

Afrontando la

BOLETÍN 1/2012

Crisis



Especial sobre:
**Voluntarios en
Emergencias**

www.ifrc.org
Salvar vidas, cambiar mentalidades.

Centro Psicosocial



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

14



Alrededor del Mundo



¿Es bueno el apoyo entre pares?

6



Especial sobre los voluntarios en emergencias

18



Disturbios en Siria

10



Héroes en Filipinas

20



Un nuevo enfoque en Haití

Fotografía de portada: Philippa Croome/ The Daily Monitor

Esta publicación es producida por el Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR.

Junta editorial: Nana Wiedemann y Lasse Nørgaard. **Diseño y diagramación:** Ayo Degett y Lasse Nørgaard.

Exención de responsabilidad: Las opiniones expresadas pertenecen a quienes contribuyen a esta publicación, y no necesariamente coinciden con las del Centro Psicosocial de la FICR.



Sentirse bien

En nuestro trabajo no siempre es fácil sentirse bien acerca de hacer el bien, en especial si tomamos en cuenta que el escenario donde lo

hacemos es uno de pobreza, crisis y desastres. Sin embargo, al igual que las demás personas, necesitamos que se nos dé ánimo y que se nos reconozca, aún si la tristeza o la tragedia están detrás de lo que hacemos. Recientemente recibí este tipo de motivación durante los dos talleres de apoyo psicosocial que se llevaron a cabo en la Asamblea General en Ginebra. Me sentí bien cuando cinco de las Sociedades Nacionales de nuestro panel presentaron lo que habían hecho para brindar apoyo psicosocial a los sobrevivientes de conflictos, masacres, desastres y discriminación, y cuando el CICR presentó una nueva manera de cooperar en el tema de la capacitación de delegados y personal en Restablecimiento del Contacto entre Familiares (RCF).

No solamente me sentí motivada por el esfuerzo y el trabajo de las Sociedades Nacionales, sino también por su honestidad, por las lecciones aprendidas y por el gran interés que mostraron las personas en mejorar. También me sentí realmente inspirada cuando muchas otras Sociedades Nacionales compartieron sus experiencias y solicitaron mayor asistencia en forma de estrategias, material educativo y kits de herramientas. El claro mensaje que recibí de los presidentes, secretarios generales y otros gerentes, es que debemos capacitar y preparar mejor a nuestro personal y a nuestros voluntarios para brindar un apoyo aún mejor, tanto a los beneficiarios como a nuestros pares.

Ciertamente esta es una de las tareas del Centro Psicosocial, y me complace anunciar que

estamos lanzando un nuevo kit de herramientas llamado "Cuidando a los voluntarios". Este kit es muy sencillo y nos muestra qué podemos hacer por los voluntarios antes, durante y después de un desastre. Tal como dijeron muchos colegas en Ginebra: "Ojalá hubiésemos estado mejor preparados antes del conflicto, antes del desastre..."

Los voluntarios y el personal de la Cruz Roja y Media Luna Roja están expuestos a la muerte, a lesiones y a historias trágicas de pérdida y malos tratos. Además de ello, a menudo trabajan muchas horas sin descanso y sin la opción de compartir sus experiencias y emociones. Reconocerles y mostrarles aprecio son maneras sencillas de apoyarles. Ellos lo necesitan - al igual que el resto de nosotros.

En esta edición pueden hallar mayor información acerca del kit de herramientas.

Como siempre, cuídense.

Nana Wiedemann

Nana Wiedemann

¿Desea obtener una copia de Afrontando? Puede obtener una cantidad limitada de copias contactando al Centro Psicosocial a la dirección psychosocial.center@ifrc.org

¡Encuéntrenos en Twitter y en YouTube!

Únase a nuestra comunidad en línea y entérese de las últimas noticias y eventos.



www.facebook.com/psychosocial.center



[IFRC_PS_Centre](https://twitter.com/IFRC_PS_Centre)



[psychosocialcentre](https://www.youtube.com/psychosocialcentre)

¿Cómo participar?

Sus ideas, cartas y artículos son bienvenidos.

Envíenos un correo electrónico a: psychosocial.center@ifrc.org. Para conocer más sobre el Centro Psicosocial y nuestro trabajo, sírvase acceder a: www.ifrc.org/psychosocial.

wealldit

WeAllEdit.com generosamente nos ha autorizado a usar su software en línea para lograr la traducción de la revista de manera consistente

Lo más destacado en apoyo psicosocial de la labor de las Sociedades Nacionales, basado en los Llamamientos e Informes de la Federación, y en contribuciones del personal de salud y comunicaciones. Muchas otras Sociedades Nacionales continúan implementando y ampliando sus actividades de apoyo psicosocial.

Chad

Al presentarse en Chad un serio brote de cólera que causó 13.000 muertes en todo el país, la Cruz Roja Canadiense y la Cruz Roja Francesa se desplegaron para proporcionar tanto apoyo de emergencia como apoyo psicosocial. Los delegados psicosociales también brindaron a los voluntarios capacitación en primeros auxilios psicológicos, y ayudaron a evaluar los recursos locales que existían para distribuir material informativo.



Cruz Roja de Chad

China

Los estudiantes de diez escuelas de la región de Sichuan, afectada por el terremoto de mayo de 2008, participaron en actividades psicosociales para fortalecer la resiliencia, el manejo del estrés y la capacidad de afrontar. El programa fue organizado por la Cruz Roja China y requirió el reclutamiento de 50 voluntarios comunitarios que recibieron formación en intervenciones psicosociales. Acaba de iniciarse una nueva fase del programa dirigida a las personas mayores y a las minorías étnicas. El material psicosocial se está traduciendo a los distintos idiomas que se hablan en la región.

Islas Comoras

130 familias se vieron afectadas al hundirse un barco de pasajeros en el mar agitado, cerca de la costa de la isla principal. La Sociedad de la Media Luna Roja de Comoras proporcionó asistencia psicosocial inmediatamente. Se asignaron fondos del DREF (Fondo de Reserva para el Socorro en Casos de Desastre de la Federación) para apoyar a las familias que habían perdido seres queridos. Las familias recibieron fondos para los gastos funerarios, así como asesoramiento. En tiempos de crisis es muy valioso este tipo de apoyo, ya que

los rituales funerarios ayudan a las personas a afrontar su pérdida, y son importantes para el bienestar psicosocial de los sobrevivientes a largo plazo.

Dinamarca

La Cruz Roja Danesa ofrece ahora formación psicosocial de manera sistemática a sus voluntarios. La formación va dirigida a aquellos voluntarios que trabajan con individuos y familias socialmente vulnerables, incluyendo madres adolescentes, refugiados y víctimas de violencia de género.

La formación se centra tanto en ver por las necesidades sociales como en la construcción de capital social en los grupos que organiza la Cruz Roja Danesa. La primera formación de formadores contó con la participación de 20 voluntarios, y estos nuevos formadores están ahora en condiciones de facilitar capacitaciones psicosociales en las filiales de todo el país.

La formación consiste en cuatro módulos que abordan cómo responder al estrés y la crisis que experimentan los individuos y las familias vulnerables; cómo proporcionar primeros auxilios psicológicos y comunicación que brinde apoyo; cómo utilizar los juegos y los enfoques psicológicos para ayudar a los niños afligidos; y por último cómo pueden los voluntarios brindarse apoyo entre pares. Es posible que el manual sea traducido al inglés.



Cruz Roja Danesa/ Johanne Brix Jensen

Haití

Luego del devastador terremoto del 2010, la Cruz Roja Haitiana ha venido implementando "salud y cuidados comunitarios" como parte de su enfoque de barrios integrados que busca fortalecer la resiliencia de las comunidades tanto en situaciones de emergencia

como en situaciones normales. Entre julio y septiembre del año pasado 315 miembros de la Cruz Roja Haitiana recibieron formación en actividades psicosociales, por lo que la Cruz Roja Haitiana está ahora en condiciones de desplegar 19 equipos de apoyo psicosocial en cualquier emergencia. La formación se puso en práctica rápidamente durante la tormenta tropical Emily y el huracán Irene, durante los cuales los equipos de apoyo psicosocial se involucraron de manera activa en la respuesta a la emergencia.



FICR

Honduras

366 presos murieron y cientos más resultaron heridos en febrero, cuando se incendió la prisión Granja Penal. En cuestión de unas horas, la brigada de apoyo psicosocial de la Sociedad Nacional proporcionó asistencia a los familiares de los presos fallecidos. La brigada también brindó asistencia a los voluntarios locales que trabajaron con los sobrevivientes. La Cruz Roja Hondureña, junto con el Departamento de Psicología y la Universidad Nacional Autónoma, establecieron un centro de crisis cerca de la morgue en la ciudad de Tegucigalpa para proporcionar primeros auxilios psicológicos a las familias afectadas.



Cruz Roja Hondureña

Hong Kong

La mayoría de las víctimas mortales de un incendio que arrasó con un popular mercado turístico en Hong Kong eran trabajadores que vivían en las cercanías y quedaron atrapados en sus diminutas casas de 18 pies cuadrados. En coordinación con el departamento de bienestar social, la Cruz Roja de Hong Kong (CRHK) movilizó de inmediato un equipo de apoyo psicosocial, liderado por psicólogos clínicos. Este equipo tuvo la misión de proporcionar apoyo psicológico en el sitio a los sobrevivientes afectados.

La CRHK estableció su servicio de apoyo psicosocial en el 2004 en colaboración con la Autoridad de Aeropuertos de Hong Kong. A partir del 2006, la CRHK ha brindado primeros auxilios psicológicos a personas afectadas por desastres aéreos, incidentes críticos y desastres naturales.



Cruz Roja de Hong Kong

Paquistán

Una niña de seis años espera su turno en el Salón de Belleza de la Media Luna Roja. Tanzeela, de la Sociedad de la Media Luna Roja Paquistaní, ha estado dictando una sesión sobre el lavado de manos a un grupo de niños. Bajo un sencillo techo de paja, está sentada debajo de una vieja cama tradicional (champo) cortando las uñas de los niños. A ellos les encantan los cuidados y la atención que les prodiga el equipo psicosocial.

"Los cuidados psicosociales son tan esenciales para los seres humanos como los alimentos y el albergue", explica Tanzeela.

"Nos divertimos a la vez que los niños aprenden lecciones valiosas acerca de la higiene personal. Lo bello de este programa no es el salón, sino el enfoque integrado. El apoyo psicosocial va de la mano con la salud, los medios de subsistencia, el alojamiento, el agua y saneamiento."



Ea Suzanna Akasha/ Cruz Roja Danesa

El equipo de salud de la Media Luna Roja también se reúne con los hombres y mujeres de la comunidad para conversar acerca de las amenazas a la salud. Las mujeres discuten temas relacionados con la salud materno-infantil, mientras que los hombres piensan en la mejor manera de prepararse para el verano que se acerca, ya que las temperaturas pueden llegar a más de 50 grados centígrados. El clima caliente trae consigo lluvias que disparan los casos de diarrea, malaria y otras enfermedades transmitidas por el agua. La reunión termina al acordar todos un plan para minimizar esas amenazas a la salud.

La Sociedad de la Media Luna Roja Paquistaní está dirigiendo este programa integrado con el apoyo de la Cruz Roja Alemana y de la Cruz Roja Danesa, y asiste a 63,000 personas en 100 aldeas en su recuperación luego de que una inundación causada por un monzón destruyó el área por completo en el 2010. Esta es una de las áreas más pobres de Paquistán.

República de Corea

Algunas no tenían el dinero para asistir, otras no podían dejar sus trabajos o no tenían con quién dejar a sus hijos. Las mujeres japonesas de las áreas más afectadas por el gran tsunami que siguió al terremoto de marzo se encuentran ahora viviendo con sus esposos coreanos. Ellas quedaron con muchas preocupaciones y dificultades luego del triple desastre.

En respuesta a esta situación, la Cruz Roja de la República de Corea hizo gestiones para que 41 mujeres y 31 niños de este grupo visitaran a sus familiares en Japón.

Esta visita fue una de varias actividades psicosociales que ha iniciado la Sociedad Nacional recientemente, luego de participar en una formación organizada por el

Centro Psicosocial en Sri Lanka en 2010. La Sociedad Nacional también ha traducido al coreano una parte del kit de formación, así como otros materiales del Centro Psicosocial.

Reino Unido

Cuarenta miembros del equipo de apoyo psicosocial de la Cruz Roja Británica participaron en un fin de semana de formación intensiva. La iniciativa, la cual es implementada junto con la Ministerio Británico de Asuntos Extranjeros y de la Mancomunidad, envía delegados al exterior para ayudar a los británicos atrapados en desastres y emergencias. Durante el entrenamiento, los miembros del equipo actualizaron sus destrezas en la provisión de apoyo práctico y emocional, asesoramiento y guía luego de un trauma o una pérdida.

Vietnam

El personal y los voluntarios de 16 provincias propensas a los desastres recibieron formación en actividades de apoyo psicosocial, como parte de una iniciativa para expandir las intervenciones psicosociales en Vietnam. A finales del 2010 más de 10,000 familias se vieron afectadas por serias inundaciones, ante lo cual el personal y los voluntarios recién formados llevaron a cabo visitas domiciliarias y distribuyeron pequeñas sumas de dinero en efectivo a las familias más afectadas que habían perdido a alguno de sus miembros. 144 familias se beneficiaron de esta iniciativa psicosocial. El personal y los voluntarios proporcionaron retroalimentación muy positiva acerca de la formación. La Cruz Roja elaboró un paquete de materiales en formación PS con el objetivo de llenar las necesidades de este programa. La Cruz Roja planea estandarizar los materiales y fortalecer las capacidades en apoyo psicosocial.

“Colóquese
su máscara de
oxígeno primro...”





Un nuevo kit de herramientas pretende ayudar a las Sociedades Nacionales a prepararse para brindar apoyo psicosocial a los voluntarios y el personal, tanto durante las emergencias como durante muchas otras situaciones.

Por Lasse Norgaard, Asesor de Comunicaciones, Centro Psicosocial.

Miremos unos meses atrás, al 2011: masacre en Noruega, terremotos en Nueva Zelanda, disturbios en el Medio Oriente y un enorme terremoto, tsunami y amenaza nuclear en Japón. Todos los anteriores grandes desastres y eventos dramáticos en los que el personal y los voluntarios de la Cruz Roja y Media Luna Roja proporcionaron apoyo psicosocial a los sobrevivientes y a los familiares.

Algunas Sociedades Nacionales estaban bien preparadas, mientras que otras se dieron cuenta de que no lo estaban. Todas ellas aprovecharon estos eventos para reflexionar sobre cómo mejorar su preparación y respuesta.

Todos los días, las Sociedades Nacionales de todo el mundo proporcionan apoyo psicosocial de gran importancia, no solamente en casos de desastres, conflictos armados y masacres, sino también como parte de programas sociales para habitantes de barrios tugurizados, víctimas de la violencia o accidentes, ciudadanos mayores y aislados, personas estigmatizadas a causa de enfermedades y prejuicios, y personas en busca de asilo.

Es un trabajo que afecta tanto al personal como a los voluntarios. Aparte de estar expuestos a la muerte, el dolor, el trauma y el miedo,



A los voluntarios también les afecta la exposición a la muerte y a la destrucción. Esta fotografía muestra a voluntarios de la Cruz Roja llamando a sus familiares para informarles que se encuentran bien luego del tsunami ocurrido en la isla Mentawai. En la fotografía inferior, un voluntario de la Cruz Roja Haitiana se toma un descanso.

que nuestro personal y voluntarios funcionen bien y puedan ayudar a los beneficiarios, debemos mejorar el apoyo psicosocial que les brindamos.

chalecos con emblemas, tarjetas de seguro, información actualizada de seguridad e instrucciones claras sobre qué deben hacer, mientras que a los voluntarios no se les proporciona nada de esto," comenta Zara Sejberg, una experimentada delegada de apoyo psicosocial que ha trabajado en varios países y operaciones.

a menudo deben poner de lado sus propias necesidades y trabajar durante muchas horas en el difícil ambiente de las emergencias. Al final del día pueden incluso sentirse incompetentes para ayudar a los beneficiarios con la tragedia que enfrentan. Además, como miembros de las mismas comunidades afectadas, los voluntarios a menudo trabajan cerca de sus hogares y pueden de hecho experimentar dentro de sus familias y comunidades la misma pérdida y dolor que los beneficiarios. Para preparar a los voluntarios para estas experiencias emocionales, no basta con que reciban formación básica en primeros auxilios o que pertenezcan a un equipo de respuesta a desastres.

Aunque es difícil estar preparado para cada evento, e incluir a todos y cada uno de los voluntarios, sí es posible estarlo para brindar apoyo al bienestar de los voluntarios - de la misma manera que es posible estar preparados para muchos otros aspectos de los desastres. Un informe del 2009 en el que participaron 19 Sociedades Nacionales mostró que la preparación para brindar apoyo psicosocial a los voluntarios se había hecho a menudo LUEGO de un gran desastre, pero que la mayoría hubiese querido haber contado con planes ANTES del mismo. En otras palabras, y esto es algo que escuchamos cada vez que estamos en un avión: "Colóquese su máscara de oxígeno antes de asistir a otras personas."

¡Buenas noticias!

Durante la Asamblea General que tuvo lugar en Ginebra en noviembre pasado, muchos presidentes y secretarios generales expresaron el mismo deseo: Si queremos

Un nuevo kit de herramientas que acaba de publicar el Centro Psicosocial de la FICR apoyará a las Sociedades Nacionales para lograr precisamente eso. "Cómo cuidar de nuestros voluntarios" brinda asesoramiento sobre qué se puede hacer antes, durante y luego de un desastre. Aquellos voluntarios que han estado en desastres también cuentan sus historias en el kit de herramientas. La buena noticia es que con este nuevo kit de herramientas y la asistencia del equipo global de salud, del Centro Psicosocial y de delegados de salud en todo el mundo, las Sociedades Nacionales podrán preparar sus propias directrices, adaptadas a su contexto particular. No es muy complejo, y tampoco será muy costoso. El kit de herramientas está diseñado para ayudar a planificar estrategias que sean manejables para su Sociedad Nacional, que proporcionen directrices claras acerca de los roles y responsabilidades de los voluntarios, y que hagan el mejor uso posible de las capacidades y recursos locales.

Los voluntarios reciben un trato diferente

El nuevo kit de herramientas complementa el manual general "Voluntarios en Emergencias", el cual será publicado por la FICR en el 2012. Ambos serán publicados en reconocimiento al hecho de que a los voluntarios no siempre se les brinda el apoyo y el aprecio que merecen. Algunas veces existe incluso una diferencia en el trato que reciben los voluntarios y el personal. "He estado en lugares en los que el personal recibe tarjetas de identificación,

"Algunas veces incluso se excluye a los voluntarios de formaciones importantes, ya que el personal teme que aquellos adquirieran muchas destrezas y compitan por sus trabajos."

Zara agradece el incremento en la atención que reciben los voluntarios, y espera que esto genere acciones, ya que tendemos a "dar discursos muy bellos el 8 de mayo, pero a menudo nos olvidamos de reconocer a nuestros voluntarios el resto del año". Ella dice: "La mayoría de las Sociedades Nacionales de hecho cuentan con un departamento de Juventud y Voluntarios, y deben elaborar claras políticas de gestión de voluntarios. Los voluntarios deben contar con el apoyo de la gerencia para garantizar que estas políticas se implementen en el terreno. Una idea sencilla es preparar un pequeño paquete informativo.

Muchos voluntarios simplemente se anotan durante los desastres sin saber de qué se trata el programa de emergencias. Debe proporcionarse una introducción básica al Movimiento, las distintas actividades de la Sociedad Nacional respectiva y qué debe esperarse cuando se trabaja en un desastre. Los voluntarios





deben tener claro cuáles son sus derechos y responsabilidades, aún en la más caótica de las circunstancias. La mayor parte de esa información puede ser preparada antes de cualquier desastre, y puede repartirse cuando algo sucede."

Mirarlos a los ojos

Para los voluntarios es muy importante tener claro cuál es su rol y de qué manera los apoya la Sociedad Nacional. De hecho, aparte del estrés que se deriva de trabajar en contacto con la muerte y la destrucción, muchos voluntarios pueden desarrollar estrés a causa de los llamados "factores organizacionales"; tal como no saber qué se espera de ellos, trabajar demasiado sin pausas adecuadas o sin recibir reconocimiento. "Una manera sencilla de 'ver' y de reconocer a alguien es que todos los días el líder del equipo salude a todos con un apretón de manos, mirando a los voluntarios a los ojos", dice Ea Suzanne Akasha, otra experimentada delegada y actualmente líder de un equipo de apoyo psicosocial en Paquistán. "Esto nos da una idea de si los voluntarios y el personal se encuentran bien o no. También de esa manera les comunicamos que nos preocupamos por ellos, y ellos están dispuestos a dar un poco más por nosotros. En Dadu, yo llegaba muy temprano cada mañana para saludar a todas las personas por su nombre y con un apretón de manos. Los estoy enviando a cumplir con un reto

muy grande, mientras yo estaré ocupada en la oficina todo el día, por lo que tienen que saber que estoy con ellos en espíritu."

Darle una oportunidad a los voluntarios Durante los primeros días de una emergencia puede resultar más difícil cumplir con todos nuestros planes y nuestras buenas intenciones. Todos estarán ocupados salvando vidas, e incluso los gerentes podrían no tener suficiente energía o presencia para cuidar bien a los voluntarios y el personal. Por eso es aún más importante estar preparados. Durante los agitados primeros días es posible ayudarse mutuamente.

"Resulta de muchísima ayuda hacer una sesión informativa rápida cada mañana. Durante la misma los voluntarios tienen oportunidad de exponer sus retos y logros diarios. Les permite darse cuenta de que son parte de un equipo, especialmente si tienen la oportunidad de conocer a otros voluntarios y miembros del personal que trabajan en otras tareas, por ejemplo en logística o salud. De igual manera, esos voluntarios podrían haber tenido experiencias dramáticas durante el día y se pueden beneficiar de las reuniones," dice Zara Sejberg. Actuar de acuerdo con los resultados

En el mundo del apoyo psicosocial, se habla mucho de las 'reacciones normales ante situaciones anormales'. Este concepto es importante para el personal y los voluntarios, y entre más conozcamos acerca del mismo, más fácil será reconocer y tratar las reacciones tanto en nosotros mismos como en nuestros compañeros de trabajo. Tendremos más claro cuándo buscar ayuda y quizá referir a un compañero del personal o los voluntarios a que reciba una ayuda más especializada.

El establecimiento de un sistema de referencias médicas será parte del sistema completo de apoyo psicosocial dentro de una Sociedad Nacional. En el nuevo kit de herramientas, algunas de las Sociedades Nacionales explican de qué manera han logrado esto. Por ejemplo, la Cruz Roja Belga cuenta con un grupo especializado de proveedores de apoyo psicosocial, y la Cruz Roja Colombiana cuenta con un punto focal para

brindar apoyo al personal y los voluntarios en cada filial.

La Cruz Roja de Myanmar también ha dado grandes pasos para mejorar el bienestar de los voluntarios. Unos meses luego del ciclón Nargis, que sucedió hace cuatro años, se concluyó que muchos voluntarios (más de uno de cada diez) experimentaron problemas que iban desde no sentirse apreciados hasta agotamiento total. La Cruz Roja de Myanmar tomó muy en serio los resultados. De inmediato comenzaron a ofrecer apoyo psicosocial a los voluntarios y a organizar ceremonias de reconocimiento.

Pequeñas medidas, gran impacto

Luego de un desastre, es importante dar seguimiento; no solamente para obtener lecciones aprendidas, sino también para verificar cómo se encuentran los voluntarios.

"El seguimiento post-emergencia le brinda a los voluntarios la oportunidad de compartir sus ideas y pensamientos y de procesar sus experiencias. También nos brinda la oportunidad de aprender de ellos. A pesar de que existen limitaciones durante las emergencias, y de que las tradiciones y las maneras de expresarse pueden diferir de país en país, es importante que encontremos maneras sencillas de reconocer y mostrar aprecio a nuestros voluntarios," dice Zara Sejberg, El nuevo kit de herramientas muestra ideas de apoyo básico y

más avanzado para voluntarios antes, durante y después de un desastre. Sin embargo, y tal como dice en el inicio: "¡Recuerden que incluso las medidas pequeñas pueden tener un gran impacto!"



Jerome Grimaud/IFRC

El nuevo kit de herramientas está disponible en inglés, y se puede solicitar a la dirección psychosocial.center@ifrc.org. En los próximos meses estará disponible en francés, español, árabe y ruso. Las Sociedades Nacionales que deseen traducirlo a otros idiomas pueden hacerlo.

Héroes en medio de la tragedia

Presentamos tres testimonios vívidos y sinceros de voluntarios que trabajaron tras el paso del tifón Washi en Filipinas.

Texto y fotografías por Michael Bilgera, escritor voluntario de la Cruz Roja Filipina

El Tifón Washi, que afectó el norte de Mindanao en Filipinas en diciembre del año pasado, causó daños inimaginables a vidas humanas y propiedades. A pesar de que los mismos voluntarios y el personal de la Cruz Roja se vieron atrapados en las inundaciones, estuvieron a la altura del reto de brindar asistencia a los afectados. En este artículo he documentado algunos relatos que muestran la valentía de las personas que se desplegaron a Iligan y a Cagayan De Oro. Estos voluntarios cumplieron con las tareas requeridas y, en medio del trauma y la destrucción, regresaron a casa con historias increíbles de voluntariado.

El primer relato es el de Michael Belaro. Él fue desplegado como trabajador social de la Cruz Roja Filipina a la ciudad de Iligan desde el 19 de diciembre de 2011 al 8 de enero de 2012. Belaro recuerda que al llegar, se encontró de entrada con la devastación masiva causada por el tifón. Lo que más lo impactó fue ver las fosas comunes y sentir el fuerte hedor de los cuerpos en descomposición. "Se me puso toda la piel de gallina porque era la primera vez que presenciaba semejante aura de muerte y sufrimiento", dijo Belaro. Él y su equipo proporcionaron a las víctimas de trauma, apoyo psicosocial (APS) y charlas para afrontar el estrés. También se enfocaron en el Restablecimiento de los Vínculos Familiares (RVF) para las víctimas que informaron acerca de familiares desaparecidos.

La esperanza de un futuro mejor

Belaro cuenta que uno de los niños que conoció en las charlas para afrontar el estrés lo conmovió de manera profunda. El nombre del niño era Samuel y tenía 12 años. Era el único sobreviviente de una familia de seis. Samuel dijo que en lo más álgido de la inundación, su padre los puso a él, sus hermanos y su madre sobre un tronco para evitar que se ahogaran. Samuel eventualmente perdió el conocimiento, y cuando volvió en sí vio a su madre ya sin vida. Sus cuatro hermanos y su padre no estaban por ninguna parte. A pesar de esta pérdida, Samuel se mostraba optimista acerca de su futuro, y quiere terminar sus estudios para cumplir los sueños que tenían para él sus padres.



Michael Belaro, un trabajador social de la Cruz Roja Filipina, facilita apoyo psicosocial a Samuel, de 12 años, quien fue el único sobreviviente de su familia.

Como una pesadilla

Uno de los retos a los que se enfrentaron Belaro y su equipo fue el de movilizar a los voluntarios menos afectados de la comunidad. Sin embargo, llevaron a cabo una formación acerca del programa de apoyo psicosocial con seis voluntarios, quienes luego dijeron que las charlas para afrontar el estrés les resultaron muy beneficiosas. Belaro admitió que a él mismo le costaba dormir a causa de lo que había escuchado y presenciado, lo cual describió como una pesadilla. Aún así, él está agradecido porque de alguna manera pudieron devolver la esperanza a aquellos que estaban sufriendo. "Me siento realizado cuando alguien que tiene un profundo dolor se abre y nos cuenta su historia", cuenta Belaro, y agrega "Hablar es



Ludoterapia para los niños afectados por el tifón

el comienzo de la aceptación, lo que puede aliviar el dolor, la amargura y la pena."

Cuando le pregunté si volvería a la ciudad de Iligan, Belaro asintió repetidamente con la cabeza y me contestó "Sí, claro. Hay tanto por hacer...Apenas estamos comenzando." Con orgullo, Belaro admitió que está feliz con su trabajo en la Cruz Roja.

"Nuestro trabajo no es fácil, pero el saber que se ha ayudado a alguien que lo necesitaba no tiene precio". Sonrió, al recordar sus experiencias.

Juntos y de pie

Al Alcuadrillero, otro trabajador social que fue enviado a la ciudad de Cagayan De Oro del 19 de diciembre de 2011 al 8 de enero de 2012, me contó lo que presenció.

Al igual que Belaro, Alcuadrillero se sintió abrumado por las aterradoras e inimaginables historias de los sobrevivientes. Sin embargo, lo que más lo impactó fue la resiliencia mostrada por la comunidad al unirse entre ellos en medio del sufrimiento. Intercambiaban historias y compartían las pertenencias que les quedaban. "Habían

sobrevivido, y eso era lo que les importaba", cuenta Alcuadrillero.

Expresó su preocupación por el hecho de que el 90% de los voluntarios locales sufrieron afectaciones a causa del tifón. Algunos tendían a sufrir crisis nerviosas a causa de sus propias experiencias aterradoras. Su equipo había tenido una charla para afrontar el estrés en la que se juntaron los voluntarios para reunir fuerzas los unos de los otros.

"Fue muy inspirador verlos ponerse de pie nuevamente, haciendo lo que aman hacer más que nada: servir a los demás y devolver la esperanza a los sueños rotos," dijo Alcuadrillero. De hecho así es, el espíritu del voluntariado se demuestra fuertemente en tiempos de crisis, sin importar los riesgos.

El poder de la humanidad

Christopher Del Valegos, jefe de servicio social local, casi pierde a su esposa e hijos cuando quedaron atrapados en el segundo piso de su casa, mientras él intentaba salvar a sus vecinos. Por fortuna ellos lograron

aguantar hasta que la inundación cedió. Al ver a su familia con vida Christopher se sintió increíblemente feliz, y orgulloso por haber salvado muchas vidas.

Una historia digna de contarse

Las historias que han contado estos tres voluntarios me llegaron al corazón y me inspiraron.

En cada historia veo la cara de Henry Dunant, sonriendo con orgullo. Él no murió en vano. Sus ideales humanitarios siguen vivos 'en el corazón de cada voluntario que mantiene el poder de la humanidad latiendo en su corazón.'

Espero yo también algún día tener una historia digna de contarse, algo que decir acerca de lo que he hecho para ayudar a la humanidad.

12 Especial: Historias de voluntarios

Cada día, voluntarios de todo el mundo ayudan a los beneficiarios afectados por conflictos y enfermedades. A menudo lo que ven, escuchan y hacen les impacta, y tienen distintas reacciones con ello. Aquí pueden encontrar ejemplos de cuatro países, y pueden encontrar muchos recursos en el kit de herramientas para voluntarios, 'Cuidando a los voluntarios', publicado por el Centro de Recursos para Voluntarios.



Aprendo de ellos y me hacen reír

Buyisiwe Flora Ndlovu
Facilitadora voluntaria de la Cruz Roja de Sudáfrica que trabaja con niños y adolescentes afectados por el VIH y SIDA.

Es un trabajo muy estresante, pero la Cruz Roja nos capacita y nos brinda oportunidades para conversar y apoyarnos mutuamente. Para mí, conocer a mis clientes me hace sentir aliviada, especialmente a los niños, porque aprendo mucho de ellos y me hacen reír.

De vez en cuando conozco personas que están muy enfermas, y por supuesto no me siento bien. Lo que hago es que cuando llego a mi casa canto con mis hijos, y rezo por ellos, y luego de eso me siento bien.

Formé un grupo llamado Niños Huérfanos y Vulnerables. El grupo consta de 10 niños huérfanos y otros 15 que son VIH positivos. Los puse a todos juntos para que no sientan que sus experiencias los separan. El objetivo es asegurarse de que vayan a la escuela y lleguen a ser alguien en la vida, sin importar lo que han vivido.

Antes de unirme a la Cruz Roja, estaba feliz en otro trabajo. Decidí ser voluntaria con la Cruz Roja a pesar de que había otras ONGs. Quería estar en la Cruz Roja porque me gusta mucho ayudar a las personas enfermas. Yo misma he estado enferma. He aprendido muchas cosas que ahora aplico con mi familia y amigos.

Colapsé, tuve un ataque de pánico...

Paul Davenport
Voluntario luego de los terremotos de Christchurch, Nueva Zelanda

La primera vez que Paul se dio cuenta de que no podía afrontar la situación, fue en su casa unos días luego del desastre. La segunda vez lo tomó por sorpresa. "Todos estábamos muy cansados", recuerda. "Tratas de irte a casa, pero suceden réplicas todo el tiempo, no es normal. Se me puso a cargo de una estación, llegué allí y estaba listo para la acción. Tenía mi kit y me iba a cambiar a la camioneta, y entonces me di cuenta de que me había olvidado de mis botas. Me había olvidado de mis botas de seguridad...Era algo pequeño, pero me hizo reaccionar fuertemente y colapsé, 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 Proud [trabajadora de asistencia humanitaria Australiana que fue enviada a Christchurch para ayudar a los voluntarios y el personal]. Esto fue de mucha ayuda. Fue muy bueno saber que, en caso de necesitarla, hay ayuda disponible."

Paul y el resto del equipo de respuesta de emergencia de la Cruz Roja de la región de Canterbury han formado un vínculo cercano y se están preparando para regresar a capacitación - listos para la siguiente ocasión en que sean requeridos. El invierno está por llegar, lo cual podría traer inundaciones. "Las personas sencillamente se sienten bien de ver a alguien," reflexiona Paul. "La Cruz Roja hizo un trabajo absolutamente maravilloso."

Historias provenientes de "The Power of Caring" de la Cruz Roja de Sudáfrica, Mahieash Johnney gerente de comunicaciones de la FICR en Sri Lanka, Ea Suzanne Akasha, delegada psicosocial en Pakistán y Justine Turner, gerente de comunicaciones de la Cruz Roja de Nueva Zelanda.



ictos, desastres y
maneras de lidiar
s más en el nuevo
tro Psicosocial.



No tenía idea de qué hacer

*Ruwani Wathsala
Voluntaria psicosocial de la Sociedad de la Cruz Roja de Sri Lanka*

Fue una pesadilla para mí. Había inundaciones por doquier. Lo único que escuchaba era "¡Corran! ¡Corran! ¡Corran!" Perdimos todo lo que habíamos construido y ganado. Mi hermana mayor y sus dos hijos escaparon de esa inundación repentina. Aún recuerdo cómo mi esposo nos pidió que escapáramos.

Nos refugiamos en un campamento temporal organizado por la Cruz Roja. Yo estaba buscando a mi esposo, pero él nunca regresó. Vi su cuerpo al cabo de dos días. Yo estaba harta de todo, de lo que era esta vida. Lo había perdido todo. No tenía idea de qué hacer, ni siquiera comía.

Pero todo cambió, mis pensamientos, mis sentimientos, luego de conocer el programa psicosocial. Fue otra persona con quien hice amistad en el campamento la que me refirió a esta programa. Me di cuenta de que yo no era la única mujer que enfrentaba esta situación. El programa me dio más fuerzas para enfrentar la vida. Luego de varios meses, quería pagarle a la Cruz Roja como pudiese. Por eso ahora soy voluntaria del programa.



He aprendido muchas cosas que ahora aplico con mi familia y amigos

*Yazir Qazi
Voluntario del programa psicosocial de la Media Luna Roja de Paquistán*

Me uní a la Media Luna Roja porque me sentí muy triste por lo que sufría mi nación luego de las inundaciones. Quería hacer algo. No tenía ningún conocimiento sobre apoyo psicosocial, y pensaba que me pondrían a repartir parcelas de alimentos.

Ya durante el segundo día fui con una delegada psicosocial a las aldeas destruidas. La vi brindando apoyo psicosocial a una mujer que había perdido a su hijo mayor en un accidente de tránsito hacía unos años, y que ahora había perdido mucho durante las inundaciones. Fue entonces que me di cuenta de que los alimentos no lo son todo, y que el apoyo psicosocial es la necesidad más básica de todos los seres humanos. Aprendí muchas cosas que ahora aplico con mi familia y amigos. Hay muchos problemas en nuestra sociedad, y el apoyo psicosocial ayuda en todas las áreas. En cuanto a mí como voluntario, me refresca el alma y me siento aliviado cuando comparto mis propias historias.



Caminar y hablar con Cuidado

El apoyo entre pares es bueno, pero algunos de sus elementos están siendo cuestionados. Lo que está en discusión es el "debriefing" psicológico, el cual puede resultar una experiencia muy desafiante. Los hallazgos actuales indican que debe hacerse énfasis en los aspectos positivos de las reacciones ante el estrés.

El apoyo entre pares es un sistema de apoyo que se utiliza en muchas organizaciones humanitarias. Desde hace algunos años existen programas que utilizan pares formados junto con profesionales en salud mental, quienes ayudan a brindar apoyo tanto a los voluntarios como al personal. Dichos programas por lo general tienen como base el abordaje para tratar con personas luego de eventos críticos. Sin embargo, existe ahora entre las organizaciones humanitarias y los proveedores de salud y servicios sociales, una mayor conciencia del bienestar mental general del personal. De manera particular, la promoción de la salud mental y la prevención del agotamiento o "burnout" presentan retos para las organizaciones en cuanto al desarrollo de formas más apropiadas de apoyo entre pares. Esto es debido principalmente al incremento en la ocurrencia de desastres, así como al incremento en la presión por la crisis financiera. Al cumplir con esos retos, las organizaciones enfrentan varios temas:

Por Barbara Juen, Profesora de Psicología, Universidad de Innsbruck

■ Deben tomarse en cuenta las recomendaciones del debate acerca del "debriefing".

■ Es necesario desarrollar sistemas especiales de apoyo para el sector de cuidados a largo plazo.





- También deben desarrollarse sistemas de apoyo que se centren no solamente en los eventos de crisis, sino también en la prevención del agotamiento y el fortalecimiento de la resiliencia utilizando un enfoque más integral.

El debate sobre el "debriefing" y sus recomendaciones

Los programas de apoyo entre pares reciben evaluaciones positivas como un todo, y son altamente valorados. Las personas que utilizan el "debriefing" luego de eventos de crisis muestran una satisfacción subjetiva muy alta. Sin embargo, el "debriefing" ha recibido muchas críticas. La Sociedad Británica de Psicología, por ejemplo, halla que los modelos actuales no son útiles en relación con la prevención del trastorno de estrés post-traumático y otros trastornos relacionados con el trauma. Los estudios sistemáticos acerca de la eficiencia del "debriefing", tal como las directrices del NICE (National Institute for Health and Clinical Excellence o Instituto Nacional para la Salud y la Excelencia Clínica) de 2005 y el Estudio Cochrane de 2007 concluyen que una sola sesión de "debriefing" no previene el desarrollo de TEPT y otros trastornos relacionados con el trauma, y que no debe ser utilizado como un abordaje formal para todas las personas.

El "debriefing" psicológico puede resultar muy desafiante para algunas personas durante la fase muy aguda, lo cual conlleva un riesgo de 'estancamiento' o incluso de un incremento de los síntomas relacionados con el trauma. Este es el caso particular del "debriefing", en el que a los participantes se les pregunta por el 'peor' momento, y las emociones relacionadas con el evento crítico. En este punto es muy importante tener especial cuidado de qué tantos detalles solicitarle a los individuos. Existen evidencias de que el "debriefing" podría de hecho exacerbar el desarrollo de los síntomas que llevan a requerir ayuda profesional. Se sugiere, por ejemplo, que hablar acerca de las reacciones y la manera en que se está afrontando, puede bien ser contraproducente y desacelerar la recuperación natural. Por lo tanto, debemos ser cuidadosos y centrarnos en lo que nos mantiene saludables y en los aspectos saludables de las reacciones ante el estrés que ya han sido experimentadas, en lugar de predecir los síntomas que vendrán.

Los responsables de los estudios concluyen que las intervenciones grupales e individuales deben ser menos desafiantes y centrarse más en la estabilización, la unidad del equipo y la promoción de la resiliencia. Hobfoll y sus colegas (Hobfoll et al 2007) identificaron los siguientes cinco elementos del apoyo psicosocial como los más útiles: seguridad, conectividad interpersonal, eficiencia personal y colectiva, calma y esperanza. Los profesionales psicosociales tendrán el reto de llevar estos elementos a la práctica.

Centrarse más en los factores que producen estrés diariamente y a largo plazo

Además de las buenas prácticas en el reclutamiento y en la formación, el apoyo entre pares es un elemento esencial para la

- Las recomendaciones son las siguientes (Rose et al. 2007):
- El "debriefing 'clásico'" es demasiado desafiante y podría llevar a una sobrecarga emocional, especialmente en personas con riesgo de ello.
- La forma clásica del "debriefing" podría exacerbar el desarrollo de síntomas y llevar a requerir ayuda profesional.
- Las intervenciones deben ser menos desafiantes y centrarse más en la resiliencia y la estabilización, así como en la oportunidad del desarrollo positivo luego del trauma.
- El evento crítico debe verse como una oportunidad para fortalecer la eficiencia propia y del colectivo.
- Debe centrarse en la resiliencia y en lo que ayuda a las personas a conservar la salud a pesar de las experiencias negativas.
- Aquellos que utilicen el "debriefing" deben estar al tanto de las recomendaciones actuales y deben poder identificar a las personas que están en riesgo y referirlas a que reciban más ayuda en caso de ser necesario.

creación de un ambiente seguro, tanto para quienes brindan asistencia como para los beneficiarios. Durante los cuidados a largo plazo podrían presentarse crisis agudas, ya que en estos casos se desarrollan con el tiempo relaciones entre quienes brindan la asistencia y los beneficiarios. Esto hace necesario que en estas situaciones, quienes brindan asistencia desarrollen estrategias específicas de afrontamiento. Tal como se muestra arriba, el apoyo entre pares se ha centrado principalmente en las intervenciones luego de eventos críticos, y no en las dificultades diarias o en factores estresantes a largo plazo. Sin embargo, el apoyo psicosocial es esencial para quienes brindan asistencia, para tratar los factores estresantes tanto agudos como a largo plazo. Si miramos de cerca las necesidades de apoyo de las organizaciones en el sector social y del cuidado de la salud, veremos que el apoyo entre pares es una pieza central de todas las actividades que buscan asistir a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Esto cobra mayor importancia en las áreas en las que los eventos críticos y las crisis son inminentes, tal como en los cuidados que se brindan en los hospicios, cuidados en el hogar, etc. Sin embargo, los cuidadores a menudo no tienen un sistema de apoyo entre pares en áreas en las que se ofrece apoyo a largo plazo. Actualmente, cada vez más organizaciones ven la necesidad de desarrollar tal sistema de apoyo.

Se requieren nuevas formas de apoyo

Son necesarias nuevas formas de apoyo entre pares para una serie de intervenciones relacionadas con eventos críticos, la prevención del agotamiento total o "burnout" y las dificultades diarias, tanto en situaciones de emergencia como en el terreno de los cuidados a largo plazo. Kallus y Jiménez (2006) describen el agotamiento total como un estado de agotamiento emocional que se deriva de la falta de equilibrio entre el estrés y la recuperación. Este desequilibrio es influenciado por el contexto laboral, la personalidad del individuo, su experiencia y sus recursos. Por lo tanto, para promover la buena salud mental en el lugar de trabajo deben tomarse en cuenta una



David Wethey/ Cruz Roja de Nueva Zelanda



En la fotografía de la izquierda, Kristen Proud de la Cruz Roja Australiana brinda valioso apoyo a los voluntarios de la Cruz Roja de Nueva Zelanda, quienes brindan asistencia luego de los terremotos ocurridos en Christchurch. La foto superior muestra la escuela de terreno que se efectuó en Nepal.

serie de aspectos: la promoción de la salud mental para individuos, el ambiente donde se trabaja y la organización del lugar de trabajo, desarrollo personal y organizacional, el clima laboral, cultura de liderazgo y cultura organizacional. Los sistemas de apoyo deberían incluir formaciones para líderes de equipo y otros gerentes sobre cómo mejorar el bienestar en ambientes de trabajo y cómo prevenir el agotamiento total. Creemos firmemente que este tipo de formación para los líderes de equipo y para el personal es absolutamente crucial para los proveedores de servicios y las organizaciones humanitarias.

Hablar acerca de los errores

Un concepto nuevo y muy importante en esto es el de 'seguridad psicológica'. La seguridad psicológica es una forma de liderazgo que brinda un clima en el que los miembros de un equipo pueden hacer preguntas o hablar acerca de sus errores o 'debilidades' (por ejemplo sus inseguridades, temores, etc.) sin ser penalizados. Para que esto funcione, es importante incrementar los beneficios que perciben las personas que ayudan por hacer preguntas, hablar acerca de los errores, etc.

En las situaciones en las que trabajamos, la disposición de las personas para hablar acerca de sus propias reacciones emocionales debe ciertamente verse de manera positiva y constructiva. Los hallazgos de las investigaciones indican de manera abrumadora que la seguridad psicológica ayuda a las organizaciones y a los equipos dentro de las mismas a desarrollar su habilidad para aprender de los errores y ayudar a las personas y a los grupos a desarrollarse de manera positiva (Edmondson, 2002). Sin embargo, lo que aún falta es capacitación para los líderes de equipo de las organizaciones humanitarias y los proveedores de salud y servicios sociales: Para poder establecer un ambiente propicio para que se den sistemas de apoyo que funcionen bien y fortalecimiento de la resiliencia para los cuidadores, se requiere capacitación acerca de cómo instaurar la seguridad psicológica dentro de los equipos y grupos de trabajo,

Analizar los factores de estrés

Establecer la seguridad psicológica también es vital para las actividades de fortalecimiento de la resiliencia. La resiliencia es la habilidad del individuo o del grupo / comunidad de volver a la normalidad luego de un evento crítico. De acuerdo con Paton (2001), significa la habilidad de las comunidades para utilizar de los recursos y competencias internos, tanto personales como sociales, para gestionar de manera positiva los retos y cambios que acompañan a las adversidades. Estos dos elementos -recursos y sistemas y competencias - podrían ser utilizados en un entorno de seguridad psicológica, en el que los factores pasados de estrés pudiesen ser analizados y pudiesen hallarse nuevas maneras de enfrentar los retos de nuestro trabajo y de mejorar la resiliencia de nuestras organizaciones.

Mayor énfasis en la resiliencia

En conclusión, al parecer el apoyo entre pares puede ser mejorado si nos centramos más en el fortalecimiento de la resiliencia, utilizando intervenciones basadas en los cinco elementos que sugiere Hobfoll et al (2007): seguridad, conectividad, eficiencia individual y colectiva, calma y esperanza. De manera más general, el apoyo entre pares debe ser utilizado en relación al afrontamiento de los factores estresantes a largo plazo, y no limitado solamente a brindar apoyo luego de eventos críticos. Finalmente, las organizaciones y los gerentes requieren formación para establecer un ambiente seguro desde el punto de vista psicológico que propicie el fortalecimiento de la resiliencia a nivel individual, de equipo y de la organización.

Los detalles completos de las referencias se pueden solicitar al Centro PS en la dirección www.ifrc.org/psychosocial.

Barbara Juen es la jefe de apoyo psicosocial en la Cruz Roja Austríaca.



“Por eso fumo hierba y uso drogas”

“Esta es mi historia: Quiero sacarla / No quiero que me digan nada; solamente escúchenme / He sido rechazado desde que era un niño. / Por eso fumo hierba y uso drogas / Mi padre abusó de mi madre durante muchos años y ella solamente me ha dado golpes y regaños.”

Esas son las palabras de César Palma, un hombre joven de la Colonia San Francisco quien es beneficiario del Proyecto Ampliando Oportunidades (PAO), un proyecto que brinda apoyo y oportunidades de trabajo a jóvenes provenientes de algunas áreas de Tegucigalpa. César rapea acerca de su deseo de cambiar su vida por completo, y de cómo PAO y la Cruz Roja Hondureña le han ayudado a hacer ese cambio y a lograr algunas de sus metas.

“Algunas veces, quiero que me abracen, escuchar un ‘te quiero’ / En esta fría agonía, siento que me muero, porque mi papá es un borracho y dice que no me quiere / Ahora él está enfermo y no me importa si se muere, amigo mío...”

Las palabras de César recogen lo que a los informes oficiales se les dificulta describir, la razón por la que resulta tan fácil escoger el camino de la violencia. PAO no juzga a los jóvenes, sino que los escucha sin reproches. PAO les ofrece oportunidades educativas y profesionales, se asegura de que ellos y sus familias cuenten con apoyo psicológico, crea espacios para el intercambio de solidaridad y la unión de la comunidad. Mediante PAO, la Cruz Roja Hondureña ha cambiado las vidas de muchos jóvenes. Con esfuerzo y perseverancia, jóvenes que han sido rechazados desde la infancia alcanzan sus sueños. Las personas dicen que son pandilleros, que a nadie le importan, pero para la Cruz Roja ellos son niños y

por Simona Ranalli, delegada de prevención de la violencia para Centroamérica de la FICR

niñas valiosas. Nosotros no miramos su apariencia, sino su gran potencial. Pero este es solo el inicio. Por supuesto que toma tiempo, pero continuamos involucrándonos con los jóvenes para rescatarlos del precipicio.

“Necesito ayuda, porque no puedo salir de mi pueblo / Soy un muchacho solitario que se está hundiendo sin ayuda / Quiero escucharte hoy, amigo mío / Ya te dije lo que siento; ahore te pondré atención a tí.”

Tanto César como su hermano se han convertido en voluntarios de la Cruz Roja Hondureña. Hoy, PAO tiene más de setenta voluntarios provenientes de comunidades marginadas, quienes a la vez son beneficiarios del proyecto. La prevención de la violencia toma tiempo, ya que se basa en una relación de confianza que le permite a las personas abrirse y prepararse para el cambio. Es por ello que la Cruz Roja Hondureña, con el apoyo de una alianza integral con la Cruz Roja Italiana, la Cruz Roja Suiza y el CICR, tiene una visión a largo plazo de la intervención comunitaria.

“Los y las jóvenes han cambiado. Ahora caminamos por el mundo, sonriendo y diciéndoles a otros jóvenes ‘escojan el camino correcto’. / Hay una nueva vida en nuestros hogares y todos los días trabajamos para ayudar a los demás a tener mejores vidas, mostrando cómo se puede cambiar un mundo duro, / que las calles y las drogas no nos traen un buen futuro. / La idea ya existía, pero faltaban personas que estuvieran dispuestas a actuar y a darlo todo. / Así comenzó todo con la Cruz Roja.”



La **Media Luna Roja Árabe Siria** está trabajando duro para brindar asistencia a las personas afectadas por el **actual conflicto**. El trabajo es duro y agotador para los voluntarios y el personal, a quienes ahora se les ofrece **apoyo psicosocial** brindado por un profesional en psicología.

Por Karin Eriksen, Coordinadora de País de la Cruz Roja Danesa en Siria

Los voluntarios ataviados con uniformes de la Media Luna Roja se reúnen, y conversan en voz baja, tomando su desayuno o jugando tennis de mesa. Las carpas cercanas se ven una al lado de la otra, próximas a la fila de ambulancias. Un par de playeras y uniformes se secan en un perchero. El ruido de la radio VHF se escucha en el fondo, emitiendo mensajes imposibles de distinguir de otras filiales de la Media Luna Roja en Siria. Los chicos de las computadoras tienen a disposición mapas del área de Damasco, donde se muestra la ubicación de las mesquitas, clínicas médicas y hospitales. También muestran los sitios donde hay altas probabilidades de que sucedan demostraciones ese día.

Es viernes por la mañana en la sala de operaciones de la Media Luna Roja Árabe Siria, filial de Damasco en Zahira. Todos se preparan para desplegarse durante las demostraciones del día. Los viernes antes eran el día de descanso de los muchos voluntarios del país, pero ahora es el día más ocupado de la semana. Desde abril del año pasado, los voluntarios están en estado de alerta 24 horas siete días a la semana, listos para intervenir si se requiere. Y sí que se les requiere, ya que los primeros auxilios y las evacuaciones médicas ya no ocurren semanalmente, sino todos los días.

Ayudando a ambos bandos

La imagen que vemos en Damasco no es exclusiva de allí - si fuésemos a filiales de la Media Luna Roja en Homs, en la parte rural de Damasco, en Dara'a o en muchas otras filiales del país, veríamos lo mismo.

Algunos voluntarios se encuentran ocupados revisando el equipo de las ambulancias. Se ven bastante cansados. En las últimas semanas han estado brindando asistencia

humanitaria en Homs, Zabadani, Bloudan y Madamiya. Este tipo de

operaciones no es fácil. Requieren paciencia, destrezas diplomáticas y largas horas de trabajo. Ser voluntario es agotador, pero nada da más satisfacción que tener acceso a la distribución de paquetes de alimentos, frazadas y otros artículos de necesidad a las muchas familias afectadas por el conflicto actual en Siria.

Desde el inicio del mismo en marzo de 2011, la Cruz Roja Danesa ha apoyado a las 14 filiales de la Media Luna Roja Árabe Siria brindando formación en primeros auxilios y artículos de necesidad a personas vulnerables - ya fuese un manifestante herido o un soldado que requiriese primeros auxilios, o una de las muchas familias que han huido de sus hogares. Estas familias necesitan colchones y frazadas para mantener a sus hijos abrigados, así como alimentos y paquetes de higiene para las siguientes semanas, hasta que puedan decidir si pueden regresar a sus hogares de manera segura.

No siempre es fácil

"Pero no siempre es fácil", admite Khaled, jefe de las Operaciones de Emergencia de la MLRAS, y quien ha estado involucrado en muchas de las distribuciones de socorro en Homs, Zabadani y Dara'a. "Puede resultarnos difícil enseñarle a las familias que requieren de nuestro apoyo. Algunas veces tenemos que acceder a un área, pero de repente surgen nuevos combates u otras situaciones complejas por las que no podemos acceder a parte de esa área."

Estas dificultades han hecho que tanto la MLRAS como el CICR soliciten a todas las partes un alto diario en los combates, para de esa manera permitir un mejor acceso para la ayuda humanitaria a la población civil en las áreas afectadas. "A medida que



los combates fluctúan, debemos adaptar nuestra respuesta humanitaria para poder localizar a las personas que han huido y brindarles asistencia lo más rápido y eficientemente posible", dice Béatrice Mégevand-Roggo, jefe de operaciones del CICR para el Medio Oriente.

En estos momentos, a finales de marzo, el acceso se ha hecho más fácil, lo cual permite a la MLRAS y al CICR brindar asistencia en las áreas de Idleb, Homs, Hama, Dara'a y Aleppo. Tal como explica Béatrice, "Las personas deben saber que recibirán la ayuda que necesitan y que los heridos serán atendidos, sin importar en qué lugar sucedan los combates...Es esencial que exista una pausa diaria de al menos dos horas en los combates para poder brindar asistencia humanitaria."

Hablar los viernes

Este, como muchos viernes anteriores, es uno en el que se ven tanto victorias como obstáculos. Otro día más de tratar lesiones y organizar evacuaciones. Al final del día, los voluntarios realizan una limpieza y van a reunirse con Lyas, un consultor que organiza el apoyo psicosocial a los equipos de ayuda psicosocial.

La 'sesión de distensión grupal', como se le llama, es una técnica en la que un profe-



Media Luna Roja Siria

El día más atareado de la semana...

sional en psicología asiste a los voluntarios a hablar sobre sus experiencias durante la semana que pasó, sus dificultades y sus éxitos. Las sesiones ayudan a los voluntarios a afrontar hechos dramáticos y a manejar de manera positiva el estrés que experimentan.

Las sesiones también se centran en el fortalecimiento del equipo, lo cual es elemental cuando se trabaja en situaciones de estrés. Las sesiones grupales de distensión ayudan a que los voluntarios se mantengan proporcionando servicios esenciales semana tras semana. Algunos viernes, las sesiones resultan fáciles; otros, son muy emotivas. La mayoría de los voluntarios han estado implicados en la operación desde marzo del año pasado, y tanto el trabajo como las experiencias resultan agotadoras para sus cuerpos y para sus mentes.

Lyas brinda el mismo apoyo a los equipos de Homs, Dara'a, áreas rurales de Damasco, así como a otras filiales del país. Estas sesiones también han sido parte del apoyo psicosocial que se brinda al personal y a los volun-

tarios en los cinco centros de asesoramiento psicológico, los cuales reciben apoyo de la Cruz Roja Danesa desde el 2008. Estos centros brindan apoyo psicosocial a refugiados iraquíes y a ciudadanos sirios vulnerables que requieren asistencia individual en Deir Ezzor, Qamishli, Aleppo, áreas rurales de Damasco y Damasco.

Trabajan con adultos, adolescentes y niños mediante grupos de apoyo psicosocial para lidiar con experiencias estresantes, realizar actividades creativas y de fortalecimiento de destrezas, y refieren a las personas vulnerables que requieren asistencia individual. Los centros de asesoramiento psicológico se centran en incrementar la conciencia de la comunidad acerca de cómo reconocer las reacciones de los niños ante situaciones de estrés. Además dictan cursos de salud y primeros auxilios comunitarios, en los que las familias pueden aprender cómo almacenar los alimentos y el agua de manera segura durante períodos sin electricidad, y cómo tratar lesiones en el hogar.

Tanto sirios como iraquíes

Desde el inicio del conflicto, los centros han experimentado un gran incremento de ciudadanos sirios, quienes ahora constituyen la mitad de los visitantes. Muchos buscan apoyo para lidiar con el dolor de perder a un ser querido, o con el estrés, o simplemente buscan un lugar donde puedan venir, donde puedan conversar con otras personas que experimentan sentimientos similares.

Teniendo como base su experiencia en actividades comunitarias durante los cuatro años anteriores, los centros han adaptado sus actividades a la situación actual, y de esa manera pueden responder a las necesidades exacerbadas que presentan quienes los visitan. Es muy preocupante el impacto general que la situación ejerce sobre los ciudadanos sirios e iraquíes por igual. Es evidente el deterioro del bienestar psicosocial, y se observa un incremento en el número de personas que muestran señales de depresión y ansiedad, y que enfrentan cada vez más dificultades.

Listos para continuar

"El enfoque de la Media Luna Roja Árabe Siria es proporcionar de manera neutral e imparcial, asistencia a las poblaciones afectadas por la situación de malestar social", dice el Dr. Abdul Rahman Al-Attar, Presidente de la Media Luna Roja Árabe Siria. "El apoyo de los donantes internacionales nos permite cumplir con esto. Estamos muy agradecidos con esta cooperación".

Y la asistencia continúa. En el suburbio de Haraste, cuatro voluntarios levantan a una persona de una camilla y corren hasta el punto de evacuación. Esta no es una evacuación médica real. Ellos cuatro son parte de un equipo de 27 nuevos voluntarios que se están formando en primeros auxilios avanzados, que es el último paso antes de poder ser desplegados a hacer el trabajo real. Durante la pausa para el café, los voluntarios conversan animadamente y cuentan chistes, pero también están concientes de las dificultades y los retos que los esperan.

Texto y fotografías de Jérôme Grimaud,
delegado Psicosocial en Haití

A los sacerdotes de vudú se les culpó y asesinó; a las organizaciones internacionales se les miró con suspicacia; a los pacientes se les evitó y estigmatizó. No fue suficiente el enfoque médico tradicional que se aplicó en el primer brote de cólera, ya que debían entenderse primero las creencias y las percepciones. Los equipos psicosociales de la Cruz Roja Haitiana sí lo comprendieron, y eso ayudó.

Creencias distintas

Dentro del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, se utiliza principalmente una perspectiva de salud comunitaria y salud en emergencias para afrontar los brotes epidémicos. Esto se traduce en campañas de prevención de la higiene y apoyo para las instalaciones y servicios locales de salud. Este fue el caso en Haití luego del brote de cólera que se dio a mediados de octubre del 2011.

En este contexto, uno podría preguntarse si hay lugar para la respuesta de apoyo psicosocial. Después de todo, las acciones se centran en salvar vidas y prevenir nuevos brotes. El hecho es que el cólera es altamente contagioso, y requiere que los pacientes se coloquen en cuarentena. Por ello es difícil imaginarse a los voluntarios en apoyo psicosocial implicados, al menos durante las primeras etapas de un brote.

Sin embargo, el enfoque multisectorial que ha utilizado el equipo de apoyo psicosocial de la Cruz Roja Haitiana ante este brote, ilustra justamente que la respuesta psicosocial es tanto posible como muy valiosa. La primera contribución del equipo fue redactar un documento de análisis del contexto acerca de las creencias y percepciones que tiene la comunidad haitiana de las





epidemias.

De hecho, en el país no había habido cólera desde hacía 60 o 100 años, por lo que se percibía como una enfermedad nueva. Una gran parte de la población estaba convencida de que la enfermedad no se había originado aquí, ya que en Haití no había habido cólera desde hacía mucho tiempo, a pesar de que las personas vivían en condiciones paupérrimas desde hacía décadas. Por lo tanto, la mayoría de los haitianos tenían la sospecha de que la enfermedad había sido esparcida intencionalmente por razones políticas y económicas por las agencias internacionales o las autoridades nacionales, o que tenía relación con factores religiosos, tales como prácticas de vudú o un castigo de Dios. Se esparció un temor intenso en la comunidad, tanto por estas creencias como por la velocidad a la que la enfermedad podía matar - menos de seis horas en los peores casos.

Violencia y falta de confianza

Estas creencias y temores constituían un obstáculo para la campaña masiva de prevención, la cual miraba la enfermedad solamente desde un punto de vista de salud e higiene, sin tomar en cuenta las percepciones arraigadas en la población. Estas poderosas creencias llevaron a la violencia, en ocasiones en contra de las ONGs y las autoridades nacionales, en ocasiones hacia la comunidad del vudú, a la cual se le atribuía la enfermedad en algunas partes del país. Mediante su trabajo dentro y con la comunidad, y mediante los grupos de apoyo, el equipo psicosocial pudo comprender y abordar algunas de estas percepciones. Su informe fue publicado y utilizado ampliamente por las organizaciones internacionales presentes en Haití. Contribuyó a re-pensar las campañas de prevención, cimentándolas en la realidad y las creencias de la población y tomando en consideración la variación de percepciones existente entre una y otra área.

Entender y respetar las creencias

Con base en su análisis, el equipo psicoso-

cial desarrolló un grupo específico de intervenciones. 102 voluntarios psicosociales recibieron formación específica sobre cómo abordar las creencias y percepciones predominantes. De hecho, algunas veces puede resultar poco efectivo oponerse a las llamadas creencias y percepciones 'irracionales', y tratar de convencer a las personas de que están equivocadas. Las creencias fuertes que se basan en la práctica cultural, en experiencias pasadas o en el temor, no pueden cambiarse fácilmente con 'argumentos racionales'. El descartar la 'verdad subjetiva', las creencias y las percepciones de las personas, con el argumento de que las mismas se basan en 'rumores', 'ignorancia' o 'falta de educación' puede de hecho llevar a incrementar la falta de confianza y la resistencia, e incluso en ocasiones a reacciones fuertes y violentas.

La Cruz Roja Haitiana ayudó a formar grupos de prevención en las áreas afectadas. Las conversaciones con los grupos se basaron en un proceso de facilitación grupal no crítico y semi-estructurado. Las conversaciones eran abiertas a las creencias y percepciones personales de los miembros de la comunidad, y se escuchó y respetó a las personas de manera sincera. Los facilitadores no se mostraron desafiantes, sino que mantuvieron una posición neutral. Esto permitió que creciera la confianza entre los participantes, de manera especial entre los participantes y los facilitadores que se asociaban con las 'organizaciones humanitarias', y por lo tanto en algunos casos eran percibidos con algo de suspicacia.

Mayor apertura a otras ideas

Durante las reuniones, se invitó a los participantes a compartir sus puntos de vista sobre el cólera - de dónde proviene, cómo se transmite, cómo puede prevenirse, cómo se puede curar, acerca de las ceremonias y rituales para los muertos, y sobre cómo los sobrevivientes del cólera a veces son estigmatizados. Todo esto bajó el estrés y la tensión dentro del grupo, y posibilitó que los participantes sintieran que su opinión era reconocida y valorada.

También se creó un nuevo proceso de aprendizaje. Efectivamente, una vez que los participantes habían sido realmente escuchados, se mostraban mucho más abiertos a escuchar otras ideas. Esto se evidenciaba mucho más cuando las perspectivas y opiniones diferentes provenían de otros participantes y no del facilitador.

En la última fase de las conversaciones grupales, luego de haber conseguido generar confianza, se invitó a otro facilitador para presentar los mensajes estándar de prevención del Ministerio de Salud. Esto se hizo creando conexiones y agregando a lo que ya se había discutido, y no sermonando al grupo.

Carpas quemadas

La segunda fase de las intervenciones del equipo psicosocial se concentró en brindar apoyo al establecimiento de centros para el tratamiento del cólera (CTC). Esta fue una intervención muy importante, ya que los CTCs fueron establecidos de manera exitosa y aceptados por las comunidades. El agudo temor presente en la población había generado una sensación de que los CTCs eran en realidad una fuente de peligro, en lugar de ser lugares de protección y tratamiento, y que por lo tanto los centros deberían mantenerse alejados de las comunidades.

Durante las primeras semanas de la epidemia, algunas carpas de CTCs fueron quemadas, y los equipos a cargo del establecimiento de los CTCs fueron desalojados. Por lo tanto, los equipos psicosociales recibieron formación para trabajar específicamente con las comunidades. Esto lo hicieron utilizando la facilitación grupal con varios grupos de población, así como mediante negociaciones con líderes comunitarios, religiosos y juveniles. La importante tarea de facilitar las relaciones entre los CTCs y la población local se le

"Durante las primeras semanas de la epidemia, algunas carpas de CTCs fueron quemadas, y los equipos a cargo del establecimiento de los CTCs fueron desalojados"

confió al equipo psicosocial en vista de su enfoque integral que habían demostrado los voluntarios.

Esta confianza se basaba en la empatía y el respeto por las experiencias, las creencias y valores de los demás, así como en las técnicas de comunicación utilizadas para brindar apoyo psicosocial. Estas técnicas, tales como la escucha activa y la facilitación participativa, ayudaron a establecer la confianza y el entendimiento entre opiniones o intereses opuestos. A pesar de que la

aplicación de las mismas toma mucho tiempo, el proceso fue fructífero, especialmente en Carrefour, una de las áreas de la capital Puerto Príncipe en que la tensión era alta.

Asesinato de sacerdotes

Los equipos psicosociales también se involucraron en la mediación de conflictos. Una de las consecuencias de la creencia general de que la comunidad del vudú pudo haber sido responsable de la propagación de la epidemia mediante un 'cólera en polvo', fue el asesinato de 45 hougans (sacerdotes vudú) en el área de Grande-Anse, en el sur oeste de Haití. Luego de este acontecimiento, dos miembros del personal permanente del equipo psicosocial fueron delegados por la Cruz Roja Haitiana para organizar sesiones



formales de mediación entre líderes religiosos influyentes del área, incluyendo un sacerdote católico, un pastor protestante y un sacerdote vudú.

La primera justificación para esta intervención fue que la Cruz Roja, siendo neutral e imparcial, era percibida como una legítima tercera parte. La segunda justificación fue que las técnicas y enfoques utilizados por los equipos de apoyo psicosocial eran de hecho similares a las técnicas utilizadas en la mediación formal.

Un logro sorprendente surgió a raíz de este encuentro fue el hecho de que los participantes de más rango dijeron que era la primera vez que se reunían con líderes de la 'otra comunidad', osea los creyentes y representantes del vudú. El resultado final del proceso de mediación fue que los representantes de los distintos grupos religiosos se comprometieron a llevar a sus propios grupos de creyentes un mensaje de calma y relaciones pacíficas.

Preparando el retorno

La cuarta fase de las intervenciones se hizo directamente en las carpas de los CTCs, brindando apoyo a los pacientes. El temor que rodeaba al brote de cólera había llevado a que los pacientes y quienes lo habían sido, fuesen estigmatizados, lo cual, en muchas instancias, significó que fueron abandonados o aislados por completo. El estigma impuso una carga psicosocial adicional a los pacientes, quienes ya se encontraban batallando contra el cólera y en muchos casos



Jerome Grimaud es delegado de apoyo psicosocial y mediador de conflictos en el Movimiento. Se desempeña como delegado en Haití desde enero del 2010.

cadáver se desinfecta y se coloca en una bolsa para cadáveres, el cual es luego transportado a una fosa común.

Aunque en una escala masiva, luego del terremoto de enero del 2010 se siguió un procedimiento similar, pero este proceso no dejaba un espacio para que las familias dieran un último adiós a sus seres queridos.

Esto pudo haber complicado el proceso de duelo para muchos, de manera que se estableció una carpa de duelo durante el brote de cólera, junto con un sistema mediante el cual las familias podían establecer contacto con el apoyo religioso adecuado. Se esperaba que esto permitiera a las familias embarcarse en el proceso de duelo de manera positiva. Esto significa mucho en un país en el que el respeto a los muertos, incluyendo al espíritu de los muertos, tiene una importancia religiosa y social tremenda.

Mientras que el cólera, al igual que otras epidemias, se controla primordialmente mediante tratamiento médico y medidas de prevención en salud, la experiencia de la Cruz Roja en Haití parece ilustrar que las intervenciones psicosociales también pueden jugar un papel importante en la respuesta ante un brote. Aquí lo que parece haber tenido mayor valor es el análisis cultural y social y el uso de las técnicas para establecer la confianza y el respeto dentro de las comunidades afectadas. El escuchar sin juzgar, la facilitación grupal y los primeros auxilios psicológicos han sido herramientas importantes para la reducción de la tensión y la resolución de los temores de las personas. En ciertos casos esto ha contribuido a prevenir la violencia.

La implicación directa de los voluntarios en los CTCs también ha ayudado a reducir el aislamiento y estigmatización de los pacientes de cólera. Este enfoque de varias fases, además de los mensajes generales de prevención y prácticas seguras, ciertamente ha fortalecido la confianza de las comunidades en las intervenciones médicas de la Cruz Roja.



contaban con acceso limitado a las instalaciones médicas y al tratamiento. Sus familiares y parientes en ocasiones se rehusaban a visitarlos en el centro de tratamiento por temor de contaminarse.

Los voluntarios de la Cruz Roja Haitiana también brindaron primeros auxilios psicológicos (PAP) y actividades lúdicas para los niños en su fase de recuperación, cuando el espacio lo permitía. Se organizaron algunas de las mismas actividades y se utilizaron las experiencias adquiridas cuando proporcionaron asistencia luego del terremoto de enero del 2010.

Antes de que se dieran de alta los pacientes,

los voluntarios psicosociales y los promotores de la higiene se reunían crevemente con ellos y sus padres o cuidadores, para prepararlos para su regreso a casa y para motivar a los familiares a proporcionar apoyo físico y emocional.

Una carpa para el duelo

Utilizando como base iniciativas que fueron desarrolladas inmediatamente después del terremoto, el equipo psicosocial de la Cruz Roja Haitiana también estableció una 'carpa de duelo' dentro de uno de los cinco CTCs. El procedimiento estándar en caso de muerte causada por el cólera es que el

EN EL PRÓXIMO NÚMERO: LOS CHICOS PUEDEN AFRONTAR HISTORIAS DE CÓMO LOS CHICOS AFRONTAN LOS CONFLICTOS, LAS ENFERMEDADES Y LOS DESASTRES - Y CÓMO USTED PUEDE AYUDARLOS SI NO LO ESTÁN LOGRANDO...



Rob Few/ FICR

Psychosocial Centre

 International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Socios de investigación

Y apoyado por

Alojado y asistido por

El Centro Psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja
 c/o Cruz Roja Danesa
 Blegdamsvej 27
 PO. BOX 2600
 2100 Østerbro
 Copenhage
 Dinamarca

Tel: +45 3525 9200
 E-mail: psychosocial.centre@ifrc.org
 Internet: <http://www.ifrc.org/psychosocial>



UNIVERSITY OF COPENHAGEN



The University of South Dakota
 DISASTER MENTAL HEALTH INSTITUTE



 Norwegian Red Cross

 RödaKorset

 DANISH RED CROSS

 Finnish Red Cross

 Icelandic Red Cross

 croix-rouge française

 Canadian Red Cross

 Japanese Red Cross Society