

Reaccionar ante la crisis

Centro de Referencia sobre Apoyo Psicosocial de la Federación



Foto: Heine Pedersen

Apoyo a los voluntarios y a los niños en el Líbano

Trabajo con nuestros voluntarios en comunidades

Apoyo a los evacuados suecos

El programa de apoyo psicosocial en la Cruz Roja Cubana

Contando los pequeños pasos en el camino

Cartografía del apoyo psicosocial

El Grupo Roster



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Cruz Roja Danesa 

Trabajo conjunto

Por Nana Wiedemann, directora del Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC)

Cuando enviamos este boletín informativo por todo el mundo, con frecuencia nos preguntamos quién son nuestros lectores y qué les gusta leer.

En todo el mundo las Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja centran su trabajo en el apoyo psicosocial tanto en programas nacionales como internacionales.

La concienciación del Movimiento en apoyo psicosocial ha incrementado rápidamente en los últimos trece años. Así, la preparación e intervención en casos de desastre, la asistencia a los grupos vulnerables, la asistencia a los cuidadores y el apoyo a los trabajadores y a los voluntarios son sólo algunas áreas del apoyo psicosocial. En muchas zonas del mundo las personas que trabajan con apoyo psicosocial trabajan de forma conjunta y forman redes.

Creemos que los conocimientos que se divulgan, la documentación y las lecciones aprendidas son un objetivo muy importante para el Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la IFRC. Nuestro deseo es que este boletín informativo refleje aquello que suceda en este campo. Por tanto, el boletín debe reflejar las tendencias del momento y debe posibilitarnos a todos participar en debates y diálogos entre los socios. Así que para tener un boletín informativo actualizado, necesitamos contribuciones de nuestros lectores.

Os agradeceríamos que nos enviarais artículos sobre vuestro trabajo en apoyo psicosocial. También os agradeceríamos que nos informaraís sobre próximos acontecimientos como encuentros regionales y conferencias. Podéis plantearnos temas que constituyan dilemas y que nos hagan reflexionar. No podemos compartir experiencias a menos que vosotros las compartáis con nosotros.

Razón también por la que os hemos pedido recientemente que nos contestéis un cuestionario en línea para ayudarnos a mejorar la calidad de *Reaccionar ante la crisis* —Aún esperamos obtener más respuestas, por lo que mantendremos abierta la encuesta durante un tiempo más. Por favor, ayúdanos mediante tu participación en la encuesta, sólo necesitarás cinco minutos.

También estamos recopilando listas de delegados y consultores de apoyo psicosocial para poder estar en contacto cuando la asistencia sea necesaria, y para organizar encuentros, formación y talleres. Os agradeceríamos que nos escribierais, nos explicarais lo que hacéis, lo que necesitáis y quiénes sois.

Comparte información con nosotros y participa en un proceso que nos permitirá aprender más como funcionan los programas y las intervenciones psicosociales en todo el mundo.

Ayúdanos para poder aprender recíprocamente y ayuda a hacer al Centro de Apoyo Psicosocial tan bueno como sea posible. ■

Nº 3 / Diciembre de 2006

Contenido

Trabajo conjunto
Por Nana Wiedemann

Cartografía del apoyo psicosocial

Apoyo a los voluntarios y a los niños en el Líbano
Por Doris El Doueihy

Apoyo a los evacuados suecos
Por Annika Gillispie

Trabajo con nuestros voluntarios en comunidades
Por Maureen Mooney & Koen Van Praet

El programa de apoyo psicosocial en la Cruz Roja Cubana
Por Joan Swaby Atherton

Contando los pequeños pasos en el camino
Por Lene Christensen

El Grupo Roster

La traducción del "Reaccionar ante la crisis" en francés se pudo hacer gracias a la ayuda de la Cruz Roja Francesa.

 CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Publicado trimestralmente por:
Centro de Información sobre Apoyo Psicosocial

Cláusula de descargo:
Las opiniones vertidas corresponden a los colaboradores y no expresan necesariamente las de la Cruz Roja Danesa y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Correo electrónico:
psp-referencecentre@drk.dk

Internet:
<http://psp.drk.dk>

ISSN: 1603-3027

Cartografía del apoyo psicosocial

¿Nunca se ha preguntado cuáles son los principios básicos de *Mercy Corps* en apoyo psicosocial? ¿Quiere saber quién es el punto central psicosocial en la Organización Mundial de la Salud (OMS)? ¿O sólo quiere orientarse un poco en el mundo del apoyo psicosocial?

Cuando aumenta la conciencia sobre la necesidad de apoyo psicosocial, también aumenta el número de organizaciones que proporcionan apoyo psicosocial y su nivel de actividad.

Durante el verano de 2006 el Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC) recopiló un mapa de organizaciones internacionales que trabajan en el campo de apoyo psicosocial. En este proyecto cartográfico han participado más de 20 organizaciones. La cartografía contiene una corta descripción del trabajo de las organizaciones en el apoyo psicosocial, el enlace a su lugar web y datos de contacto para conocer el propósito principal de la organización. Muchas organizaciones también han proporcionado documentos pertinentes como comunicaciones oficiales, directrices para la planificación de programas y material de formación. Esta información fue recogida por Belhira Kajevic, quien estuvo dos meses en prácticas en el Centro de Apoyo Psicosocial. Nosotros le

queremos agradecer su gran trabajo. Para nosotros, esta cartografía es una herramienta de gran valor para aprender más del campo y para identificar los socios cooperadores potenciales. Para las organizaciones que participen también representa la oportunidad de exponer y compartir su trabajo con sus iguales. Consideraremos que este trabajo será un éxito si se hacen nuevos contactos o si a alguien le ha servido de inspiración.

¿Falta tu organización?

Debido a que el campo es siempre cambiante —ocurren nuevas emergencias, más organizaciones empiezan a proporcionar apoyo psicosocial—, la cartografía debe ser dinámica. Es un documento vivo que debe actualizarse de forma constante. Esta cartografía no es un mapa completo de todas las organizaciones que trabajan en apoyo psicosocial, sino que es una foto instantánea de una parte de todo el campo. Por esta razón, si tu organización no está presente, y consideras que debería, por favor háznoslo saber. Si tu organización está presente, pero la información está obsoleta, también háznoslo saber. Por favor, escribid a: psp-referencecentre@drk.dk.

Si quiere encontrar esta investigación en nuestro lugar web <http://psp.drk.dk>, clique *Mapping* en el menú que aparece en la izquierda (sólo en inglés).■

Apoyo a los voluntarios y a los niños en el Líbano

Por Doris El Doueihy, coordinadora del programa de apoyo psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC), delegación de Beirut

Este verano la Cruz Roja Libanesa ha estado ocupada debido a que estallaron las hostilidades entre Hezbollah e Israel. El conflicto costó muchas vidas y hubo muchos daños a edificios e infraestructuras por toda la parte sur del Líbano.

Antes de la guerra, el equipo del programa de apoyo psicosocial de la Cruz Roja Libanesa constaba de 25 personas que habían estado formadas en febrero de 2006. El punto central en las actividades de apoyo psicosocial es el señor Anthony Douaihy de los Ser-



Monte Líbano. Voluntario de la Cruz Roja Libanesa realiza visitas casa por casa para encontrar personas desplazadas que no viven en edificios públicos, pero que aún necesitan asistencia.

Foto: Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)/ Marko Kokic

vicios Médicos de Emergencia (EMS) en la Cruz Roja Libanesa y los aprendices que vinieron de todos los departamentos de la Cruz Roja Libanesa: Médico-social, Juventud, Servicios Médicos de Emergencia y el Banco de Sangre.

Durante la guerra algunos voluntarios proporcionaron apoyo psicosocial a las personas desplazadas que se encontraban en escuelas en el norte y el Monte Líbano. En el norte algunos voluntarios del programa de apoyo psicosocial también ayudaron a otros voluntarios que estaban trabajando en el terreno.

Para reforzar la capacidad de apoyo psicosocial en la Cruz Roja Libanesa, la delegación de Beirut de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC) crearon una vacante de coordinador del programa de apoyo psicosocial que fue cubierta por la señora Doris El Doueihy. Poco después, cinco miembros del equipo del programa de apoyo psicosocial celebraron un encuentro con el delegado de la organización para formular un plan de acción para los próximos seis meses, cuya prioridad era ayudar a los voluntarios de la Cruz Roja Libanesa, que habían estado trabajando veinticuatro horas al día durante la guerra, y a los niños en los barrios periféricos del sur de Beirut, el sur del Líbano y Bekaa. Se decidió ofrecer desahogo psicológico a los voluntarios y empezar a hacer actividades con los niños a través del Departamento de Juventud de la Cruz Roja Libanesa.

Doce de los miembros originales del equipo del programa de apoyo psicosocial fueron seleccionados para recibir formación en desahogo psicológico. Con el apoyo de la Cruz Roja Danesa y del Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la IFRC, la señora Maureen Mooney, de la Cruz Roja Francesa, se desplazó al Líbano. Junto con Doris El Doueihy, Maureen dio lecciones al grupo sobre estrés, sobre habilidades comunicativas en el apoyo voluntario y sobre métodos de desahogo psicológico, trabajando tanto en grupos como individualmente el cuándo, el cómo, con quién, cuándo es apropiado y cuáles son los límites. También proporcionaron información sobre seguridad en el campo de trabajo al grupo en que todos sus componentes habían estado activos

con la Cruz Roja Libanesa durante la guerra. Tras la formación, diez de los aprendices empezaron el desahogo psicológico con los voluntarios de la Cruz Roja Libanesa. Ahora el desahogo psicológico tiene lugar en todo el Líbano.



Voluntarios de la Cruz Roja Libanesa juegan con niños en la escuela Madame Aoun en el Monte Líbano, que se ha convertido en un refugio temporal para las personas que han sido desplazadas durante el conflicto. Foto: Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)/ Marko Kovic

En el momento de escribir este artículo (finales de octubre de 2006), la formación tiene lugar en el Departamento de Juventud por todo el Líbano. El objetivo de la formación es enseñar a los voluntarios a apoyar a los niños después de la guerra. «Formaremos voluntarios para trabajar con los niños que sobrevivan a tal crisis, a alentarlos a hablar de lo que han pasado y a dejarles expresar sus miedos», dice Doris El Doueihy, delegada de la IFRC. Debido a que el Departamento de Juventud realiza la gran mayoría de las actividades sociales en la Cruz Roja Libanesa, es normal que este departamento asuma el apoyo psicosocial a los niños. ■

Apoyo a los evacuados suecos

Por Annika Gillispie, coordinadora de la Cruz Roja Sueca en la región de Estocolmo, miembro de la Fuerza de Apoyo de la SRSA

Cuando las hostilidades entre Israel y Hezbollah estallaron en el Líbano el pasado verano, miles de extranjeros quedaron atrapados en el conflicto. Esto ocasionó masivos esfuerzos de muchos países para evacuar a sus compatriotas.

Casi 7.500 suecos fueron evacuados del Líbano entre el 16 y el 25 de julio, de los que casi 2.700 volvieron a casa desde Siria, 3.365 fueron evacuados en barco hasta Chipre y 1.316 volvieron a casa en transportes coordinados junto con otros países.

El viernes 14 de julio, unos días más tarde del comienzo de los bombardeos israelitas, la SRSA contactó conmigo. Me preguntaron si estaba disponible para una misión, cuyo propósito era ayudar y apoyar al departamento de extranjería sueco en la evacuación de los ciudadanos suecos que quedaron atrapados en el conflicto del Líbano.

Construcción de un campamento en Aleppo

Dos días más tarde estaba de camino a Aleppo en el norte de Siria, junto con 12 personas de la Oficina de Extranjería y de la SRSA. En Aleppo nos encontramos el señor Akram Chaikmous, que había vivido en Suecia durante muchos años, y que nos ayudó con muchas cosas prácticas. Nuestro campamento base se estableció en el campus de una universidad que podía albergar alrededor de 500 personas. En la tarde del domingo llegaron 16 autobuses de Beirut, con gente que había estado viajando aproximadamente entre 10 y 13 horas. Muchos de ellos estaban traumatizados y en malas condiciones, tanto física como psicológicamente; casi no habían comido ni dormido en el último par de días.

Una mujer me contó que había escapado de la guerra del Líbano con sus padres hace 28 años, cosa que para ella había sido una experiencia horrible. Ha vivido en Suecia desde entonces y sus hijos mayores le han intentado convencer de volver y visitar a su familia y sus parientes, pero ella siempre se negó, hasta este verano. Su hija más joven tenía la misma edad que ella hace 28 años, y ahora la niña tendrá que superar el mismo calvario que su madre.

Además del apoyo psicosocial y médico, nuestra tarea principal era registrar a todos los pasajeros tal como exigen las aerolíneas y la policía sueca. El Departamento de Extranjería se aplicó en conseguir tantos aviones extra como fuera posible. Mientras la gente esperaba, todos podían descansar y comer de forma bien merecida.

La incertidumbre sobre el transporte hacia Suecia era obvia entre los evacuados. «¿Vendrán más aviones? ¿Cuándo terminaréis de hacer listas? ¿Cuándo vendrá el próximo avión? ¿Por qué no estoy en la lista si he llegado en el primer grupo?» La incertidumbre en combinación con un alto nivel de estrés y de miedo, que se basaban en experiencias previas, más los pensamientos en los seres queridos, a veces creaba conflictos dentro del grupo.

Nuestra Fuerza de Apoyo trabajó duro, todos ayudaban para repatriar tantos evacuados como fuera lo más rápidamente posible. Ayudamos cuando llegaron los autobuses, ayudamos registrar, hicimos listas, llevamos



En la universidad de Aleppo.
Foto: Annika Gillispie

maletas, distribuimos agua, jugamos con los niños e informábamos tan pronto como disponíamos de nueva información.

Caos controlado en el aeropuerto

También ayudamos en el aeropuerto. Muchas horas de espera presionaban a los pasajeros, mientras la documentación y los pasaportes tenían que ser controlados. Cuando cientos de personas empujaban para pasar al mismo tiempo, la situación a veces llegaba a ser caótica. Algunos se desmayaban de puro agotamiento y otros empezaban a gritar. En ciertos momentos también había grupos de otras nacionalidades evacuando, pero gracias al señor Chaikmous, pudimos trabajar de forma bastante eficiente en los mostradores de facturación.

Junto con nuestros colegas de *Save the Children*, nos centramos en el apoyo psicosocial, especialmente en los niños, ya que había muchos padres que estaban en tan malas condiciones que no podían ejercer su rol de padres de forma adecuada. En estos casos, se entregaba un breve folleto informativo a los padres para informarles de qué manera podían reaccionar los niños y cómo debían manejar esas reacciones.

Dos días después de nuestra llegada a Aleppo, algunos de nosotros en la Fuerza de Apoyo viajamos a Damasco, ya que la Embajada Sueca había pedido refuerzos. La misión era casi la misma que en Aleppo, pero en este caso la embajada se convirtió

en nuestra base, puesto que hacía falta mucha ayuda médica y apoyo en casos de crisis. Nos dividimos en grupos más pequeños y fuimos a distintos hoteles para revisar el estado médico y psicológico y, de esta manera dar el tratamiento y apoyo correcto a los evacuados que allí se encontraban. No era una cuestión de desahogo psicológico, sino que era una cuestión de apoyo de una persona a otra. Estuvimos otros seis días en Damasco; el 24 de julio volvimos a Estocolmo.

Otra vez en casa

Tenía otros dos colegas de la Cruz Roja en la Fuerza de Apoyo en Siria y teníamos otros con base en Chipre y en Turquía, con los que fue difícil mantenerse en contacto durante la misión; así que realmente no supimos cómo les fue hasta que llegamos a casa. Unos días después de volver a casa, nos encontramos en la sede de la Cruz Roja Sueca en Estocolmo. El director de nuestro departamento nos lo agradeció y compartimos historias y experiencias. Finalmente también tuvimos encuentros individuales con un psicólogo para un tipo de desahogo psicológico.

La misión fue muy intensa, pero también muy gratificante. Gracias a los voluntarios de la Cruz Roja que estuvieron en los aeropuertos suecos para recibir a los evacuados, pudimos ayudar a estos ciudadanos suecos a huir de los peligros del Líbano hasta casi la puerta de su propia casa. ■



El equipo de apoyo psicosocial. Desde la izquierda: Annika Gillispie, Anna Jonsell y Lotta Karlsdotter.

Foto: Annika Gillispie

A partir de las experiencias que se aprendieron durante el desastre del tsunami, donde cientos de ciudadanos suecos perdieron la vida, la Agencia de Servicios de Rescate Sueca (SRSA) formó una nueva Fuerza de Apoyo. La tarea de esta nueva Fuerza de Apoyo es ayudar a las Autoridades Extranjeras Suecas durante desastres o accidentes graves en el extranjero para ayudar a los ciudadanos suecos afectados por los acontecimientos.

La Fuerza de Apoyo está formada por personal de la SRSA, personal médico, personal logístico, agentes de policía y otros especialistas. La Cruz Roja Sueca, *Save the Children* y la Iglesia Sueca suministran personal con experiencia en apoyo psicosocial.

En tres años la Fuerza de Apoyo tendrá 150 personas, cuyo primer grupo de 50 personas fue formado en junio de este año. En cada grupo de 50 habrá cinco personas de la Cruz Roja Sueca con la atención centrada en el apoyo psicosocial.

Trabajo con nuestros voluntarios en comunidades: Mejora de la asistencia mediante el apoyo psicosocial

Red Europea de Apoyo Psicosocial (ENPS) 2006, Atenas, 20-22 septiembre

Por Maureen Mooney, coordinadora saliente, secretaria de la ENPS, Cruz Roja Francesa

El propósito de la Red Europea de Apoyo Psicosocial (ENPS) es facilitar el intercambio de experiencias y de desarrollo en el dominio psicosocial dentro del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja; coordinar los recursos, y ayudar a la transferencia de buenas prácticas.

El Foro

Durante los tres últimos años, la ENPS, abierta a las 52 Sociedades Nacionales en la zona europea de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC), se han reunido en un foro anual. Este año el encuentro de dos días lo ha organizado la Cruz Roja Helénica con hospitalidad y eficiencia en Atenas, dónde estuvieron representados más de 40 participantes y 28 Sociedades Nacionales.

Muchos participantes dieron presentaciones o se turnaron para asistir a talleres, donde reinó una atmósfera de respeto hacia los otros y por su diversidad cultural.

El programa

El lema principal del foro, *Trabajo con nuestros voluntarios en comunidades*, estimulaba a todos los participantes a reflejar y avanzar en una estrategia futura.

El programa se desarrolló en cómo el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja satisface las necesidades de nuestras comunidades europeas. Podemos hacer esto mediante el desarrollo de una base de voluntarios fuerte y competente; con el uso de la red de ENPS como recurso, y con el trabajo con nuestras comunidades, ayudándoles a satisfacer sus necesidades.

Este año todos los participantes consideraron que la calidad de los programas y la formación continúa en aumento. Las recomendaciones y las ideas que procedían de los numerosos grupos de talleres sólo hacían que confirmarlo. Por tanto, por la diversidad, la riqueza y los aspectos transversales de las presentaciones, era evidente que las actividades psicosociales son una parte integral de las Sociedades Nacionales de la ENPS.

De la salud en curso al tráfico de personas

Las presentaciones cubrían áreas tan diversas como aquellas que exponían la integración del apoyo psicosocial en los equipos de intervención en casos de desastre, como se vio en la presentación de Montenegro y Estonia; las que trataban del apoyo psicosocial en programas de salud en curso, en las presentaciones de la Cruz Roja Helénica y la Cruz Roja Moldava, y las que presentaban programas de apoyo psicosocial en poblaciones envueltas en tráfico de personas, como las actividades de la Cruz Roja Búlgara, o programas de apoyo psicosocial para ayudar a los poblaciones inmigrantes, como mostró la Cruz Roja Española.

Otras presentaciones desarrollaron una estrategia y un aspecto evolutivo del programa de apoyo psicosocial. La Cruz Roja Sueca explicó cómo asocian el programa de apoyo psicosocial con la preparación para casos de desastre mediante lecciones aprendidas recientemente. El Centro de Información de la IFRC compartió su trabajo en curso donde actuaba como centro de recursos y centro de desarrollo para nuestras actividades de programas de apoyo psicosocial.



Los participantes del Foro de la ENPS 2006 en Atenas.
Foto: ENPS

El papel definitivo de la ENPS

El aspecto transversal del programa de apoyo psicosocial y el interés en la interconexión surgió en la presentación de otras redes europeas del Movimiento, que vinie-

ron a compartir e intercambiar ideas en el foro. PERCO, ERNA, la cooperación europea de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en respuesta al tráfico de personas y el grupo joven de contacto de emergencias dentro de los países de la Unión Europea tuvieron tiempo para debatir cómo podíamos cooperar en el futuro de forma conjunta. El director en funciones de la delegación de la IFRC en Budapest consideró que el desarrollo de las oficinas regionales en la mesa europea,

fuera de la secretaría de Ginebra, significa que las redes jugarán un papel definitivo en la cohesión y la promoción de actividades. Como coordinadora saliente de la Red, estoy encantada de la excelente participación en Atenas este año. A pesar de un programa rico e intenso, todos los implicados pudieron hacer contactos y reflexionar de forma conjunta. Por tanto, fue una experiencia agradable y enriquecedora. ■

El Foro desde la perspectiva de un participante

Por Koen Van Praet, Cruz Roja de Bélgica (Flandes)

La Cruz Roja Helénica organizó un evento con una organización perfecta y muy cordial que creó una atmósfera agradable de trabajo para nosotros: los participantes en el cuarto Foro de la Red Europea de Apoyo Psicológico (ENPS).

El propósito del foro era proporcionar a las Sociedades Nacionales Europeas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que trabajan en el campo del apoyo psicosocial un lugar para intercambiar ideas, prácticas mejores y tácticas. El programa consistió en una mezcla equilibrada de presentaciones de sociedades compañeras, especialistas y grupos de trabajo.

Nosotros somos la red

La coordinadora de la ENPS, Maureen Mooney, dejó claro desde los primeros instantes cuáles eran las funciones de la ENPS como red: «Nosotros somos la red». Desde mi punta de vista, esta simple línea de actuación fue de vital importancia para todos aquellos que participamos. Ni las fronteras lingüísticas, ni la confusión de la definición; nada nos podía parar.

La apertura perfecta fue la experiencia personal por parte de una voluntaria de la Cruz Roja Helénica que había trabajado con niños que padecían cáncer. Su bonita historia era personal, pero dónde se reconocían las dificultades, el éxito, la impotencia y la satisfacción. Otra presentación que merece una mención especial fue realizada por la Sociedad de la Cruz Roja de la Federación Rusa sobre Beslan. El equipo de Beslan presentó el estado actual de los proyectos de apoyo psicosocial basados en la comunidad de Beslan, demostrando que mediante la

utilización de este enfoque es posible evitar la división de la comunidad entre aquellos que son víctimas y los que no lo son. Este enfoque se encuentra lejos de los trastornos por estrés post-traumáticos (PTSD), proyectos que vimos en los años 90 y que se centran en una terapia individual. Estábamos contentos por ver que el punto de vista de la comunidad era compartido en todas las presentaciones.

Otra idea común es que los programas psicosociales no deben estancarse en sus refugios especializados psicosociales, sino que deben intentar introducir el aspecto psicosocial en todos los programas o estructuras de la Cruz Roja y la Media Luna Roja como, por ejemplo, en primeros auxilios (cómo acercarse a una víctima), en visitas a domicilio, en programas de salud, gestión o de toma de decisiones.

El sábado y el domingo un especialista hizo una presentación que nos hizo reflexionar. Joanne Hersberger, de Suiza, presentó una encuesta que permitiera utilizar los cuestionarios para examinar voluntarios. Los primeros resultados ofrecen algo de perspectiva; un cuestionario puede ser una herramienta extra, pero muchos de nosotros tenemos que tener una traducción a otra lengua distinta del alemán. El domingo fue Atle Dyregrov quien presentó su interesante perspectiva del apoyo psicosocial, una visión muy compatible con la de la Cruz Roja.

Finalmente, Sune Folling, el representante de la IFRC en Centroeuropa y la red agradecieron a Maureen Mooney el trabajo que había realizado en la ENPS, antes de entregar la secretaría de la ENPS a Barbara Juen, de la Cruz Roja Austriaca, y a Konrad Frey, de la Cruz Roja Suiza. ■

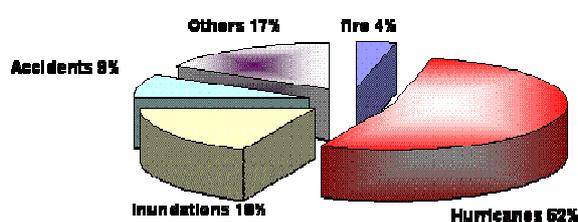
El programa de apoyo psicosocial en la Cruz Roja Cubana

Por Joan Swaby Atherton, Cruz Roja Cubana

Una estación muy activa de huracanes en el Caribe ha significado un año y medio frenético para el programa de apoyo psicosocial de la Cruz Roja Cubana. Durante este período los voluntarios y los trabajadores humanitarios fueron movilizados más de 450 veces.

Como se muestra en la figura, más del 50% de las movilizaciones fueron debidas a huracanes, aunque también tenemos voluntarios que trabajan con una gran diversidad de situaciones de estrés que afectan nuestra población y que también constituyen un objetivo muy prioritario en nuestro programa de apoyo psicosocial.

Mobilizations and activities during 2006 and 1st semester 2006



Tenemos 6.237 voluntarios que trabajan en comunidades vulnerables que, no sólo preparan la población para los huracanes, las corrientes de aire o los tornados, sino que también les enseñan a tratar con las situaciones de estrés diario que pueden suceder en un desastre cotidiano si no se está preparado con las técnicas de reacción adecuadas.

Estos voluntarios, que sostienen programas especiales que lleva a cabo el Ministerio de Salud de las comunidades, proporcionan apoyo a los enfermos, a la gente de mayor edad, a los minusválidos y a las personas afectadas del virus VIH.

También trabajan en zonas inundadas debido a las lluvias torrenciales, ayudando a la evacuación de la población y en los refugios temporales. Aunque no de manera tan frecuente, también hemos tenido voluntarios movilizados que han apoyado en incendios

forestales durante la estación seca y en accidentes.

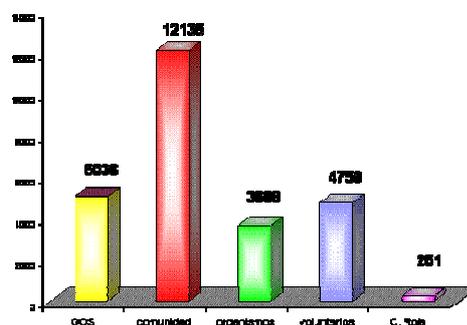
En estos casos se movilizaron más de 5.000 voluntarios y ayudantes que proporcionaron apoyo y asistencia a más de 17.000 personas.

Apoyo psicosocial en formación

Todos los voluntarios y ayudantes han sido formados mediante los programas de formación especialmente diseñados según el terreno. En todos los programas de formación, el apoyo psicosocial es un ingrediente principal, ya que proporciona a los aprendices una herramienta importante para guiar el comportamiento de todas las personas en una emergencia o en la vida diaria.

Esta formación también tiene como objetivo el trabajo preventivo en las bases, gente que vive en zonas vulnerables, trabajadores en lugares de alto riesgo, según nuestros programas de intervención en casos de desastre.

PEOPLE TRAINED IN DIFFERENT AREAS DURING 2006 AND 1st SEMESTER 2006



Como muestra la figura, la mayoría de los aprendices eran gente de las comunidades. Los formadores de la comunidad son un componente importante de los planes de preparación para desastres. Además, entre los aprendices se encuentran trabajadores humanitarios especiales, voluntarios, gente de lugares de trabajo y organizaciones como los bomberos, la policía y los trabajadores de protección civil. Naturalmente el personal de la Cruz Roja también se ha formado para conseguir el objetivo de asociar el programa de apoyo psicosocial con todas las actividades de la Cruz Roja.

Es un hecho que los conocimientos de apoyo psicosocial adquiridos por nuestro personal, por los voluntarios y por los ayudantes, han sido de gran ayuda en sus vidas diarias

y en su trabajo como ayudantes, proporcionando apoyo a las personas con dificultades, a la gente de mayor edad, a los enfermos, a los vecinos, a los miembros de las

familias, a los amigos y a todos los que pedían apoyo a un trabajador de la Cruz Roja. Nos hemos vuelto más cordiales y seguramente que cumplimos uno de nuestros

Contando los pequeños pasos en el camino

Trabajo con indicadores en el apoyo psicosocial

Por Lene Christensen, asesora psicosocial, Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC).

Una práctica habitual cuando se crea un programa de apoyo psicosocial es que los indicadores los definen aquellos que están a cargo de la ejecución del programa. Según la definición de manual *un indicador es una declaración o parámetro que tendrá en cuenta la documentación o la medición del grado en que un programa es ejecutado con éxito y, de esta manera pueda conseguir sus objetivos.*

Hay muchas razones para no perder de vista los indicadores que han formulado en conexión con la fase de diseño del programa. Algunos de los más evidentes son:

- Proporciona información del proceso de ejecución del programa de apoyo psicosocial.
- Informa a las organizaciones a cargo sobre los efectos que tiene el programa.
- No pierde de vista la transparencia y la responsabilidad hacia el público de interés tanto local como internacional.

De la respuesta emocional a los indicadores

La experiencia muestra que los acontecimientos estresantes pueden producir reacciones emocionales. Aunque estos acontecimientos no conduzcan necesariamente a problemas mentales a largo plazo, casi siempre son muy dolorosos. El propósito de los programas de apoyo psicosocial es ayudar a la gente a superar los efectos de dichos acontecimientos. En muchos casos, se ha observado que hasta un 70% de una determinada población puede exhibir reacciones emocionales que podrían atenderse mediante programas de apoyo psicosocial. Mientras que alguna gente puede reaccionar bien, otras personas pueden tener que ser enviadas al asesoramiento u otros tipos de apoyo profesional. La reacción emocional a acontecimientos estresantes es una función básica humana que se ve en todo el mundo. La tristeza, la aflicción, los sentimientos de soledad y pérdida, la pérdida de miedo, la falta de confianza y dignidad, la pérdida de control sobre el futuro, la vida y la propiedad, son ejemplos de reacciones emocionales que se han visto en emergencias anteriores.

Mediante un análisis profundo de las condiciones locales durante la evaluación, se desarrolla una lista de reacciones emocionales predominantes en el contexto de una emergencia o de un acontecimiento estresante. Estas reacciones se han convertido en indicadores a los que puede dirigirse un programa psicosocial. En cada caso la reacción emocional se manifiesta en sí misma en un comportamiento cambiado que puede ser detectado mediante observación y entrevistas a las personas afectadas. Grupos diferentes de gente afectada reaccionan de forma distinta al mismo tipo de estrés. La siguiente tabla enumera algunos indicadores que han sido definidos en conexión con intervenciones psicosociales anteriores:

Adultos	Capacidad para volver a las rutinas diarias / hacer las tareas diarias Capacidad para concentrarse, irritabilidad, etc.
Adolescentes	Dedica tiempo con iguales, esperanza en el futuro, compromiso en la educación, trabajo u otros, para chicos – comportamiento de toma de riesgos
Escolares	Se concentra en la escuela, juega con iguales, comportamiento apropiado a la edad
Niños	Incremento/Disminución del comportamiento pegajoso, juega con iguales, comportamiento apropiada a la edad



Foto: Heine Pedersen

¿Por qué es difícil medir los efectos del apoyo psicosocial?

A menudo se dice que es muy difícil desarrollar indicadores significativos para el trabajo psicosocial. La mayoría de métodos y herramientas que se han usado para identificar y clasificar los estados y trastornos psicológicos han sido desarrollados en un contexto occidental. Sin embargo, cada sociedad y marco cultural tiene su propia manera de definir y dar sentido a lo que sucede. Esto significa que las funciones emocionales humanas se exhiben de forma diferente a través del espacio y el tiempo. De esta manera, las reacciones emocionales y los comportamientos que se pueden observar después varían a través de las culturas y los tipos de beneficiarios. Los individuos reaccionan de forma diferente sobre la base de sus hábitos mentales y sus relaciones sociales en el lugar dónde se encuentran.

El uso de las formas occidentales para clasificar tales estados en contextos culturales diferentes puede resultar que, a una valoración, le falten ciertas formas específicamente culturales para expresar e interpretar el mundo. También puede ser que un síntoma reconocible sea identificado, pero que tenga un significado diferente o que la gente de una localización específica no lo considere importante en su entorno local. Otra vez esto significa que la importancia de lo que se observa puede ser diferente de lo que normalmente significa el síntoma. La experiencia muestra que un enfoque meramente clínico para obtener información de los temas psicosociales no recoge la complejidad de las nuevas localizaciones y, de esta manera, no nos será suficiente adaptar las necesidades psicosociales a un programa de intervención. Sino que deben utilizarse una mezcla de métodos y un cierto sentido pragmático.

El uso de las formas occidentales para clasificar tales estados en contextos culturales diferentes puede resultar que, a una valoración, le falten ciertas formas específicamente culturales para expresar e interpretar el mundo. También puede ser que un síntoma reconocible sea identificado, pero que tenga un significado diferente o que la gente de una localización específica no lo considere importante en su entorno local. Otra vez esto significa que la importancia de lo que se observa puede ser diferente de lo que normalmente significa el síntoma. La experiencia muestra que un enfoque meramente clínico para obtener información de los temas psicosociales no recoge la complejidad de las nuevas localizaciones y, de esta manera, no nos será suficiente adaptar las necesidades psicosociales a un programa de intervención. Sino que deben utilizarse una mezcla de métodos y un cierto sentido pragmático.

Contando lo incontable —métodos para cuantificar la información cualitativa

Los programas psicosociales se centran en lograr cambios cualitativos en las vidas de los individuos y las comunidades. Esto obviamente hace difícil verificar numéricamente los efectos del programa. Podemos describir las palabras y las acciones de los participantes y también podemos contar el número de gente que participa, pero esto no dice mucho sobre los resultados a un plazo más largo y los cambios que se observan en las vidas de aquellos que participan. Sin embargo, a veces es necesario y deseable poder documentar numéricamente los efectos de un programa de apoyo psicosocial porque presenta una perspectiva general de lo que se ha conseguido. Los donantes a menudo solicitan este tipo de información.

A veces es difícil decidir cuantificar la información cualitativa para salvar el intervalo entre la comunicación de las mejoras en las vidas de los beneficiarios y, por tanto, los logros del programa y, los que prefieren información numérica. En este método, se dan cuestionarios a los participantes a los que se les pide que se valoren según determinadas afirmaciones. Estas afirmaciones han sido expresadas sobre la base de los indicadores que se han determinado para el programa como, por ejemplo, los niveles crecientes en confianza y tolerancia.

En un programa psicosocial en Palestina, a los niños que participaron se les formularon preguntas como las siguientes:

	Nunca 1	Rara vez 2	A veces 3	Varias veces a la semana - 4	Cada día 5
Hablo con un amigo si estoy triste o asustado					
Ayudaré a un amigo si tiene un problema					
Me mantengo alejado de las peleas con mis hermanos en casa					

Desarrollar los indicadores significativos de un programa de apoyo psicosocial no es nunca una tarea fácil. Para cada intervención hay mucho que aprender sobre las circunstancias específicas que influyen en las vidas de los beneficiarios. La única manera es, por tanto, atraer aquellos que participaran en el programa, ya que son los únicos que mejor conocen los problemas. Si se les atrae para definir las soluciones posibles, las actividades psicosociales pueden ayudarles a empezar a reflejar su propio camino hacia delante. ■

El Grupo Roster

Por el Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (IFRC)

El objetivo del Centro de Información de Apoyo Psicosocial de la IFRC es ayudar a la IFRC y las Sociedades Nacionales a proporcionar apoyo psicosocial. Este objetivo se cumple mediante la construcción de la aptitud, las consultas estratégicas y el apoyo operacional. El Grupo Roster se fundó a finales de 1998 para apoyar la capacidad de trabajo del Centro de Apoyo Psicosocial.

A los miembros del grupo se les contrataba principalmente de Sociedades Nacionales, universidades y delegaciones regionales, y se les proporcionaba formación inicial. Desde entonces ha habido unos cuantos encuentros y el grupo ha evolucionado según las necesidades y los intereses existentes.

Hoy en día el Grupo Roster funciona como un recurso valioso de conocimientos y experiencias para el Centro de Apoyo Psicosocial. El grupo ayuda al Centro de Apoyo Psicosocial a desarrollar herramientas y guías, a activar debates técnicos en relación con los temas psicosociales, y a proporcionar servicios como formación, valoraciones y análisis a Sociedades Nacionales.

Los miembros del Grupo Roster se seleccionan según la formación de sus calificaciones, su disponibilidad y su apoyo financiero. La mayoría de los encuentros y las tareas de los miembros del grupo son voluntarios, pero aun así los miembros necesitarán tener sus gastos cubiertos. Para asegurar la representación cultural, la sensibilidad y la sostenibilidad de los programas de apoyo psicosocial en todas las regiones geográficas, el Centro de Apoyo Psicosocial necesita

priorizar el apoyo financiero de los miembros de los países menos ricos. Esto significa que la mayoría de los miembros Roster necesitan obtener financiación de su propia Sociedad Nacional u organización de apoyo. Se aprecia mucho este tipo de colaboración y asociación.

Actualmente hay 25 miembros del Roster; que consideramos que es un buen número. Es importante que el grupo sea suficientemente grande para tener encuentros dinámicos, pero al mismo tiempo debe ser suficientemente pequeño para que los miembros se conozcan unos a otros. Hay poca rotación de miembros en el grupo y muchos de ellos han estado con nosotros desde un buen principio. Este hecho asegura la continuidad y la confianza dentro del grupo. Al mismo tiempo, siempre hay cara nuevas en los encuentros, ya sea porque se han unido nuevos miembros o porque se ha invitado a personas especiales.

Los encuentros

El grupo se reúne aproximadamente una vez al año durante dos o tres días para debatir varios temas, compartir experiencias, ponerse en contacto y contribuir al trabajo del Centro de Apoyo Psicosocial. Las 23 personas que representan algunas Sociedades Nacionales, cuatro universidades, las delegaciones y la secretaría de la IFRC participaron en el encuentro de este año que tuvo lugar en Copenhague entre los días 24 y 26 de octubre. La línea principal a lo largo del encuentro fue cómo asegurar la mejor calidad posible para nuestro trabajo y el impacto más grande posible a través del Movimiento.

Algunos de los temas que se debatieron en el encuentro fueron:

- Los módulos de Apoyo Psicosocial en FACT (Equipos de evaluación de nece-

sidades y coordinación sobre el terreno), BTC (Curso Básico de Delegados), ERU (Unidades de Respuestas ante Emergencias) y formación de gestión del estrés.

- El programa de apoyo psicosocial y su ciclo —temas de estandarización
- La documentación del programa de apoyo psicosocial —una perspectiva general de investigación reciente
- La valoración, el seguimiento y la evaluación —desarrollo de indicadores cualitativos operacionales
- Una experiencia práctica de ejecución de la guía IASC sobre salud mental y psicosocial en situaciones de emergencia
- La modificación del manual de formación de apoyo psicosocial basado en la comunidad

Intercambio de experiencias

La puesta en contacto y el intercambio de experiencias es siempre una parte importante de un encuentro Roster. Debido a su diversidad, el grupo como conjunto presenta una gran gama de experiencias y percepciones tanto en la sala de conferencias como en las cenas. Este año escuchamos presentaciones sobre el programa de apoyo psicosocial durante la crisis del Líbano; la necesidad de apoyo a los voluntarios que trabajan con personas afectadas del virus HIV/SIDA en el Sudáfrica; la formación y la valoración en Somalia; la valoración de Siria, que puso en práctica la guía IASC sobre salud mental y psicosocial en situaciones de emergencia sobre el terreno, y la necesidad de todos los trabajadores humanitarios de ser más conscientes de la protección de las personas más vulnerables. ■



Las 23 personas que representan varias Sociedades Nacionales, cuatro universidades, las delegaciones y la secretaría de la IFRC en el encuentro de este año que tuvo lugar en Copenhagen entre los días 24 y 26 de octubre.

Foto: Morten Vistisen, Cruz Roja Danesa