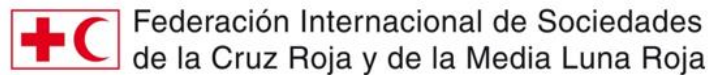


CENTRO DE REFERENCIA SOBRE AYUDA PSICOSICIAL



**SERVICIO VOLUNTARIO CON ORGANIZACIONES DE
LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA
EN SITUACIONES DE CRISIS,
DESASTRES Y PANDEMIAS**

BIENVENIDO A LAS ORGANIZACIONES DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

Agradecemos su decisión de prestar servicio voluntario junto a las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para ayudar otras personas en momentos de necesidad. La presente documentación brinda información básica sobre el servicio voluntario en la organización humanitaria más grande del mundo, así como una breve introducción sobre las tareas y las responsabilidades que incumben a los voluntarios. Haremos todo lo posible para ayudarle en el desempeño de su función de voluntario y lograr que se sienta parte de la comunidad de voluntarios. Si, por algún motivo, decidiera no seguir prestando servicio voluntario, agradeceremos así lo señale al jefe del grupo.

VOLUNTARIOS ESPONTÁNEOS

Los voluntarios espontáneos son personas que, sin pertenecer a ninguna organización de socorro o de servicio voluntario, prestan apoyo en las actividades de intervención y recuperación ante un incidente, que no requiera planificación previa exhaustiva. Los voluntarios espontáneos suelen pertenecer a la comunidad afectada. El conocimiento de la situación sobre el terreno es una ventaja sumamente importante en las intervenciones motivadas por crisis. A su vez, cabe resaltar la posibilidad de que las crisis afecten a los voluntarios más de lo esperado precisamente porque ocurren en las comunidades locales.

SIETE PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) es la organización de voluntarios más extensa del mundo. Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están presentes en 192 países, donde prestan asistencia a quienes más lo necesitan en situaciones de crisis y de la vida cotidiana. Su mandato consiste en prestar apoyo a los poderes públicos en el ámbito humanitario, preservando siempre su independencia. En virtud de ello, es posible la colaboración de los voluntarios pueden colaborar con las autoridades públicas.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Humanidad
Imparcialidad
Neutralidad
Independencia
Voluntariado
Unidad
Universalidad

Los emblemas de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están protegidos. Los voluntarios que portan los emblemas tienen la obligación de respetar los siete principios fundamentales, a saber: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad. Los voluntarios deben ser mayores de 18 años y portar un chaleco, una gorra o una insignia de identificación que los distinga claramente. Los voluntarios suelen trabajar en parejas, o en grupos, bajo la orientación de un jefe de grupo.

RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES

A fin de prestar apoyo en el contexto de la crisis en curso, los voluntarios tienen la obligación de respetar y obedecer las instrucciones que impartan tanto las autoridades, entre otros, la policía o los servicios de protección civil, como las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Estas están preparadas para evaluar la situación y decidir las mejores

medidas que cabe adoptar. El incumplimiento de las instrucciones puede poner en riesgo la seguridad de las actividades de asistencia y complicarlas. Se espera que los voluntarios observen y respeten una determinada cadena de mando. Antes de participar en las actividades, identifique claramente al jefe de grupo.

SEGURIDAD

La seguridad es una de las principales preocupaciones pues resulta esencial para poder ayudar a los demás. No asuma riesgos que puedan poner en peligro su seguridad ni la de otras personas; piense que ello podría acarrear graves consecuencias. Si considera que una situación es insegura, no dude en comunicárselo al jefe de grupo y a los demás miembros de este.

SERVICIO VOLUNTARIO EN ACTIVIDADES MOTIVADAS POR LA COVID-19

Es necesaria la rigurosa observancia de todas las instrucciones impartidas tanto por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como por las autoridades sanitarias. Antes de iniciar un turno o una nueva actividad, verifique la información actualizada de la OMS y las autoridades nacionales.

SESIÓN DE INFORMACIÓN INICIAL

Los voluntarios asistirán a una sesión de información inicial antes de comenzar las tareas que se les asignen. El jefe de grupo explicará en qué consiste la labor, los lugares donde se prestará asistencia, quiénes la recibirán y cómo se brindará, así como el momento y el lugar en que los voluntarios deberán presentarse para notificar que han finalizado sus tareas y entregar el material de trabajo. Se recomienda tomar notas durante la sesión de información y anotar los principales números telefónicos tanto en el teléfono móvil como en esta carpeta.

ASIGNACIÓN DE TAREAS Y DERECHO A DECLINAR

El jefe de grupo asignará las tareas a los voluntarios. En la inscripción para prestar servicio voluntario, conviene señalar toda aptitud y competencia específica que pudiera ser útil.

Nunca se deberá solicitar la colaboración de los voluntarios si existen riesgos de violencia u otros peligros. Por su parte, asiste a los voluntarios el derecho a declinar la participación en una actividad.

Tenga presente la importancia de cuidar de sí mismo. Existen motivos válidos para declinar la participación en una actividad en las situaciones que se exponen a continuación.

- El voluntario tiene una relación estrecha con las personas que necesitan apoyo o se encuentra en una situación similar.
- El voluntario no se siente bien o necesita descansar.
- La situación laboral y las condiciones reinantes son demasiado exigentes.
- Las tareas asignadas exceden las capacidades y competencias del voluntario.

PROTECCIÓN DE MENORES

La protección de los menores es un aspecto sumamente importante en situaciones de crisis, en particular porque estos (es decir, toda persona menor de 18 años) enfrentan numerosos riesgos en contextos de crisis. El debido cuidado de los menores y el principio de “no hacer daño” resultan esenciales. Tanto la legislación como el código de conducta de la Sociedad Nacional obligan a los voluntarios a abstenerse de cometer cualquier acto de abuso, explotación o daño contra un menor. Conviene evitar situaciones en las que el voluntario se encuentre a solas con menores. No obstante, si un menor necesitara conversar con los voluntarios de manera confidencial, se deberá buscar opciones tales como la conversación en lugares donde estén a la vista pero no puedan ser escuchados, o la presencia de otro voluntario. Así, se garantizará la seguridad de ambas partes. Si existiera preocupación con respecto al bienestar de un menor, los voluntarios deberán notificar el particular al jefe de grupo y a las autoridades.

CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad debe respetarse tanto durante la labor voluntaria como una vez esta finalizada y concierne todo aquello que el voluntario haya visto, escuchado o leído. En una situación de crisis, a veces se confía a voluntarios relatos privados, que revisten carácter confidencial y no deben ser difundidos fuera de la organización ni en los medios de comunicación. Siempre se deberá obtener el consentimiento de las personas concernidas cuando, por ejemplo, se tomen fotografías o se graben videos. En el caso de personas menores de 18 años, existen reglas específicas conforme a las cuales se deberá obtener el consentimiento de sus padres o quienes sean responsables de su cuidado. Incumbe a todo voluntario que tenga conocimiento de comportamientos ilícitos, daños o riesgos en perjuicio de menores de 18 años, la obligación de informar del hecho a las autoridades. Ante la duda, consulte al jefe de grupo.

APOYO DEL GRUPO

Los voluntarios a menudo trabajarán en parejas aun cuando formen parte de un grupo. Una de las prioridades en ese sentido consiste en velar por el bienestar de los demás miembros del grupo. El éxito de toda operación radica, en parte, en el cuidado de los demás y de uno mismo. Durante la operación, conviene no olvidar tiempo para descanso, hidratarse y comer. Incluso las pausas breves contribuyen a favorecer la capacidad para trabajar durante más tiempo.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En momentos de crisis y situaciones de emergencia, los medios de comunicación se interesarán por los acontecimientos. Es importante preservar la dignidad de las personas afectadas, en particular de los menores. Siempre que cuenten con la autorización del jefe de grupo, los voluntarios podrán evocar las labores que realizan con los medios de comunicación, pero no podrán comentar ningún caso en particular, pues las personas concernidas podrían ser identificadas. Deberán consultar con el jefe de grupo las reglas relativas al uso de medios sociales. Los voluntarios deberán tener presente que, en ninguna circunstancia, podrán tomar fotografías o grabar videos para uso privado. Deberán obligatoriamente obtener el consentimiento de las personas concernidas para, entre otros, tomar fotografías, grabar videos o realizar entrevistas. En el caso de menores de edad, el consentimiento deberá ser otorgado por los padres o quienes sean responsables de su cuidado.

NO HACER DAÑO

Se deberá observar el principio de “no hacer daño”. Los voluntarios velarán permanentemente por la dignidad de las personas a quienes prestan asistencia. Asimismo, deberán reflexionar y analizar si sus intervenciones benefician a quienes lo necesitan o si pudieran existir motivos personales que nublen su razonamiento.

DEBER DE INFORMAR Y NOTIFICAR

Una vez finalizada la intervención, los voluntarios deberán presentarse en el lugar convenido e informar al jefe de grupo que han concluido su labor y los pormenores de esta, las tareas realizadas, los problemas surgidos y toda preocupación que pudiera requerir apoyo adicional. Asimismo, deberán notificar si necesitan apoyo para su propio bienestar.

APOYO PSICOSOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS

En momentos de angustia, el apoyo social es particularmente importante. Encuentre maneras de demostrar a otras personas que se preocupa por ellas.

A continuación, se enumeran algunos consejos que puede brindar.

- Use el teléfono, el correo electrónico, los medios sociales u otros recursos para mantenerse en contacto con personas con quienes se sienta a gusto.
- Llame a otras personas para demostrarles que se interesa y se preocupa por ellas, en especial cuando se trata de niños, personas mayores y jóvenes.
- En las conversaciones por teléfono, u otras, ayúdense mutuamente hablando de las buenas y malas experiencias; finalicen la conversación con las buenas experiencias.
- Respete la voluntad del otro si no desea hablar de lo sucedido y pida ser respete su voluntad, si es su caso.
- Manténgase activo físicamente y, en lo posible, no pierda sus rutinas de sueño y alimentación, algo sumamente importante durante una cuarentena.
- Obedezca las instrucciones que impartan las autoridades y evite abrumarse con las noticias sobre los acontecimientos a través de los medios de comunicación. Limite el tiempo que pasa buscando noticias sobre el virus.
- Es posible que los amigos y los familiares que se encuentren en otro país estén muy preocupados por la situación y envíen permanente mensajes expresando sus inquietudes. Organícese para hacerles saber, en determinados momentos del día, que se encuentra bien para así evitar que se angustien innecesariamente.

APOYO A NIÑOS

A continuación, se enumeran algunos consejos que puede ofrecer a quienes estén a cargo del bienestar de menores de edad.

- En momentos de angustia, los niños necesitan estar física y emocionalmente cerca de sus familiares y amigos, lo cual podría dificultarse si hay instrucciones de minimizar todo contacto estrecho. Cree un lenguaje de señas para expresarles distintos tipos de abrazos sin tocarse, y enséñeles que deben lavarse las manos, evitar los apretones de manos y toser en el pliegue del codo.
- Mantenga la mayor calma posible, tanto en sus palabras como en sus actos para crear un entorno en el que se sientan en seguridad.

- Dedíqueles mas tiempo y participe en juegos y otras actividades estimulantes; enséñeles, además, a tener un momento de relajación cada día. Elabore una lista de actividades para realizar durante este período, por ejemplo, leer, dibujar o escuchar música. Enséñeles técnicas para abstraerse de las preocupaciones, si fuera necesario.
- Cuando pregunten acerca de la situación, los niños necesitan respuestas simples y concretas. Explique los acontecimientos con sinceridad y veracidad, pero evite toda información abrumadora o alarmante. Dedique el tiempo necesario a explicarles la situación en forma adaptada a su edad y nivel de madurez.
- Recuerde brindar información y evitar toda exposición excesiva a mensajes angustiantes provenientes de la radio, la televisión o los medios sociales.
- Procure que sus preocupaciones no perturben a los niños y evite que las absorban como propias.