

DOSSIER

Voluntariado en la Cruz Roja. Prestando ayuda. Programa de apoyo psicológico para afectados por las situaciones críticas

Voluntarism in RED CROSS. Giving assistance. Psychological assistance schedule for individuals affected by critical situations

Domingo PÉREZ MARTÍN

Cruz Roja Española. Dpto. Voluntariado, Participación y Formación.

RESUMEN

Desde una perspectiva de «salud global» (entendiendo el concepto de salud como un estado total de bienestar físico, psíquico y social¹), desde Cruz Roja se plantea la necesidad de desarrollar un programa de Apoyo Psicológico, que cubra las necesidades psicosociales de los afectados por una situación crítica. Este trabajo está basado en la intervención de equipos multidisciplinares (psicólogos, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, socorristas acompañamiento...) que, con un carácter voluntario, tienen un objetivo común en el desempeño de sus tareas: mejorar la calidad de nuestra asistencia humanitaria, aliviando el sufrimiento de las personas y comunidades que se enfrentan a una situación de crisis.

PALABRAS CLAVE

Voluntariado, vulnerabilidad, compromiso, incorporación, participación, necesidades, salud mental, apoyo psicológico, salud global, sufrimiento, afrontamiento, estrés, situaciones extraordinarias, apoyo humano, escucha, orientación, acompañamiento.

ABSTRACT

From a perspective of «global health» (understanding the concept of health as a total state of physical, psychic and social well-being), Red Cross exposes the need to develop a program of Psychological Support that covers the psychosocial needs of persons in a critical

situation. This work is based on the voluntary intervention of multidisciplinary teams (psychologists, social workers, doctors, nurses, rescuers...) that have a common objective in their tasks: to improve the quality of our humanitarian assistance, the alleviation of the suffering of persons and communities that are facing a crisis.

KEY WORDS

Voluntarism, vulnerability, commitment, incorporation, participation, psychosocial needs, mental health, psychological support, global health, suffering confrontation, stress, multidisciplinary teams, human support, listening orientation, accompaniment, relationship of help, psychosocial intervention.

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, dedicado a *prevenir y aliviar el sufrimiento de las personas en todas las circunstancias*, es la mayor organización voluntaria del mundo, con 175 Sociedades Nacionales y 100 millones de voluntarios.

Cruz Roja es, por definición, una organización de personas voluntarias. El voluntariado, expresión máxima de un compromiso solidario libremente asumido que se manifiesta en el respeto y la defensa de los ideales del Movimiento, hace posible la acción de Cruz Roja, siendo al mismo tiempo su sello de identidad, su medio de continuidad y desarrollo, y la base ideológica de la Institución.

Los cambios sociales registrados en los más de 135 años de existencia de Cruz Roja Española se manifiestan también en el voluntariado, y no solo en su incremento progresivo y constante, sino también en su perfil, cualificación y compromiso. Por ello nos ha resultado preciso desarrollar nuevos modelos de gestión que faciliten la incorporación y participa-

ción del voluntariado y lo consoliden como el capital humano fundamental en el que Cruz Roja base su acción.

En este sentido, nuestro modelo de promoción, incorporación y participación del voluntariado, es un circuito pautado y definido, corto, flexible y adaptado a cada realidad local, que tiene por objeto facilitar el acceso, la intervención y la permanencia del voluntariado en la Institución. Nos ayuda a mejorar la gestión y organización del voluntariado garantizando su adecuada actuación.

Proceso de promoción del voluntariado

En un primer término, se trata de identificar, en todos los proyectos que llevamos a cabo, las tareas que los voluntarios y voluntarias tendrán que desarrollar para la adecuada ejecución del proyecto.

La definición previa de los puestos de acción voluntaria y de los perfiles precisos para su cobertura nos permitirá orientar el desarrollo de las acciones de

captación, dirigiéndolas de forma específica hacia aquellos colectivos que consideremos más adecuados.

Proceso de Incorporación y participación del voluntariado

En la orientación y acogida de los voluntarios tenemos en cuenta tres espacios: la información previa, la entrevista y la selección.

La implicación del voluntario que se incorpora a Cruz Roja se debe producir no solo con respecto a la actividad, sino también respecto a la Institución. Por tanto, es necesario que aquellas personas que deseen participar en Cruz Roja conozcan nuestros objetivos, Principios, organización, planes de intervención, así como las cuestiones básicas relativas a su participación voluntaria (derechos y deberes, funciones...), de ahí que tengamos configurado un espacio formativo cuyo objetivo es transmitir los conocimientos mínimos sobre nuestra Institución.

En esta fase, el solicitante pasa a ser miembro de la Institución, se incorpora en la organización, formaliza su ingreso comprometiéndose con la Institución y se lleva a cabo su afiliación como voluntario.

Se produce en estos momentos un compromiso por parte del voluntariado y de los referentes institucionales responsables de su actividad, que supone asumir una responsabilidad común: del voluntariado, para la participación en la actividad y en la Organización, y de la Institución, para garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes del voluntariado y los espacios necesarios que faciliten dicha participación y el desarrollo de la vida asociativa en Cruz Roja.

La formación para la intervención que impartimos tiene como objeto capacitar

al voluntariado para la actividad que debe desarrollar, siempre que sea necesario. Está relacionada, por tanto, con las tareas que el voluntariado tendrá que llevar a cabo en el marco de los diferentes proyectos y programas de la Institución. Es, asimismo, un espacio clave para la reflexión sobre la intervención institucional, y se configura también como un mecanismo de participación.

El compromiso con Cruz Roja implica participar en la acción voluntaria; pero hay otros aspectos asociados a ésta que no debemos olvidar: la participación en la vida asociativa la participación Institucional, que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento institucional y favorecen el sentimiento de pertenencia del voluntario a Cruz Roja.

Por último, indicar que el reconocimiento y agradecimiento de la acción voluntaria constituye una práctica habitual en Cruz Roja, y adquiere una especial importancia cuando el voluntario causa baja en la Institución.

Una participación singular del voluntariado en Cruz Roja: Ofreciendo Apoyo Psicológico y Humano.

En los últimos años, el Movimiento, además de prestar la tradicional asistencia médica y material hacia los sectores de la población más necesitados, ha puesto especial atención en señalar determinadas necesidades en salud mental surgidas en personas y comunidades que viven tanto acontecimientos puntuales críticos (catástrofes, desastres, accidentes...), como situaciones sostenidas de vulnerabilidad (enfermedad, carencias materiales, sociales...).

En este sentido, Cruz Roja Española, a partir de 1966 - año en que se produjo la tragedia del Camping Virgen de la Nieves, en Biescas, Huesca, en la

que fallecieron 82 personas y hubo más de 600 damnificados, y en donde la Institución desarrolló una importante labor de ayuda- ha ido implementando, de forma especial, programas dirigidos a mitigar el dolor emocional tanto de los sectores de la población golpeados por determinadas crisis como de los propios voluntarios y personal interviniente.

Así, el *Programa de Apoyo Psicológico*, basado prioritariamente en el trabajo de los voluntarios junto a las personas cercanas a los afectados, pretende conseguir, desde una perspectiva de "salud global" (Salud como un estado de total bienestar físico, mental y social), los siguientes objetivos:

- Aliviar el sufrimiento de las personas.
- Prevenir la aparición de trastornos psíquicos (fobias, estrés postraumático, ansiedad, depresión. . .), que necesitarían de la atención de personal especializado.
- Contribuir, en su caso, al restablecimiento físico.
- Ayudarles a incorporarse a su actividad cotidiana, reduciendo los riesgos que puedan derivarse de un comportamiento alterado.

Partimos de la base de que una situación crítica, como puede ser un accidente, un desastre, una enfermedad o cualquier tipo de pérdida, provoca en el afectado una fuerte tensión física y psicológica, que en principio le ayuda a resolver esa situación al proporcionar al organismo una serie de recursos extraordinarios. Pero que si esa tensión no se resuelve o canaliza adecuadamente, puede provocar diversos trastornos en la persona.

Generalmente, tanto los afectados primarios como el resto de implicados

(familiares, amigos, vecinos, personal interviniente, etc.), ante una situación estresante, son capaces de poner en marcha los mecanismos básicos de afrontamiento. No obstante, hay ocasiones en las que se ven sobrepasados por el impacto que la situación les provoca; su nivel de respuesta racional pasa a un segundo plano frente al emocional; los recursos mínimos de manejo de la situación se ven desbordados y encontramos a una persona en crisis.

El impacto que ocasiona el conocimiento de estar seriamente herido, tener a un ser querido en ese estado, perder las pertenencias, enterarse del padecimiento de una enfermedad o sufrir graves carencias materiales o sociales, es fuente de un lógico y elevado nivel de estrés, que provoca determinadas respuestas, que, en principio, deben ser consideradas como *conductas normales provocadas por situaciones extraordinarias*.

Así pues, a pesar de que algunas personas responden con una reacción extrema o disfuncional, la mayoría suelen conservar un halo de racionalidad, aún ante eventos altamente críticos. Pero en todo caso van a manifestar sus emociones a través de las palabras, del silencio y de los actos.

La situación y el comportamiento de los afectados van a marcar la forma de proceder de los voluntarios. La labor concreta de estos voluntarios en la aplicación de los *primeros auxilios psicológicos y del apoyo humano*, que no suponen un tratamiento psiquiátrico ni psicológico, se materializa - mediante una *actitud* de querer auxiliar al otro y con una *formación* mínima en habilidades para la relación de ayuda - con el **apoyo, la escucha y la orientación** de la persona afectada, y engloba las siguientes pautas de actuación:

- **Presencia y acompañamiento, a afectados directos y a familiares:** en el lugar en donde se desarrolla la situación crítica y en el menor espacio de tiempo. Haciendo sentir a la persona que sufre que no está sola. Brindando presencia física y ofreciendo seguridad.
 - **Transmitir al afectado que está ahí** para ayudarle en lo que necesita, todo el tiempo que haga falta, incluso sin hacer nada. Con un acercamiento tranquilo y expresión calmada. Con contacto físico si resulta adecuado.
 - **Posibilitar el relato de acontecimientos, pensamientos y sentimientos.** Facilitando la expresión de los hechos. Permitiendo el desahogo y la reinterpretación de la situación. Posibilitando que asuma y reorganice sus pensamientos.
 - **Proporcionar un lugar tranquilo y seguro.** Sin nuevos elementos estresores.
 - **Escucha activa.** Mostrando total interés tanto a nivel verbal como no verbal; tratando de ponerse en su lugar, pero sin contagiarse de su estado. Con estilo asertivo y relajado. Mirando, asintiendo, parafraseando, preguntando, resumiendo; respetando los silencios. Es el principio fundamental de los primeros auxilios psicológicos.
 - **Eligiendo el Lugar y el Momento adecuado:** Analizando las señales que le indiquen la oportunidad de su actuación. Cuándo y dónde.
 - **Ayudando a normalizar determinadas reacciones:** aceptando gritos, lloros, agresividad, tristeza, apatía... Lo extraordinario es la situación que vive el afectado, no las reacciones.
 - **Facilitación de información útil:** La verdad, realista, pero transmitida positivamente; oportuna, específica, dirigida al presente y al futuro; de manera que estimule el cambio. Utilizando mensajes cortos y claros
 - **Identificación de necesidades inmediatas** y, en su caso, derivación a los recursos adecuados.
 - **Orientación.** En la confusión, en el aturdimiento, posibilitar que la persona vaya asumiendo la realidad; intentando "traer" sus pensamientos a los asuntos cotidianos; ayudándole a tomar decisiones, a que reconozca las tareas con las que tiene que enfrentarse.
- En definitiva, la actividad de los voluntarios de Cruz Roja dentro de este programa se dirige hacia las personas que, por su situación o estado, son más frágiles, intentando fortalecer sus capacidades y reducir su vulnerabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abstracts from ICRC Stress Module Guidelines & Briefing Notes for BTC. 1997. Comité Internacional de la Cruz Roja. Ginebra.
- Benedicto, J.M.; Paños, J.; Parada, E. 1998. *El paciente con trauma y sus familiares. Pautas de comunicación y apoyo psicológico*. I Congreso Iberoamericano de atención de enfermería al trauma grave. Fundación Hospital de Alcorcón, Madrid.
- Benedicto, J.M.: 2001. II Jornadas sobre Cooperación en Salud para situaciones de Crisis. Escuela de Enfermería. Cruz Roja Española. Madrid.
- Benedicto, J.M., Duch, M.L., Fortuño, C., Turienzo, A., Urkia, C. 1998. Formación Básica de Socorristas en Primeros Auxilios Psicológicos y Apoyo Humano ante situaciones de estrés. II Congreso de la Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. Benidorm.
- Costa y López. 1991. *Manual para el educador social. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. M° Asuntos Sociales, Madrid, 1991*. Cruz Roja Española. Formación Básica Institucional. Formación básica para el voluntariado de CRE. Madrid.
- Cruz Roja Española. 1998. *Formación Básica Social. Formación básica para el voluntariado de CRE*. Madrid, 1995.
- Cruz Roja Española. 1998. Formación Básica en Socorros. Servicios preventivos. Formación básica para el voluntariado de CRE. Madrid.
- Cruz Roja Española. 1997. Primeras Jornadas Nacionales sobre Apoyo Psicológico. Huesca.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. 1998. "Brindando apoyo psicológico", en Informe Mundial sobre Desastres. San José, C.R.
- Gil-Monte y Peiró. 1997. *Desgaste psíquico en el trabajo*. Síntesis. Madrid.
- Gray. 1971. *La psicología del miedo*. Guadarrama. Madrid.
- Lega, Caballo y Ellis. 1997. *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual*. Siglo Veintiuno. Madrid.
- Libro Resúmenes I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid, 1997.
- Olivares y Méndez. 1998. *Técnicas de modificación de conducta*. Biblioteca Nueva. Madrid.

¹ Definición de la Salud de la OMS.