

Acciones clave para el cuidado del voluntariado durante la COVID-19: consideraciones psicosociales y de salud mental



Abril de 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Acciones clave para las Sociedades Nacionales en relación con el cuidado del voluntariado durante la COVID-19: consideraciones psicosociales y de salud mental

Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

A/A Cruz Roja Danesa
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen Ø
www.pscentre.org
psychosocial.centre@ifrc.org
Twitter: @IFRC_PS_Centre
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Documento adaptado a partir de los materiales elaborados por el equipo de SMAPS en la región de Asia-Pacífico
Fotografía de la portada: Cruz Roja Croata

Contacte al Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar alguna parte de *Acciones clave para las Sociedades Nacionales en relación con el cuidado del voluntariado durante la COVID-19: consideraciones psicosociales y de salud mental*

Cita sugerida: Acciones clave para las Sociedades Nacionales en relación con el cuidado del voluntariado durante la COVID-19: consideraciones psicosociales y de salud mental. Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR, Copenhagen, 2020.

El Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR está alojado en la Cruz Roja Danesa. Agradecemos a la Cruz Roja Danesa y al Ministerio de Relaciones Exteriores de Dinamarca su apoyo en la publicación de este documento.

Nota: En la redacción de algunas partes del contenido se ha utilizado el género masculino para facilitar el trabajo, pero el contenido va dirigido tanto a hombres como a mujeres, excepto en los lugares en los que se indique lo contrario

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

Introducción

Acciones clave para el cuidado del voluntariado durante la COVID-19 es una herramienta de referencia rápida para que las Sociedades Nacionales ofrezcan apoyo y cuidados efectivos al personal voluntario durante las diferentes fases de respuesta ante la COVID-19.

El personal voluntario de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja alrededor del mundo está prestando servicios a las personas afectadas por la pandemia de la COVID-19. En estas circunstancias, cada Sociedad Nacional tiene el deber y la obligación de velar por el bienestar de su voluntariado, tal como se describe en «*Atendiendo las necesidades psicosociales y de salud mental de las personas afectadas por conflictos armados, desastres naturales y demás situaciones de emergencia*»¹ y en la «*Política del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre la atención a las necesidades psicosociales y de salud mental*»,² donde se mencionan explícitamente las necesidades del voluntariado:

«reconociendo que la salud mental y el bienestar psicosocial del voluntariado y del personal contratado que responde a necesidades humanitarias suelen verse afectados a menudo, ya que trabajan en medio de condiciones estresantes y están expuestos a riesgos y a eventos potencialmente traumáticos, así como que la protección, seguridad, salud y bienestar del voluntariado y del personal contratado son vitales para la prestación de servicios sostenibles de calidad...»

Al igual que todo el mundo, el personal voluntario se ve afectado por la COVID-19. Les preocupa que sus familiares y los miembros de la comunidad los estigmaticen, y puede que temen contraer el virus. Como a muchas otras personas, les preocupa mucho tener que estar aislados o en cuarentena y temen perder a colegas y a amistades, así como a miembros de su familia. Las personas voluntarias bien pueden afectarse al ser testigos de la muerte de alguien a quien han estado apoyando y, en un momento dado, podrían darse cuenta de que se encuentran exhaustas a causa del desafiante trabajo que están realizando.

Las Sociedades Nacionales deben tener un sólido sistema de cuidado al personal voluntario para garantizar la seguridad y el bienestar psicosocial de su voluntariado. Esto significa que las Sociedades Nacionales son capaces de cuidar y apoyar con efectividad al personal voluntario involucrado en la respuesta a la COVID-19. Si no se le brinda apoyo de manera adecuada, el personal voluntario puede experimentar respuestas al estrés que podrían tener un impacto negativo a largo plazo en su bienestar psicológico. Su capacidad para afrontar esta situación dependerá de sus recursos personales y de su resiliencia, así como de los apoyos de los que disponga en su hogar, en la comunidad y de los procedentes de la Sociedad Nacional. No obstante, si desafortunadamente no recibe apoyo, es probable que el personal voluntario llegue a desilusionarse y que la calidad de su desempeño baje, desencadenando que los equipos experimenten una alta rotación de personal.

-
- 1 *Atendiendo las necesidades psicosociales y de salud mental de las personas afectadas por conflictos armados, desastres naturales y demás situaciones de emergencia* (versión en inglés) https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/CD19-R5-Adopted-MHPSS-need-policy-draft-resolution-FINAL-EN_clean.pdf
 - 2 *Política del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre la atención de las necesidades psicosociales y de salud mental*. (33IC/19/R2) (versión en inglés) https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R2-MHPSS-CLEAN_ADOPTED_en.pdf

Se puede consultar información más detallada en la Política y Resolución del Movimiento sobre la atención de las necesidades psicosociales y de salud mental. Los siguientes recursos también están disponibles en la página web del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR: <https://pscentre.org/>.

Estos materiales son especialmente relevantes para la respuesta a la COVID-19:

- Directrices para el Cuidado del Voluntariado y el Personal en crisis
- Guía de Primeros Auxilios Psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y módulos de formación
- Salud Mental y Apoyo Psicosocial para el Personal, los Voluntarios y las Comunidades en un brote del Nuevo Coronavirus
- Primeros Auxilios Psicológicos a Distancia durante el brote de la COVID-19
- El Cuidado de los voluntarios. Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial «El cuidado de los voluntarios» (Manual de Formación)
- Voluntariado en respuesta a la COVID-19: personas voluntarias espontáneas

En la planificación de cualquier intervención o programa de SMAPS debe incorporarse un presupuesto destinado al cuidado del voluntariado.

Repaso rápido de los requisitos mínimos para el cuidado del personal voluntario

El Personal Voluntario:

- es entrenado en primeros auxilios psicológicos para permitirle ofrecer ayuda práctica y emocional básica,
- está bien informado sobre las reacciones ante el estrés, la gestión del estrés y los mecanismos de afrontamiento positivo,
- tiene acceso a equipos de protección personal cuando le es necesario,
- tiene horarios laborales razonables, con tiempo para descansos.

Personas Coordinadoras o Gerentes:

- hacen previsiones para el apoyo del voluntariado para mitigar el efecto de trabajar en la respuesta a la COVID-19, incluyendo la asignación de fondos para un sistema de cuidado del personal voluntario que funcione bien.

Un enfoque gradual antes, durante y después de las respuestas a la COVID-19

Apoyo antes de la fase de respuesta

Las acciones preparatorias clave antes del inicio de una fase de respuesta pueden incluir:

- Antes de participar en las operaciones, asegúrese de que el personal voluntario conozca sus limitaciones en cuanto a su experiencia personal, nivel de estrés actual y competencias a la hora de responder al brote de una enfermedad.
- Proporcione información sobre la COVID-19, tal como sus medios de transmisión, signos y síntomas, medidas de prevención, cuidado y opciones de tratamiento. Contar con información fiable es una potente herramienta para reducir el miedo y el pánico.
- Informe al personal voluntario que puede rechazar cualquier tarea si, por algún motivo, no se siente en la capacidad de llevarla a cabo.
- Provea entrenamiento sobre medidas de protección personal, tales como cuándo debe usarse el equipo de protección personal y precauciones generales para evitar contagiarse del virus.
- Explique el impacto de la COVID-19 en el bienestar psicosocial, discuta sobre las diferentes maneras en que el personal voluntario puede reaccionar a este evento estresante, cómo el personal voluntario puede gestionar sus miedos y emociones, y cómo puede cuidar de sí mismo.
- Ofrezca a las personas voluntarias información clave para la realización del servicio voluntario, incluyendo una descripción clara de tareas, el horario de labores incluyendo descansos y días libres, el Código de Conducta de la FICR, la Política de Protección Infantil de la FICR, etc.
- Entrene al personal voluntario en primeros auxilios psicológicos básicos, cómo reconocer respuestas al estrés, cómo practicar la escucha activa, proporcionar ayuda práctica y fomentar el afrontamiento positivo.
- Discuta sobre los sistemas de apoyo disponibles para el personal voluntario como familiares, pares, personas miembro de la comunidad, líderes de equipo o supervisores, superiores directos, etc.
- Por último, si una persona voluntaria tiene experiencia previa en la respuesta a epidemias o ha participado en operaciones de búsqueda y rescate, pregunte al enrolarla cómo ha gestionado las experiencias difíciles en emergencias anteriores.

Apoyo durante la fase de respuesta

Apoyo durante la fase de respuesta

- Cubra las necesidades básicas del personal voluntario en el trabajo como transporte, materiales y herramientas, incentivos, etc.
- Garantice la seguridad personal del voluntariado en todo momento. Suministre equipos de protección personal cuando sea necesario.
- Organice a diario reuniones informativas y de seguimiento con información actualizada sobre la respuesta, verifique en ellas el estado de bienestar del personal voluntario y ocúpese de quienes puedan tener inquietudes especiales.
- Realice reuniones de equipo regulares en las que el personal voluntario pueda hacer preguntas y compartir sus logros, sugerencias, preocupaciones, miedos o amenazas y dilemas éticos en un entorno seguro y confidencial.
- Establezca sistemas de supervisión de apoyo para el personal voluntario y para el contratado.
- Recuerde al personal voluntario que puede rechazar cualquier tarea que supere sus conocimientos, destrezas o capacidad personal.
- Equilibre y gestione las necesidades y recursos personales y laborales para abordar temas como el ser un héroe o una heroína.
- Cree un sistema de apoyo o asesoramiento entre pares, o un sistema de compañerismo, en el que las personas del voluntariado se cuiden y apoyen entre ellos.
- Empareje a personas voluntarias experimentadas con otras menos experimentadas.
- Recuerde al voluntariado los consejos de autocuidado básicos y fomente el uso de mecanismos de afrontamiento positivos.
- Prepare al personal voluntario para las difíciles y desafiantes tareas de presenciar la muerte y de ofrecer apoyo a las familias afligidas.
- Adapte el horario de labores para las personas voluntarias que puedan haberse afectado por un evento de crisis.
- Entrene al personal voluntario sobre cómo manejar el interés de los medios de comunicación para mantener la dignidad de las personas que aparecen en ellas.
- Provea información sobre cómo manejar los recuerdos, las pesadillas o las imágenes negativas que pueden aparecer en los primeros días posteriores a un evento crítico.

- Programe tiempo para descansar, relajarse o disfrutar de actividades de ocio.
- Preste atención a las personas del voluntariado que puedan estar desarrollando signos y síntomas de estrés personal o laboral, a las que quizá hayan tenido problemas de salud mental previamente o a las que puedan carecer de apoyos sociales. Derívelas a servicios apropiados de una manera respetuosa.
- Valore la dedicación y el compromiso del personal voluntario, agradeciéndole su servicio a la humanidad.

Apoyo después de la fase de respuesta

Estas son algunas de las acciones clave tras la fase de respuesta:

- Organice sesiones de lecciones aprendidas en las que se discutan los logros y se compartan conocimientos útiles para futuros eventos similares.
- Comparta información sobre dónde obtener acceso a los servicios de apoyo psicosocial y de salud mental.
- Asegúrese de que el voluntariado sepa cómo reconocer, en sí mismos y en los demás, los signos de estrés prolongado y cuándo deben buscar mayor apoyo.
- Si el personal voluntario tiene que ponerse en cuarentena o confinamiento, ayúdele después a reintegrarse en sus familias, equipos y comunidad.
- Mantenga al personal voluntario comprometido y afiliado informándole sobre las actividades que está realizando la Sociedad Nacional.
- Organice eventos de agradecimiento, envíe cartas de reconocimiento, entregue certificados o incentivos para homenajear al personal voluntario por su contribución.

Pautas básicas de autocuidado para el personal voluntario

DEBE HACER	NO DEBE HACER
Priorice su propio bienestar personal	No asuma más tareas de las que usted esté preparado para realizar
Asegúrese de encontrarse bien antes de realizar las labores de voluntariado	No se plantee expectativas o exigencias poco realistas; no intente ser un héroe o una heroína
Conozca sus límites y hable con su líder de equipo si siente que una tarea le supera	No consuma sustancias como una manera de gestionar las emociones difíciles
Recuerde que sentirse preocupado o asustado durante una respuesta a la COVID-19 es una reacción natural	No se aleje de sus redes sociales, de su familia ni de sus amistades
Encuentre tiempo para descansar, relajarse y sentirse en tranquilidad	No reprima sus emociones ni guarde silencio si se siente perturbado o perturbada por sus sentimientos o por algún aspecto de su trabajo voluntario
Hable con alguien de su confianza si siente que los eventos le abrumen	
Busque apoyo en colegas profesionales más experimentados	
Duerma lo suficiente, coma con regularidad y haga ejercicio	
Gestione sus emociones de una manera positiva	
Manténgase en contacto con sus familiares, amistades y seres queridos	
Involúcrese en actividades vigorizantes como la meditación, la oración o la relajación para renovar su energía	

Otros recursos

Puede encontrar recursos adicionales relacionados con la COVID-19 y SMAPS, incluyendo podcasts y materiales en diferentes idiomas, [en el sitio web del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR](#). El sitio web se actualizará a medida que se tengan nuevos recursos disponibles. <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

Directrices para el cuidado del personal voluntario y contratado en crisis

https://pscentre.org/resource-centre?wpv-publication%5B%5D=caring-for-volunteers&wpv_aux_current_post_id=942&wpv_sort_order=asc&wpv_view_count=2301

Guía de Primeros Auxilios Psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Primeros Auxilios Psicológicos Básicos (módulo de formación 2)

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Salud Mental y Apoyo psicosocial para el personal, los Voluntarios y las Comunidades en un brote del Nuevo Coronavirus

https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/03/MHPSS_in_nCoV_2020_SPANISH.pdf

Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial «El cuidado de los voluntarios» y Manuales de Formación

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Voluntariado en respuesta a la COVID-19: personas voluntarias espontáneas

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

Supervisión de apoyo durante la COVID-19

<https://pscentre.org/?resource=supportive-supervision-during-covid-19>

Kit de bienestar de 14 días (versión en inglés)

<https://pscentre.org/?resource=14-day-well-being-kit-all-english>

Consulte otros recursos de la Cruz Roja de Hong Kong para personas que estén en aislamiento o en cuarentena, además de materiales informativos para diferentes grupos objetivo.

Nota informativa del IASC sobre Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de la COVID-19, versión 1.5 (en inglés)

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

Podcast acerca de SMAPS y COVID-19

<https://pscentre.org/news-and-events/video>

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

A/A Cruz Roja Danesa

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center