar el estrés.

DESPUÉS que la respuesta ha finalizado, los voluntarios necesitan una evaluación de su trabajo y las señales de los demás de que su trabajo, y ellos, son valorados. Reflexionar junto con un supervisor o con los pares después de la respuesta puede ayudar a los voluntarios a comprender y aceptar sus experiencias.

Además, puede tomar cierto tiempo antes de que los voluntarios y el personal procesen lo que han visto y escuchado durante la crisis – y lo que pudieron y no pudieron hacer por los demás.

Es útil hacer un seguimiento de los voluntarios a lo largo del tiempo para evaluar sus necesidades de apoyo.

“En el terreno, algunas veces el desacuerdo entre los delegados psicosociales sobre qué hacer sucedía, en general, debido al alto nivel de tensión del trabajo. Lo que hacíamos para resolver el problema era sentarnos, compartir lo que sentíamos y conversarlo abiertamente. En general, funcionaba.”

Nurmala Sati, voluntaria de la Cruz Roja de Indonesia que ayudó después de las inundaciones repentinas y la erupción del Monte Merapi.



Fotografía Cruz Roja Indonesia



“Es siempre muy agotador, todo eso, porque tienes la miseria de la gente frente a tu rostro todo el tiempo.”

Rosalind Miriam, Cruz Roja de Australia, trabajó en Brisbane después de las inundaciones de 2011



Después del conflicto armado en 2011, la Media Luna Roja de Libia registró las experiencias de algunos de los voluntarios allí. La Sociedad Nacional comprendió que no habían estado bien preparados para manejar las reacciones de los voluntarios jóvenes que se enviaban a las áreas de conflicto como conductores de ambulancia o socorristas. Las lecciones aprendidas ahora han sentado las bases de un nuevo programa psicossocial en Libia, respaldado por varios socios del movimiento como la Cruz Roja Danesa e Italiana y la Media Luna Roja de Palestina.

En crisis prolongadas o eventos masivos, la situación personal del voluntario puede seguir

siendo un desafío. En ocasiones, los voluntarios y el personal pueden demostrar signos de graves reacciones de estrés u otros problemas de salud mental. Cada programa debería tener un *mecanismo de remisión para las personas que necesiten apoyo profesional*.

Todas estas medidas – antes, durante y después – no solo ayudan al bienestar y recuperación de los voluntarios como miembros de la comunidad, sino que también ayudan a mantener a los voluntarios motivados y comprometidos.



Fotografía: Olivier Matthys/FICR

“Cuando fui voluntario en el programa PS, aún era un estudiante de medicina. Inmediatamente después de graduarme, trabajé como médico en un pequeño equipo de salud que hacía salidas a las aldeas devastadas de Pakistán después de las grandes inundaciones de 2010. Lo más valioso que aprendí fue el arte de escuchar. Ahora comprendo el poder que tiene saber escuchar y la importancia de respetar a los demás. Cuando respetamos a los demás, a cambio recibiremos su respeto. También aprendí a aceptar los sentimientos en momentos tan tensos y horribles. No provengo de una aldea, por ese motivo en muchas ocasiones los otros miembros del personal me ayudaban a comprender las situaciones y a comunicarme con los aldeanos pobres. Me ayudaron porque los respetaba. Ahora soy un mejor médico gracias al tiempo que pasé en el equipo de apoyo psicosocial.”

Zeeshan Solangi, voluntario de la Media Luna Roja de Pakistán.





LA RESILIENCIA DE LOS GERENTES Y VOLUNTARIOS

Los gerentes juegan un papel importante en la creación de un equipo de apoyo dinámico al mostrar preocupación por el bienestar de los voluntarios en forma individual y del equipo como un todo.

Pueden:

- Asegurar horas y condiciones de trabajo razonables para los voluntarios
- Preparar descripciones de trabajo o dejar en claro qué se espera de cada persona y del grupo
- Preparar y formar a los voluntarios para la tarea en el terreno
- Comunicarse con los voluntarios para ver cómo están durante la respuesta a la emergencia
- Mantener reuniones periódicas de equipo durante la emergencia para estar en comunicación con el equipo y ofrecer apoyo
- Alentar a que el trabajo de los voluntarios se lleve a cabo en parejas
- Establecer sistemas de apoyo entre pares o “sistemas de compañeros”
- Ofrecer información sobre el estrés y sus impactos
- Alentar buenas estrategias de afrontamiento
- Apoyar a los voluntarios que hayan experimentado eventos especialmente difíciles
- Mostrar reconocimiento y hacerles saber a los voluntarios que son miembros valorados del equipo.

Comunicar el mensaje



SECCIÓN

2

“Me uní a la Media Luna Roja porque me sentía muy triste por mi pueblo que sufría después de las inundaciones de 2010. Quería hacer algo. No tenía idea del apoyo psicosocial y pensé que estaría distribuyendo paquetes de alimentos. Ya el segundo día acompañé a un delegado psicosocial a las aldeas destruidas. Lo observé ofreciendo primeros auxilios psicológicos a una mujer que había perdido a su hijo mayor en un accidente de tránsito hacía algunos años y ahora había perdido mucho en las inundaciones. Entonces comprendí que el alimento no es todo y el apoyo psicosocial es la necesidad básica de todos los seres humanos. Aprendí mucho y ahora lo utilizo con mi familia y amigos. Existen muchos problemas en nuestra sociedad y el apoyo psicosocial ayuda a todos los sectores. En lo que a mí respecta, como voluntario, es aire fresco para el alma y siento alivio cuando comparto mis propias historias.”

Yazir Quazi, vountaria de la Media Luna Roja de Pakistán.

Comunicar el hecho de que el apoyo psicosocial está a disposición y que es importante para los voluntarios implica varias estrategias:

1. **Asegurarse de que los voluntarios comprendan qué es el apoyo psicosocial**
2. **Desarrollar estrategias para asegurar el apoyo psicosocial**
3. **Informar a los voluntarios sobre el apoyo a disposición y cómo acceder a él.**

2.1 Comprender el apoyo psicosocial

El término “psicosocial” puede tener diversos significados en función de las personas. Las maneras en que los voluntarios comprenden este término pueden estar influenciadas por su idioma, cultura y costumbres; la formación que han tenido sobre programas psicosociales o el manejo del estrés y su experiencia e historia personal.

Algunas personas comprenden que el término significa asesoramiento o psicoterapia, mientras que otras creen que es solo para personas con enfermedades mentales. Algunos voluntarios – e incluso algunos miembros del personal o

gerentes – pueden sentir que el apoyo psicosocial es solo para personas que son débiles o “que no pueden lidiar con el estrés del trabajo”. Aún existen conceptos erróneos y prejuicios sobre el apoyo psicosocial y deben ser abordados para que todos puedan llegar a una comprensión común sobre su importancia.

¿Qué es “psicosocial?”

El término “psicosocial” refleja algo que todas las personas comparten. Como seres humanos, todos tenemos sentimientos y pensamientos que afectan la manera en que reaccionamos ante las situaciones de la vida y la manera en que nos relacionamos con los demás, tanto de manera positiva como negativa. Reconocer que el estrés puede afectar nuestros sentimientos, pensamientos, salud física y relaciones es la base para el “apoyo psicosocial y bienestar.” Cuando estamos bajo un estrés particular, como el estrés de trabajar en emergencias, necesitamos poner más atención a nuestra salud psicosocial, como también al apoyo psicosocial para nosotros y para los demás.



Manejo del estrés

Es esencial que la gerencia y el personal de la Sociedad Nacional comuniquen el mensaje a los voluntarios que trabajan emergencias respecto de que su salud psicosocial y bienestar es una prioridad. Esto significa que la gerencia y el personal también necesitan creer en el mensaje que están enviando. Los gerentes de línea que han sido sensibilizados sobre la importancia del apoyo a los voluntarios son los que mejor pueden asegurar que se implementen las estrategias de apoyo

psicosocial. También es importante que los gerentes y el personal comprendan los factores de estrés de su propio trabajo, particularmente en emergencias, la manera en que esos factores de estrés afectan su bienestar y conducta hacia los demás, y que el apoyo está a su disposición. Si un gerente no es capaz de identificar su propio estrés y sus impactos – o no cree en el apoyo psicosocial – puede enviar un mensaje negativo a los voluntarios que evitaría que buscaran apoyo cuando lo necesiten. Los gerentes, el personal

“Se consideraba que si el personal y los voluntarios no eran capaces de afrontar la situación, entonces no deberían estar implicados en ese trabajo. Sus necesidades emocionales no se analizaban. Incluso algunos de los miembros del personal se oponían a recibir apoyo psicosocial al comienzo, diciendo ‘Elegí ser un paramédico, no un trabajador social.’ Ahora todo eso ha cambiado.”

Chaim Rafalowski, coordinador de gestión de desastres, Magen David Adom



Fotografía: Carina Sorensen



y los voluntarios que han recibido formación en intervenciones psicosociales en general (por ej. para los beneficiarios) con frecuencia comprenden mejor las reacciones al estrés y son más sensibles a la necesidad de apoyo de las personas. Logran una comprensión más clara de ellos mismos: cómo reaccionan y qué les ayuda a afrontar las situaciones. Esta comprensión puede aplicarse, no solo para ayudarles a lidiar con el estrés, sino también para ayudar a sus pares y a los beneficiarios.

Esto ayuda a mantener los mensajes sobre el apoyo psicosocial en términos positivos y de tal manera que todos los voluntarios puedan comprenderlo y aceptarlo.

2.2 Practicar lo que predicamos – desarrollar estrategias de apoyo

No existe una sola manera de desarrollar una estrategia para el apoyo psicosocial de los voluntarios. Algunas Sociedades Nacionales han puesto en vigencia estrategias de apoyo psicosocial dentro de las políticas generales para el voluntariado o de las políticas de primeros auxilios.

Otros han creado políticas de apoyo psicosocial por separado. Cuando desarrolle estrategias para el apoyo psicosocial de los voluntarios, comience por abordar los siguientes tres puntos:

- **QUÉ:** ¿qué clase de apoyo podemos proporcionar?
- **QUIÉN:** ¿quién proporciona el apoyo? ¿Quién es elegible para recibir apoyo?
- **CUÁNDO:** ¿con qué frecuencia y bajo qué circunstancias?

Las políticas y estrategias a nivel de la Federación (el recuadro a continuación) pueden proporcionar un punto de inicio.

¿Qué clase de apoyo proporcionará la Sociedad Nacional?

Es probable que ya esté haciendo muchas cosas en la formación y cuidado general de los voluntarios que ayudan también en su apoyo psicosocial. Muchas estrategias son de muy bajo costo, y pueden integrarse con facilidad en las maneras en que actualmente prepara y gestiona a los voluntarios durante la respuesta a la emergencia. Puede encontrar en este conjunto de herramientas otras estrategias que pueden ser relevantes

Recursos de la Federación

Política de Apoyo Psicológico (2003)

Voluntariado en emergencias (2007)

Estrategia 2020: Acción facilitadora 1

Directriz o política

“La Federación Internacional y las Sociedades Nacionales proporcionarán apoyo psicológico como un compromiso a largo plazo y confiable para asegurar que los aspectos psicológicos del trabajo de alivio se implementen profesionalmente y marquen una diferencia crucial para la población, y para los voluntarios y el personal afectados por el desastre.”

“Las Sociedades Nacionales deben asegurar que existe una posibilidad para que los voluntarios reciban apoyo psicológico adecuado y sistemático.”

“Las Sociedades Nacionales están comprometidas para mejorar la calidad de los estándares, capacidades y retención de los voluntarios al crear un entorno favorable y socialmente inclusivo. Este entorno significa proporcionar a los voluntarios la formación, supervisión, evaluación periódica y reconocimiento, desarrollando oportunidades que incluyan el diseño y la mejora del trabajo en el que están implicados, la protección de pólizas de seguros, equipos, apoyo psicosocial y una estructura local de apoyo que sea relevante a las tareas que llevan a cabo.”



“Una situación como esta exige mucho trabajo en equipo para eliminar cualquier posibilidad de error. ¡El trabajo en equipo es el que gana! En cualquier escenario de crisis o emergencia, trabajo de cerca con mis superiores y otros voluntarios. Si es momento de retirar a los sobrevivientes de los escombros, intervengo. No tiene sentido si dejo que el trabajo lo hagan los demás mientras estoy parada y observo. En Bukoto, mi papel principal fue proporcionar primeros auxilios y estoy segura de que lo hice lo mejor que pude.”

Nabaggala Phiona, voluntaria de la Cruz Roja de Uganda.

y útiles para su situación, que pueden exigir alguna inversión de personal u otros recursos. Cualquiera sean las estrategias que elija, lo importante es asegurar que incluya todos los puntos del ciclo de respuesta – antes, durante y después – con el fin de ser realmente eficaz.

Sus comentarios siempre serán bienvenidos. Póngase en contacto con el Centro Psicosocial (a través del correo electrónico: psicosocial.centre@ifrc.org) o con un gerente de salud de una de las zonas o regiones de la FICR para obtener más información sobre qué hacen otras Sociedades Nacionales.

¿Quién proporcionará el apoyo y quién califica para recibirlo?

Los supervisores y líderes de equipo juegan un papel importante en la preparación de los voluntarios para su trabajo, vigilando su bienestar, apoyando y reconociendo sus esfuerzos. Pero los supervisores no están solos en este trabajo. También necesitan tener el respaldo de los gerentes de mayor jerarquía, y el tiempo y recursos para apoyar a los voluntarios, con la finalidad de hacer que esto sea una prioridad. Esto incluye impartir a los supervisores la formación básica no solo en el apoyo a los voluntarios, sino también en el cuidado de su propio bienestar psicológico.

Recuerde que los mismos voluntarios son un recurso en el sistema de apoyo psicosocial. Tienen sus propias estrategias para lidiar con el estrés e ideas sobre qué clase de apoyo les gustaría reci-



bir y que puede ser más útil para sí mismos y su equipo. Los mecanismos de apoyo entre pares pueden ponerse en vigencia para proporcionar una red de apoyo, utilizando y aprovechando la resiliencia de los voluntarios y los equipos de respuesta a la emergencia.

Otro punto clave es determinar quién califica para recibir apoyo. Según las políticas y estrategias de la Federación, todos los voluntarios deben poder tener un acceso adecuado y sistemático al apoyo psicológico como un compromiso de largo plazo y confiable de la Sociedad Nacional.

Si bien no todos los voluntarios necesitan el mismo nivel de apoyo, todos deberían poder tener acceso al apoyo adecuado cuando lo necesiten. Algunos pueden obtener el beneficio que necesitan de las reuniones de equipo periódicas, el apoyo entre pares o un entorno de trabajo de apoyo en general. Otros pueden requerir una supervisión de apoyo más periódica o quizás una derivación con un profesional. Cuando planifique sus recursos, trate de equiparar las estrategias de apoyo psicosocial con las necesidades de sus voluntarios y el contexto en el que trabajan.

¿Cuándo se proporcionará el apoyo?

Considere cuándo y con qué frecuencia se proporcionará el apoyo psicosocial, y bajo qué circunstancias. Algunos tipos de apoyo implican la preparación y formación de voluntarios para comprender sus riesgos, el apoyo a disposición y la manera en que pueden utilizar mejor sus propios recursos de afrontamiento.

Considere la viabilidad y las ventajas relativas de proporcionar esta “especie de apoyo antes”, mucho antes de que ocurra una emergencia. Si eso no es posible en una emergencia aguda cuando están ingresando nuevos voluntarios para ayudar, aún puede proporcionar una sesión de información y orientación psicosocial y alguna información por escrito.

Otros tipos de apoyo implican medidas de rutina de apoyo individual y para el equipo durante y después de la emergencia. Cuanto más se integre a la cultura de la organización y la manera de trabajar de los equipos y supervisores, más probable será que sucedan sin esfuerzo adicional.

En determinadas circunstancias, puede ser útil

“Es un trabajo muy estresante pero la Cruz Roja nos proporciona la formación y las oportunidades para tener sesiones de evaluación y apoyarnos uno al otro. Para mí, reunirme con mis clientes me hace sentir aliviada, especialmente con los niños, porque aprendo mucho de ellos y me hacen reír. Algunas veces sucede que encuentro personas muy enfermas y entonces, naturalmente, no me siento bien. Lo que hago es que cuando llego a casa, canto y comparto mi dolor con mis propios niños, y rezo por ellos, y después de eso me siento bien.”

Buyisiwe Flora Ndlovu, facilitadora de la Cruz Roja de Sudáfrica trabajando con personas afectadas por VIH y SIDA.



Fotografía: Oryx Media

planificar el apoyo psicosocial adicional para voluntarios. Por ejemplo, para los voluntarios que trabajan cara a cara con sobrevivientes gravemente angustiados, confrontando la muerte o trabajando muchas horas en una crisis prolongada, puede ser útil tener una reunión de equipo obligatoria regular, la supervisión de apoyo o una reunión de reflexión de final de respuesta. También puede ser útil que un consejero o asesor de apoyo psicosocial participe en tales reuniones para apoyar al supervisor y brindar apoyo adicional a las personas o integrantes del equipo que lo necesiten.

Hacer que algunas medidas de apoyo psicosocial sean obligatorias, en lugar de “por encargo” facilitará que los voluntarios busquen apoyo.

Es importante recordar que no todos querrán o necesitarán apoyo a nivel profesional durante o después de trabajar en una emergencia. Sin embargo, para aquellos que sí, trate de tener mecanismos vigentes para evaluar su necesidad de una remisión y proporcionar fácil acceso para que lo reciban. En algunos contextos, los voluntarios pueden tener acceso directo al apoyo profesional de manera confidencial, cuando la Sociedad Nacional proporciona la información y los recursos.

En Siria, a los voluntarios que trabajaron durante los disturbios se les ofreció “sesiones de desactivación” cada viernes por la tarde. Las sesiones eran para grupos de voluntarios y un psicólogo profesional actuaba como facilitador, quien también ofrecía asesoramiento individual para aquellos que lo necesitaban.

“Algunos niños comenzaron a actuar de manera negativa hacia mí. En algunas ocasiones, fruncían el ceño y se rehusaban a interactuar conmigo. Cuando le pregunté al psicólogo, me dijo que los niños podían estar celosos porque les prestaba más atención a algunos niños que a otros. Los psicólogos me aconsejaron cambiar la manera de llevar a cabo las actividades, y lidiar con este grupo etéreo.”

Muhannad, 23 años, voluntario de la Media Luna Roja Árabe Siria



“Tenemos este libro que se refiere a cómo lidiar con crisis personales y es simplemente brillante. Siempre trato y me aseguro de distribuir la mayor cantidad posible. Es la clase de cosa que puede tener un efecto acumulativo hacia el futuro. Les digo a todos, “Guárdelo donde siempre lo encuentre accidentalmente para seguir leyéndolo.” Lo leerán la primera vez y pensarán, “Oh, es estupendo” pero luego lo olvidan cinco minutos después porque su cerebro está algo pastoso. Pero cuantas más personas lo lean, más se pueden ayudar a sí mismos y a los demás a lo largo del camino. Es este tipo de material de recuperación de más largo plazo que es tan importante.”

Rosalind Miriam, voluntaria de la Cruz Roja de Australia.



MENSAJES A LOS VOLUNTARIOS

Es posible que quiera cubrir la siguiente información en sus mensajes:

- La importancia del bienestar psicológico del voluntario para la Sociedad Nacional
- Los posibles factores de estrés del trabajo y las reacciones al estrés, y cómo poder afrontarlos
- Los tipos de apoyo a disposición y las instrucciones claras para tener acceso a ellos (procedimientos, detalles de contacto)
- Expectativas del voluntario en el manejo del estrés, asistir a las actividades para la preparación, supervisión y reflexión, y el trabajo de apoyo en un equipo.

Considere brindar la información en diversos momentos, para que el mensaje se repita a lo largo del ciclo de respuesta y sirva como recordatorio a los voluntarios.

Los puntos y lugares clave en el tiempo donde puede comunicar lo relacionado al estrés y al apoyo psicosocial incluyen:

- Durante el proceso de captación
- En las políticas, los códigos de conducta y términos de referencia que reciben cuando ingresan a la Sociedad Nacional
- Durante las sesiones de formación
- Durante la sesión informativa y de orientación para la emergencia específica
- En la “información de bolsillo” que llevan al terreno (por ej. la herramienta 11 de la página 40)
- Durante las reuniones de supervisión individual y de equipo
- Durante las reuniones de reflexión al final del día o al final de la misión
- Durante la comunicación de seguimiento (oral o escrita) después que finalizó la emergencia.



“Algunos de los problemas que afrontamos se relacionan a las diferencias culturales. Una vez, mientras ofrecíamos apoyo a un grupo de madres iraquíes, les pregunté, “¿Están felices?” en dialecto sirio. La respuesta fue muy negativa. Resulta ser que la frase “¿Están felices?” del dialecto sirio significa “¿Te han golpeado?” en el dialecto iraquí.”

Rasha, 27 años, voluntario de la Media Luna Roja Árabe Siria.

2.3 Información a los voluntarios

Todos los mensajes, políticas y estrategias de apoyo psicosocial que ponga en práctica ¡solo son valiosas si los voluntarios las conocen y las comprenden! Tenga en cuenta los idiomas de sus voluntarios, su nivel de lectura, su cultura u sus costumbres al proporcionar información sobre el apoyo psicosocial. Trate de mantener la claridad y simplicidad de los mensajes y proporcione instrucciones sobre los procedimientos para acceder al apoyo, incluidos los números de teléfono y otros detalles de contacto. Por último, es útil preparar los mensajes antes de que suceda alguna emergencia.

Tenga la información visible en formatos diferentes, como en carteles, folletos e información de bolsillo, para aumentar la conciencia sobre el

apoyo psicosocial de los voluntarios para todos en la Sociedad Nacional.

Es mejor que la información sobre el apoyo psicosocial la brinde el personal en diferentes niveles de la Sociedad Nacional (sede central, gerentes, líderes de equipo en el terreno). Sin embargo, es con frecuencia útil designar a alguien que sea responsable de informar a los voluntarios de la importancia del apoyo psicosocial sobre las políticas y procedimientos relacionados. Considere quién está en mejor posición para hacerlo dentro de su Sociedad Nacional. Por ejemplo, podría ser alguien en recursos humanos o del personal implicado en la gestión de los voluntarios. Asegúrese de que las filiales locales designen a alguien que sea responsable de los mensajes.

“Lo que más me ayudó para afrontar la situación cotidiana son las reuniones diarias que teníamos con todos los miembros del equipo y el delegado. Compartíamos las dificultades que afrontábamos cada día y cómo resolverlas. Reunirnos cada día y compartir con otros voluntarios me ha ayudado mucho porque comprendí que no estaba solo al afrontar las dificultades. Nos apoyábamos mutuamente. Teníamos un equipo sólido.”

Frants Dorilas, voluntario de apoyo psicosocial para la Cruz Roja de Haití



“El líder sostiene el bienestar psicológico del grupo en sus brazos en una especie de abrazo emocional. Cuando un líder crea esta clase de entorno, es más fácil para el personal y los voluntarios sentirse seguros, abrirse, admitir que no lo saben todo y hacer todas las preguntas “estúpidas”. Recuerde, cuando un voluntario formula una pregunta, otros tres tendrán el mismo pensamiento. Será más fácil divertirse y relacionarse. Será más fácil compartir los desafíos o lo que es emocionalmente difícil. Los voluntarios y el personal acudirán a nosotros con asuntos para los que necesitan ayuda en su resolución. Pueden necesitar que alguien les ofrezca un consejo, pueden necesitar ser escuchados. Nunca sucedió que alguien viniera con asuntos insignificantes o pidiendo favores.”

Ea Suzanna Akasha, líder de equipo para PS de los voluntarios en SWAT, Pakistán.

Ciclo de respuesta y Apoyo psicosocial al voluntario: Antes, durante y después



SECCIÓN
3

Con información y apoyo, los voluntarios, de manera individual y los equipos de respuesta a la emergencia pueden funcionar con más eficacia. No importa cuán simple o elaborado sea el apoyo psicosocial para los voluntarios, asegúrese de incluir información e intervenciones en las tres etapas del ciclo de respuesta a la emergencia: antes, durante y después.

Esta sección la dedicaremos a:

1. Las estrategias de apoyo en cada fase del ciclo de respuesta
2. Cómo equiparar las necesidades de sus voluntarios con el tipo de trabajo que hacen y los recursos de su Sociedad Nacional
3. La estrategia básica y la estrategia adicional que puede personalizar para su organización
4. El apoyo entre pares

3.1 Estrategias de apoyo en cada fase

El momento antes de que suceda una emergencia ofrece oportunidades para la preparación y planificación, el tiempo durante una crisis es importante para el apoyo sostenido, y el tiempo después de una crisis es importante para la recuperación, reflexión y mejora de la respuesta futura.

En las secciones a continuación se explican las posibles actividades de apoyo al voluntario en cada etapa.

3.2 Equiparación de recursos y necesidades

Para garantizar que usted proporciona el apoyo psicosocial adecuado para los voluntarios, tome en cuenta las diferencias en su exposición al riesgo. Algunos voluntarios pueden prestar asistencia con actividades rutinarias o ayudar en la respuesta a un único evento, como proporcionar apoyo a una familia que experimentó un incendio en su hogar. Sin embargo, otros socorristas pueden trabajar en entornos de crisis prolongados o en situaciones particularmente graves. Las si-

guientes situaciones de crisis pueden ser particularmente difíciles para los voluntarios:

- Trabajar muchas horas o durante un tiempo prolongado en una emergencia masiva aguda, como en un gran desastre natural
- Prestar asistencia en respuesta a situaciones violentas y conflictos armados
- Prestar asistencia en situaciones con violaciones a los derechos humanos, como la violencia étnica
- La manipulación de cuerpos sin vida, o presenciar o trabajar con pérdidas masivas de vidas
- Trabajar en situaciones con niños lesionados o muertos.

Nunca sabemos cuándo puede suceder una gran emergencia. En la medida de lo posible, considere los planes de contingencia para respuestas a la emergencia particularmente difíciles antes de que sucedan y las medidas adicionales que podrían ser útiles para los voluntarios. Además, tener en vigencia un mínimo de determinadas medidas de apoyo psicosocial para voluntarios de manera rutinaria, asegura que ellos y usted tengan una base para sostener su bienestar, cuando, si corresponde, son convocados para tareas difíciles (véase la plantilla D).

En algunas situaciones, puede ser útil considerar tipos de capacitación o preparación adicional o específica para voluntarios, más atención para monitorear su bienestar y apoyarlos durante la respuesta a la crisis o tipos adicionales de actividades de apoyo de reflexión y actividades posteriores a la crisis. Esto podría ser el caso, por ejemplo, para los voluntarios muy jóvenes que tienen menos experiencia de vida. Durante un importante festival musical en Dinamarca, nueve jóvenes de la audiencia murieron por sofocación debido al amontonamiento.

Cientos resultaron lesionados en el tumulto posterior y los voluntarios de la Cruz Roja que gestionaban un puesto de primeros auxilios fueron convocados inmediatamente para dar apoyo. Estaban preparados para tratar lesiones pero no para un desastre mortal ni para el caos y la con-



Fotografía: Oryx Media

“En Nyanga, el equipo de 10 cuidadores regulares de los voluntarios se reúnen cada viernes para una sesión informativa. Nos apoyamos y asistimos entre nosotros para resolver los desafíos que encontramos durante la semana. El apoyo psicosocial no puede cuantificarse. Abarca todo nuestro trabajo. Cuando ingresé a la Cruz Roja de Sudáfrica en 2005, no existía un nombre para este trabajo. Lo hacíamos naturalmente. Luego, en 2007, comenzamos a hablar sobre formalizar el programa que es aún transversal.”

Linda Ncapayi, Gerente de Operaciones para la Cruz Roja de Sudáfrica en Western Cape.

fusión siguientes a la tragedia, donde cientos de asistentes al festival estaban angustiados, buscando a otras personas, tratando de obtener información sobre qué había sucedido a sus amigos.

La Cruz Roja Danesa implementó asistencia profesional para ayudar tanto a los afectados como a los voluntarios y se organizaron sesiones de seguimiento. Sin embargo, algunos voluntarios jóvenes registraron problemas psicológicos graves y necesitaron una remisión para tratamiento a más largo plazo.

“En este caso estaba claro que los voluntarios más jóvenes fueron los más afectados por el accidente y sus consecuencias”, expresa Nana Wiedemann, directora del Centro PS, quien coordinó la intervención psicosocial y más tarde organizó las

sesiones de seguimiento para voluntarios. Después de la tragedia – y de las lecciones aprendidas – la Cruz Roja Danesa decidió mejorar su preparación mediante la formación de todos los gerentes de primeros auxilios en PAP (primeros auxilios psicológicos) y poniendo a disposición sesiones gratuitas con un psicólogo para los voluntarios que lo necesiten.

3.3 Estrategia básica y estrategia adicional

Las secciones a continuación sugieren estrategias de apoyo psicosocial para cada fase del ciclo de respuesta. Incluyen las estrategias básicas que son útiles para todas las Sociedades Nacionales y las medidas adicionales que puede poner en práctica dependiendo de sus recursos



y de situación. Use las siguientes plantillas para controlar qué tiene usted en vigencia en este momento en terminos de medidas básicas y adicionales y qué podría ser útil para desarrollar aún más en cada fase: antes, durante y después. Piense de manera creativa sobre la manera de utilizar sus recursos y estructuras existentes para personalizar el apoyo a sus voluntarios conforme a sus tareas y necesidades. Recuerde que hacer algo es mejor que no hacer nada. Incluso las pequeñas cosas pueden tener un gran impacto en la creación de una cultura de apoyo a los voluntarios en su Sociedad Nacional.



ACTIVIDADES DE APOYO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE UNA EMERGENCIA

Considere las siguientes actividades de apoyo antes, durante y después de una emergencia:

ANTES

INFORMACIÓN Y PREPARACIÓN

– antes de que suceda una crisis o antes de enviar al voluntario a ayudar.

- Reclutamiento y selección
- Orientación
- Sesión informativa y formación
- Planificación de contingencias

DURANTE

MONITOREO Y APOYO

– durante la respuesta activa a un solo evento o crisis prolongada.

- Reuniones de equipo
- Monitoreo del estrés individual y del equipo
- Supervisión y formación adicional
- Apoyo entre pares y remisión

DESPUÉS

REFLEXIONAR Y REMITIR

– después que finaliza la crisis o cuando los voluntarios terminan su trabajo.

- Reflexión del equipo y a nivel individual
- Reconocimiento de los voluntarios
- Apoyo entre pares y remisión

ANTES: Informar y preparar

El informe de 2009 del Centro PS sobre el apoyo psicosocial en 19 Sociedades Nacionales demostró que la mayoría de las sociedades hubieran deseado contar con planes de contingencia vigentes para el apoyo de los voluntarios antes de que ocurrieran los grandes desastres. Las estrategias no solo preparan y equipan a los voluntarios para los riesgos que puedan afrontar, sino también son importantes en la preparación de la organización y de los gerentes de línea para tener consciencia del bienestar psicosocial de los voluntarios y saben cómo apoyarlos de la mejor manera.

Considere los procedimientos y estrategias que actualmente tiene en vigencia en su Sociedad Nacional para:

- Reclutamiento y selección de voluntarios
- Orientación de voluntarios respecto de la organización y el trabajo
- Sesión informativa y formación de voluntarios para ayudar en emergencias
- Desarrollo de planes de contingencia.

(véase las plantillas A-D)

Respecto de la reclutamiento y selección de voluntarios (véase la plantilla A), algunos voluntarios tienen experiencia previa en enfrentar eventos traumáticos en sus vidas y muchos pueden provenir de las comunidades afectadas. Particularmente en emergencias a gran escala, es probable que muchos voluntarios hayan estado afectados directamente y su participación en los esfuerzos de ayuda pueden ser terapéuticos para ellos.

Prestar asistencia como voluntarios puede empoderarlos, dar significado a su propia experiencia, ayudarlos a sentirse parte de una comunidad más grande, y sentir que están marcando una diferencia. Sin embargo, también es importante seleccionar a los voluntarios en la situación, tanto como sea posible, para estar seguros de que están a la altura de las tareas de ayuda en emergencias. Si bien algunas Sociedades Nacionales tienen recursos para seleccionar a los voluntarios



espontáneos en el mismo lugar, en las consecuencias inmediatas de una crisis cuando las personas enfrentan situaciones de vida y muerte, quizás no sea posible para usted hacer esto.

Una semana aproximadamente después de la crisis inmediata, cuando el personal y los voluntarios están juntos y la organización está funcionando de manera más sistemática, entonces podrá seleccionar mejor a los voluntarios.

En el proceso de selección, es importante evaluar la manera en que los voluntarios comprenden y pueden lidiar con sus experiencias previas. Deberían tener una determinada distancia emocional de las experiencias difíciles y ser conscientes de que el trabajo en emergencias también puede despertar sentimientos del pasado. La selección puede ayudar a identificar a aquellos voluntarios que pueden resultar abrumados por trabajar en entornos de crisis (Véase la herramienta 10 para conocer las preguntas modelo que puede utilizar cuando selecciona voluntarios potenciales).

Una vez seleccionados los voluntarios, considere la importancia de la orientación, sesión informa-

tiva y formación (véase las plantillas B y C). Por ejemplo, la formación equipa tanto a los voluntarios como a otros miembros del personal y gerentes en técnicas básicas de apoyo, como los primeros auxilios psicológicos y el apoyo entre pares. En la sección 4 se describen los primeros auxilios psicológicos y se bosqueja el apoyo entre pares en más detalle al final de este capítulo. La formación de los gerentes de línea es especialmente importante para los voluntarios para asegurar que tienen el conocimiento y las herramientas para proporcionar apoyo cuando se necesita.

Otra medida del “antes” es poner en práctica los planes de contingencia dentro de su Sociedad Nacional (véase la plantilla D). El desarrollo de planes de contingencia con anticipación puede ayudar a las Sociedades Nacionales a estar preparadas para emergencias particularmente difíciles o abrumadoras. Cuando los planes están en vigencia, asegúrese de que los voluntarios y gerentes conocen sus papeles y responsabilidades en relación al cuidado de sí mismos y del equipo y cómo acceder al apoyo adicional cuando lo necesiten. Es también esencial que los planes de



PLANTILLA A: CAPTACIÓN Y SELECCIÓN

Básico

Al reclutar y seleccionar voluntarios potenciales, actualmente:

- ¿Analiza las tareas que pueden llevar a cabo en situaciones difíciles?
- ¿Enfatiza la importancia de su bienestar?
- ¿Pregunta cuáles son sus recursos y estrategias para lidiar con el estrés?
- ¿Pregunta de manera rutinaria sobre su experiencia previa en crisis o eventos estresantes, cómo los afrontaron y cómo se sienten ahora sobre esos eventos?

Adicional

Actualmente:

- ¿Enfatiza la responsabilidad compartida del voluntario y la Sociedad Nacional para asegurar su bienestar?
- ¿Brinda información sobre el apoyo psicosocial a disposición de los voluntarios?
- ¿Tiene directrices de selección y reclutamiento y forma al personal en tales directrices?
- ¿Selecciona a los voluntarios utilizando personal profesional para responder a las crisis o personal psicosocial?



PLANTILLA B: ORIENTACIÓN

Básico

Al orientar a los voluntarios en la organización y el trabajo en situaciones de crisis, actualmente:

- ¿Proporciona información sobre el estrés del trabajo en emergencias y cómo puede tener impacto en su bienestar?
- ¿Habla sobre las buenas estrategias de cuidado de sí mismo y del equipo?
- ¿Pregunta a los voluntarios qué clase de estrategias utilizan y qué apoyo sería más útil recibir de los miembros de su equipo y supervisores?

Adicional

Actualmente:

- ¿Proporciona información, tanto verbal y escrita, sobre el estrés y afrontamiento en sus charlas y materiales de orientación?
- ¿Proporciona información verbal y escrita sobre los recursos de apoyo psicosocial a disposición para voluntarios a través de la Sociedad Nacional, incluidos los detalles de contacto para las derivaciones?



PLANTILLA C: SESIÓN INFORMATIVA Y FORMACIÓN

Básico

Al informar y capacitar a los voluntarios para responder a una emergencia específica, actualmente:

- ¿Incluye información sobre el estrés específico pertinente a la situación de crisis (por ej. tener que enfrentar la muerte o lesiones graves)?
- ¿Enfatiza la importancia del cuidado de sí mismo y del equipo?
- ¿Evalúan juntos la preparación del voluntario para la misión?
- ¿Explica a los voluntarios cómo pueden tener acceso al apoyo de su supervisor o sus pares?
- ¿Incluye los primeros auxilios psicológicos (PAP) en la formación de primeros auxilios para el personal y voluntarios?
- ¿Forma a todos los gerentes de línea y supervisores en PAP individual y de grupo?
- ¿Hace que el personal que responde a las crisis comparta sus experiencias durante la formación para normalizar las reacciones ante el estrés, enfatiza el cuidado de sí mismo y la importancia de aceptar el apoyo?

Adicional

Actualmente:

- ¿Explica cómo los voluntarios pueden tener acceso al apoyo de su supervisor o pares?
- ¿Enfatiza la importancia de asistir a las reuniones individuales y de equipo para obtener apoyo y supervisión?
- ¿Brinda los detalles de contacto e instrucciones para que los voluntarios tengan acceso al apoyo psicosocial confidencial (por ej. de un profesional de salud mental)?
- ¿Forma a todos los voluntarios en el reconocimiento de los síntomas de estrés y del cuidado de sí mismos y del equipo básicos?
- ¿Se asegura que los gerentes tienen las herramientas para brindar apoyo individual y de grupo en situaciones de crisis?
- ¿Forma a todos los gerentes en cómo y cuándo remitir voluntarios para apoyo psicológico profesional?



Esta es una situación única. Nunca he trabajado en una situación como esta antes, donde las personas han sido trasladadas a causa de un riesgo nuclear y no saben cuándo podrán regresar a sus hogares, ni si podrán hacerlo algún día. Algunas personas están enojadas y otras no.

Keiko, psicóloga de la Cruz Roja japonesa después del triple desastre en marzo de 2011



PLANTILLA D: PLANIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS

Básico

Al planificar eventos graves inesperados, actualmente:

- ¿Tiene un plan para apoyar a los voluntarios que trabajan en circunstancias especialmente difíciles (por ej. en la organización o por remisión)?
- ¿Conoce los recursos y mecanismos de remisión actualizados en su área?
- ¿Tiene un rubro en su presupuesto anual para los fondos para cubrir las intervenciones psicosociales para los voluntarios en circunstancias difíciles, en caso de que surjan?
- ¿Conoce quién tiene la autoridad de liberar fondos para las intervenciones?

Adicional

Actualmente:

- ¿Tiene en vigencia un sistema de remisión, donde los voluntarios proporcionan apoyo semiprofesional, supervisados por profesionales?
- ¿Tiene en vigencia un sistema de remisión para el apoyo psicológico profesional, confidencial?
- ¿Tiene en vigencia un sistema para supervisar y ofrecer apoyo a los gerentes de línea que proporcionan apoyo a los voluntarios?



PREGUNTAS SIMPLES SOBRE EL ESTADO EMOCIONAL DE UNA PERSONA

Algunas preguntas simples para hacer con la finalidad de evaluar el estado emocional del voluntario son:

- “¿Cómo es su situación actual?”
- “¿Perdió a alguien en la emergencia?”
- “¿Cómo se siente ahora sobre lo que le sucedió a usted/su familia?”
- ¿Cuánto tiempo tiene libre para ayudar?”
- “¿De qué manera cree que puede ayudar y existen determinadas cosas que podrían resultar demasiado difíciles de hacer?”

Recuerde que si los voluntarios están en shock, aún es posible que puedan llevar a cabo y beneficiarse de algunas tareas rutinarias simples de asistencia.



“Mi casa se desplomó en el terremoto ... esa noche me encontré caminando en las calles. No sabía qué hacer ni a dónde ir. Después de unos días me acerqué al equipo psicosocial de la Cruz Roja para convertirme en voluntario. Después del primer día de formación, ya me sentía mejor. El formador me escuchó y aprendí que también podía escuchar a los demás. Antes me preguntaba qué podía hacer ... cómo recomenzar mi vida. Después de la formación, había recuperado la esperanza.”

Erline Francois, voluntario de la Cruz Roja de Haití.

contingencia estén incluidos en el presupuesto y que el procedimiento para liberar los fondos sea claro y simple. De esta manera, el apoyo puede realizarse rápidamente para ayudar a los voluntarios en situaciones de crisis agudas.

DURANTE: Monitoreo y apoyo

Una de las medidas de apoyo más importantes que puede poner en práctica como gerente durante la emergencia es crear una atmósfera de apoyo y comunicación abierta para los voluntarios, de manera que se sientan cómodos para so-

“Tendría que decir que ha sido un gran desafío. Es una experiencia completamente nueva para mí. Me convertí en miembro del grupo de voluntarios de la Cruz Roja hace un par de años, pero esta es mi primera situación de emergencia así que tuve que recurrir a algunas de mis anteriores habilidades como maestra de escuela. Creo que las personas se han manejado extremadamente bien y creo que se debe a que se han sentido apoyadas. Los equipos de la CR con los que he trabajado han sido fenomenales y también creo que lo importante es que han sido personas locales y por ese motivo es que sigo en esto tanto tiempo.”

Gail Hogg, quien trabajó como voluntaria para la Cruz Roja australiana después de las inundaciones de 2011 en Victoria State.



Fotografía: Rodney Dekker

licitar apoyo cuando lo necesiten. Como gerente de línea o supervisor, sea proactivo en la creación de una cultura de apoyo mutuo del equipo al:

- Hablar abiertamente sobre el estrés y apoyo psicosocial, para que los voluntarios se sientan capaces de expresar sus sentimientos y preocupaciones sin temor a las consecuencias.
- Mejorar el sentimiento de pertenencia y unidad a través de reuniones periódicas del equipo.
- Ponerse a disposición para conversaciones privadas o de supervisión con los voluntarios.
- Comunicarse con los voluntarios que usted cree pueden estar angustiados o en necesidad de apoyo.
- Respetar la confidencialidad al crear un entorno seguro para que los voluntarios busquen apoyo.

Aliente a los voluntarios a utilizar las buenas estrategias de cuidado de sí mismos como parte de su responsabilidad con el bienestar. Existen muchas cosas que los voluntarios pueden hacer – y ya hacen – para cuidar de sí mismos mientras trabajan en situaciones difíciles. Ser maduro y activo acerca del cuidado personal no solo ayuda a los voluntarios a sobrellevar los rigores del trabajo en emergencias, también les permite ayudar a los beneficiarios de manera más eficaz. Véase la herramienta 11 para conocer los recordatorios de cuidado personal que puede incluir en sus mensajes a los voluntarios o utilizarlos en folletos.

Como gerente, preste especial atención a los voluntarios expuestos a eventos críticos en el cumplimiento del deber. Si tiene redes de apoyo

y recursos de remisión en vigencia, asegúrese de que están preparados y listos para ser utilizados. Por ejemplo, movilice a los voluntarios y al personal que están formados en primeros auxilios psicológicos y apoyo entre pares para asistir donde sea adecuado. Quizás quiera alertar a los recursos de remisión que tenga – como el personal de apoyo profesional y semiprofesional dentro o fuera de la agencia – para que estén alerta, en caso de necesidad. Recuerde que los gerentes y supervisores también pueden necesitar apoyo adicional y supervisión, mientras asisten a los voluntarios que están afectados directamente.

Considere los procedimientos y estrategias que actualmente tiene vigentes en su Sociedad Nacional respecto de:

- E. reuniones de equipo
- F. monitoreo del estrés individual y del equipo
- G. supervisión y formación adicional
- H. apoyo entre pares y derivación.

(véase las plantillas E-H)

Cuando un miembro del personal, voluntario o equipo de respuesta es afectado por un evento crítico, considere proporcionar información y apoyo no solo a quienes están afectados, sino también a otros implicados en la respuesta. Los amigos y colegas de quienes están directamente afectados también pueden necesitar seguridad e información adecuada. Proporcionar algunos datos sobre la situación ayudará a disipar los rumores.



“Después de 10 años de trabajo en la respuesta a emergencias, sentí que comenzaba a responder muy lentamente ante situaciones importantes que exigían una rápida toma de decisiones. Sentía que me movía en cámara lenta. Recuerdo preguntarme si así era como se sentía el agotamiento. No quería averiguarlo, entonces puse el freno. Había visto colegas que se habían golpeado con la pared y terminaron agotados, y les llevó un año o dos recuperarse.”

Hortence



11

RECORDATORIOS DEL CUIDADO PERSONAL PARA VOLUNTARIOS

- Si se siente abrumado por la situación o por sus deberes, trate de concentrarse por un tiempo en tareas simples y rutinarias. Informe a sus pares y supervisores cómo se siente y téngase paciencia.
- Si experimenta un evento crítico, hable con alguien sobre sus pensamientos y sentimientos puede ayudarle a procesar y aceptar cualquier experiencia desagradable.
- Algunas reacciones son normales e inevitables al trabajar en circunstancias difíciles
- Cuide su propio cuerpo y mente.
- Duerma y descansa lo suficiente.
- Limite el consumo de alcohol y tabaco.
- Si tiene dificultad para dormir o se siente ansioso, evite la cafeína especialmente antes de la hora de dormir.
- Haga ejercicios para aliviar la tensión.
- Coma alimentos saludables y en horarios regulares.
- Mantenga el contacto con sus seres queridos.
- Hable sobre sus experiencias y sentimientos (incluso los que parecen aterradores o extraños) con colegas o personas de confianza.
- Escuche lo que dicen los demás sobre cómo el evento los ha afectado y cómo lo afrontaron. Pueden compartir puntos de vista útiles.
- Exprese sus sentimientos a través de actividades creativas, como el dibujo, la pintura, la escritura o la música.
- Tómese tiempo para jugar y divertirse.
- Trate de relajarse conscientemente al hacer cosas que disfrute, o actividades de relajación o yoga.



PLANTILLA E: REUNIONES DE EQUIPO

Básico

Al llevar a cabo reuniones de equipo, actualmente:

- ¿Informa a los voluntarios al comienzo de cada día de trabajo para prepararlos y alentarlos?
- ¿Evalúa a los voluntarios al final de cada día para preguntar qué experimentaron y cómo lo están afrontando?
- ¿Crea una cultura de apoyo entre los miembros del equipo y la apertura para buscar ayuda y apoyo cuando se necesita?

Adicional

Actualmente:

- ¿Celebra reuniones de equipo adicionales, rutinarias durante el trabajo en circunstancias especialmente difíciles?
- ¿Celebra reuniones de equipo especiales, si los voluntarios mismos están afectados por un evento crítico, para proporcionar información, evaluar necesidades y ofrecer apoyo adicional?



PLANTILLA F: MONITOREO DEL ESTRÉS INDIVIDUAL Y DEL EQUIPO

Básico

Al monitorear el estrés individual y del equipo, actualmente:

- ¿Establece y garantiza que los voluntarios tomen descansos del trabajo y tengan tiempo libre durante las emergencias para ir a sus hogares a descansar?
- ¿Se comunica con los voluntarios individuales y los equipos para observar cómo lo están afrontando y cómo se llevan?
- ¿Alienta las buenas estrategias de cuidado personal y del equipo?

Adicional

Actualmente:

- ¿Rota a los voluntarios que están realizando tareas particularmente difíciles a trabajos menos estresantes para darles un respiro?
- ¿Crea un calendario de turnos para los voluntarios que trabajan muchas horas en una emergencia sostenida de manera que ningún voluntario trabaje demasiado?
- ¿Proporciona PAP a nivel individual y de grupo cuando se necesita?
- ¿Establece reuniones de rutina para todo el personal y los voluntarios que trabajan en entornos particularmente difíciles para que se comuniquen con una persona que proporciona apoyo psicosocial (semi) profesional?



14

PLANTILLA G: SUPERVISIÓN Y FORMACIÓN ADICIONAL

Básico

Al supervisar y formar voluntarios, actualmente:

- ¿Se asegura que los gerentes estén accesibles para los voluntarios que necesitan supervisión o apoyo?
- ¿Les ofrece a los voluntarios oportunidades de supervisión en intervalos regulares durante una respuesta a la emergencia?
- ¿Supervisa a los voluntarios en el lugar durante su trabajo en el terreno?

Adicional

Actualmente:

- ¿Asegura que los gerentes tengan acceso a la supervisión de apoyo por parte de profesionales?
- ¿Proporciona capacitación adicional según la necesidad de los voluntarios que responden en circunstancias especialmente difíciles?
- ¿Proporciona a los gerentes capacitación adicional según la necesidad para el apoyo de los voluntarios, incluidos una actualización de la formación en PAP y apoyo entre pares?



15

PLANTILLA H: APOYO ENTRE PARES Y DERIVACIÓN

Básico

Al implementar el apoyo tanto entre pares como a nivel profesional de los voluntarios, actualmente:

- ¿Alienta a los miembros del equipo a cuidarse mutuamente?
- ¿Hace que los voluntarios trabajen en parejas en entornos difíciles?
- ¿Establece “sistemas de compañeros” para el apoyo mutuo entre los miembros del equipo?
- ¿Desarrolla un sistema de remisión para el apoyo del voluntario dentro de la organización o con consejeros que estén a disposición localmente (incluidos aquellos de comunidades de fe)?
- ¿Comparte información con los voluntarios sobre cómo acceder al apoyo a disposición de manera confidencial?

Adicional

Actualmente:

- ¿Desarrolla y activa redes de apoyo entre pares?
- ¿Proporciona supervisión de apoyo entre pares por personal con formación o semiprofesionales?
- ¿Desarrolla y mantiene actualizado un listado de recursos de apoyo psicosocial (semi) profesional para los voluntarios que necesiten derivación?
- ¿Proporciona derivación oportuna y confidencial a un profesional a los voluntarios que necesiten apoyo adicional o a aquellos expuestos a eventos críticos?

“Fue abrumador. Los medios estaban en todos lados y estábamos rodeados por grupos de policías armados. Todo el evento fue de alguna manera aislado y encapsulado. Recuerdo que había 10 o 12 coches fúnebres en fila. No se está realmente preparado para tales situaciones ... te pones en piloto automático y te concentras en el trabajo que tienes por delante. No podíamos cambiar lo que había sucedido. Sin embargo, traté de prepararme mentalmente según lo que había visto en los medios y estuve feliz de haber ido. Hubiera sido difícil quedarme sentado en casa y estoy agradecido de haber podido hacer algo. Después tuvimos un excelente seguimiento, no se permitió que ninguno de nosotros se fuera sin antes haber hablado con un psicólogo y afortunadamente no he tenido ningún problema desde entonces.”

Andreas Brosø, voluntario de la Cruz Roja Noruega que ayudó después de la matanza masiva en Utøya en julio de 2011.



DESPUÉS: Reflexionar y remitir

Después de presenciar y trabajar en una situación de crisis, no se debe esperar que los voluntarios regresen de inmediato a su “vida habitual.” Aliéntelos a tomarse tiempo para descansar, reconectarse con los seres queridos y retomar lentamente las rutinas habituales, de ser posible.

Muchas personas procesarán la experiencia de vivir o trabajar en una emergencia a lo largo del tiempo, reflexionando sobre lo que aprendieron, los dilemas éticos o morales que encontraron y el sufrimiento humano que hayan visto. Asista a los voluntarios en la comprensión y la aceptación de experiencias en la emergencia al proporcionar espacio y tiempo para la reflexión.

En reuniones individuales y de equipo, los voluntarios pueden compartir sentimientos, dar y recibir opiniones sobre el trabajo y su papel y ser reconocidos y valorados por el trabajo que han realizado. Invertir tiempo para escuchar a los voluntarios respetando sus opiniones los ayuda a mantenerse motivados y comprometidos para ayudar en el futuro. Este también es un momento para que la organización y los voluntarios puedan hablar sobre las lecciones aprendidas en la respuesta y el apoyo que recibieron, para poder efectuar mejoras en el futuro.

El proceso de recuperación puede ser diferente para cada voluntario, y no existe un tiempo establecido para la duración de la recuperación. En situaciones de crisis prolongadas, la situación personal del voluntario puede continuar siendo un desafío. Además, algunos pueden luchar con las abrumadoras exigencias que encontraron y lo que pudieron y no pudieron hacer para ayudar a otros en situaciones terribles. Aquellos expuestos a experiencias particularmente traumáticas o difíciles pueden necesitar apoyo adicional para recuperarse y aceptar sus experiencias. Si bien es posible que la ayuda profesional no esté a disposición en todos los contextos, trate de poner en práctica los recursos de derivación para el apoyo adicional cuando se necesite, incluidos el apoyo entre pares, la supervisión y la consulta profesional o semiprofesional.

Considere los procedimientos que actualmente tiene vigentes en su Sociedad Nacional para:

- I. Reflexión individual y en equipo
- J. Reconocimiento de los voluntarios
- K. Apoyo entre pares y remisión después de una crisis.

(véase la plantilla I-K)



PLANTILLA I: REFLEXIÓN INDIVIDUAL Y EN EQUIPO

Básico

Al ayudar a los voluntarios a reflexionar sobre sus experiencias en la emergencia, actualmente:

- ¿Reúne a los miembros del equipo después de finalizada la crisis para la reflexión y reconocimiento de su trabajo?
- ¿Se reúne en forma individual con los voluntarios después de finalizada la crisis para reflexionar y evaluar su necesidad de apoyo adicional?
- ¿Aprovecha la oportunidad en reuniones individuales o de equipo para ofrecer información sobre sentimientos comunes después del trabajo en una crisis y cómo lidiar con emociones difíciles?

Adicional

Actualmente:

- ¿Organiza reuniones individuales o del equipo con personas del apoyo psicosocial (dentro de la organización o con fuentes externas) para proporcionar información sobre el estrés y afrontamiento?
- ¿Hace que los gerentes u otro personal designado se contacte con los voluntarios por teléfono o en persona 1 mes después de la respuesta a la crisis para evaluar su bienestar y necesidad de apoyo adicional?
- ¿Pide a los voluntarios sus comentarios sobre el apoyo psicosocial que se les brindó antes, durante y después de la respuesta a la crisis con la finalidad de hacer mejoras en el futuro?



PLANTILLA J: RECONOCIMIENTO DE LOS VOLUNTARIOS

Básico

Para reconocer el trabajo de los voluntarios en la emergencia, actualmente:

- ¿Agradece a los voluntarios y reconoce su trabajo individualmente y en reuniones de equipo?
- ¿Proporciona una muestra de reconocimiento o carta a los voluntarios?

Adicional

Actualmente:

- ¿Organiza eventos formales e informales, rituales o ceremonias para reconocer y valorar el trabajo de los voluntarios, después de finalizada la crisis?
- ¿Les asegura algo de visibilidad, por ej. en boletines y revistas?



Japón. Fotografía: Rob Few/FICR-Independiente

3.4 Apoyo entre pares

El apoyo entre pares es un enfoque muy eficaz para ayudar a los voluntarios a lidiar con situaciones angustiantes y aprovecha los recursos dentro de la organización y entre los voluntarios. Como lo sugiere el nombre, “apoyo entre pares” significa ofrecer asistencia a alguien en el mismo nivel de quien la ofrece. El apoyo entre pares es un proceso activo y exige que los pares se comprometan a apoyarse entre sí y a crear el tiempo y el espacio para hablar juntos sobre reacciones, sentimientos y cómo lidiar con ellos. Los siguientes son elementos clave del apoyo entre pares:

- Preocupación, empatía, respeto y confianza
- Escucha activa y comunicación eficaz
- Papeles bien definidos
- Trabajo en equipo, cooperación y resolución de problemas
- Debate de la experiencia de trabajo.

El apoyo entre pares en general puede suceder con rapidez, una vez que se han puesto en práctica los sistemas de apoyo entre pares. Con frecuencia el apoyo entre pares es suficiente para evitar que los voluntarios con estrés desarrollen otros problemas. Aprenden uno del otro sobre las maneras de afrontamiento y también desarrollan aún más sus propias habilidades de afrontamiento al ayudarse entre sí. Los que brindan apoyo comparten experiencias y proporcionan asistencia de corto plazo entre sí, pero NO son consejeros y el objetivo del apoyo entre pares no es reemplazar la ayuda profesional. El personal de apoyo psicosocial profesional puede jugar un papel en la formación y supervisión de los que brindan apoyo entre pares, y ayudarlos a identificar problemas y derivar a los pares que necesitan apoyo

profesional adicional. Cuando utilice derivación externa, asegúrese de que tengan un profundo conocimiento y comprensión de la Sociedad Nacional y del trabajo que hacen los voluntarios.

Existen muchas maneras de proporcionar apoyo entre pares. El apoyo informal incluye los “sistemas de compañeros”, donde dos voluntarios o un voluntario y un miembro del personal forman un equipo para cuidarse y apoyarse entre sí. Pueden trabajar juntos en el terreno, mejorando la seguridad y comunicándose entre sí a lo largo del día para controlar cómo la otra persona está afrontando su trabajo. El compañero también puede sugerir que el voluntario tome un descanso, si observa que surgen signos de estrés, o incluso recomendarle que deje de trabajar si el estrés es serio. Un “compañero” puede también estar a disposición después de que termine la emergencia para reflexionar juntos sobre la experiencia.

Incluso los profesionales utilizan el “sistema de compañeros”. En Japón después del terremoto, tsunami y desastre nuclear, se les preguntó a dos profesores de psicología muy experimentados cómo lidiaron con la situación. El Profesor Kazuki Saito respondió: “Es muy importante que los dos siempre trabajamos juntos, no hubiéramos podido hacerlo solos. A esto se denomina el “sistema de compañeros”. También puede ser útil formar parejas con personal o voluntarios experimentados con quienes tienen menos experiencia, particularmente si es el primer trabajo del voluntario en un entorno de crisis. La persona experimentada puede servir como recurso para el nuevo voluntario con consejos prácticos para el afrontamiento, la seguridad y el apoyo y los detalles del trabajo del voluntario con la Sociedad Nacional.

“Estuve trabajando como voluntario psicosocial después de las inundaciones en 2010 y 2011 en Pakistán. Con frecuencia facilitaba los juegos con grandes grupos de niños. Algunos días había hasta 70 niños participando en actividades lúdicas. Un día había un niño de alrededor de nueve años. Tenía una incapacidad a causa de la polio y quería tanto estar en el juego de pelota, solo podía estar parado, pero no podía correr. Entonces, participaba lo mejor que podía. Cuando nos íbamos, me suplicó que le diera una pelota. Me sentí tan mal, porque yo también amo jugar al cricket, y sentí su dolor y sus necesidades. Sabía con qué intensidad quería ser parte del grupo. Era contrario a las normas entregar juguetes, pero llamé al gerente del programa y le expresé mis sentimientos. Me dio su autorización para flexibilizar las normas una vez. Aún creo que hice lo correcto y estoy feliz porque el gerente del programa me comprendió.”

Shakeel Birmani, Sociedad de la Media Luna Roja de Pakistán.



18

PLANTILLA K: APOYO DE LOS PARES Y DERIVACIÓN DESPUÉS DE UNA CRISIS

Básico

Para continuar apoyando a los voluntarios después la crisis, actualmente:

- ¿Alienta a los miembros del equipo a continuar estando en contacto entre sí para apoyar a los pares después de la respuesta a la crisis?
- ¿Remite a los voluntarios para apoyo adicional según su necesidad y cuando sea posible dentro de la organización (por ej. para apoyo entre pares o personal formado en apoyo psicosocial)?

Adicional

Actualmente:

- ¿Ofrece a los que brindan apoyo entre pares, supervisión por parte de (semi) profesionales?
- ¿Remite a los voluntarios para apoyo psicológico profesional y confidencial a través de redes de remisión dentro o fuera de la organización?



ESTRATEGIAS PARA FORMALIZAR EL APOYO ENTRE PARES

Para formalizar el apoyo entre pares en su Sociedad Nacional, considere las siguientes estrategias:

- Proporcionar capacitación en la manera de ser un voluntario que brinda apoyo de manera eficaz, incluidos la capacitación sobre de habilidades de comunicación, primeros auxilios psicológicos y cómo reconocer y remitir a los pares que necesitan ayuda adicional.
- Proporcionar una supervisión regular para los voluntarios que brindan apoyo con un (semi) profesional.
- Organizar a los voluntarios dispuestos en equipos de voluntarios que brindan apoyo para comunicarse con otros voluntarios, particularmente a los nuevos voluntarios. Este equipo puede conectarse con pares en las diferentes fases, antes, durante y después de la emergencia, para elevar la consciencia del apoyo a disposición y proporcionar asistencia.
- Organizar los grupos de voluntarios que brindan apoyo, dirigidos por voluntarios experimentados y formados o por un (semi) profesional. Las reuniones en grupos pueden reducir cualquier temor o estigma sobre la expresión de las emociones y la búsqueda de ayuda.



CONSEJOS PARA LOS VOLUNTARIOS QUE BRINDAN APOYO ENTRE PARES

Para trabajar en situaciones angustiantes, todos los miembros del equipo necesitan apoyarse mutuamente. Los siguientes consejos pueden ayudar a todos los voluntarios a ofrecer apoyo entre pares de la mejor manera – quizás quiera usar la lista como parte de sus mensajes o distribuirla como folleto:

Consejos para voluntarios que brindan apoyo entre pares

- 1. Estar a disposición** Si le piden proporcionar apoyo, trate de estar a disposición. Si bien no todos querrán hablar, las personas que han atravesado una experiencia angustiante en general valoran saber que alguien está allí para ellos. Estar a disposición sin ser invasivo.

- 2. Manejar la situación y ubicar recursos** De ser necesario, ayude a asegurar que la persona está segura, protegida, tiene algo de privacidad y acceso a la ayuda que necesita, por ej. un médico si está lesionada.

- 3. Proporcionar información** Proporcionar a la persona la información precisa, si la tiene, para ayudarlos a colocar su situación en una perspectiva más objetiva y fácil de manejar.

- 4. Asistir a una persona a establecer el control personal** Respete la capacidad de la persona para tomar decisiones y manejar la situación. Escuche y apóyelos como un colega en iguales condiciones a tomar decisiones. Permítales expresar sentimientos sin emitir juicio.

- 5. Alentar** Algunas personas se sienten culpables, se culpan a sí mismos o pierden el sentido de autoestima durante situaciones estresantes. Aliente a la persona a tener una visión más positiva, ofreciendo explicaciones y pensamientos objetivos, alternativos.

- 6. Mantener la confidencialidad** La confidencialidad es la piedra angular de todo el apoyo entre pares. Es esencial para la integridad del proceso en su totalidad. No comparta la historia de su colega con otros ni proporcione sus detalles a otros. Si otros voluntarios preocupados le hacen preguntas, sugiérales que hablen directamente con la persona.

- 7. Proporcionar seguimiento** En algunas ocasiones puede ser adecuado proporcionar algún seguimiento para la persona que está ayudando, llamándolos o comunicándose con ellos en persona. Cuando realice el seguimiento, tenga un perfil bajo y no sea invasivo, pero mantenga las promesas que haya hecho de seguir en contacto.



**Primeros auxilios
psicológicos
para voluntarios**

4
SECCIÓN



Los primeros auxilios psicológicos (PAP) son una piedra angular del apoyo ofrecido por el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja a los sobrevivientes de emergencias y personas afectadas por conflictos. En este capítulo, analizaremos la manera en que el personal y los voluntarios también pueden utilizar PAP para apoyarse mutuamente.

Los tipos de eventos angustiantes que el personal y los voluntarios pueden encontrar incluyen los siguientes:

- Presenciar la muerte, lesiones graves o destrucción
- Escuchar historias traumáticas de sobrevivientes de emergencias
- Ser ellos mismos lesionados en cumplimiento del deber
- Encontrarse con episodios de enojo, amenazas o hechos de violencia reales
- Escuchar historias sobre abusos o presenciar la lesión de niños
- Estar directamente afectados por la emergencia, ellos o sus familias

Recuerde que los voluntarios que trabajan en una situación de crisis prolongada pueden estar repetidamente expuestos a historias y eventos angustiantes o pueden sufrir de estrés crónico.

Cada persona responde de manera diferente a eventos muy angustiantes, dependiendo de sus recursos personales para el afrontamiento, de cómo perciben lo que ha sucedido y del apoyo que reciben de otros. Cuando los voluntarios experimentan un evento muy angustiante, algunos pueden sentirse abrumados, vulnerables, ansiosos, inseguros o confundidos. Pueden experimentar repentinos trastornos emocionales, dolor, enojo o una sensación de desesperanza, o

incluso sentirse apáticos e insensibilizados.

Los voluntarios que están en shock o en crisis pueden tener dificultad para pensar con claridad y saber qué hacer, para lidiar con la situación y cómo ayudarse a sí mismos. Su sentido del tiempo puede estar perturbado, y pueden sentirse muy vulnerables o no comprender qué se dice y hace. Otros pueden afrontar relativamente bien un evento angustiante en el momento, pero tienen pensamientos y sentimientos relacionados a él más tarde.

Esta sección la dedicaremos a:

1. **¿Qué es PAP?**
2. **Ofrecer PAP: Comunicación de apoyo y ayuda práctica**
3. **Conducta ética**
4. **Cuándo y cómo remitir a un voluntario que necesite apoyo adicional.**

4.1 ¿Qué es PAP?

PAP es un apoyo cuidadoso, que se ofrece a los voluntarios que han experimentado un evento o situación muy angustiante. Implica demostrar calidez y empatía y escucharlos. Implica también hacer que lo que los rodea sea seguro para ellos y ayudarlos a lidiar con las necesidades y problemas prácticos. Con este apoyo, el voluntario puede fortalecerse y recuperar la capacidad de pensar y cuidar de sí mismo y de los demás.

La siguiente es una guía detallada para proporcionar PAP a los voluntarios. Esto puede utilizarse como un folleto para que los voluntarios lo lleven al terreno (véase la herramienta 21):

“Una niña iraquí de seis años dibujaba círculos rojos y negros una y otra vez. Le pregunté qué estaba dibujando. “Estoy dibujando a mi hermano”, respondió. Resultó que la niña había visto cómo su hermano había volado por los aires, y lo estaba dibujando como lo vio por última vez. Al escuchar el trauma de la niña sentí una gran tristeza y gradualmente me deprimí. Si bien para mí es simplemente una historia, para ella, es una parte de su vida.”

Bisher, 25 años, voluntaria de Media Luna Roja Árabe Siria..

PAP: UNA GUÍA DETALLADA

- Contacte al voluntario como su supervisor o quien le brinda apoyo entre pares.
- De ser posible y necesario, retire al voluntario de la situación angustiante a un lugar seguro y limite su exposición a vistas, sonidos u olores perturbadores.
- Proteja al voluntario de observadores, otros miembros del personal o voluntarios curiosos y de los medios.
- Asegúrese de que el voluntario esté lo suficientemente abrigado y ofrezca una manta de ser necesario.
- Proporcione al voluntario la alimentación y líquidos adecuados, pero evite el alcohol.
- Si debe dejar al voluntario, asegúrese de que alguien se quede con él.
- Pregunte si el voluntario está cansado y necesita un lugar para descansar o un lugar al que ir.
- Pregunte al voluntario qué ha sucedido y escuche sus experiencias, preocupaciones y sentimientos. Si no desean hablar, simplemente permanezca junto a ellos.
- Tranquilícelos en cuanto a que su reacción es entendible, en vista de lo que recién han experimentado.
- Pregunte al voluntario si tiene a alguien que lo cuide o alguien con quien hablar en su hogar. Ayúdelo a conectarse con sus seres queridos.
- Proporcionar información fáctica sobre dónde y cómo pueden obtener servicios o recursos específicos.

“El grupo de búsqueda y rescate de Christchurch con frecuencia no tenía energía ni agua cuando se iba a casa al final del día. Sus miembros estaban equilibrando su propia respuesta personal a lo que le había sucedido a su ciudad, además de trabajar como voluntarios todos los días y algunas de estas personas estaban realmente afectadas,” comenta Kristen Proud de la Cruz Roja Australiana quien fue enviada a Nueva Zelanda después del terremoto en Christchurch para ayudar a establecer un programa de apoyo psicosocial y también asistir al personal y voluntarios de la Cruz Roja. Ella explica que las personas tendrán naturalmente una gran respuesta emocional a un evento importante como un desastre natural o un terremoto. “Cada persona que está implicada ha sido afectada y eso rebota y los acompaña a sus hogares. Afecta a sus familias, afecta a sus amigos. Creo que brindar el apoyo psicosocial en forma inmediata, como la Cruz Roja de Nueva Zelanda pudo identificar, fue realmente útil para ellos y ayudó a asegurar que su personal se recuperará de esto.”

Kristen Proud de la Cruz Roja australiana



Fotografía: David Wetthey

4.2 Comunicación de apoyo y ayuda práctica

Ofrecer PAP con eficacia implica la comunicación de apoyo, como también los cuidados generales y ayuda práctica. Si bien nos comunicamos e interactuamos mutuamente todos los días, la “comunicación de apoyo” es una habilidad que requiere una consciencia especial de las propias palabras y lenguaje corporal y la propia actitud y atención al voluntario en situación de peligro. Esto incluye mostrar empatía, cuidado y preocupación; escuchar con atención y sin emitir juicio y mantener la confidencialidad.



22

CUATRO ELEMENTOS CLAVE DE PAP

Mantenga estos cuatro elementos clave en mente al ofrecer PAP a los voluntarios:

1. Cercanía
2. Escuche con atención
3. Acepte los sentimientos
4. Proporcione cuidados generales y ayuda práctica.

1. Cercanía

Una persona en crisis pierde temporalmente su sentido básico de seguridad y confianza en el mundo. El mundo puede repentinamente parecer peligroso, caótico o inseguro y los voluntarios pueden incluso perder su creencia en la bondad de la especie humana. Los supervisores o voluntarios que brindan apoyo entre pares pueden ayudar al voluntario a recuperar un sentido de seguridad y confianza al mantenerse cerca y recuperar la calma, incluso si el voluntario está muy ansioso o emocionalmente afectado. Está preparado para que algunos voluntarios puedan expresar estallidos de emociones violentas, como gritar o rechazar la ayuda. Mantenga el contacto con calma o manténgase cerca, en caso de que necesiten ayuda o si quisieran hablar sobre lo que ha sucedido.

Por encima de todo, sea auténtico, real y honesto con la finalidad de ayudar al voluntario afectado

para reconstruir un sentido de confianza y seguridad. Sea usted mismo y demuestre su calidez natural e interés por el voluntario en situación de peligro.

2. Escuche con atención

Tómese el tiempo para escuchar cuidadosamente la historia del voluntario. Contar su historia con frecuencia ayuda a los voluntarios a comprender y aceptar lo que han experimentado. Permita que los voluntarios sepan que usted está escuchando y prestándoles su atención sincera. Si está apoyando al voluntario en la escena de un accidente, escuche y hable con ellos con calma hasta que llegue más ayuda. Transmita que está escuchando con atención no solo con sus palabras sino también con su lenguaje corporal.

La comunicación no verbal incluye gestos, movimientos, expresiones faciales y sonidos, como suspiros o exclamaciones. Cada cultura tiene su propia manera particular de comportarse adecuadamente, pero en general es importante tener presente lo siguiente:

- Mire al voluntario cuando habla.
- Exhiba una postura abierta al mantener los brazos sin cruzar.
- Mantenga una distancia adecuada de manera de demostrar interés sin parecer demasiado invasivo o avasallante.
- Evite gestos o movimientos que puedan distraer.
- Tenga el contacto visual adecuado.
- Parezca calmado y relajado.

3. Aceptar los sentimientos

Mantenga la mente abierta a lo que el voluntario está diciendo y acepte sus sentimientos e interpretación de los eventos. No trate de corregir los hechos ni juzgue sus percepciones de la manera en que sucedieron las cosas. Tener empatía y respeto por la persona le ayudará a aceptar sus sentimientos. La empatía es la capacidad de ver y sentir desde el punto de vista de la otra persona y desplegar calidez humana. No importa las reacciones que el voluntario afectado pueda tener, demuestre una consideración sincera y positiva por el bienestar y el valor del voluntario afectado.



Fotografía: Philippa Croome, Daily Monitor

“Uno de los desafíos más grandes que encuentro al arriesgar mi vida, es cuando tengo que trabajar en momentos de insurgencias, como la reciente caminata al trabajo durante el conflicto. Como ser humano tengo la sensación inquietante de que una bala perdida podría fácilmente alcanzarme, pero dejo esos sentimientos detrás, y me concentro en salvar tantas vidas como sea posible. En algunas ocasiones, algunas de estas tragedias suceden cuando menos las esperas, por lo que repentinamente tenemos que salir a misiones de rescate sin suficiente equipo ni logística a nuestra disposición.”

Michael Seengeno, voluntario de la Cruz Roja de Uganda que fue “inmortalizado”, cuando rescató a un bebé de una casa en llamas.

4. Proporcionar cuidados generales y ayuda práctica

Cuando los voluntarios han experimentado una situación de crisis o están en shock, es una gran ayuda si alguien presta una mano con los asuntos prácticos. Eso puede incluir contactar a alguien que pueda estar con el voluntario, coordinar que se recoja a los niños de la escuela, conducir al voluntario a casa, o ayudar al voluntario a obtener atención sanitaria u otro apoyo según lo necesite.

Asegúrese de seguir los deseos del voluntario y no asumir demasiada responsabilidad. Más bien, apóyelos para que recuperen el control de su propia situación, sopesen sus opciones y tomen sus propias decisiones. Si bien el voluntario que ha atravesado un evento angustiante puede sentirse confundido o vulnerable en ese momento, aún es una persona con habilidades y recursos propios. Aliente su capacidad para ayudarse a sí mismos y empodérelos para que se sientan resilientes y con recursos. Mantenga un enfoque práctico y ayude a los voluntarios a comenzar a satisfacer sus propias necesidades.

4.3 Conducta ética

Al ofrecer PAP a un voluntario que está en una situación angustiante, observe las normas de la conducta ética. Recuerde los códigos de conducta para el personal y voluntarios de la Cruz Roja y Media Luna Roja. Cualquier miembro del personal o de apoyo entre pares que ofrezca PAP debería ser confiable y cumplir con lo que promete. Nunca se aproveche de una relación con un voluntario afectado. Respete su derecho de tomar sus propias decisiones, y sea sensible a sus pre-

guntas y necesidades.

La confidencialidad es una parte fundamental de la conducta ética al ofrecer PAP. Mantenga la confidencialidad de lo que comparta un voluntario afectado sobre sus sentimientos y experiencias, y los detalles de su situación. Mantener la confidencialidad asegura a todo el personal y los voluntarios que su privacidad se respetará, en caso de que necesiten apoyo (véase la herramienta 23).

“Perdí a mi primo en el tsunami. Era muy cercano a mí. Era mi mejor amigo. Nunca comprendí cómo pudo perder la vida tan joven. Estaba muy enojado con todo. Tenía frecuentes estallidos de ira con mi familia y amigos. Un día llegó un extranjero a nuestra escuela. Habló sobre nuestras emociones y cómo nos sentimos acerca del tsunami y la destrucción que muchos presenciamos.

Comencé a comprender lo que sucedió; también acepté los sucesos que había tenido que atravesar. Soy bueno para el dibujo. Esta persona de la Cruz Roja nos hizo dibujar sobre lo que sentíamos en las paredes de la escuela. Fue un buen ejercicio para mí compartir mis emociones. Estos ejercicios me ayudaron a manejar mi ira y ser una mejor persona. Más tarde, fui a nuestra filial local de la Cruz Roja en Galle y me uní como voluntario. Es un sentimiento de realización ayudar a los demás, especialmente a mi comunidad. Soy voluntario en particular en programas para escuelas con la finalidad de ayudar a los niños como yo que necesitan comprender y afrontar la destrucción que ha ocurrido.”

Saman Chyrasiri, voluntario de la Cruz Roja de Sri Lanka.



Fotografía: Sociedad de la Cruz Roja de Sri Lanka



“Es fundamental para este proceso de recuperación encontrar apoyo, tanto a través de los amigos, familia o simplemente alguien para hablar. El personal y los voluntarios de la Cruz Roja de Christchurch fueron increíblemente comprensivos entre sí y estaban muy conectados. Sabían si alguien no estaba bien y lo traían a verme. Tenían una atmósfera familiar y me sentí parte de ese espíritu.”

Kristen Proud, trabajadora psicosocial de la Cruz Roja australiana en Nueva Zelanda, después del terremoto.

4.4 Cuándo y cómo derivar a un voluntario

La mayoría de los voluntarios se recuperará bien con el transcurso del tiempo de una situación angustiante con la ayuda de quienes están a su alrededor y del apoyo básico. Sin embargo, algunos voluntarios pueden tener reacciones graves de angustia o su angustia puede durar por un largo tiempo después que la situación de crisis ha finalizado. Los voluntarios angustiados probablemente necesiten una remisión para atención más especializada si:

- Están tan gravemente angustiados y no pueden funcionar o tomar decisiones para su vida
- Podrían hacerse daño a ellos mismos

- Son un peligro para las demás.

Asegúrese de que los voluntarios que están gravemente angustiados no se queden solos. Trate de mantenerlos seguros hasta que la reacción pase o hasta que pueda obtener ayuda de los gerentes o profesionales.

Cada Sociedad Nacional debería tener un mecanismo de remisión para los voluntarios que necesiten apoyo profesional. Si no tiene recursos suficientes, podría establecer acuerdos con centros sanitarios locales o ONG locales.

Dos ejemplos de alrededor del mundo (página siguiente):



BÉLGICA

La Cruz Roja Belga ofrece formación en primeros auxilios psicológicos a sus voluntarios. El curso de formación se denomina “Schokdemper” o “absorbedor de shock”. El curso (que está abierto para todos) enseña a los voluntarios cómo reaccionar ante incidentes críticos, cómo cuidar de las víctimas y cómo cuidar de sí mismos. Una versión más corta de esta formación también ha sido presentada al personal del Servicio de Intervención Médica. También forma parte de la capacitación básica una breve sesión sobre el impacto psicosocial de los incidentes críticos.

Todos pueden tener acceso a los servicios del Servicio de Intervención Social de la Cruz Roja después de una emergencia. Las intervenciones pueden organizarse, por encargo, para grupos o individuos. Un grupo de voluntarios entrenados del Servicio de Intervención Social lleva a cabo las intervenciones grupales y las conversaciones individuales. Después de dos o tres sesiones, los voluntarios saben si una persona necesita ser derivada a fuentes externas de apoyo. Para los grupos, se organizan tanto las sesiones de desactivación como de reflexión. El objetivo es recuperar la confianza dentro del grupo.

Todos los voluntarios y el personal pueden calificar para recibir el apoyo. La información sobre el servicio se proporciona durante la formación y en publicaciones internas. Cuando existe la necesidad, el Servicio de Intervención Social interviene directamente. En 2009, después de un dramático ataque con cuchillos

en una guardería de niños, se utilizaron los mensajes de texto para llegar a todos los socorristas el día siguiente al suceso, ofreciendo la oportunidad de presentarse, en caso de que alguien necesitara hablar. Más del 90 por ciento de los socorristas mencionó el mensaje más tarde y sintieron que fue un gesto de apoyo. También se llamó a las personas directamente, pero esto llevó un poco más de tiempo.

Al proporcionar apoyo psicosocial a los voluntarios y el personal, una pregunta importante para hacerse es: “¿Está usted preocupado por un colega?” Esto es porque los socorristas tienen la tendencia a olvidarse de sí mismos. Formular esta pregunta ayuda a identificar a las personas que inicialmente quieren hablar de sí mismos. Luego reciben una llamada no invasiva ofreciéndole la oportunidad de hablar.

Las reuniones de desactivación psicológica y reflexión apuntan a ayudar a grupos preexistentes a ser funcionales nuevamente. Esta clase de reuniones no siempre se utiliza, pero es una intervención posible, entre muchas otras. Permiten que el grupo obtenga un panorama completo del evento, aclare malentendidos, recupere la confianza, normalice las reacciones, identifique las lecciones aprendidas y detecte a las personas afectadas que necesitan más apoyo. Para grupos de personal y voluntarios que están menos afectados de manera directa por la crisis, se ofrecen reuniones de grupo.

Paul descubrió por primera vez que no podía afrontar la situación en su hogar unos días después del desastre. La segunda vez, lo tomó por sorpresa. “Todos estábamos muy cansados”, recuerda. “Tratas de ir a casa y todo el tiempo tienes réplicas, no es normal. Estuve a cargo de un lugar y llegué y estaba listo para empezar. Tenía mis herramientas y cuando iba a cambiarme en la camioneta, me había olvidado las botas. Había olvidado las botas de seguridad. Era una cuestión menor. Pero me sobrepasó por completo y me derrumbé, tuve un ataque de pánico. Volví a la base y les dije, “No puedo estar aquí, tengo que salir de aquí”. Volví a la base de la Cruz Roja y hablé con Kristen, lo que fue realmente muy útil. Fue realmente bueno saber que había ayuda a disposición en caso de necesitarla.”

Paul Davenport, quien se ofreció como voluntario después del terremoto de Christchurch, Nueva Zelanda.



COLOMBIA

El programa psicosocial de la Cruz Roja de Colombia apunta tanto a voluntarios como a personal remunerado de la Cruz Roja. Proporciona apoyo psicosocial en emergencias y desastres y en áreas del programa, como VIH/SIDA, violencia doméstica, personas desplazadas internamente y el cuidado del voluntario. Todas las filiales de la Sociedad de la Cruz Roja colombiana tienen un equipo o una persona que conoce y trabaja con el programa y que pertenece a la red psicosocial. Cada filial también tiene grupos de apoyo psicosocial para voluntarios y para el personal que desarrollan actividades.

El programa psicosocial incluye “Salud Mental para la Cruz Roja”. En el programa, existen tres niveles de formación. El primer nivel es muy básico y se concentra en la introducción y orientación, identificando los factores de riesgo relacionados a la salud mental, remisión a profesionales y campañas de sensibilización. El segundo nivel se concentra en el asesoramiento basado en la comunidad, talleres psicosociales y primeros auxilios psicológicos; el tercer nivel trata sobre el apoyo profesional.

Se informa a los voluntarios del apoyo a disposición a través de los grupos de apoyo psicosocial, que brindan información sobre el programa. Los voluntarios que tienen una necesidad más especializada de apoyo son remitidos a profesionales. Se ha llevado a

cabo una investigación en las filiales sobre el apoyo psicosocial a voluntarios y también un estudio de salud mental en 2008. La Sociedad de la Cruz Roja Colombiana también ha desarrollado instrumentos para medir los factores de riesgo y los factores de protección en salud mental.

La Sociedad de la Cruz Roja Colombiana cuenta con un conjunto de herramientas psicosociales con una selección de material y lecturas. La Sociedad Nacional también tiene directrices, reglamentos y políticas que se concentran en el apoyo psicosocial.

El apoyo psicosocial a los voluntarios se formaliza en la política de apoyo psicosocial de la Sociedad Nacional. Aquí, se definen dos grupos objetivo: las personas afectadas por emergencias, desastres o violencia o que viven en condiciones vulnerables, y los voluntarios y el personal implicado en intervenciones humanitarias. Además establece que el apoyo psicosocial debería ser personalizado para ajustarse a las necesidades de las personas implicadas y debería brindarles apoyo durante la adaptación a situaciones nuevas y fortalecer sus habilidades de afrontamiento y recuperación. En la política, la Sociedad Nacional se compromete a reconocer el papel y el valor de los voluntarios, a proporcionar apoyo psicosocial a los voluntarios, además de la oportunidad de capacitarse y tener la guía del apoyo psicosocial profesional.



LO QUE SE DEBE HACER Y NO HACER EN LA COMUNICACIÓN DE APOYO

La siguiente tabla proporciona un repaso de qué decir y hacer como también de qué no decir y hacer en la comunicación de apoyo con los voluntarios voluntarios que están en dificultad, y como mantener una conducta ética.

Qué decir y hacer

Recuerde que una persona en crisis pierde temporalmente su sensación de confianza y seguridad básica en el mundo. Mantenga la cercanía con el voluntario para ayudarle a sentirse más seguro.

Manténgase tranquilo, incluso cuando el voluntario que está ayudando este muy perturbado.

Esté preparado para que los voluntarios expresen sus emociones fuertes, como estallidos de ira, cuando están en una situación de angustia aguda.

Escuche con atención y cuidadosamente para comprender por completo la historia del voluntario y cuáles son sus preocupaciones.

Reconozca su dolor, lágrimas, sensación de pérdida y otros sentimientos que puedan compartir.

Siéntase cómodo con el silencio. Esté dispuesto a sentarse en silencio con el voluntario, si él así lo desea.

Haga preguntas según sea necesario para aclarar la experiencia del voluntario y entender lo que este necesita.

Mantenga el contacto visual de la manera en la que sea adecuado y mantenga el cuerpo relajado y en una postura abierta.

Acepte los sentimientos del voluntario y su interpretación de lo sucedido sin emitir juicio.

Si el voluntario rechaza la ayuda, infórmele que aún puede recibir ayuda en el futuro si lo desea.

Qué no decir ni hacer

No pida que el voluntario repase todos los detalles de una experiencia traumática que haya tenido.

No de su opinión sobre la situación del voluntario.

No le cuente al voluntario sus propios problemas ni comparta la historia de otra persona.

No le cuente al voluntario la historia de los demás. Mantenga la confidencialidad de todo lo que digan, a menos que sea necesario para la seguridad de ellos o de otra persona.

No corrija los hechos sobre lo sucedido o las percepciones de la secuencia de los eventos.

No toque al voluntario, a menos que usted sepa que es aceptable para él.

Monitoreo y evaluación del apoyo a los voluntarios



SECCIÓN

5

Dado que el apoyo al voluntario es responsabilidad de la Sociedad Nacional, el monitoreo y evaluación (MyE) le ayuda a conocer si el apoyo está funcionando bien y si los voluntarios lo perciben como algo útil.

Esta sección la dedicaremos a la manera de establecer su sistema de MyE para el apoyo psicosocial del voluntario, qué información es pertinente que usted sepa, por ej. indicadores útiles y cómo evaluar el apoyo proporcionado durante eventos pequeños y de gran magnitud. A medida que se presentan nuevas situaciones para su Sociedad Nacional con el transcurso del tiempo, MyE también le ayuda a conocer cómo ajustar su apoyo para satisfacer las necesidades cambiantes de los voluntarios en emergencias.

¿Cómo monitoreamos y evaluamos?

- **Responsabilización:** asegurar que debemos rendir cuentas no solo a los donantes y beneficiarios, sino también a nuestro personal y los voluntarios
- **Relevancia:** asegurar que el apoyo que proporcionamos es útil para los voluntarios
- **Eficiencia:** asegurar que el apoyo al voluntario es oportuno y se ofrece a un costo razonable
- **Eficacia e impacto:** asegurar que el apoyo tiene el efecto deseado para el bienestar del voluntario

- **Sostenibilidad:** asegurar que los beneficios del apoyo continúan, incluso después de la emergencia actual.

Esta sección la dedicaremos a:

1. Establecer el sistema
2. Desarrollar indicadores y maneras de medirlos
3. Monitoreo en diferentes eventos
4. Evaluación y aprendizaje

5.1 Establecer el sistema

La clase de información que quizás usted quiera recolectar se relaciona con las tres preguntas siguientes:

- ¿Qué está vigente?
- ¿Cómo lo utiliza la gente?
- ¿En qué medida está funcionando bien?

¿Qué está vigente?

Esto incluye no solo las actividades de apoyo que implementa como una Sociedad Nacional (como formación y orientación), sino también el conocimiento, las habilidades y las prácticas de los voluntarios. Todos tenemos maneras de afrontar y manejar el estrés en nuestras vidas. Los voluntarios traen sus conocimientos y habi-

“Perdí muchos amigos en el terremoto. Al comienzo no podía afrontarlo. Lloré varios días. Incluso pensé que habría sido más fácil si yo también hubiera muerto en el terremoto. Quería ayudar pero no encontraba la fortaleza y el coraje. Me sentía culpable. Entonces me uní al equipo psicosocial de la Cruz Roja. Ha sido la experiencia más importante de mi vida. Hice lo que nunca antes había hecho. Crecí como persona gracias a este programa.”

Mickerlange LeBlanc, voluntario de la Cruz Roja de Haití.





lidades al trabajo y algunos incluso pueden traer conocimientos de carácter psicosocial o de otro tipo que sea pertinente a las maneras de afrontamiento y de apoyo entre pares.

¿Cómo lo utiliza la gente?

La manera en que la gente utiliza lo que está en vigencia depende del conocimiento que tengan de su existencia (por ej. que exista información o apoyo a disposición) y con qué facilidad es accesible para ellos. Es posible que existan estrategias o protocolos que en papel lucen bien, pero no son eficaces simplemente porque no se utilizan.

¿En qué medida está funcionando bien?

La reflexión crítica sobre la eficacia del apoyo al voluntario le ayuda a conocer cómo ajustar el apoyo existente, añadir nuevos métodos y quizás abandonar los que no son eficaces, tanto en términos de impacto sobre el bienestar del voluntario y de coste en relación al beneficio.



ESTRATEGIAS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

¿Cómo puede recolectar la información que necesita para establecer su sistema? Los siguientes enfoques le ayudarán a conocer qué necesitan los voluntarios y qué recursos ya están a disposición:

1. Hable con los voluntarios, el personal y los gerentes (por ej. en grupos focales, entrevistas) sobre su comprensión y percepciones del estrés del voluntario y el apoyo a disposición.
2. Lleve a cabo encuestas anónimas para los voluntarios, el personal y los gerentes para evaluar sus conocimientos sobre el estrés del voluntario y cómo afrontarlo (véase un modelo de encuesta a continuación). Lleve un inventario de sus recursos actuales: humanos, materiales y financieros, averigüe cómo se están utilizando con eficacia esos recursos actualmente.

A partir de la información que reúna de estas fuentes diversas, tendrá un panorama más claro de lo que está en vigencia para desarrollarlo aún más y de lo que se necesite hacer para cubrir cualquier brecha.



PREGUNTAS PARA MONITOREO Y EVALUACIÓN

La siguiente tabla ofrece algunas preguntas a considerar relacionadas a “qué está vigente”, “cómo se usa” y “en qué medida está funcionando bien” en algunos temas específicos. Estas preguntas pueden usarse para establecer o evaluar su sistema actual, y para monitorearlo a lo largo del tiempo.

Tema	Necesidades y Recursos
Conocimientos y Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es lo que ya hacen los voluntarios para cuidar de sí mismos y de los miembros del equipo? • ¿Qué saben el personal y los voluntarios sobre el estrés individual y de equipo, y cómo manejarlo? • ¿Cuántos voluntarios y personal ya están formados en apoyo entre pares, primeros auxilios psicológicos o manejo del estrés? • ¿Cómo comprenden los gerentes el estrés de los voluntarios?
Comprensión del bienestar	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida se sienten los voluntarios apoyados por la organización actualmente? • ¿Qué clases de apoyo existente les resulta útil a los voluntarios? • ¿Qué otras clases de apoyo sienten los voluntarios que es necesario tener? • ¿Cuáles son las principales fuentes de estrés que los voluntarios sienten que enfrentan, por ej. carga de trabajo excesiva, falta de comprensión de su papel, enfrentar traumas en el terreno? • ¿En qué medida sienten el personal y los voluntarios que sus equipos funcionan bien juntos? • ¿Cómo comprenden los gerentes y supervisores su papel y responsabilidad en el apoyo a los voluntarios?
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen materiales sobre estrés y manejo del estrés? • ¿Existen materiales de formación para el apoyo entre pares y primeros auxilios psicológicos? • ¿Existen protocolos escritos para la supervisión de voluntarios y la remisión del personal o voluntarios que necesiten apoyo adicional? • ¿Se utilizan y distribuyen los materiales a disposición, por ej. los gerentes y supervisores conocen los protocolos y recursos existentes?
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántos miembros del personal y voluntarios ofrecen apoyo entre pares? • ¿Quién tiene capacidades de apoyo psicosocial dentro o fuera de la organización, por ej. consejero interno, profesionales locales para la remisión? • ¿Existen miembros del personal o voluntarios experimentados que estén dispuestos a compartir su perspectiva durante la orientación o formación de voluntarios, o actuar como un compañero? • ¿Cuántos gerentes están formados en la supervisión de apoyo y PAP?
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué clase de cosas se están haciendo que no tienen coste, por ej. hablar con los voluntarios sobre el bienestar durante su orientación a la organización? • ¿Qué otras estrategias le gustaría desarrollar y qué coste podría tener? • ¿Qué fondos están a disposición para desarrollar otras estrategias necesarias?



Modelo de encuesta anónima básica para voluntarios

El siguiente modelo de encuesta para voluntarios está diseñada para obtener qué es lo que los voluntarios actualmente saben y hacen, en términos de estrés y afrontamiento, los conocimientos que tienen respecto al apoyo puesto a disposición por parte de la Sociedad Nacional y sus percepciones de la idoneidad de ese apoyo. Incluye preguntas cuantitativas y cualitativas.

Las preguntas cuantitativas están calificadas en una escala de cuatro puntos. Los resultados pueden compararse entre los encuestados (por ej. quizás la mayoría o todos los encuestados respondan de la misma manera a una pregunta en particular) y la suma total puede utilizarse como una medida de la eficacia o ineficacia de las estrategias actuales de apoyo psicosocial. Cuanto más alto sea el número que obtiene en la encuesta, más eficaz es la estrategia.

Las preguntas cualitativas brindan a los voluntarios la oportunidad de expresar sus opiniones o hacer sugerencias para mejorar el apoyo al voluntario.

Al llevar a cabo las encuestas, recuerde estos consejos útiles:

- Mantenga la confidencialidad y el anonimato de la información. Esto puede aumentar la cantidad de personas que estén dispuestas a completar la encuesta y la honestidad de sus respuestas.
- Mantenga la simplicidad de las preguntas para que los encuestados las comprendan y puedan responderlas.
- Mantenga la encuesta lo más breve que sea posible para aumentar la cantidad de personas que esté dispuesta a responder.
- Incluya preguntas cuantitativas y cualitativas.
- Con las preguntas cuantitativas, asegúrese de que las respuestas vayan en la misma dirección para facilitar el análisis y las comparaciones. Por ejemplo, en las preguntas a continuación, una respuesta de “4” siempre indicará algo positivo sobre los conocimientos, habilidades o estrategias psicosociales actualmente en vigencia.



MODELO DE ENCUESTA SOBRE APOYO PSICOSOCIAL AL VOLUNTARIO

Los voluntarios son una parte importante del trabajo de nuestra Sociedad Nacional en emergencias. En un esfuerzo por proporcionar mejor apoyo a nuestros voluntarios, le pedimos su aportación a esta encuesta. Nos ayudará a comprender mejor cómo podemos apoyar mejor su bienestar. Esta encuesta es anónima – NO ESCRIBA SU NOMBRE EN ESTE PAPEL.

Haga un círculo alrededor del número que mejor describe cómo se siente respecto de la pregunta que se formula:

1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=de acuerdo, 4=totalmente de acuerdo

1.	Tengo una buena comprensión de las diferentes clases de estrés que puedo encontrar al trabajar como voluntario en emergencias.	1	2	3	4
2.	Sé cómo reconocer la gravedad de los signos de estrés en mí mismo.	1	2	3	4
3.	Tengo estrategias eficaces para controlar el estrés.	1	2	3	4
4.	Sé cómo reconocer la gravedad de los signos de estrés en mis compañeros de equipo.	1	2	3	4
5.	Sé cómo apoyar a los miembros de mi equipo en momentos estresantes.	1	2	3	4
6.	Mi gerente/supervisor cuida de mi bienestar.	1	2	3	4
7.	Mi gerente/supervisor está a disposición si necesito hablarle.	1	2	3	4
8.	Mi gerente/supervisor me tenderá una mano si estoy en una situación de estrés.	1	2	3	4
9.	Sé cómo obtener ayuda adicional con el estrés por parte de la organización, si la necesito.	1	2	3	4
10.	He recibido información sobre el estrés y los mecanismos de afrontamiento por parte de la Sociedad Nacional.	1	2	3	4
11.	Esta Sociedad Nacional proporciona apoyo que es útil a los voluntarios para afrontar el trabajo en emergencias.	1	2	3	4
12.	Mi trabajo ha sido reconocido por mi gerente/supervisor y por la filial local.	1	2	3	4

Díganos ...

¿Qué está haciendo la Sociedad Nacional actualmente que sea útil para que usted pueda lidiar con el estrés?

¿Qué está haciendo la Sociedad Nacional actualmente que sea dañino para que usted pueda lidiar con el estrés?

¿Qué sugerencias tiene para que apoyemos mejor a nuestros voluntarios?

¡Gracias por dedicar tiempo a responder esta encuesta!



Fue una pesadilla para mí. Todo se había inundado. Todo lo que se escuchaba era correr...correr...correr...Perdí todo lo que habíamos construido y ganado. Mi hermana mayor y sus dos niños escaparon de esa inundación repentina. Aún recuerdo cómo mi esposo nos pidió que escapáramos. Nos refugiamos en un campamento temporario de la Cruz Roja. Estuve buscando a mi esposo, que nunca regresó. Dos días después vi su cuerpo. Estaba harta de todo. De esta vida. Había perdido todo. No tenía idea de cuál era el siguiente paso. Ni siquiera podía comer. Pero todo cambió, mis pensamientos, mis sentimientos después de la presentación del programa psicosocial. Fue otra persona con la que hice amistad en el campamento que me introdujo en este programa. Comprendí que no era la única mujer que se enfrentaba a esta situación. El programa me dio más fortaleza para enfrentar la vida. Después de varios meses quise retribuir a la Cruz Roja de cualquier manera que pudiera, por eso ahora soy una voluntaria del programa.”

Ruwani Wathsala, voluntaria de la Sociedad de la Cruz Roja de Sri Lanka.



5.2 Desarrollo de indicadores

El desarrollo de indicadores útiles puede ayudarle a medir el apoyo que pone en práctica para sus voluntarios. La herramienta a continuación describe cómo desarrollar indicadores útiles desde

la perspectiva del personal y los voluntarios y que incluya tanto el bienestar individual como el del equipo. Esta herramienta también sugiere cómo puede recoger información con más facilidad sobre los indicadores. Estas tablas incluyen indicadores tanto cuantitativos como cualitativos.



DESARROLLO DE INDICADORES

¿Cómo puede desarrollar indicadores para medir el apoyo psicosocial a los voluntarios?

Elegir los indicadores a utilizar para la medición del apoyo psicosocial de los voluntarios depende de:

- Evaluación inicial del bienestar del voluntario y sus necesidades
- Cómo los voluntarios y el personal definen “bienestar psicosocial”
- Cómo los voluntarios y el personal definen “buen apoyo.”

Con diferencia, la mejor manera de identificar los indicadores útiles del bienestar psicosocial es hablar con el personal y los voluntarios para conocer su punto de vista. Por ejemplo, pregúnteles cómo reconocen si un colega está bien o no y cómo funciona el equipo en conjunto.

Existen tres indicadores en general que se utilizan para las intervenciones de apoyo psicosocial:

- Bienestar emocional: Confianza, esperanza en el futuro, sensación de tener el control
- Bienestar social: La capacidad de interactuar, ayudar a los demás, resolver problemas de manera activa
- Habilidades y conocimientos: Aprender a manejar el estrés propio o apoyar a los colegas.

Para el apoyo psicosocial a los voluntarios, es útil desarrollar indicadores tanto para el bienestar individual como del equipo. El estrés individual puede afectar el funcionamiento del equipo como un todo, tal y como una disfunción en el equipo puede afectar el bienestar de los integrantes individuales. Un equipo que funciona bien puede proporcionar una protección para el estrés del trabajo y ser un apoyo comunitario para los voluntarios. Entre los ejemplos de bienestar individual y del equipo están:

- Individual: una puntuación sobre un autocuestionario que mida en qué grado siente el voluntario que puede controlar su estrés después de recibir la capacitación.
- Equipo: el porcentaje de integrantes del equipo que participa en las actividades de apoyo entre pares.

¿De qué maneras puede recolectar información sobre los indicadores?

Considere las maneras rutinarias de recolectar información que no sobrecarguen al personal ni a los voluntarios. Por ejemplo, si la Sociedad Nacional de manera rutinaria forma a los voluntarios para el trabajo o les proporciona información sobre el estrés y el afrontamiento, usted puede:

- Llevar el registro de cuántos voluntarios se capacita
- Hacer que los voluntarios completen una encuesta de conocimientos y satisfacción al final de la capacitación
- Llevar el registro de los materiales entregados a los voluntarios durante la orientación o sesión informativa.

Los indicadores cuantitativos son cosas que pueden contarse, como la cantidad de voluntarios formados o que utilizan el apoyo entre pares. Los indicadores cualitativos miden la calidad percibida del apoyo, como en qué medida sienten los voluntarios que es útil la capacitación o el apoyo

entre pares para ellos. Otras maneras de captar información incluyen los registros de reuniones y encuestas. Las siguientes tablas proporcionan algunos ejemplos de indicadores en cada fase de la emergencia y sugerencias para recolectar la información referida al indicador.

ANTES

Antes de una emergencia

- Reclutamiento y selección
- Orientación
- Sesión informativa y formación
- Planes de contingencia

Ejemplos de indicadores cuantitativos

- Materiales existentes relacionados al estrés y el afrontamiento para voluntarios (registro de materiales existentes).
- Cantidad de voluntarios que reciben información relacionada al estrés y el afrontamiento durante el reclutamiento, y la orientación (registro de información proporcionada).
- Cantidad de voluntarios y personal/supervisores formados en estrés y afrontamiento (registro de formación).
- Planes de contingencia existentes y cantidad de supervisores que los conocen (registro de planes de contingencia, encuesta de supervisores).

Ejemplos de indicadores cualitativos

- Percepciones del voluntario respecto de la utilidad de los materiales existentes.
- Percepciones del voluntario respecto de la utilidad de la formación en estrés y afrontamiento.
- Percepciones del supervisor respecto de la utilidad de la formación en cómo apoyar a los voluntarios.
- Percepciones del personal y supervisor respecto de la idoneidad de los planes de contingencia. (Esta información puede obtenerse por medios diferentes: encuesta anónima, preguntas abiertas, comentarios verbales, entrevistas, grupos focales).

DURANTE

Durante una emergencia

- Reuniones del equipo
- Monitoreo del estrés individual y del equipo
- Supervisión y formación adicional
- Apoyo entre pares y derivación

Ejemplos de indicadores cuantitativos

- Cantidad de voluntarios que conocen dónde obtener ayuda si la necesitan (encuesta anónima).
- Cantidad de reuniones individuales y de equipo celebradas por supervisores para el apoyo de los voluntarios (registro de reuniones).
- Cantidad de voluntarios que reciben formación adicional en estrés y afrontamiento (registro de formación).
- Cantidad de voluntarios que brindan apoyo que recibieron formación (registro de formación).
- Porcentaje de integrantes del equipo que utilizan a los voluntarios que brindan apoyo entre pares (encuesta anónima).
- Cantidad de remisiones efectuadas para que los voluntarios recibieran apoyo psicosocial adicional (registro de remisiones).

Ejemplos de indicadores cualitativos

- Percepciones del voluntario de sus fuentes principales de estrés y en qué medida está afrontando la emergencia actual.
- Percepciones del voluntario del apoyo que recibe por parte de su supervisor y sus pares.
- Percepciones del supervisor respecto de la confianza que siente para proporcionar apoyo a los voluntarios.
- Satisfacción del voluntario con la capacitación adicional.
- Satisfacción del voluntario con el proceso de remisión (para quienes fueron remitidos).
- Percepciones del voluntario respecto de la utilidad del apoyo psicosocial adicional proporcionado (véase más arriba).

DESPUÉS

Después de una emergencia

- Reflexión individual y en equipo
- Reconocimiento a los voluntarios
- Apoyo de los pares y remisión

Ejemplos de indicadores cuantitativos

- Cantidad de reuniones de reflexión organizadas (registro de reuniones).
- Cantidad de voluntarios que asistieron a las reuniones de reflexión (registro de reuniones).
- Cantidad de voluntarios que utilizan el apoyo entre pares después de la emergencia (encuesta anónima).
- Eventos de reconocimiento organizados (registro de eventos).
- Cantidad de remisiones efectuadas para que los voluntarios reciban apoyo psicosocial adicional (registro de remisiones).

Ejemplos de indicadores cualitativos

- Percepciones del voluntario sobre el estrés permanente y sobre su capacidad para afrontarlo después de la emergencia.
- Percepciones del voluntario respecto de la utilidad de las reuniones de reflexión.
- Percepciones del voluntario respecto de cuánto apoyo cree que recibe de sus pares y supervisores.
- Percepciones del voluntario respecto a la medida en la que sus supervisores y la Sociedad Nacional reconocen su trabajo.
- Percepciones del voluntario respecto de la utilidad del apoyo psicosocial adicional proporcionado (véase más arriba).

5.3 Cuándo efectuar el monitoreo

El monitoreo y la evaluación del apoyo al voluntario es un proceso continuo que implica la comprobación, el aprendizaje y la realimentación de la información recolectada para mejorar el apoyo a los voluntarios. Como gerente o supervisor, usted está siempre controlando el bienestar de sus voluntarios. Sin embargo, existen determinados puntos clave en el tiempo cuando es importante comunicarse con los voluntarios y asegurar que el sistema de apoyo esté funcionando bien, particularmente cuando suceden eventos a gran o pequeña escala donde participan voluntarios. (Véase las herramientas 28 y 29 para conocer los consejos del monitoreo del apoyo a los voluntarios para eventos a gran y pequeña escala.)

Los eventos de gran magnitud o situaciones complejas pueden incluir voluntarios que presten asistencia en respuesta a un desastre masivo, un

incidente violento que afecta a muchas personas o una situación prolongada de crisis. Durante estas situaciones, es importante comunicarse con los voluntarios y equipos de manera regular para asegurar que el apoyo proporcionado es suficiente para ayudarlos a sostener su bienestar. Si está en contacto de forma regular con su equipo, entonces es más fácil medir cuándo las personas pueden necesitar apoyo adicional o derivación.

Los eventos a pequeña escala incluyen emergencias puntuales por única vez, como cuando un voluntario asiste a una familia afectada por un incendio, o incidentes donde un voluntario es lesionado, amenazado o ha presenciado algo particularmente traumático, por ej. la lesión grave o la muerte de un niño.

Si están implicados en eventos a gran o pequeña escala, siempre es bueno reunir al personal y los voluntarios para analizar si el apoyo fue su-



CONSEJOS PARA EL MONITOREO DURANTE EMERGENCIAS A GRAN ESCALA O SITUACIONES COMPLEJAS

Los siguientes son consejos para el monitoreo de situaciones complejas o emergencias a gran escala:

- Prepare a los voluntarios que presten asistencia en una situación compleja mediante una sesión informativa respecto de lo que pueden encontrar y averigüe si están a la altura de la tarea que tienen por delante.
- En una crisis prolongada, lleve a cabo sesiones informativas y reuniones de evaluación breves diariamente y pregunte a los integrantes del equipo cómo están.
- Programe reuniones regulares de supervisión para individuos y equipos de respuesta que trabajan en situaciones complejas para proporcionar apoyo técnico y psicosocial.
- Comuníquese con los voluntarios individual y periódicamente y pregúnteles cómo afrontan la situación y si necesitan apoyo adicional.
- Considere la participación de un profesional de apoyo psicosocial para comunicarse con las personas o equipos que trabajan en situaciones muy complejas o estresantes.
- Cuando finaliza la asistencia en un evento a gran escala, aproveche la oportunidad para evaluar cómo afrontan la situación las personas y los equipos, y cómo les resultó el apoyo:
 - Lleve a cabo una encuesta anónima para averiguar cómo los voluntarios están afrontando la situación, qué apoyo se les ofreció y qué apoyo utilizaron en realidad
 - Lleve a cabo un grupo focal para preguntar sobre el apoyo proporcionado y cómo mejorarlo en el futuro.
 - Lleve a cabo una reunión con los supervisores o líderes de equipo de los voluntarios para preguntar cómo creen que los voluntarios individuales y los equipos afrontaron la situación durante la crisis, qué apoyo resultó más útil y qué formación adicional o información adicional necesitan que se mejore para el apoyo de los voluntarios en el futuro.

ficiente. Es útil con frecuencia hacer esto algún tiempo después de finalizada la crisis, como un mes después aproximadamente.

Comunicarse con los voluntarios y supervisores algún tiempo después les brinda la oportunidad de procesar el evento y reflexionar sobre su

experiencia y sobre cómo esta los puede haber afectado. También pueden evaluar mejor qué tipo de apoyo les resultó más útil y qué apoyo adicional necesitaron en ese momento, o quizás aún necesitan. Es especialmente importante hacer esto después de una emergencia masiva o a gran escala.



29

CONSEJOS PARA EL MONITOREO DURANTE EMERGENCIAS A PEQUEÑA ESCALA

Los siguientes son consejos para el monitoreo del apoyo a los voluntarios durante eventos a pequeña escala:

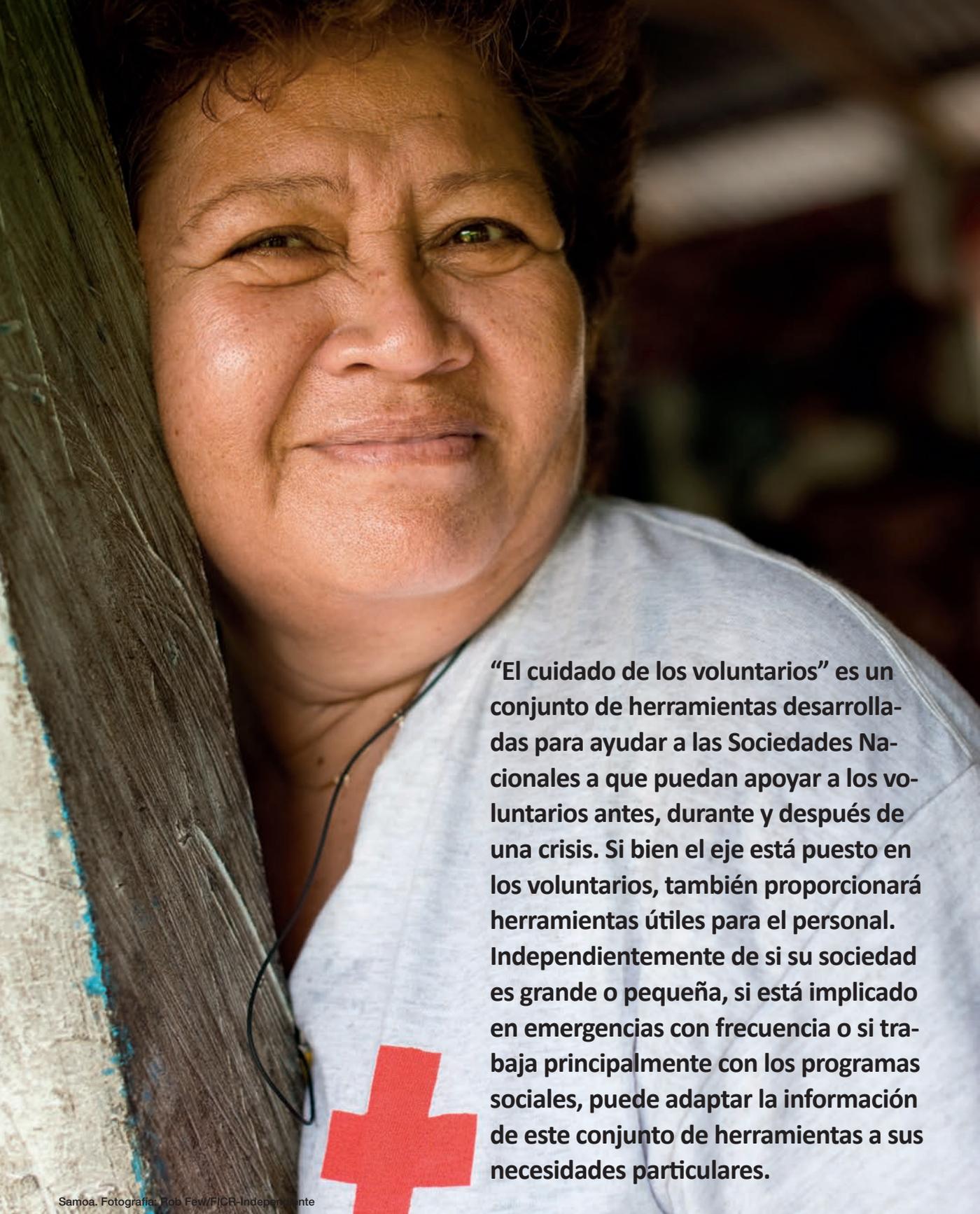
- Trate de averiguar si el evento implicó incidentes gravemente angustiantes a los que el voluntario pueda haber estado expuesto.
- Comuníquese con el voluntario para preguntar cómo fue su experiencia y cómo se siente.
- Comuníquese con el voluntario para averiguar si conoce la existencia del apoyo a disposición y si lo está utilizando (por ej. apoyo de los pares, apoyo psicosocial interno o externo).
- Pregunte al voluntario si cree que el apoyo que recibe es suficiente.
- Esté atento al voluntario que participó de los eventos a pequeña escala para observar su conducta y cómo aparenta estar afrontándolo.
- Si un voluntario ha estado directamente afectado, asegúrese de:
 - Comunicarse lo antes posible para ver como está
 - Prepararse para recibirlo en la oficina, proporcionando un espacio en silencio para que descanse, alimentos y bebidas, y de ser necesario, evaluación psicosocial o médica profesional
 - Averiguar qué apoyo tiene a disposición en su hogar, y ayúdelo a contactar a sus seres queridos si solicita estar con ellos.



5.4 Evaluación y aprendizaje

Además del monitoreo periódico, es útil para su Sociedad Nacional dedicar un tiempo una vez al año a examinar el apoyo que proporciona a los voluntarios, reunir las lecciones aprendidas de las experiencias del año último y ver qué mejoras se pueden efectuar. Puede utilizar la información recogida a lo largo del año, como informes, registros de reuniones y encuestas para incluirlas en su informe anual.

Si tiene el tiempo y los recursos, considere también proporcionar espacio a los gerentes, personal y voluntarios para analizar el informe y proporcionar sus comentarios. Por ejemplo, puede organizar una reunión para averiguar “cómo estamos respecto del bienestar del voluntario” y para planificar el seguimiento de las sugerencias de mejoras.



“El cuidado de los voluntarios” es un conjunto de herramientas desarrolladas para ayudar a las Sociedades Nacionales a que puedan apoyar a los voluntarios antes, durante y después de una crisis. Si bien el eje está puesto en los voluntarios, también proporcionará herramientas útiles para el personal. Independientemente de si su sociedad es grande o pequeña, si está implicado en emergencias con frecuencia o si trabaja principalmente con los programas sociales, puede adaptar la información de este conjunto de herramientas a sus necesidades particulares.

Samoa. Fotografía: Rob Few/FICR-Independiente

El Centro PS funciona en:



Este conjunto de herramientas está apoyado por:

