

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



Abril de 2020

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

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

### 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

---

**Autora:** Ea Suzanne Akasha

**Fotografía de la portada:** FICR / Matheus Bizarria

---

Contacte al Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar alguna parte de *Voluntariado en respuesta a la COVID-19: personas voluntarias espontáneas*

Cita sugerida: Voluntariado en respuesta a la COVID-19: personas voluntarias espontáneas. Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR, Copenhague, 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



# Bienvenido a la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Gracias por hacer voluntariado con la Cruz Roja y la Media Luna Roja en respuesta a la COVID-19. Este folleto le introduce a usted al mundo del voluntariado, dándole la bienvenida al Movimiento y ofreciéndole información básica de cómo es ser parte de nuestro personal voluntario. Le apoyaremos en todos los aspectos de su labor como persona voluntaria. Bienvenido a nuestra comunidad de personas voluntarias alrededor del mundo.

## Personas Voluntarias espontáneas

Las personas voluntarias espontáneas son aquellas que, aunque no están afiliadas a ninguna organización de voluntariado, aun así ofrecen apoyo en las fases de respuesta o recuperación tras un incidente importante, sin que haya una exhaustiva planificación previa. Las personas voluntarias espontáneas suelen proceder de la comunidad afectada. Conocer la situación en el terreno es una gran ventaja a la hora de responder a una crisis. Sin embargo, es importante advertir que el voluntariado también puede sentirse más afectado de lo que esperaba, al estar dando respuesta en sus propias comunidades locales.

Todas las personas voluntarias deben ser mayores de 18 años. Por lo general, trabajan en parejas o en equipos bajo la guía de una persona líder de equipo para el voluntariado.

Si en algún momento usted decide por cualquier razón que el voluntariado con nosotros no es para usted, entonces por favor, informe de esto a su líder de equipo.

## Siete principios fundamentales

La Cruz Roja y la Media Luna Roja es la mayor organización de voluntariado del mundo. Hay Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en 192 países. Ayudamos a las personas de las comunidades locales con grandes necesidades en su vida cotidiana y respondemos a situaciones de crisis cuando ocurren.

El mandato de la Cruz Roja y la Media Luna Roja es asistir a los Estados al mismo tiempo que mantenemos nuestra independencia.

Los emblemas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja están protegidos como símbolos de asistencia neutral e independiente. Esto significa que el voluntariado a menudo se encuentra colaborando con las autoridades públicas.

Portar el emblema como miembro del voluntariado de la Cruz Roja y la Media Luna Roja supone un compromiso con los siete principios fundamentales del Movimiento: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad. Usted siempre debe llevar un chaleco, gorra o credencial para ser claramente identificado como persona voluntaria de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

**HUMANIDAD**

**IMPARCIALIDAD**

**NEUTRALIDAD**

**INDEPENDENCIA**

**VOLUNTARIADO**

**UNIDAD**

**UNIVERSALIDAD**

## Respete las instrucciones

Es vital para nuestro trabajo que el voluntariado cumpla las instrucciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como las de las autoridades involucradas en un evento de crisis, como la Policía o los servicios de protección civil. Estos organismos están entrenados para evaluar la situación y decidir el mejor curso de acción. El incumplimiento de las instrucciones puede poner en peligro la seguridad y complicar la respuesta. Se espera que el voluntariado siga y respete la cadena de mando. Por tanto, antes de iniciar cualquier actividad del día, es crucial que el voluntariado sepa quién es la persona líder de su equipo.

## Seguridad

La seguridad es una de nuestras principales preocupaciones. Esto incluye su seguridad como persona voluntaria. Es vital que el personal voluntario se mantengan a salvo para que le sea posible ayudar a otras personas. No asuma riesgos que puedan poner en peligro su seguridad o la de los demás, puesto que esta conducta puede acarrear graves consecuencias. Si una situación parece insegura, busque a su líder de equipo y a los miembros de su equipo para comunicarles su preocupación.

# Voluntariado en respuesta a la COVID-19

Debe seguir rigurosamente todas las directrices sobre la COVID-19 enunciadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por las autoridades sanitarias nacionales. Antes de empezar un turno o una nueva actividad, por favor consulte las últimas actualizaciones sobre la COVID-19.

## Reuniones informativas

Siempre deben programarse reuniones informativas para el voluntariado antes de iniciar sus actividades. La persona líder del equipo del voluntariado proporcionará detalles acerca de lo que debe hacerse y sobre la ubicación. Le dirán con quién trabajará y cuál será su rol como parte del voluntariado. Además, le indicarán el momento y el lugar en el que se reunirán una vez finalizada su asignación para que pueda informar sobre la misma y entregar cualquier material que haya empleado. Le recomendamos que tome notas durante la reunión informativa para que tenga siempre presente toda la información proporcionada. Agregue los números de teléfono importantes en la lista de contactos de su teléfono o anótelos en este folleto.

## Asignación de tareas y el derecho a rechazarlas

Quien lidere al equipo del voluntariado asignará tareas al grupo de personas voluntarias. A las personas líderes de equipo les es de mucha ayuda que, al inscribirse al voluntariado, indique las habilidades y capacidades que usted tiene que podrían resultar útiles en la labor de voluntariado que va a realizar.

Usted tiene derecho a rechazar cualquier tarea que se le asigne. Nunca debe pedirse al voluntariado que participe en situaciones en las que exista riesgo de violencia o peligro. Es posible que las personas voluntarias no puedan continuar con el voluntariado en un momento determinado debido a motivos personales. Es muy importante para nosotros que las personas voluntarias cuiden de sí mismas y practiquen el autocuidado. Comprendemos si una persona voluntaria necesita rechazar una tarea asignada. Esto podría deberse a una variedad de razones, por ejemplo:

- La persona voluntaria mantiene una relación cercana con las personas que necesitan apoyo o se encuentra en una situación similar.
- La persona voluntaria no se siente bien o necesita descansar.
- La situación y las condiciones del trabajo son demasiado exigentes.
- Las tareas asignadas superan las capacidades y competencias de la persona voluntaria.

## Protección Infantil

La protección infantil es muy importante en situaciones de crisis, en especial porque los niños (entendiéndose a cualquier persona menor de 18 años) corren muchos riesgos cuando se producen crisis.

Es obligatorio cuidar bien de los niños y asegurarse de no hacerles daño. El personal voluntario está obligado tanto por la ley como por nuestro código de conducta a no abusar, explotar, ni herir a ningún niño o niña.

Evite quedarse a solas con un niño o niña. Si se encuentra en presencia de un niño o niña que necesita hablar con una persona adulta de confianza de manera confidencial, busque un lugar donde el niño o la niña quede a la vista de otros, pero donde nadie más pueda escucharle. También puede involucrar a otra persona del voluntariado en la conversación, así habrán dos personas del voluntariado presentes. Esto tiene la doble función de garantizar la seguridad de ambas partes.

Si un niño o una niña llama a la línea de asistencia de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, la llamada debe redirigirse al personal voluntario entrenado que haya sido formado en Primeros Auxilios Psicológicos para la niñez y en protección infantil. Si existe alguna preocupación acerca del bienestar de un niño o de una niña, el personal voluntario debe siempre informar a su líder del equipo y a las autoridades.

## Confidencialidad

El personal voluntario debe mantener la confidencialidad en todo lo que hace durante y después de su trabajo de voluntariado. Esto incluye todo lo que haya visto, oído y leído. En una situación de crisis, puede que le cuenten historias personales, usted debe mantenerlas confidenciales y no compartirlas con personas ajenas a la organización, ni con los medios de comunicación. Siempre debe obtenerse el consentimiento de las partes implicadas para tomar fotografías, grabar vídeos, etc. Se aplican normas especiales para aquellas personas menores a los 18 años, ya que se requiere el consentimiento de los cuidadores primarios para hacer fotografías, etc. La única excepción a esto es si se sospecha que cualquier persona menor de 18 años está en riesgo de sufrir daños por abuso, explotación o negligencia, o si la persona menor de 18 años le informa sobre cualquier incidente que haya ocurrido. Usted tiene el deber de notificar esta preocupación a las autoridades. Si tiene dudas sobre qué debería hacer, por favor consulte con su líder de equipo.

## Apoyo de equipo

El personal voluntario trabajará a menudo en parejas, incluso si se le envía como parte de un equipo mayor. Estar pendiente del bienestar de las otras personas del equipo es una prioridad. Cuidar de las otras personas y de usted mismo es importante para que cualquier intervención tenga éxito. Recuerde tomar descansos, beber y comer durante la intervención. Incluso tomar breves descansos asegurará que las personas del equipo tengan la capacidad de continuar por un tiempo mayor.

## Medios de comunicación y redes sociales

Los medios de comunicación siempre están interesados en lo que sucede en las situaciones de crisis o de emergencia. La situación provocada por la COVID-19 no es una excepción. En este momento, la dignidad de todas las personas que aparecen en los medios de comunicación debe mantenerse. Esto resulta especialmente importante en lo relacionado con la niñez. El voluntariado tiene la libertad de hablar con los medios de comunicación acerca de sus labores, si cuenta con la aprobación de su líder de equipo. Sin embargo, debe tener cuidado de no comentar ningún caso particular, puesto que podría correrse el riesgo

de que se identifique a las personas. Siempre debe solicitarse consentimiento para la toma de fotografías, videos, entrevistas, etc., y, como se ha mencionado antes, únicamente los cuidadores pueden otorgar el consentimiento para la aparición de niños y niñas en cualquier tipo de medio de comunicación.

Actualmente, las redes sociales también presentan muchas noticias sobre la respuesta a la COVID-19 en cuentas personales y plataformas públicas. Discuta con su líder de equipo cómo puede utilizar (o si se le permite, o no) el personal voluntario sus cuentas en las redes sociales. Tenga en cuenta que bajo ninguna circunstancia se permite al voluntariado hacer fotografías o grabar videos para uso privado.

## No hacer daño

Todos deben respetar el principio de «no hacer daño». El voluntariado tendrá siempre presente que debe proteger la dignidad de las personas a las que ayuda. Debe también considerar si sus intervenciones benefician a las personas en necesidad y si existe algún motivo personal que nuble su juicio respecto a su labor de voluntariado. Por favor informe a su líder de equipo de cualquier problema.

## Rendimiento de cuentas y el deber de informar

El voluntariado siempre debe rendir cuentas a su líder de equipo para indicarle que ha completado las tareas asignadas. Usualmente, esto implica comentar cómo ha ido la tarea asignada, qué se ha realizado, si se ha tenido algún problema y si existen situaciones preocupantes en las que se requiera más apoyo. El voluntariado también puede solicitar apoyo si le preocupa su propio bienestar.

## Apoyo psicosocial en respuesta a la COVID-19

En tiempos angustiantes, el apoyo psicosocial es más importante que nunca. Como personal voluntario, puede que usted entre en contacto con personas que luchan por encontrar formas para hacer frente a la pandemia de la COVID-19. Estos son algunos consejos que puede ofrecer:

- Manténgase en contacto con las personas con las que usted se sienta cómodo por teléfono, correo electrónico, redes sociales, etc.
- Comuníquese con los demás con regularidad para preguntarles cómo se encuentran, especialmente con niños, niñas, jóvenes y adultos mayores, para demostrarles que se interesa y preocupa por ellos.
- Cuando hable con otras personas, ayúdense mutuamente compartiendo las experiencias positivas y las negativas. Intente acabar las conversaciones con experiencias positivas.
- Respete el hecho de que a usted o a la persona con la que está conversando quizá no les apetezca hablar de lo que está sucediendo.
- Tanto como le sea posible, manténgase físicamente activo y establezca un horario regular de comidas. Intente mantener rutinas de sueño regulares. Esto es especialmente importante para las personas en cuarentena o confinamiento.

- Siga los consejos de las autoridades sobre cómo hacer frente a la COVID-19.
- No consulte noticias sobre la COVID-19 todo el tiempo. Limite el tiempo que dedica a las noticias sobre el virus.
- Puede que sus familiares y amigos que no están con usted se encuentren muy preocupados por su bienestar y, por tanto, puede que le envíen mensajes constantemente. Acuerde un horario con antelación para decirles cómo se encuentra, de manera que ni ellos (ni usted) se angustien demasiado innecesariamente.

## Apoyo psicosocial para niños y niñas

Estos son algunos consejos que puede ofrecer a las personas a cargo del cuidado y seguridad de los niños y niñas:

- Los niños y niñas necesitan estar física y emocionalmente cerca de sus familiares y amigos en tiempos de aflicción. Esto puede resultar difícil si la recomendación respecto a la COVID-19 es que todo el mundo minimice el contacto cercano. Fije un horario regular para contactar con familiares y amigos por teléfono o a través de las redes sociales. Podría ser divertido crear un lenguaje de señas con los niños y niñas para representar diferentes tipos de abrazos.
- Asegúrese de que los niños y niñas (pequeños y mayores) sepan cómo lavarse las manos, cómo usar el desinfectante para manos y de que lo hagan con regularidad. Enséñeles a toser en la parte interna del codo y asegúrese también de que mantengan la distancia física con otras personas y que no se den la mano.
- A la hora de hablar y actuar como persona cuidadora, manténgase lo más calmada posible a fin de crear un entorno seguro para los niños y niñas.
- Reserve momentos específicos para hacer con los niños y niñas cosas que les gusten, como jugar y otras actividades estimulantes. Tómese tiempo también para enseñarles cómo disfrutar de un momento de tranquilidad cada día. Desarrolle con los niños y niñas una lista de cosas que podrían hacer en sus momentos de tranquilidad, como leer, dibujar o escuchar música.
- Si los niños y niñas se preocupan mucho por la COVID-19, enséñeles ejercicios de relajación, como ejercicios sencillos de respiración.
- Cuando los niños y niñas hacen preguntas sobre la COVID-19, necesitan respuestas simples y concretas. Conteste con honestidad y sinceridad, pero intente no abrumarlos ni exponerlos a información alarmante. Tómese tiempo para explicarles la situación de un modo que sea adecuado para su edad y nivel de desarrollo.
- Recuerde darles información, pero protéjalos de una exposición excesiva a los mensajes preocupantes de la radio, la televisión o las redes sociales.
- Procure que sus propias preocupaciones personales no agobien a los niños y niñas, de manera que no las hagan suyas también.

# Recursos adicionales

Puede encontrar recursos adicionales relacionados con la COVID-19 y la 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 haya nuevos recursos disponibles.

<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

[Directrices para el Cuidado del Voluntariado y el Personal en crisis](#)

[Formación en línea sobre PAP para la COVID-19](#)

[Guía de Primeros auxilios psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja](#)

[Primeros Auxilios Psicológicos Básicos para Niños y Niñas \(módulo de formación 3\)](#)

## **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](http://www.pscentre.org)

[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

Twitter: @IFRC\_PS\_Centre

Facebook: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)