

SERVICIO PSICOSOCIAL BASADO EN LA COMUNIDAD GUÍA DEL FACILITADOR



Versión 2, mayo 2005

www.svenskakyrkan.se/psychosocialservices

Servicio psicosocial basado en la comunidad. Guía del facilitador Versión 2, mayo 2005

Derechos reservados

Este material es una guía destinada a los profesionales que brindan servicios psicosociales, para ayudar a las personas a enfrentar los efectos emocionales de los desastres.

Está permitido revisar, resumir, traducir y/o reproducir cualquier parte de esta Guía para su uso conforme a este propósito, pero no para la venta u otros fines comerciales. Se deberá citar la Guía como fuente en todo uso que se haga de ella.

Les agradeceremos enviarnos copias de cualquier traducción para que queden a la disposición de otros en futuras situaciones de desastre.

Se agradecerán los informes de utilización de este material y cualquier sugerencia para mejorarlo. Envíenos sus comentarios y copias de traducciones a:
maria.lundberg@svenskakyrkan.se

Ilustración de la carátula: Christina Jonsson, Fingerprint Illustration & Form
Diagramación: Kerstin Oehman, Immix

www.svenskakyrkan.se/psychosocialservices o www.act-intl.org

CONTENIDO

Herramientas

Agradecimientos

1. Introducción
2. Esto es servicio psicosocial basado en la comunidad
3. Códigos de conducta
4. Una respuesta sensible al género. Ser verdaderamente humanitarios
5. Reacciones normales ante situaciones anormales
6. Evaluación comunitaria de las necesidades de apoyo psicosocial
7. Buenas ideas para el trabajo en el terreno
8. VIH y sida en las emergencias
9. Conflicto, mediación y resolución
10. Ser un invitado en otra cultura. El trabajo con un socio local
11. Socios locales. Formación de capacidades
12. Evaluaciones psicosociales individuales
13. Vida espiritual en los desastres
14. Manejo de riesgos laborales
15. Glosario y abreviaturas

HERRAMIENTAS

	Capítulo-Página
Accidentes fatales, manejo de	13-7
Atención en el hogar	8-8
Autoayuda, grupos de	7-34
Código de Conducta del personal de las entidades miembros de la Alianza ACT Internacional sobre la explotación sexual	3-12
Conducta, documento de referencia: Normas de conducta para el movimiento internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en programas motivados por catástrofes	3-9
Cooperación, Declaración de ACT para la	2-5
Cuestiones recomendadas incluidas en las normas de actuación y los contratos del personal de las entidades miembros de ACT	3-16
Fallecimiento, notificación de	13-10
Distensión y desactivación del estrés	14-19
Duelo, las etapas del	13-11
Duelo, costumbres del	13-12
Escucha activa	10-8
Esquema de servicios psicosociales	7-33
Estrés, afrontar el. Cómo hacer frente a sucesos nunca esperados	5-16
Facilitación de grupos pequeños	11-24
Formación de capacidades	11-7
Formación de equipos, buenas ideas para la	10-7
Fotografía, proyecto	8-8
Género, temas para la discusión	4-11
Género, consejos sobre cómo aplicar los temas de	4-10
Género, ejercicios	4-12
Género, ejemplos de temas específicos durante emergencias	4-9
Juegos, lista de ideas para	7-22
Memoria, cajas de la	8-7
Memoria, libro de la	8-7
Niños angustiados, comunicación con	7-18
No haga daño	10-12
Personal, consejos para enfrentar situaciones diversas	14-13
Primeros auxilios emocionales para el personal que entra en contacto con personas afectadas	5-13
Desgaste profesional (“ <i>burnout</i> ”), síntomas del	14-24
Relajación, guiones de	7-15
Rompecabezas, el proceso de	5-18
Sentimientos, identificación de	7-21
Sida, tapetes de la memoria	8-8
Sucesos estresantes, cómo afrontar. Consejos para los familiares y amigos	5-15
Suministros, lista	7-17
Supervivencia, equipo personal. Lista de lo que se debe llevar a una misión	14-11
Tortura, traumas específicos (violación, tortura, trauma infantil)	5-22

Trauma infantil, traumas específicos (violación, tortura, trauma infantil)	5-22
Violación, traumas específicos (violación, tortura, trauma infantil)	5-22

AGRADECIMIENTOS

Tres miembros de la Alianza Acción Conjunta de Iglesias (ACT) – la Iglesia Sueca/Ayuda Luterana, la Asistencia Presbiteriana para Desastres (PDA) y la Ayuda de la Iglesia Noruega (AIN) – tomaron la iniciativa de recopilar una guía sobre servicio psicosocial basado en la comunidad, en emergencias y desastres complejos.

Muchas personas han participado en la elaboración de la guía. Nuestro agradecimiento especial va para Kathy Angi, PDA, quien ha contribuido con la mayor parte de este material. Goran Tesfai Skoglund y Per Mossegard del Centro para Catástrofes y Crisis de la Iglesia Sueca en Varsta, junto con Kathy, iniciaron el trabajo y también contribuyeron con el material y el proceso. Sophie Gabbe Nygaard, de AIN y Maria Lundberg, de Ayuda Luterana, fueron parte del comité editorial y contribuyeron con material. Eva Ekelund, de Ayuda Luterana, contribuyó con material sobre género y Erik Berggren sobre VIH y sida.

Un reconocimiento especial para Magnus Jacobson quien editó el material y a Elsa Doehlie por sus valiosos comentarios. También nos gustaría agradecer a todos los trabajadores de campo experimentados que han contribuido con comentarios y reacciones al trabajo.

Agradecemos la aprobación para el uso de material de: John H. Ehrenreich; el Centro para la resolución de conflictos de Ciudad del Cabo, Sudáfrica (escucha activa); Acciones para los derechos de los niños (ACNUR); Bret Mc Michael (lista de juegos); el Consejo Diaconal de Iglesias de Sudáfrica (identificación de sentimientos); y el Dr. U. Gauthamadas, ADEPT (grupos de autoayuda).

Uppsala, Budapest y Oslo, mayo de 2005

Los autores

Kathy Angi. Kathy es pastora y trabajadora social. Actualmente trabaja con la misión de la Asistencia Presbiteriana para Desastres (APD) en Budapest, Hungría, y también presta servicios en otras áreas. Ha trabajado en los Balcanes y en África. Kathy es la autora principal de esta guía.

Sophie Gabbe Nygaard. Sophie es la jefe del departamento de emergencias de AIN. Cuenta con experiencia como maestra y editora y ha trabajado para diferentes ONG noruegas y para ACNUR en diferentes lugares de África.

Maria Lundberg. Maria es oficial de emergencias de la Iglesia Sueca / Ayuda Luterana. Tiene experiencia como partera y diácono y ha trabajado para diversas organizaciones religiosas y de otra índole en diferentes lugares del Cuerno de África.

Per Mossegard. Per es jefe de capacitadores del Centro para Catástrofes y Crisis de la Iglesia Sueca en Varsta. Ha contribuido al proceso y al material de esta guía.

Goran Tesfai Skoglund. Tesfai era director del Centro Diaconal de Varsta cuando presentó la visión original de esta guía. Tiene mucha experiencia en África y también trabajó en los Balcanes.

Eva Ekelund. Eva trabaja como oficial de proyectos en la Iglesia Sueca / Ayuda Luterana. Adquirió experiencia en América Latina y ha trabajado para Unifem en México.

Erik Berggren. Erik es sacerdote y trabaja como asesor de políticas de VIH y sida en la Iglesia Sueca. Erik ha adquirido experiencia en África donde ha trabajado como capellán de hospital en Sudáfrica.

Comentarios y observaciones

Esta guía está escrita en el entendimiento claro de que hay muchos trabajadores que tienen más experiencia en estas áreas que los autores. Todo comentario o sugerencia de los lectores será recibido con mucho agrado.

Sophie Gabbe Nygaard, Ayuda de la Iglesia Noruega, sgn@nca.no

Kathy Andress Angi, Ayuda Presbiteriana para Desastres,

angikathy@yahoo.com

Maria Lundberg, Ayuda Luterana, maria.lundberg@svenskakyrkan.se

Las organizaciones



www.nca.no/

Ayuda de la Iglesia Noruega (AIN) es una organización no gubernamental, ecuménica que trabaja por los derechos fundamentales de las personas. Basada en la fe cristiana, AIN brinda ayuda a los más necesitados, sin distinción de sexo, convicción política, religión o etnia.

AIN proporciona ayuda para emergencias a corto plazo y también asistencia para el desarrollo a largo plazo. En situaciones de emergencia, AIN provee equipo y personal preparado. AIN también trabaja para influir en las actitudes y decisiones de la gente.

AIN está activa en más de 70 países y colabora con socios locales en todo el mundo. AIN tiene un presupuesto anual de aproximadamente 70 millones de dólares americanos. Los fondos provienen de las contribuciones de miles de donantes privados, otras organizaciones y del Gobierno noruego.

La visión de AIN es "Juntos por un mundo justo". Esto describe el compromiso para trabajar conjuntamente con organizaciones asociadas, parroquias y personas individuales por un mundo caracterizado por la compasión, justicia, participación, manejo sostenible de la Creación Divina y la paz.



www.pcusa.org/pda

Asistencia Presbiteriana para Desastres (APD) es el programa de la Iglesia Presbiteriana (EE.UU.) de respuesta ante emergencias y desastres y trabaja en este campo a escala nacional e internacional. APD acata el Código de Conducta Internacional y sirve a los necesitados sin distinción de raza, credo ni afiliación política.

APD es un programa pequeño en crecimiento que se concentra en la respuesta a las emergencias. Su presupuesto anual bordea los 7 millones de dólares estadounidenses. Todos los fondos son privados y provienen principalmente de nuestros miembros. Actualmente, APD no está registrada como ONG y no puede recibir fondos gubernamentales de los EE.UU. La asistencia para el desarrollo a largo plazo es responsabilidad y trabajo de nuestro programa filial, el Programa Presbiteriano para Combatir el Hambre.

Reconocemos que la tarea que tenemos ante nosotros es llevar la integridad prometida de Dios a los sobrevivientes de los desastres para que se sientan fortalecidos y alentados en la tarea de reconstrucción de sus comunidades y medios de sustento. Nuestro enfoque en la visión bíblica de *shalom* (integridad) ha llevado a APD a intensificar cada vez más los esfuerzos por profundizar su competencia en la atención personal de los sobrevivientes de desastres y de quienes les atienden, ofreciendo atención pastoral y ayuda psicosocial.

No trabajamos solos. APD colabora con iglesias locales, consejos ecuménicos y ONG locales. APD es miembro del Servicio Mundial de Iglesias en los EE.UU. (el organismo de desarrollo y auxilio ecuménico) y a escala internacional es miembro de la Alianza ACT.



Ayuda Luterana **Iglesia Sueca**

www.svenskakyrkan.se/lutherhjalpen

Ayuda Luterana, la expresión de ministerio diaconal internacional de la Iglesia Sueca, tiene la tarea de trabajar para dignificar las condiciones de vida y para exponer y luchar contra la injusticia, la pobreza y la opresión. El trabajo está dirigido al desarrollo y la cooperación, tanto dentro del marco de las organizaciones eclesíásticas como con organizaciones seculares. Ayuda Luterana también tiene el mandato y la responsabilidad del trabajo de ayuda humanitaria y apoyo para los refugiados.

Se da prioridad a la cooperación mutua a largo plazo dentro del Consejo Mundial de Iglesias y la Federación Mundial Luterana. En la ayuda humanitaria de emergencia, Ayuda Luterana trabaja principalmente dentro de la red de ACT.



www.act-intl.org

AIN, APD y Ayuda Luterana son miembros de ACT Internacional (Acción Conjunta de Iglesias, por su sigla en inglés). ACT Internacional reúne a las iglesias y organizaciones miembros del Consejo Mundial de Iglesias y la Federación Mundial Luterana y coordina operaciones humanitarias de emergencia, rehabilitación y preparación para emergencias en todo el mundo.

1. INTRODUCCIÓN

¿Por qué una guía de servicios psicosociales basados en la comunidad para la asistencia humanitaria?

Esta guía pone de relieve la necesidad de identificar y ayudar a la gente a satisfacer sus necesidades psicosociales luego de una emergencia o desastre grave. La satisfacción de estas necesidades es tan importante como llenar las necesidades básicas de comida, vestimenta y vivienda.

El personal de campo de la Red de Acción Conjunta de Iglesias (ACT) está cada vez más consciente de la necesidad de ofrecer servicios psicosociales en emergencias y desastres graves. En este campo ya se ha trabajado bastante, pero por lo general el trabajo no ha sido calificado como psicosocial y por consiguiente, no ha sido considerado ni registrado como tal. Esta guía cumple con la necesidad de capacitar a los trabajadores psicosociales basados en la comunidad después de una emergencia o desastre grave.

Basados en nuestra experiencia común se eligieron los temas tratados en la guía, que consideramos indispensables para crear conciencia y mejorar los conocimientos sobre asistencia psicosocial en ayuda humanitaria.

El material está escrito de manera general, lo que significa que deberá adaptarse al contexto y situación reales.

Cómo utilizarla

No se pretende que esta guía deba leerse de principio a fin. La intención es que se puedan utilizar las partes pertinentes cuando sea necesario.

Cada capítulo empieza con una introducción al tema y en la mayoría de los casos va seguido de una caja de herramientas. La caja de herramientas presenta ejemplos e ideas sobre cómo aplicar en la práctica lo tratado en el capítulo.

El contenido de la caja de herramientas se puede encontrar en la página inicial de cada capítulo pero también en un índice especial al inicio de la guía.

La caja de herramientas incluye documentos importantes e información de referencia, además de herramientas prácticas para el trabajo sobre el terreno.

¿A quién está dirigida?

Esta guía está escrita para profesionales cuyo trabajo los lleva a zonas de desastres o emergencias complejas. Está escrita para trabajadores de ayuda

humanitaria experimentados que se concentran en los servicios psicosociales, y también para el personal involucrado en diferentes áreas del trabajo humanitario. El conocimiento de los aspectos psicosociales es esencial en todo tipo de asistencia para emergencias.

Aunque algunas partes parecen estar dirigidas más al personal internacional, todo el personal involucrado en la ayuda para desastres, sea nacional o internacional, puede usar la mayor parte del material. También puede utilizarse como una herramienta para la capacitación del personal local.

Esta guía no pretende ser un manual de salud mental ni de psicoterapia.

Temas transversales

Hay algunos temas importantes de ayuda humanitaria que son más de naturaleza transversal. Ellos deben tenerse en cuenta en todas las actividades e intervenciones. Algunos se tratan con más profundidad en ciertos capítulos pero son del tipo que deben incluirse en todo planeamiento, capacitación u otra clase de actividades. Los temas transversales son:

Códigos de conducta (véase el capítulo 3)

Género (véase el capítulo 4)

Prevención de conflictos (véase el capítulo 10)

VIH y sida (véase el capítulo 8).

2. ESTO ES SERVICIO PSICOSOCIAL BASADO EN LA COMUNIDAD

Mito: “Todas las víctimas de conflictos armados o desastres necesitan ayuda psicológica para recuperarse.”

Realidad: El servicio psicosocial no es una terapia individual. Es el trabajo que se realiza cuando se ayuda a las comunidades afectadas para su recuperación colectiva.

Este capítulo:

- ▶ Define el servicio psicosocial basado en la comunidad.
- ▶ Describe los objetivos del servicio psicosocial basado en la comunidad.
- ▶ Proporciona ejemplos de las necesidades durante cada etapa de un desastre.

Caja de herramientas:

- ▶ Para ejemplos de métodos concretos, véase el capítulo 7, Buenas ideas para el trabajo en el terreno.
- ▶ Declaración de cooperación entre la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las ONG humanitarias, incluidas las redes de ACT. Salud mental de los refugiados, desplazados y otras poblaciones afectadas por situaciones de conflicto y posteriores al conflicto.

Servicio psicosocial basado en la comunidad

Esta guía contribuye a la comprensión general del trabajo psicosocial basado en la comunidad dentro de la red de ACT. En este sentido, se considera que la comunidad es el soporte social y psicológico del individuo, y no solamente el ambiente físico y el soporte para la seguridad, vida, trabajo, educación y servicios de salud. En situaciones de emergencia, es más obvio que la comunidad es el lugar de morada en su significado más profundo.

El servicio psicosocial añade dimensiones mentales y sociales al concepto tradicional de la ayuda humanitaria. Nuestro entendimiento del servicio psicosocial se basa en el conocimiento y conciencia de la necesidad de prestar apoyo social y psicológico a las personas envueltas en situaciones de desastre. Para satisfacer las necesidades de la gente durante experiencias traumáticas, es indispensable crear espacios para que la gente se pueda reunir y compartir sus experiencias y su vida espiritual.

El servicio psicosocial es un trabajo de grupo basado en la comunidad. No es una terapia individual. Este trabajo se facilita con el esfuerzo de la población afectada y trabajando con los programas existentes cuando sea posible.

Nuestra confianza en la gente

El cimiento del trabajo psicosocial basado en la comunidad es la confianza en la capacidad de recuperación y resistencia de la comunidad afectada. Por lo tanto, el reto del trabajador psicosocial es ayudar a los damnificados y facilitar sus esfuerzos por recuperar su funcionamiento pleno aprovechando sus propias fortalezas. **Este trabajo debe tener una perspectiva orientada también hacia los derechos de los niños y una sensibilidad clara en cuestiones de género.**

También es necesario reconocer que los propios trabajadores de ayuda humanitaria quedan afectados fuertemente por lo que ven y las historias que escuchan. No se debe permitir que estos trabajadores se conviertan en víctimas de sus propias experiencias.

Objetivo

Ayudar a las personas afectadas a lograr una vida estable y un funcionamiento integrado, y restaurar la esperanza, la dignidad, el bienestar mental y social y un sentido de normalidad. La conciencia y el conocimiento del servicio psicosocial deben estar presentes en todos los niveles del trabajo humanitario, incluidas las organizaciones donantes, los ejecutores, los socios locales y los trabajadores en el terreno. Esto se puede lograr llevando a cabo programas de capacitación y aprovechando los recursos locales.

Perspectiva

Grupos diferentes en momentos diferentes tienen necesidades diferentes. Las dimensiones que afectan el proceso de ayuda psicosocial son cuatro:

- ▶ Actitudes y planteamientos: la ética y el espíritu del servicio psicosocial.
- ▶ Precondiciones y obstáculos que se presentan en circunstancias del desastre específico, cuándo y dónde se localiza, el impacto del tipo de desastre.
- ▶ Conciencia de una perspectiva a largo plazo.
- ▶ Métodos para afrontar situaciones específicas a la cultura de la sociedad afectada, incluido el momento oportuno.

Ejemplos de necesidades psicosociales durante diferentes etapas de la respuesta al desastre

La siguiente lista presenta una variedad de planteamientos y actividades psicosociales. Los planteamientos apropiados variarán según cada situación.

Preparación previa a los desastres para organizaciones internacionales y comunidades locales:

- ▶ Capacitación y educación del personal.
- ▶ Desarrollo de una organización de apoyo y respaldo psicosocial.
- ▶ Desarrollo de un programa de atención al personal, educación, apoyo y atención posterior al desastre.
- ▶ Integración del conocimiento psicosocial a otros sectores relacionados con el desastre (salud, obras de acondicionamiento, agua y saneamiento).

Fase de emergencia aguda del desastre:

- ▶ Asegurar las necesidades básicas: agua, comida, albergue.
- ▶ Priorizar las necesidades médicas y psicosociales.
- ▶ Mantener a las familias juntas y reunir a las familias que han sido separadas.
- ▶ Mantener el equilibrio de género al designar al personal local, para reconocer las necesidades y fortalezas de todos los grupos objetivo. Prestar atención especial a los ancianos, a los niños y a los vulnerables desde el punto de vista médico y psicológico. Ver que haya espacios seguros para las mujeres y los niños para prevenir abusos.
- ▶ Tratar a cada persona con dignidad; respetar los derechos humanos.
- ▶ Practicar la prevención de conflictos, el fomento de la paz y la reconciliación.

- ▶ Limitar la duración del servicio a tres meses en situaciones difíciles. Imponer las vacaciones cortas obligatorias. Proporcionar apoyo en el lugar, si es posible.

Fase de emergencia no aguda:

- ▶ Priorizar el establecimiento de escuelas para niños. Ésta es una herramienta psicosocial importante.
- ▶ Ofrecer lugares para reuniones en circunstancias seguras donde se pueda compartir y procesar las experiencias. Esto tiene importancia especial para las mujeres y los niños.
- ▶ Proporcionar información sobre la situación en general, especialmente sobre el estrés traumático y las reacciones normales.
- ▶ Crear posibilidades para recreación, campos de juego para niños, deportes organizados y actividades sociales para las personas mayores.
- ▶ Incluir la participación local en la organización y construcción del campamento. Identificar a los propulsores de la paz y la reconciliación. Incluir la capacitación de líderes comunitarios informales, mujeres dirigentes y personal local en los programas.
- ▶ Crear posibilidades para practicar la vida espiritual y el culto.
- ▶ Ayudar con temas legales como el derecho de asilo y la tenencia de tierras.
- ▶ Implementar atención para el personal: distensión y/o desactivación del estrés, de ser necesario. Alivio y apoyo (véase el capítulo 14, Manejo de riesgos laborales, página 1, para más detalles).

Fase de desarrollo:

- ▶ Evaluar las necesidades psicológicas. Crear y ofrecer la posibilidad de participar en grupos para compartir y procesar las experiencias y desarrollar capacidades para afrontar la situación. Realizar sesiones de desactivación del estrés en grupos e individualmente. Prestar atención especial para enviar a terapia a quienes presentan síndromes psiquiátricos desarrollados y a los enfermos psiquiátricos crónicos. Crear redes de apoyo psicológico.
- ▶ Formar sistemas de apoyo en colaboración y con participación de gente del lugar, utilizando formas culturalmente tradicionales de enfrentar y manejar traumas y angustia.
- ▶ Alentar el trabajo de reconciliación; identificar a los impulsores de la paz, crear espacios para que los bandos opuestos se reúnan.
- ▶ Ofrecer programas de educación y capacitación: conocimientos prácticos para la independencia económica (computación, costura, agricultura, idiomas, etc.)
- ▶ Aumentar la toma de conciencia en diferentes áreas que resulten problemáticas: por ejemplo, minas, VIH y sida.
- ▶ Apoyar el desarrollo de la comunidad: fomentar el fortalecimiento de las capacidades para el autogobierno y la toma colectiva de decisiones.
- ▶ Asegurar la educación y la conciencia del derecho humanitario internacional, incluidos los derechos humanos.

El servicio psicosocial se beneficia de un planteamiento y pensamiento multiprofesional. Desarrolle sistemas y redes a todo nivel.

En el capítulo 7 se pueden encontrar aspectos más detallados sobre el servicio psicosocial y la programación de ideas para los beneficiarios; y para los que ofrecen asistencia, en el capítulo 14.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> DOCUMENTO DE REFERENCIA: DECLARACIÓN DE COOPERACIÓN ENTRE LA OMS Y LAS ONG HUMANITARIAS, INCLUIDAS LAS REDES DE ACT <

Y

SALUD MENTAL DE LOS REFUGIADOS, DESPLAZADOS Y OTRAS POBLACIONES AFECTADAS POR SITUACIONES DE CONFLICTO Y POSTERIORES A CONFLICTOS

Introducción

1. Los conflictos exponen a la gente a violaciones de los derechos humanos masivas y frecuentes. Nuevos patrones de situaciones violentas, acompañados de defectos en el régimen legal internacional y la falta de respeto por las normas jurídicas, excluyen a millones de personas de la protección y ayuda humanitaria. Los más vulnerables están sujetos a mayor presión psicológica y física. Ellos incluyen, entre otros, a los niños; menores no acompañados; huérfanos; niños jefes de hogares; los incapacitados mentales y físicos; los enfermos mentales crónicos; los ancianos solos; los sobrevivientes de la violencia organizada, tortura y violencia sexual; los detenidos; y los prisioneros de guerra. Sus necesidades especiales deben ser atendidas. Cada vez más, las mujeres son el blanco de persecución severa, pagando precios muy altos debido al desarraigo familiar y social y a las responsabilidades agregadas como resultado de la situación.
2. Esta Declaración pretende servir como instrumento de trabajo. Proporciona un marco para lograr un mayor consenso y cooperación en modelos operacionales, incluidas las estrategias de política y los programas. Está dirigida a promocionar planteamientos integrales basados en evidencias y en la comunidad que sean eficaces y que puedan implementarse rápidamente.
3. Considerando la magnitud y naturaleza del problema, el hecho de que las reacciones de las poblaciones afectadas por conflictos son reacciones esperadas frente a situaciones extraordinariamente anormales, y las deficiencias de otros modelos, se recomiendan los planteamientos psicosociales basados en la comunidad. Deben ser sensibles al género, a la cultura y al contexto. Deben promover la autonomía, movilizándolo y apoyando a los refugiados y otras poblaciones afectadas por conflictos para seguir asumiendo la responsabilidad sobre sus vidas y fortaleciendo la cohesión social dentro de las comunidades.
4. La declaración concuerda con los instrumentos internacionales existentes relacionados con la protección y asistencia humanitaria, los derechos humanos, la niñez, las mujeres y los grupos vulnerables.
5. La Organización Mundial de la Salud hace un llamado a todos los gobiernos, organizaciones e instituciones para adoptar y aplicar los siguientes pasos concretos al aceptar el reto de prevenir y reducir los trastornos mentales y los

problemas de salud mental, restablecer la esperanza, dignidad, bienestar social y mental y la normalidad a las vidas de los refugiados, desplazados y otras poblaciones afectadas por conflictos

Prevención y respuesta

Artículo 1. Se reconoce ampliamente que los conflictos, las violaciones a los derechos humanos y el desplazamiento forzado tienen un impacto negativo importante en la salud mental y física de millones de personas. Esta es una preocupación de salud pública seria que requiere de acción prioritaria desde la emergencia en adelante para tratar las consecuencias del trauma, prevenir la dependencia y discapacidad psicosocial colectiva y personal, y contribuir a la prevención de conflictos futuros.

Artículo 2. Se ha establecido que la mayoría de las poblaciones desplazadas por la fuerza son mujeres y niños. La seguridad física, salud, protección psicosocial y desarrollo saludable de los niños deben recibir atención prioritaria. Las políticas y programas de salud mental deben adaptarse bien al contexto, ser sensibles a las diversas necesidades de la mujer y a su cultura, deben evitar la estigmatización y la revictimización. Se reconoce que la mujer que tiene necesidades especiales debe recibir la protección y el apoyo debidos, manteniendo un equilibrio con las necesidades significativas de otros grupos.

Artículo 3. Las políticas y los planes locales, regionales e internacionales deben procurar el fortalecimiento inmediato y a largo plazo de las capacidades en materia de salud mental, sobre la base de modelos que respondan a las necesidades del mayor número de personas afectadas por conflictos, sin descuidar a aquellos con necesidades especiales. Por consiguiente, al establecer o reconstruir los sistemas de atención a la salud mental, se deberá dar la primera prioridad a los programas psicosociales basados en la comunidad, específicos para la etapa pertinente, y sensibles a la cultura y al género. Estos deberán servir de puente, en forma coherente, entre la respuesta de ayuda humanitaria para emergencias y el desarrollo. Se limitan las intervenciones clínicas especializadas que responden a necesidades individuales. Éstas se deben sopesar porque responden a las necesidades de unos pocos, podrían ser estigmatizadoras, abordan problemas aislados, son costosas y no sostenibles. Además de brindar tratamiento, los profesionales de la salud mental deberán servir como un recurso para la detección temprana de personas que requieren atención urgente, para el fortalecimiento de las capacidades, el apoyo en el trabajo, la supervisión y la coordinación.

Artículo 4. En los servicios nacionales, campamentos y sitios para poblaciones desplazadas, se deberá movilizar al personal del sistema de atención primaria de salud y darle capacitación básica en materia de salud mental que incluya sensibilidad a la cultura, el contexto y los prejuicios. En esta capacitación se deberá incluir a los recursos humanos disponibles dentro de las comunidades afectadas por el conflicto, como los dirigentes del campamento, personal de organismos nacionales, regionales, internacionales, gubernamentales, no gubernamentales y de las Naciones Unidas y los voluntarios. Además, el personal de otros sectores como bienestar social, educación, trabajo, policía y

justicia, los jefes y trabajadores de proyectos de ayuda humanitaria, administradores pertinentes, la prensa local y los medios de comunicación masiva también deben recibir esta capacitación. Esto debe hacerse en todas las emergencias, tan pronto como empiece a ceder el pico de la crisis de supervivencia. Se deberá establecer mecanismos que permitan a estos profesionales trabajar juntos para mejorar la atención de la salud mental y las actividades psicosociales, a fin de preparar una respuesta de salud mental bien coordinada, sostenible, multidisciplinaria y multisectorial.

Artículo 5. En la fase de emergencia, se deberá realizar una evaluación rápida de las necesidades de salud mental iniciales y de los recursos disponibles en colaboración con las autoridades locales, profesionales y grupos interesados para definir prioridades y determinar cuáles son los recursos psicológicos, sociales y económicos disponibles; las personas con enfermedad mental severa y otros grupos vulnerables; y los aspectos comunitarios y ambientales. Esto ayudará a diseñar e implementar programas adecuados.

Artículo 6. En la fase a largo plazo, se deberá procurar la consolidación, reproducción y expansión de los programas más útiles, adaptándolos a las diversas situaciones. En la fase de reconstrucción, se deberá incluir la salud mental de los refugiados y otras poblaciones afectadas por el conflicto en la educación continua del personal esencial y en los planes de estudio de la educación secundaria y universitaria pertinente. Esto es muy importante para los maestros, asistentes sociales, enfermeras y capacitación técnica postsecundaria, parteras, doctores, psicólogos, psiquiatras y otros prestadores de servicios. De ser posible, se debe tratar de integrar los recursos educacionales externos dentro del sistema educativo local y nacional existente. Se debe evitar el establecimiento de sistemas educativos paralelos. Ellos complementan los sistemas locales temporalmente.

Artículo 7. La cooperación y el trabajo conjunto entre los gobiernos, las organizaciones internacionales no gubernamentales, los organismos de las Naciones Unidas, las comunidades afectadas por el conflicto y las comunidades huéspedes, los científicos, los donantes y las autoridades de salud pública son esenciales para la buena práctica de la salud mental y para programas eficaces en función de los costos y sostenibles. Recabar información en mayor escala y compartirla entre las entidades deben evitar la duplicidad de evaluaciones y programas. Se debe enfatizar el aprovechamiento de las ventajas comparativas de las entidades para disminuir los costos, la competencia y las demoras, limitar el riesgo de traumatizar nuevamente a las comunidades involucradas y acelerar la implementación de la respuesta.

Artículo 8. Se debe proporcionar información sobre los derechos de las personas y el significado de las consecuencias psicosociales de la violencia a las poblaciones afectadas por el conflicto y a las comunidades huéspedes, a través de campañas especiales en los medios masivos de comunicación y otras actividades. Se debe facilitar el acceso a la comunicación con los familiares y parientes y las reuniones familiares porque estos son métodos muy eficaces para promover el bienestar mental y para tranquilizar a la gente, especialmente a los

niños. Se deberá garantizar el acceso a la interpretación cuando los refugiados o desplazados tratan con las autoridades, servicios diversos u organismos.

Artículo 9. Para fortalecer de modo inmediato la capacidad local, se resumen a continuación las actividades esenciales que deberán emprender las entidades locales e internacionales con respecto a salud mental y otros sectores sociales:

- ▶ Evaluación rápida de las necesidades de salud mental y los recursos disponibles. (1)
- ▶ Formación de capacitadores para trabajadores de salud, salud mental y otros que participan en la protección y asistencia, quienes multiplicarían los conocimientos y capacidades. (2), (3)
- ▶ Capacitación en el trabajo, supervisión, apoyo, monitoreo, y evaluación.
- ▶ Talleres de apoyo técnico en el diseño, planeamiento, monitoreo y evaluación de proyectos de salud mental.
- ▶ Mecanismos para la coordinación de actividades.
- ▶ Campañas de concienciación e información.
- ▶ Creación de equipos móviles de salud mental cuando proceda.
- ▶ Apoyo de las actividades adecuadas existentes en las comunidades afectadas por el conflicto, y dentro de los servicios nacionales, las ONG y los organismos de las Naciones Unidas.
- ▶ La protección del personal extranjero y local que trabaja en zonas de conflicto, y que está en riesgo de violencia por expresar sus opiniones, por ser neutrales o por ser considerados como testigos potenciales es fundamental. Sus organismos deberán brindar pautas y mecanismos para protegerlos y prevenir comportamientos riesgosos. Esto debe incluir la prevención y atención de la traumatización secundaria y del desgaste profesional.

Artículo 10. En situaciones de conflicto prolongado, vida en campamento, desplazamiento o repatriación, se deben elaborar planes y políticas nacionales para contribuir a la continuidad y coherencia de metas alcanzables en la rehabilitación psicosocial y para disminuir la dependencia. La participación de la comunidad afectada por el conflicto en el planeamiento e implementación de los programas de rehabilitación es esencial.

Sobrevivientes de violencia extrema

Artículo 11. A los sobrevivientes de tortura y violencia sexual se les debe dar protección física y asesoría legal incondicional. También se les debe ofrecer un ambiente físico y psicológico seguro que les permita hablar sobre sus experiencias si así lo desean. A los sobrevivientes de extrema violencia se les debe dar apoyo médico, psicológico, emocional y social manteniendo la confidencialidad del código de ética profesional aceptado. En estos casos, todas las intervenciones deberán ser sensibles al género y al contexto político y cultural. A los detenidos en campos de concentración, campamentos, prisiones y escenarios similares se les deberá dar la primera prioridad y total atención.

Mujeres

Artículo 12. Las intervenciones en salud mental, educación, empleo y apoyo socioeconómico deberán promover eficazmente la autonomía de todas las mujeres afectadas por conflictos para desempeñar un papel activo en organizar sus vidas, alcanzar la autosuficiencia y reducir la dependencia. Tales esfuerzos son cruciales para las mujeres en grupos de alto riesgo como viudas, embarazadas, madres solteras, niñas a cargo de sus familias y sobrevivientes de violencia organizada, tortura y violencia sexual y doméstica. Se debe aplicar el principio de igualdad de derechos.

Niños y adolescentes

Artículo 13. Respetando plenamente los intereses de los niños y adolescentes, y la Convención de los Derechos del Niño y otras convenciones e instrumentos reconocidos internacionalmente; y dado que el conflicto, el desplazamiento forzado y los trastornos sociales y familiares son peligros graves para su desarrollo y bienestar psicosocial, el apoyo en salud mental deberá ser una parte integral de su protección, servicios de salud y educación. Las niñas están expuestas a los riesgos tanto de los niños como de las mujeres. Debe prohibirse el reclutamiento de niños en las fuerzas militares y paramilitares. Los niños combatientes desmovilizados deberán recibir igual atención que los demás niños; sin embargo, inicialmente ellos podrían necesitar programas de rehabilitación especiales.

Artículo 14. La pronta reunión con la familia, el acceso a la comunicación con los familiares ausentes, el apoyo de las familias que los acogen, y el cuidado por grupos afines se deberán implementar como asunto prioritario desde la fase de emergencia hasta la repatriación. Además, el personal que brinda atención de salud mental, educación, bienestar social, actividades recreativas, culturales, deportivas y otras deberá concentrar sus esfuerzos en:

- ▶ El bienestar social, mental y físico de los niños.
- ▶ Evitar la institucionalización.
- ▶ Promover el respeto a los derechos humanos.
- ▶ Fomentar la capacidad para enfrentar situaciones y la recuperación.
- ▶ Atender las necesidades especiales de familias con niños que son jefes del hogar.
- ▶ Prevenir la violencia contra niños y adolescentes y entre ellos.
- ▶ Prevenir la delincuencia y otros comportamientos antisociales.
- ▶ Prevenir el consumo de drogas.
- ▶ Prevenir la violencia y explotación sexual.
- ▶ Prevenir el abandono del hogar y la deserción escolar.
- ▶ Prevenir el trabajo perjudicial y la explotación.
- ▶ Organizar actividades creativas, culturales y recreativas.
- ▶ Introducir actividades de salud mental y psicosociales para niños en ambientes educacionales y otros.
- ▶ Introducir actividades para la resolución de conflictos.

Integración local

Artículo 15. A los países de ingresos bajos que brindan asilo y que están dispuestos a ofrecer la integración local a largo plazo o la ciudadanía a los refugiados, sea individualmente o como grupo, se les deberá proporcionar recursos financieros, materiales y técnicos para facilitar su integración paulatina y prevenir los prejuicios contra la población local. La integración deberá ser voluntaria.

Repatriación

Artículo 16. Al elaborar los programas y políticas de salud mental posteriores al conflicto, los encargados de su formulación deben tomar en consideración el posible conflicto de objetivos en la promoción del retorno, recuperación y reconstrucción. Se deben desarrollar objetivos de transición realistas para no sobrecargar a las poblaciones traumatizadas, física y mentalmente agotadas, con metas demasiado ambiciosas.

Artículo 17. En la medida en que la vida de los refugiados y otros desplazados se ve afectada adversamente, su situación no debe normalizarse. Para todos los refugiados y desplazados, la repatriación voluntaria no es solamente un derecho sino que es esencial y debe facilitarse de todas las formas posibles. No se debe llevar a cabo la repatriación forzosa. Ya sea que permanezcan en un país desgarrado por la guerra o huyan al exilio, la mayoría de ellos sufre o presencia atrocidades que le afectan profundamente, así como a sus familias y a la sociedad. Debido a que el regreso incluye una búsqueda de la reconciliación nacional en un país cambiado y empobrecido, existe el riesgo de traumatización, de modo que se debe evitar la repatriación precipitada ya sea individual o de grupo. Las operaciones de repatriación deben ser bien coordinadas entre los países de asilo y origen, los organismos de las Naciones Unidas y las organizaciones no gubernamentales, con especial atención a los grupos vulnerables. Los esfuerzos deben ser integrales y equitativos para evitar mayores daños.

Artículo 18. Los programas de repatriación deberán incluir la preparación apropiada de ambas comunidades, la de los refugiados y la que los recibe, para prevenir discriminación, venganza y actos de violencia entre sí. Estos programas deberán también incluir coordinación e implementación de programas de salud mental para los enfermos mentales crónicos y los traumatizados. Se deben tomar todas las precauciones para evitar la exclusión no intencional de los más desfavorecidos y de las personas en grupos vulnerables.

Conducta ética

Artículo 19. Los organismos de ayuda humanitaria, la prensa, los medios de comunicación masiva, el personal de instituciones académicas y de investigación, los profesionales de la salud y salud mental, y otros grupos que trabajan en zonas de guerra y situaciones de conflicto deberán adoptar y cumplir códigos de conducta y preceptos éticos basados en los mismo principios que

rigen la práctica profesional en sus propios países. Al mismo tiempo deben ser sensibles a las normas culturales del país donde trabajan. Las personas que trabajan independientemente deben hacer lo mismo. Su cumplimiento deberá promoverse a través de la capacitación y otros medios eficaces. Esto evitará mayores daños, la estigmatización, la explotación o las violaciones de la confidencialidad, que podrían ser consecuencia de la dependencia de los refugiados o de las comunidades, o porque pertenecen a un grupo vulnerable o a un grupo sociocultural o político diferente al del investigador o proveedor de servicios. La prevención de un nuevo trauma es esencial. Los organismos deben también ser responsables de prevenir la traumatización y de brindar apoyo y atención para su personal. Deben buscarse soluciones para la neutralidad ética. La investigación debe dirigirse al beneficio de las poblaciones afectadas. Se deben cumplir los preceptos éticos de la Declaración de Helsinki¹.

Artículo 20. Las fuentes de financiamiento gubernamental y no gubernamental, los organismos de las Naciones Unidas y las organizaciones internacionales deben velar por la equidad en la asignación de recursos financieros para la atención de la salud mental y rehabilitación psicológica de los refugiados, desplazados y otras poblaciones afectadas por conflictos.

¹ **Declaración de Helsinki** sobre Plan de Acción para el medio ambiente y la salud en Europa, 1994, Segunda Conferencia Ministerial sobre Medio Ambiente y Salud, **Helsinki**
www.euro.who.int/AboutWHO/Policy/20010825_2

3. CÓDIGOS DE CONDUCTA

Mito: “A menudo, las reglas según nuestros códigos de conducta se deben aplicar con una gran sensibilidad cultural, de conformidad con las costumbres locales.”

Realidad: El código de conducta no es negociable, y muy probablemente corresponde a las constituciones de los países donde trabajamos.

Este capítulo:

- ▶ Describe los códigos de conducta que orientan nuestro trabajo.
- ▶ Presenta y brinda antecedentes sobre:
 1. El Código de Conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG, y
 2. El Código de Conducta de ACT sobre explotación sexual, abuso de poder y corrupción.

Caja de herramientas:

- ▶ Cada código se examina con mayor detalle.
- ▶ Normas de conducta para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en programas motivados por catástrofes.
- ▶ Código de Conducta sobre explotación sexual para el personal de las entidades miembros de la Alianza ACT Internacional.
- ▶ Temas recomendados incluidos en las políticas y contratos de los miembros del personal de ACT.
- ▶ Ejemplo de un contrato de trabajo.

Todo trabajo realizado por personas empleadas por un miembro de ACT se rige por los códigos de conducta sobre el comportamiento y por el Código de Conducta de ACT sobre explotación sexual. Tanto el personal internacional como el nacional deberán cumplir estas reglas.

Los códigos de conducta son válidos en el trabajo diario y son la estructura básica de los valores humanitarios, organizacionales e individuales, integrados en nuestro trabajo profesional.

Es fundamental que todo trabajo se realice conforme a estas normas. En última instancia es un asunto de seguridad y confianza entre la gente que tratamos de ayudar en situaciones de emergencia. Por lo tanto, estos códigos son un prerequisite fundamental para la ayuda humanitaria eficiente. Los códigos de conducta deben tratarse más de valores integrados que de términos legales.

Los miembros de ACT deben respetar estos códigos sin importar las tradiciones y la cultura local prevaleciente. Estas normas no son negociables y no deben ser adaptadas a ninguna costumbre local. Cuando sean cuestionadas, refiérase a la propia constitución del país. Muy probablemente, en todos los aspectos relevantes, ésta apoyará a los códigos de conducta.

Código de Conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG

Antecedentes

El Código de Conducta relativo al socorro en casos de desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG es usado por la Federación Internacional para vigilar sus propias normas de entrega de ayuda y para animar a otros organismos a establecer normas similares.

El propósito del presente Código de Conducta es preservar nuestras normas de comportamiento. No se tratan en él detalles de las operaciones, como por ejemplo la forma de calcular las raciones alimentarias o de establecer un campamento de refugiados. Su propósito es más bien mantener los elevados niveles de independencia, eficacia y resultados que procuran alcanzar las organizaciones no gubernamentales (ONG) y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en sus intervenciones a raíz de catástrofes. Se trata de un código de carácter voluntario que respetarán todas las organizaciones no gubernamentales que lo suscriban, movidas por el deseo de mantener las normas en él establecidas.

En caso de conflicto armado, el presente Código de Conducta se interpretará y aplicará de conformidad con el derecho internacional humanitario.

En muchos países se sigue pensando que el socorro en casos de desastre es esencialmente trabajo “de beneficencia” y por consiguiente cualquier cosa que se haga con el fin de ayudar a las víctimas del desastre es aceptable.

Sin embargo, esto está lejos de la verdad. Los organismos, sean experimentados o recientemente creados, pueden cometer equivocaciones, estar mal aconsejados y algunas veces abusan deliberadamente de la confianza puesta en ellos. Y el socorro en casos de desastre ya no es más un asunto de poca monta. Hoy en día, aún si se excluye a los envueltos en guerras, cerca de 250 a 300 millones de personas al año se ven afectadas por desastres, y esta cifra aumenta en cerca de 10 millones de personas cada año.

A menudo, la urgencia del apoyo para desastres puede llevar a las ONG involuntariamente a ejercer presión sobre sí mismas, lo cual resulta en un trabajo falto de visión e inconveniente.

Los siguientes factores pueden causar un trabajo falto de visión e inconveniente:

- ▶ Programas que dependen de importaciones o destrezas extranjeras
- ▶ Proyectos que prestan poca atención a las costumbres y la cultura local
- ▶ Actividades que aceptan las tareas de socorro fáciles y de perfil alto en los medios de comunicación y dejan a otros las partes menos atractivas y más difíciles de la preparación para desastres y la rehabilitación.

Las ONG de todo el mundo encontrarán que este Código de Conducta es útil y querrán comprometerse públicamente a acatarlo. Los Gobiernos y entidades donantes podrían querer usarlo como un patrón de medida con el cual juzgar la conducta de los organismos con los que trabajan. Y las comunidades afectadas por los desastres tienen el derecho de esperar que aquellos que los ayudan estén a la altura de estas normas.

El Código de Conducta

Normas de conducta para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las organizaciones no gubernamentales en programas motivados por catástrofes (véase la Caja de herramientas para una presentación más completa de las normas.)

1. Lo primero es el deber humanitario.
2. La ayuda prestada no está condicionada por la raza, el credo o la nacionalidad de los beneficiarios ni ninguna otra distinción de índole adversa. El orden de prioridad de la asistencia se establece únicamente en función de las necesidades.
3. La ayuda no se utilizará para favorecer una determinada opinión política o religiosa.

4. Nos empeñaremos en no actuar como instrumentos de política exterior gubernamental.
5. Respetaremos la cultura y las costumbres locales.
6. Trataremos de fomentar la capacidad local para hacer frente a catástrofes.
7. Se buscará la forma de hacer participar a los beneficiarios de programas en la administración de la ayuda de socorro.
8. La ayuda de socorro procurará satisfacer las necesidades básicas y, además, tratar de reducir en el futuro la vulnerabilidad ante los desastres.
9. Somos responsables ante aquellos a quienes tratamos de ayudar y ante las personas o las instituciones de las que aceptamos recursos.
10. En nuestras actividades de información, publicidad y propaganda, reconoceremos a las víctimas de desastres como seres humanos dignos y no como objetos que inspiran compasión.

Código de Conducta del personal de las entidades miembros de ACT sobre explotación sexual, abuso de poder y corrupción

Antecedentes

La pobreza, el conflicto y el desplazamiento inevitablemente desgastan y debilitan muchas de las estructuras sociales y políticas que tienen como objetivo hacer que sean respetados y protegidos los miembros de la comunidad en la que existen o se han producido esas condiciones. Los recursos disponibles para las poblaciones afectadas, y para la comunidad humanitaria que está allí para asistirles, a menudo no alcanzan para satisfacer las necesidades básicas. Con demasiada frecuencia, no se da suficiente importancia a los mecanismos para la protección. Con este telón de fondo, las poblaciones afectadas se encuentran en situaciones en las que pueden ser explotadas o engañadas. Además, un medio así puede dar ocasión para que los trabajadores humanitarios cometan abusos de poder y actos de corrupción.

A fin de combatir tales maneras de proceder, ACT Internacional, que tiene personal de las entidades miembros trabajando con grupos beneficiarios constituidos, entre otras personas, por refugiados y personas desplazadas internamente de todo el mundo, ha elaborado, con el aporte de las entidades miembros, un “Código de Conducta” que tiene el propósito de servir de guía

para que el personal de las entidades miembros de ACT tome decisiones éticas en su vida profesional y, a veces, en su vida privada. Este Código está concebido para asistir al personal a entender mejor las obligaciones que pesan sobre su conducta.

El presente Código de Conducta ha sido redactado con la intención de fortalecer, complementar y mejorar los “Códigos de conducta” que ya existen y no con la de invalidarlos.

El Código de Conducta para el personal de entidades miembros de ACT

Los miembros del personal de la alianza ACT Internacional deben:

1. Respetar y promover los derechos humanos fundamentales sin discriminación de ninguna clase y sin tener en cuenta la condición social, la raza, la etnicidad, el color, la religión, el género, la orientación sexual, la edad, el estado civil, el origen nacional, la afiliación política o la incapacidad.
2. Tratar a todos los refugiados, personas desplazadas internamente, beneficiarios, comunidades afectadas, grupos escogidos y otras personas con justicia y con respeto, cortesía y dignidad y en conformidad con el derecho nacional respectivo, el derecho internacional y la costumbre local.
3. Crear y mantener un medio que impida la explotación y el abuso sexuales, el abuso de poder y la corrupción y que fomente la aplicación del Código de Conducta. Los directores a todos los niveles tienen responsabilidades particulares por lo que respecta a apoyar y crear sistemas que mantengan este medio.
4. Hacer respetar las normas supremas de responsabilidad, eficiencia, competencia, integridad y transparencia en el suministro de bienes y la prestación de servicios que se realicen en cumplimiento de su tarea.
5. No cometer nunca actos o formas de acoso que puedan tener como consecuencia el daño o el sufrimiento físico, sexual o psicológico de las personas, en especial de las mujeres y los niños.
6. No explotar nunca la vulnerabilidad de algún grupo beneficiario, en especial de mujeres y niños, ni permitir que ninguna persona sea puesta en situaciones comprometedoras.
7. No realizar nunca actividad sexual alguna con niños (personas menores de 18 años) sea cual fuere la mayoría de edad o la edad de consentimiento en el lugar. El cálculo equivocado de la edad de un niño no constituye una defensa.
8. No realizar nunca explotación o abuso sexual alguno de ningún grupo beneficiario (hombres, mujeres y niños). Esto constituye una falta grave de conducta y, por tanto, es motivo de terminación del empleo.

9. No dar nunca dinero, empleo, bienes o servicios a cambio de un contacto sexual. Están prohibidas todas las formas de comportamiento humillante, degradante o explotador. Esto comprende dar a cambio la asistencia que corresponde a los beneficiarios.
10. No abusar nunca de la posibilidad de negarse a conceder asistencia humanitaria, o de dar trato preferente, para solicitar favores sexuales, regalos, pagos de ningún tipo, o alguna ventaja. El empleado no debe aprovecharse de su cargo y no puede aceptar regalos (excepto pequeñas muestras de aprecio) ni sobornos.
11. No tener relaciones sexuales con beneficiarios. Se desaconseja enérgicamente tener este tipo de relaciones ya que se basan en una dinámica de poder intrínsecamente desigual. Tales relaciones debilitan la credibilidad y la integridad del trabajo de ayuda humanitaria. (Esta norma se aplica tanto durante las horas de trabajo como después de las mismas).
12. Los empleados no pueden aceptar ni solicitar servicios sexuales, ni “comprarlos” o aprovecharlos. Esta norma rige tanto para las horas de trabajo como fuera de ellas.
13. Velar por que toda la información confidencial, incluso los informes de violaciones de estas normas por parte de colegas, obtenida por medio de beneficiarios o colegas, se canalice correctamente y se maneje con la máxima discreción.
14. Velar por que los informes de violaciones de estas normas sean comunicados inmediatamente a la administración superior o al director de recursos humanos (o se sigan los mecanismos de información establecidos de la organización) de quien se espera que adopte prontas medidas de investigación.
15. Las violaciones del Código de Conducta tendrán como consecuencia la aplicación de medidas disciplinarias de acuerdo con las condiciones y las directrices respectivas de cada organización.
16. Cualquier miembro del personal que deliberadamente haga falsas acusaciones sobre otro miembro del personal imputándole cualquier acto que viole el Código de Conducta será sometido a medidas disciplinarias a juicio del empleador.

El suscrito (miembro del personal) ha leído y entendido el contenido del presente documento, específicamente los artículos 1 a 16 del apartado C, el Código de Conducta, que será sometido a examen y revisión periódicos, y está de acuerdo. El suscrito acepta además las consecuencias de cualquier violación a cualesquiera de las disposiciones *supra* conforme al presente Código de Conducta.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> DOCUMENTO DE REFERENCIA: NORMAS DE CONDUCTA PARA EL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA Y LAS ONG EN PROGRAMAS MOTIVADOS POR CATÁSTROFES <

1. Lo primero es el deber humanitario. El derecho a recibir y a brindar asistencia humanitaria constituye un principio humanitario fundamental que asiste a todo ciudadano en todo país. En calidad de miembros de la comunidad internacional reconocemos nuestra obligación de prestar asistencia humanitaria doquiera sea necesaria. De ahí la trascendental importancia del libre acceso a las poblaciones afectadas en el cumplimiento de esa responsabilidad. La principal motivación de nuestra intervención a raíz de catástrofes es aliviar el sufrimiento humano entre quienes están menos preparados para soportar las consecuencias de una catástrofe. La ayuda humanitaria que prestamos no responde a intereses partidistas ni políticos y no debe interpretarse en ese sentido.

2. La ayuda prestada no está condicionada por la raza, el credo o la nacionalidad de los beneficiarios ni ninguna otra distinción de índole adversa. El orden de prioridad de la asistencia se establece únicamente en función de las necesidades.

Siempre que sea posible, la prestación de socorro deberá fundamentarse en una estimación minuciosa de las necesidades de las víctimas de las catástrofes y de la capacidad de hacer frente a esas necesidades con los medios disponibles localmente. En la totalidad de nuestros programas reflejaremos las consideraciones pertinentes respecto a la proporcionalidad. El sufrimiento humano debe aliviarse en donde quiera que exista; la vida tiene tanto valor en una parte del país, como en cualquier otra. Por consiguiente, la asistencia que prestemos guardará consonancia con el sufrimiento que se propone mitigar. Al aplicar este enfoque, reconocemos la función capital que desempeñan las mujeres en las comunidades expuestas a catástrofes, y velaremos por que en nuestros programas de ayuda se apoye esta función, sin restarle importancia. La puesta en práctica de esta política universal, imparcial e independiente sólo será efectiva si nosotros y nuestros asociados podemos disponer de los recursos necesarios para proporcionar esa ayuda equitativa y tener igual acceso a todas las víctimas de catástrofes.

3. La ayuda no se utilizará para favorecer una determinada opinión política o religiosa. La ayuda humanitaria se brindará de acuerdo con las necesidades de los individuos, las familias y las comunidades. Independientemente del derecho de filiación política o religiosa que asiste a toda ONGH², afirmamos que la ayuda que prestemos no obliga en modo alguno a los beneficiarios a suscribir esos puntos de vista. No supeditaremos la promesa, la prestación o la distribución de ayuda al hecho de abrazar o aceptar una determinada doctrina política o religiosa.

² Organización no gubernamental de carácter humanitario

4. Nos empeñaremos en no actuar como instrumentos de política exterior gubernamental. Las ONGH son organizaciones que actúan con independencia de los gobiernos. Así, formulamos nuestras propias políticas y estrategias para la ejecución de actividades y no tratamos de poner en práctica la política de ningún gobierno, que sólo aceptamos en la medida en que coincida con nuestra propia política independiente. Ni nosotros ni nuestros empleados aceptaremos nunca, a sabiendas –o por negligencia- ser utilizados para recoger información de carácter político, militar o económico que interese particularmente a los gobiernos o a otros órganos y que pueda servir para fines distintos de los estrictamente humanitarios, ni actuaremos como instrumentos de la política exterior de gobiernos donantes. Utilizaremos la asistencia que recibamos para atender las necesidades existentes, sin que la motivación para suministrarla sea la voluntad de deshacerse de productos excedentarios ni la intención de servir los intereses políticos de un determinado donante. Apreciamos y alentamos la donación voluntaria de fondos y servicios por parte de personas interesadas en apoyar nuestro trabajo y reconocemos la independencia de acción promovida mediante la motivación voluntaria de esa índole. Con el fin de proteger nuestra independencia, trataremos de no depender de una sola fuente de financiación.

5. Respetaremos la cultura y las costumbres locales. Nos empeñaremos en respetar la cultura, las estructuras y las costumbres de las comunidades y los países en donde ejecutemos actividades.

6. Trataremos de fomentar la capacidad para hacer frente a catástrofes utilizando las aptitudes y los medios disponibles a nivel local. Incluso en una situación de desastre, todas las personas y las comunidades poseen aptitudes no obstante su vulnerabilidad. Siempre que sea posible, trataremos de fortalecer esos medios y aptitudes empleando a personal local, comprando materiales sobre el terreno y negociando con empresas nacionales. Siempre que sea posible, propiciaremos la asociación con ONGH locales en la planificación y la ejecución de actividades y, siempre que proceda cooperaremos con las estructuras gubernamentales. Concederemos alta prioridad a la adecuada coordinación de nuestras intervenciones motivadas por emergencias. Desempeñarán esta función de manera idónea en los distintos países afectados quienes más directamente participen en las operaciones de socorro, incluidos los representantes de organismos competentes del sistema de las Naciones Unidas.

7. Se buscará la forma de hacer participar a los beneficiarios de programas en la administración de la ayuda de socorro. Nunca debe imponerse a los beneficiarios la asistencia motivada por un desastre. El socorro será más eficaz y la rehabilitación duradera podrá lograrse en mejores condiciones cuando los beneficiarios participen plenamente en la elaboración, la gestión y la ejecución del programa de asistencia. Nos esforzaremos para obtener la plena participación de la comunidad en nuestros programas de socorro y de rehabilitación.

8. La ayuda de socorro tendrá por finalidad satisfacer las necesidades básicas y, además tratar de reducir en el futuro la vulnerabilidad ante los desastres. Todas las operaciones de socorro influyen en el desarrollo a largo plazo, ya sea en sentido positivo o negativo. Teniendo esto presente, trataremos de llevar a cabo

programas de socorro que reduzcan de modo concreto la vulnerabilidad de los beneficiarios ante futuros desastres y contribuyan a crear modos de vida sostenibles. Prestaremos particular atención a los problemas ambientales en la elaboración y la gestión de programas de socorro. Nos empeñaremos asimismo en reducir a un mínimo las repercusiones perjudiciales de la asistencia humanitaria, evitando suscitar la dependencia a largo plazo de los beneficiarios en la ayuda externa.

9. Somos responsables ante aquellos a quienes tratamos de ayudar y ante las personas o las instituciones de las que aceptamos recursos. A menudo, funcionamos como vínculo institucional entre quienes desean prestar asistencia y quienes la necesitan durante los desastres. Por consiguiente, somos responsables ante unos y otros. En nuestras relaciones con los donantes y con los beneficiarios hemos de observar siempre una actitud orientada hacia la apertura y la transparencia. Reconocemos la necesidad de informar acerca de nuestras actividades, tanto desde el punto de vista financiero como en lo que se refiere a la eficacia. Reconocemos la obligación de velar por la adecuada supervisión de la distribución de la asistencia y la realización de evaluaciones regulares sobre las consecuencias asociadas al socorro. Nos esforzaremos también por informar de manera veraz acerca de las repercusiones de nuestra labor y de los factores que las limitan o acentúan. Nuestros programas reposarán sobre la base de elevadas normas de conducta profesional y pericia, de manera que sea mínimo el desperdicio de valiosos recursos.

10. En nuestras actividades de información, publicidad y propaganda, reconoceremos a las víctimas de desastres como seres humanos dignos y no como objetos que inspiran compasión. Nunca debe perderse el respeto por las víctimas de los desastres, que deben ser consideradas como asociados en pie de igualdad. Al informar al público, deberemos presentar una imagen objetiva de la situación de desastre y poner de relieve las aptitudes y aspiraciones de las víctimas y no sencillamente su vulnerabilidad y sus temores. Si bien cooperaremos con los medios de información para suscitar un mayor respaldo público, en modo alguno permitiremos que las exigencias internas o externas de publicidad se antepongan al principio de lograr una máxima afluencia de la asistencia humanitaria. Evitaremos competir con otras organizaciones de socorro para captar la atención de los medios informativos en situaciones en las que ello pueda ir en detrimento del servicio prestado a los beneficiarios o perjudique su seguridad y la de nuestro personal.

> CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PERSONAL DE LAS ENTIDADES MIEMBROS DE LA ALIANZA ACT INTERNACIONAL SOBRE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL <

A. Introducción

Antecedentes

La pobreza, el conflicto y el desplazamiento inevitablemente desgastan y debilitan muchas de las estructuras sociales y políticas que tienen como objetivo hacer que sean respetados y protegidos los miembros de la comunidad en la que existen o se han producido esas condiciones. Los recursos disponibles para las poblaciones afectadas, y para la comunidad humanitaria que está allí para asistirles, a menudo no alcanzan para satisfacer las necesidades básicas. Con demasiada frecuencia, no se da suficiente importancia a los mecanismos para la protección. Con este telón de fondo, las poblaciones afectadas se encuentran en situaciones en las que pueden ser explotadas o engañadas. Además, un medio así puede dar ocasión para que los trabajadores humanitarios cometan abusos de poder y actos de corrupción.

Código de Conducta

A fin de combatir tales maneras de proceder, ACT Internacional, que tiene personal de las entidades miembros trabajando con grupos beneficiarios constituidos, entre otras personas, por refugiados y personas desplazadas internamente de todo el mundo, ha elaborado, con el aporte de las entidades miembros, un “Código de Conducta” que tiene el propósito de servir de guía para que el personal de las entidades miembros de ACT tome decisiones éticas en su vida profesional y, a veces, en su vida privada. Este Código está concebido para asistir al personal a entender mejor las obligaciones que pesan sobre su conducta.

El presente Código de Conducta ha sido redactado con la intención de fortalecer, complementar y mejorar los “Códigos de conducta” que ya existen y no con la de invalidarlos.

El medio

La explotación sexual puede darse en muchos medios diferentes. No obstante, en las crisis humanitarias, la dependencia que establecen las poblaciones afectadas con las organizaciones humanitarias en lo que se refiere a satisfacer sus necesidades básicas crea para el personal de las entidades miembros de ACT una responsabilidad ética particular y el deber de ser cuidadoso respecto a esto. Los directores son responsables de velar por que todo el personal conozca el presente Código de Conducta y sepa lo que significa en términos de comportamiento concreto y por que haya mecanismos adecuados para impedir la explotación sexual y dar una respuesta en caso de que se produzca. ACT Internacional, junto con otras organizaciones humanitarias, deben hacer todos los esfuerzos para crear un medio en el que no se toleren prácticas de este tipo. Esto es especialmente necesario dadas las siguientes características de las crisis humanitarias:

- a) La falta de oportunidades económicas para las poblaciones desplazadas puede tener como consecuencia que una de las pocas posibilidades de generar ingresos para satisfacer las necesidades básicas sea la prostitución.
- b) En los casos en que las comunidades beneficiarias provengan de un medio en el que exista violencia por motivo de género, es necesario establecer las debidas salvaguardas, ya que similares patrones de conducta pueden continuar o incluso exacerbarse en un campamento de refugiados.
- c) No existen o ya no tienen vigencia las medidas de protección social normales. La protección y la seguridad generalmente son escasas; la justicia y el mantenimiento del orden frecuentemente no existen en el medio de las personas desplazadas.

Los trabajadores humanitarios

Este grupo abarca más que el personal internacional de las organizaciones de ayuda humanitaria. Son contratadas miles de personas y la gama va desde los voluntarios, los temporeros, los choferes y los guardias de almacenes hasta las autoridades nacionales, regionales e internacionales. Muchas de estas personas pertenecen a las comunidades beneficiarias, lo que puede dificultar que se perciba la diferencia entre lo que es una relación profesional y lo que es una relación privada con los otros miembros de la comunidad beneficiaria. No obstante, al aceptar trabajar con las organizaciones humanitarias, los trabajadores humanitarios tienen que aceptar la responsabilidad especial del carácter humanitario que entraña la tarea.

El personal de las entidades miembros de ACT Internacional tienen la responsabilidad particular de hacer respetar las normas expresadas en el Código de Conducta siguiente, dar un buen ejemplo y crear un medio de trabajo que apoye y promueva la autonomía del personal.

B. Términos y definiciones fundamentales

Para el presente Código de Conducta se usarán las definiciones siguientes:

Trabajador humanitario: En la categoría de “trabajadores humanitarios” están comprendidos todos los trabajadores contratados por organizaciones humanitarias, sea con carácter internacional o nacional, extraídos con carácter oficial o no oficial de la comunidad beneficiaria, para realizar las actividades asignadas por la organización empleadora. Se incluirá en esta definición también a cualquier trabajador que directa o indirectamente esté relacionado con comunidades de refugiados.

La violencia por motivo de sexo y de género (VMSG): La violencia física, sexual y psicológica que se da en la familia y en la comunidad, que comprende los malos tratos, el abuso sexual de las niñas, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia, la violencia relacionada con la explotación, el acoso sexual y la intimidación en el trabajo, en las instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres, la prostitución forzada, y la violencia

perpetrada o tolerada por el Estado. (*Artículos 1 y 2 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, 1993.*)

Género y poder: “Género” es la palabra que se utiliza para describir las diferencias culturales/sociales entre varones y mujeres por lo que se refiere a *roles y responsabilidades*, a expectativas, a poder, a privilegios, a derechos y oportunidades. El término “género” se refiere a las diferencias entre varones y mujeres que están arraigadas en la cultura, en la tradición, en la sociedad y en la religión. El género es algo que se aprende desde la infancia. La perspectiva de género del individuo o de sociedad puede cambiar.

Las relaciones de poder desiguales constituyen la base de la explotación y el abuso sexuales. Debido a su condición desigual, mujeres y niñas corren particular riesgo de ser objeto de explotación y abuso sexuales. Sin embargo, es importante reconocer que también los muchachos son vulnerables a esto.

Explotación sexual: La coacción y la manipulación sexuales (comprende todos los tipos de actos sexuales) cometidas por una persona en una posición de poder que presta cualquier tipo de asistencia a cambio de actos sexuales. En estas situaciones, la víctima (mujer o varón) en potencia cree que no tiene otra opción que obedecer; en este acto no hay consentimiento y constituye una explotación. Entre los ejemplos que podemos citar figuran:

- ▶ El trabajador humanitario que pide (o acepta) contacto sexual a cambio de asistencia material, favores o privilegios.
- ▶ El profesor que insiste en tener contacto sexual (o lo acepta) a cambio de pasar de curso a un alumno o admitirlo en una clase.
- ▶ El dirigente de refugiados que pide (o acepta) contacto sexual a cambio de favores o privilegios.
- ▶ El empleado de seguridad que insiste en tener contacto sexual (o lo acepta) a cambio de un salvoconducto.
- ▶ El conductor que pide (o acepta) contacto sexual para llevar a una persona del sexo femenino.

La explotación es utilizar el cargo de autoridad, influencia o control sobre recursos para ejercer presión, obligar o manipular a alguien para que haga algo contra su voluntad o sin darse cuenta, amenazándolo con repercusiones negativas como retirar la asistencia a un proyecto, no aprobar las solicitudes de apoyo de trabajo de un empleado, amenazar con hacer afirmaciones falsas sobre un empleado en público, etcétera.

La explotación sexual es cualquier abuso de una situación de vulnerabilidad, de poder desigual o de confianza con fines sexuales; esto comprende aprovecharse monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otro.

Abuso de poder: El abuso de poder comprende cualquier comportamiento abusivo (físico, psicológico, sexual o emocional) que tenga una persona en una posición de autoridad y confianza contra alguien en una situación de vulnerabilidad y/o dependencia.

Acoso sexual: Por acoso sexual se entiende cualquier insinuación o comentario sexual, requerimiento sexual expreso o implícito, roce, chiste, gesto o cualquier otra comunicación o conducta de naturaleza sexual, sea verbal, escrita o visual que realice una persona a otra dentro del ámbito de trabajo incomodándola. El acoso sexual puede ser dirigido a personas del mismo sexo o del opuesto e incluye el acoso basado en la orientación sexual. El acoso sexual puede darse hacia uno o más individuos, empleado o beneficiario, sin tener en cuenta la relación de trabajo que exista entre ellos.

Abuso sexual: El abuso sexual es el contacto físico de naturaleza sexual, o la amenaza del mismo, que incluye los roces inconvenientes, realizados por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coacción.

Acoso: Por acoso se entiende cualquier comentario o comportamiento molesto que sea ofensivo, humillante, despectivo, o cualquier otro comportamiento inadecuado que no respete la dignidad de una persona. El acoso puede ser cometido por o contra cualquier beneficiario, colaborador, empleado, vendedor o cualquier otra persona que visita una organización o comercia con ella.

Menor: La persona menor de 18 años (un niño según la definición de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).)

Protección: Garantizar que se reconozcan, salvaguarden y protejan los derechos humanos, el bienestar y la seguridad física básicos del individuo en conformidad con las normas internacionales.

Responsabilidad: En la actualidad, la responsabilidad por el comportamiento del personal existe solo dentro cada organización y es diferente, en grado, según de qué organización se trate. Hay que estudiar más a fondo si los sistemas internos son suficientes para mantener las normas de comportamiento. Un incumplimiento del Código de Conducta exige que se apliquen las sanciones establecidas en el reglamento administrativo de las respectivas organizaciones.

Discriminación: Por discriminación se entiende la exclusión, el trato o la acción contra una persona basados en la condición social, la raza, la etnicidad, el color, la religión, el género, la orientación sexual, la edad, el estado civil, el origen nacional, la afiliación política o la incapacidad.

> CUESTIONES RECOMENDADAS INCLUIDAS EN LAS NORMAS DE ACTUACIÓN Y LOS CONTRATOS DEL PERSONAL DE LAS ENTIDADES MIEMBROS DE ACT <

Todos los miembros del personal, contratados sea con carácter internacional o nacional, o ciudadanos de la comunidad beneficiaria contratados con carácter oficial o no oficial, deben firmar el Código de Conducta del personal sobre explotación sexual, abuso de poder y corrupción (CdC).

Es responsabilidad del empleador/supervisor examinar a fondo con el miembro del persona el CdC y las definiciones preliminares, para garantizar la correcta comprensión del mismo, así como de las consecuencias de las violaciones de alguna de las normas, y de los procedimientos que se seguirán si se informa sobre una de éstas.

Cualquier acusación o inquietud referente a explotación, abuso o corrupción deberá ser comunicada, de ser posible por escrito, a la administración superior.

Es responsabilidad de la administración superior:

- ▶ Iniciar la investigación pertinente.
- ▶ Garantizar que la autoridad en todo momento esté correctamente informada sobre: el comportamiento sospechoso, cómo se está manejando la situación, cómo evoluciona la investigación, las conclusiones, y sobre las medidas que se hayan tomado.
- ▶ Asegurar que toda la información sea tratada con la máxima discreción y en forma confidencial para que no se tomen represalias de ningún tipo contra la(s) víctima(s), el(los) testigo(s), el(los) sospechoso(s) y otras personas implicadas.
- ▶ Tomar las medidas necesarias contra el miembro del personal sospechoso mientras dure la investigación.
- ▶ Tomar las medidas disciplinarias apropiadas cuando la explotación sexual, el abuso de poder o la corrupción hayan sido debidamente documentados y probados.
- ▶ En los casos en que se sospeche que se ha cometido un acto criminal, iniciar la investigación policial y el procesamiento.
- ▶ Hacer saber a los beneficiarios de los programas dónde y cómo pueden presentar una demanda.

Cuando se planteen acusaciones de explotación sexual, abuso de poder o corrupción o inquietudes al respecto, y se nombre al(los) sospechoso(s), en circunstancias normales, se deberá suspender al(los) sospechoso(s) de su cargo hasta que finalicen las investigaciones. Según la gravedad de los cargos, deberá pensarse en la posibilidad de suspender el pago de salarios y/o de otros beneficios.

En los casos en que el empleado haya sido despedido por actos de explotación sexual, de abuso de poder o de corrupción documentados y probados, se pasará

a las otras organizaciones de ayuda humanitaria la información sobre la terminación del contrato para evitar que se lo vuelva a emplear en el sector humanitario.

Aprobado por el Comité Ejecutivo de ACT Internacional el 10.12.2002.

EJEMPLO DE UN CONTRATO DE TRABAJO:

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROGRAMA DE DARFUR ACT/CARITAS

A. Como miembro del personal de ACT/CARITAS estoy plenamente informado de que ACT/CARITAS acata los siguientes principios y códigos de conducta. Me comprometo a fomentar estos principios y códigos de conducta cuyo texto figura en los anexos a esta declaración:

- Código de Conducta CICR/FICR/ONG
- Carta humanitaria y normas mínimas de respuesta humanitaria en casos de desastre del Proyecto Esfera
- Política del CDRH sobre las relaciones entre las organizaciones humanitarias y las fuerzas militares
- Principios guía de la Cooperación Solidaria de Caritas
- Declaración de cooperación entre la OMS y las ONG humanitarias ‘Salud mental de los refugiados, desplazados y otras poblaciones afectadas por situaciones de conflicto y posteriores al conflicto’

B. Como miembro del personal de ACT/CARITAS tengo la responsabilidad personal de observar y acatar el siguiente Código de Conducta mientras trabaje para el Programa de Darfur ACT/CARITAS:

- En todo momento actuaré de manera concordante con los objetivos y valores de base cristiana de ACT y Caritas.
- Como parte del Programa de Darfur ACT/CARITAS, constantemente haré conocer mi identificación con ACT/CARITAS y actuaré de acuerdo a ella, sea cual fuere la organización que me contrató para el programa.
- Me comprometo a observar y actuar de acuerdo con el “Código de Conducta sobre explotación sexual para el personal de las entidades miembros de la Alianza ACT Internacional” (de fecha 10.12.02) y el “Marco normativo para la protección de la infancia” de Caritas, para proteger a la infancia y la juventud de los abusos y la explotación sexual.
- Respetaré las leyes, reglamentos, costumbres y tradiciones de Sudán. Haré todo lo que esté a mi alcance para mantener

una buena relación con otros colegas, colaboradores y la población local.

- Tendré en cuenta la legislación nacional sobre el consumo de alcohol y me limitaré a un consumo moderado y discreto. Me abstendré de consumir drogas ilegales.
- No aceptaré ni solicitaré servicios sexuales durante el horario de trabajo, ni después de él.
- No me valdré de mi cargo al interactuar con colaboradores o empleados. No aceptaré regalos de colaboradores, empleados o colegas, excepto pequeñas muestras de aprecio. No aceptaré ni ofreceré sobornos, ni participaré en actividades que generen un provecho personal (por ejemplo, compras, ventas, trueques, etc.)

Firma.....

Fecha

Lecturas adicionales

- Step by Step Guide for Protection Officers.* UNHCR Disponible en: www.unhcr.org/
- Choose With Care, Best practice compilation of Codes of Conduct, procedures, recruitment, and induction.* Childwise/ECPAT, Australia. Disponible en: Ecpat@ecpat.org
- Policy of the Presbyterian Church in Canada for Dealing With Sexual Abuse and/or Harassment.* Disponible en la Oficina de Coordinación de ACT. act@act-intl.org
- Declaration by Person under (Voluntary or Remunerated) Contract/Mandate with the Terre des Hommes Foundation.* Disponible en inglés y francés.. *Código de Conducta de Tierra de Hombres.* Disponible en inglés, francés, español y alemán. Disponible en la Oficina de Coordinación de ACT. act@act-intl.org
- Child Safety Policy.* United Methodist Committee on Relief (UMCOR). Disponible en la Oficina de Coordinación de ACT. act@act-intl.org
- Child Protection Policy.* Christian Aid. Disponible en la Oficina de Coordinación de ACT. act@act-intl.org
- Else Skjonsberg. *Gender and Empowerment – Impact assessment Manual.* Norwegian Church Aid (NCA). Disponible en la Oficina de Coordinación de ACT. act@act-intl.org

4. UNA RESPUESTA SENSIBLE AL GÉNERO. SER VERDADERAMENTE HUMANITARIOS

Mito: “Esta es una emergencia. Todos recibirán lo mismo. No hay tiempo para consideraciones de género.” Hay una noción generalizada del género como si fuera algo que puede ser abordado o pasado por alto.

Realidad: El género siempre prevalece. Los hombres y las mujeres son afectados de forma diferente en las emergencias, debido a sus papeles socialmente establecidos como sexos separados. No existe “lo mismo”.

Este capítulo:

- ▶ Presenta el concepto de género.
- ▶ Examina por qué debemos aplicar el análisis del género en toda nuestra labor.
- ▶ Brinda consejos sobre cómo integrar una perspectiva de género en la práctica diaria.

Caja de herramientas:

- ▶ Ejemplos de cuestiones específicas sobre género en las emergencias.
- ▶ Consejos sobre cómo hacer respetar las cuestiones de género.
- ▶ Temas para el debate sobre el género.

La perspectiva de género es parte del respeto por las diferencias humanas naturales. Es necesario integrarla en el comportamiento de todo el personal. Debe ser parte de nuestra actitud frente a la vida.

La construcción social de los sexos

Las repercusiones de un desastre natural en las mujeres y en los hombres diferirán debido a las desigualdades en el acceso y control de recursos como la tierra, la participación en la toma de decisiones y el conocimiento.

Las mujeres conforman una vasta mayoría de las personas desplazadas en las zonas de conflicto. Sus roles reproductivos – cuidado de los niños, enfermos y ancianos – restringen su movilidad y su capacidad para protegerse a sí mismas.

Estos son apenas algunos ejemplos de por qué las guerras y otras emergencias repercuten de modo diferente en las mujeres y en los hombres.

Una de las razones es el concepto de género, la construcción social de lo que significa ser hombre o mujer. Naturalmente, hay otros factores que influyen en estas repercusiones como la edad, la etnicidad, la clase y las creencias religiosas. El género se construye de forma diferente según el contexto, y esta construcción cambia a través de la historia y de acuerdo con la situación cultural, socioeconómica y política. Esta es una de las razones de por qué es más constructivo considerar al género en lugar del sexo.

Considerar al género no es sinónimo de considerar o enfocar a la mujer. Sin embargo, las organizaciones internacionales a menudo han omitido mirar a través del lente del género, y por consiguiente, han pasado por alto las necesidades y los derechos específicos de la mujer. Hay un sesgo masculino en la asistencia, cuando la evaluación de las necesidades e intervenciones utiliza al hombre como patrón. A esto algunas veces se le llama **ceguera de género** y a menudo se denomina **brecha de género** a las desigualdades consiguientes.

Experiencias relacionadas con el género en las emergencias

Riesgos durante conflictos armados

Durante los conflictos el número de bajas entre los hombres supera al de las mujeres y ellos sufren más como resultado de la violencia en el combate, pero aún así, un 80% de las víctimas por armas de fuego pequeñas son mujeres y niños. Las bajas entre mujeres y niños superan el número de las bajas militares. Según ACNUR las mujeres están más expuestas a la discriminación en situaciones de conflicto. Ellas reciben raciones de comida más pequeñas y sobrellevan una carga emocional y física más pesada por tener que atender a la familia. Esto se aplica también a los jóvenes: tres veces más niños que niñas asisten a la escuela. A las niñas a menudo no las envían a la escuela para que se encarguen de las tareas domésticas, o esperen la entrega de comida y víveres.

Violencia basada en el género

La violencia basada en el género ocurre tanto en tiempos de paz como en la guerra. La violencia doméstica no se limita a los desastres y conflictos, pero puede aumentar en contextos violentos y cuando la gente se ve forzada a vivir toda junta en viviendas provisionales, con recursos escasos. Esto causa mucho estrés en la familia. Muchos países tienen leyes contra la violencia doméstica, pero la violencia dentro del hogar rara vez se denuncia o se expone en la misma medida que la violencia y la delincuencia en la esfera pública.

Las estadísticas muestran un cuadro desalentador: 94 por ciento de las familias desplazadas en Sierra Leona sufrieron agresiones sexuales, incluida la violación, la tortura y la esclavitud sexual. En 1994, al menos 250,000 mujeres fueron violadas en Ruanda. La violación para forzar el embarazo, se usó como arma de limpieza étnica en Kosovo y en Ruanda. Los crímenes contra mujeres y niños se realizan como actos públicos en la guerra y también se realizan en la esfera privada. Con frecuencia, las mujeres desconocen sus derechos y estos crímenes están rodeados de un estigma. El papel del género también sale a relucir cuando las fuerzas armadas o los ocupantes abusan de los hombres y a menudo éstos repiten la violencia a la que han sido expuestos en su relación personal con sus esposas y sus hijos.

Tráfico y abuso sexual

Los conflictos y la guerra crean familias con mujeres a la cabeza. Las mujeres, que suelen ganarse la vida en el sector informal y mantener a sus familias con ocupaciones no remuneradas, a menudo se ven forzadas a buscar otras fuentes de ingresos cuando son desarraigadas o cuando la economía cambia debido a la guerra, la hambruna u otras emergencias.

Los programas internacionales de socorro que pasan por alto el rol de la mujer como proveedora del hogar, corren el riesgo de exponerla al tráfico y abuso

sexual. Las mujeres pueden convertirse en trabajadoras sexuales o intercambiar sexo por un salvoconducto, albergue o comida. A menudo, la milicia, las fuerzas armadas y las organizaciones internacionales de socorro, enviadas para proteger los derechos de las mujeres y hombres, son los propios autores de crímenes contra la mujer. Esto sucedió en Bosnia, y un informe reciente de ACNUR y *Save the Children* del Reino Unido, sobre África Occidental cita varios casos de prostitución y abuso sexual por organizaciones de ayuda internacional, a menudo a cambio de suministros y víveres.

El tráfico de mujeres fuera de las zonas de guerra también va en aumento. Muchas mujeres son atraídas al tráfico con promesas de empleos bien pagados. Las mujeres son secuestradas y vendidas o forzadas a la esclavitud sexual. Estas niñas y mujeres a menudo son rechazadas por sus familias. Muchas no pueden regresar, aún si se les presenta la oportunidad de hacerlo.

Refugiados y personas desplazadas internamente

Se calcula que en el mundo hay unos 40 millones de refugiados y personas desplazadas internamente. Es difícil conseguir información sobre refugiados y PDI que separe los datos reunidos por género. Pero alrededor del 80 por ciento de ellos son mujeres. El desplazamiento tiene dimensiones de género específicas. Las mujeres desplazadas a menudo se convierten en las responsables de atender a sus hijos, y cuidan a huérfanos, a personas mayores, a heridos y a enfermos, por lo general bajo condiciones severas.

ACNUR ha elaborado principios guía específicos para las PDI, que toman en consideración las dimensiones de género, pero en la práctica la respuesta humanitaria a menudo es ciega al género. No se pone interés particular en las diferencias entre las necesidades y las funciones de los hombres y las mujeres. Los derechos de las PDI no están normados en la misma medida en el derecho internacional. Sin embargo, no denunciar la violencia ni proteger a las mujeres frente a ella es una violación de sus derechos. Los principios guía se basan en el derecho internacional humanitario y de los derechos humanos. Estos principios exigen la participación de la mujer en la educación y capacitación y hacen hincapié en las necesidades psicosociales de la mujer y la necesidad de tener acceso a los servicios. No reconocer las necesidades de la mujer puede llevar al fracaso de los programas. El silencio y el respeto exagerado de la privacidad de las personas puede, en realidad, constituir un acto criminal.

¿Por qué debemos interesarnos en el género?

Hay dos razones principales para tomar conciencia del género. La primera se relaciona con la igualdad de derechos, la segunda, con la eficiencia en el trabajo humanitario.

Un asunto de derechos humanos

Durante la década de 1990 varias conferencias y declaraciones de las Naciones Unidas formularon plataformas y marcos legales que claramente requerían la inclusión de la perspectiva de género en toda actividad de desarrollo humano. Entre ellas, la Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDCM) y la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer.

En 1998 el Tribunal Penal Internacional para Ruanda (TPIR) definió la violación como un crimen de lesa humanidad y un instrumento del genocidio. Esta fue una declaración trascendental para las mujeres expuestas a la guerra y los conflictos, y fue la primera vez que el derecho internacional definió la violación y la violencia sexual.

En el 2000, la decisiva Resolución 1325 del Consejo de Seguridad de la ONU reconoció que la guerra afecta a las mujeres de forma diferente que a los hombres, que se descuida la protección a la mujer y que se minimiza su contribución a la consolidación de la paz.

La Resolución 1325 contiene cuatro campos de acción principales: la participación de la mujer en los procesos de paz; la capacitación sobre género en las operaciones para mantener la paz; la protección de mujeres y niñas y el respeto de sus derechos; y la incorporación del género en los sistemas de información y ejecución de las Naciones Unidas relativas a conflicto, paz y seguridad.

La Resolución 1325 destaca la participación de la mujer durante y después de un conflicto armado. Hace hincapié en los puntos de vista, conocimientos y participación activa de la mujer en los conflictos armados, las negociaciones de paz y la reconstrucción. Los conflictos armados tienen repercusiones desproporcionadas en los no combatientes. Las mujeres constituyen la mayoría de los desplazados y la resolución identifica a la mujer como objetivo en un conflicto armado. Reconoce sus necesidades especiales y también sus derechos. Reconoce la necesidad de que la mujer participe plenamente en todos los niveles de las negociaciones para la paz a fin de permitir procesos de paz desprovistos de las estructuras de poder que provocaron el conflicto en primer lugar.

La Resolución 1325 podría ser una herramienta eficaz para crear conciencia sobre los derechos y las necesidades especiales de la mujer. Se puede usar como una herramienta de promoción y de reconocimiento del aporte de la mujer como

agente de la paz. También se puede usar para crear conciencia sobre las estructuras de poder que moldean a una sociedad, para señalar al hombre como autor de la violencia y a la mujer como víctima de la violencia. Se puede usar para aumentar la comprensión de la necesidad de cambiar estas estructuras.

La resolución es de cumplimiento obligatorio para los Estados miembros de las Naciones Unidas y señala 18 medidas que deben tomar el Secretario General, el Consejo de Seguridad y los Estados miembros de la ONU, así como todas las partes involucradas en un conflicto armado.

Estos pactos y declaraciones deben ser respetados por todos los trabajadores humanitarios y personal de desarrollo. (Al final de este capítulo se dan detalles adicionales sobre estos documentos).

Una cuestión de eficiencia en el trabajo de socorro

Hay un consenso cada vez mayor de que es un error excluir a algún grupo del trabajo de socorro. Hacerlo resulta, además, ineficiente. La eficacia de los proyectos de curación, reconciliación y consolidación de la paz se debilita si se deja de lado a la mujer. La mujer es muy eficiente como organizadora comunitaria. Se ha dado mucha atención a sus diferentes roles reproductivos y productivos y a su vulnerabilidad, pero no a su eficacia como organizadora comunitaria, encargada de la crianza y educadora.

Se suele agrupar a las mujeres junto con los niños y verlas en su rol de cuidadoras. En vista que las mujeres son desplazadas con mayor frecuencia que los hombres, se les pone a cargo del cuidado de otros y asumen la responsabilidad de mantener a la familia. Esto las expone al peligro físico y a la inseguridad específica de su género. A menudo se considera que la mujer es el problema, y se pasa por alto a los verdaderos perpetradores. Las mujeres son más vulnerables durante las emergencias si no se toman en cuenta sus derechos y sus necesidades. Esta vulnerabilidad se deriva de su condición económica y social más baja, y de las funciones asignadas a su género. Es nuestra responsabilidad velar por que no se desconozcan sus derechos y necesidades. No se debe ver a las mujeres como “intereses especiales”. Si no aplicamos conscientemente un análisis de género en el trabajo de campo, nuestra evaluación estará influenciada por el patrón masculino oculto y no tomará en cuenta la condición de la mujer.

Dado que la mujer a menudo está al cuidado de otros, se pasa por alto su propia salud mental y física. Con frecuencia, la salud de la mujer se considera en relación a su capacidad reproductiva y en el mismo contexto que el de los niños. Durante la vida de una persona, hay diferentes preocupaciones por su salud, que por lo general se pasan por alto cuando se trata de una mujer. A fin de adoptar un enfoque verdaderamente integral, es necesario considerar todo el ciclo vital y no sólo los años fértiles de la mujer. Otros asuntos de género comprenden velar por el acceso equitativo a los servicios de salud física y mental.

Obstáculos para trabajar con el género en nuestras organizaciones

Como con cualquier cambio de actitud, hay un conflicto implícito al trabajar con relaciones de género: la subyacente presunción que una parte es privilegiada y que la otra está en desventaja.

El personal de campo a menudo puede sentir que la “perspectiva de género” es sólo otra lista de control impuesta por la sede. Nuestras organizaciones suelen caracterizarse por una jerarquía sexista en la que los hombres ocupan gran parte de los cargos de alto nivel. En las Naciones Unidas los hombres ocupan ochenta por ciento de los puestos responsables de la formulación de políticas. Las mujeres suelen trabajar en áreas “suaves” como las relacionadas con la salud o con la mediación o resolución de controversias. Las organizaciones que adoptan un lenguaje militarizado, como planificación estratégica, misiones especiales, fijación y orientación de objetivos, se suman a la conceptualización de la masculinidad. Los procesos lentos como el diálogo, la curación y la reconciliación son difíciles de medir y pueden atraer un nivel menor de financiación externa. Al hacer del género un tema que interesa sólo a la mujer y hacer invisible el género de los hombres, corremos el peligro de pasar por alto a media humanidad. Ser sensible al género es ser verdaderamente humanitario.

¿Cómo aplicar una perspectiva de género en la respuesta humanitaria?

Ambos géneros comprenden a seres dejados de lado. No pase por alto la contribución del hombre al logro de la igualdad de género. Como concepto, “el hombre” se considera como la norma y su “género” usualmente se pasa por alto o se convierte en invisible. A fin de lograr una colaboración eficaz y alcanzar la igualdad de género, tanto hombres como mujeres tienen que esforzarse para conseguirlas. Por ejemplo, ¿cómo podemos trabajar con la violencia basada en el género, si no se discute la masculinidad o machismo? Con frecuencia, los temas de violación y violencia doméstica tienen que tratarse en grupos de un mismo sexo, pero también es esencial que los hombres participen en las discusiones sobre género y los valores detrás de las diferentes expectativas puestas en mujeres y hombres, especialmente en situaciones posteriores al conflicto y en la tensión extrema provocada por las emergencias.

Más adelante se da una lista de algunas herramientas y pautas específicas para situaciones de conflicto y desastre. La aplicación de una perspectiva de género no puede ser únicamente asunto de aplicarla técnicamente en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de una actividad. Aplicar una perspectiva de género trata más sobre interiorizar una actitud y por consiguiente el sistema de pensamiento que nos rige: nuestros valores y principios. Esto significa desafiar las estructuras y normas opresoras. Por lo tanto, es importante actuar consecuentemente. Esto puede resultar difícil cuando las normas y sistemas tradicionales respaldan valores y principios contrarios a nuestras políticas de igualdad de género y a los convenios internacionales.

La aplicación de una perspectiva de género requiere conocimiento y comprensión de los convenios internacionales y las políticas de la organización sobre igualdad de género, pero lo más importante es adoptar una actitud. ¡No todos podemos ser expertos, así que cuando haya dudas llamemos a los expertos!

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> EJEMPLOS DE TEMAS ESPECÍFICOS DE GÉNERO EN LAS EMERGENCIAS <

Información: ¿Tienen las mujeres acceso a la misma información que los hombres? ¿Tenemos acceso a información que tienen las mujeres y que podría mejorar la intervención?

Promoción de la autonomía: ¿Se ha identificado a los dirigentes correctos? ¿Quiénes participan en la toma de decisiones?

Salud: ¿El acceso a la atención de salud y medicinas es igual para mujeres y hombres? ¿Cuál es la condición general física y mental entre las mujeres y los hombres y en qué se diferencian?

Albergue, protección y seguridad: ¿Dónde se sitúa el albergue? ¿Tiene iluminación adecuada?

Educación y capacitación: ¿Las mujeres y los hombres se benefician por igual de las instrucciones? ¿Cuáles son los niveles de alfabetización entre las mujeres y los hombres? ¿Las sesiones de capacitación se realizan a horas en que las mujeres y los hombres pueden asistir?

Suministro de alimentos: ¿Quién está inscrito? ¿Las raciones y su composición son adecuadas? ¿Se toma en cuenta las necesidades de las mujeres embarazadas y lactantes?

Agua y saneamiento: ¿En qué lugar del campamento están ubicados los baños, letrinas y pozos? ¿Son suficientes? ¿Están preparados de modo que los usuarios estén a salvo de los ataques? ¿Están dispuestos de modo que los padres puedan ayudar a sus hijos? ¿Se han considerado las necesidades especiales de las mujeres durante la **menstruación**?

Empleo: ¿Quién mantiene a la familia? ¿Se está pasando por alto la contribución de la mujer a la economía del hogar? ¿Se están usando medios alternativos de subsistencia como la prostitución, venta de niños, o compras al crédito quedando así esclavizados?

Violencia: ¿Qué sistemas tenemos para denunciar la violencia doméstica y hacer algo al respecto?

> CONSEJOS SOBRE CÓMO APLICAR LAS CUESTIONES DE GÉNERO <

- ▶ Use los acuerdos internacionales y el derecho internacional. Utilice un enfoque basado en los derechos, aún en situaciones culturalmente sensibles.
- ▶ Formule directrices y códigos de conducta locales con una perspectiva de género.
- ▶ Examine la dotación de personal y sus dirigentes.
- ▶ Identifique a los aliados, hombres y mujeres en posiciones altas que tienen conciencia de género.
- ▶ Hable sobre los roles de los géneros y cuestionelos.
- ▶ Hable sobre la masculinidad y la feminidad.

> TEMAS PARA LA DISCUSIÓN SOBRE GÉNERO <

- ▶ Actitud del personal: ¿Cómo influyen nuestras suposiciones sobre los roles de los géneros en nuestra programación? ¿Nuestras suposiciones influyen al momento de decidir a quienes recurrimos en busca de ayuda, consejo o consuelo? ¿Tenemos tiempo para discutir cuestiones de género? ¿Podemos darnos el lujo de pasar por alto los temas de género? ¿Qué podríamos perder si lo hacemos?
- ▶ ¿Por qué debemos pensar en el género y no en el sexo? ¿Cuál es la diferencia?
- ▶ ¿Por qué las grandes catástrofes afectan de manera desproporcionada a las mujeres? ¿Qué las hace más vulnerables? ¿Los hombres son siempre los autores de la violencia contra la mujer? ¿De qué forma son vulnerables los hombres?
- ▶ ¿Ha sido usted alguna vez discriminado por razones de sexo? ¿Cómo respondió? ¿De qué modo se limitaron sus opciones?
- ▶ ¿Hay algún problema en identificar a la dirigencia local? ¿Hay dirigentes formales e informales en la comunidad? ¿Hay personas que no pueden ser dirigentes públicos pero que en privado ostentan mucho poder? ¿Puede la dirigencia local contribuir a las estructuras opresoras? ¿Existen tradiciones sobre quienes pueden o no pueden ser dirigentes en las distintas oficinas u organizaciones?
- ▶ ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de hacer que todos tengan las mismas oportunidades? ¿Es realmente posible que todos tengan las mismas posibilidades de éxito? ¿Algunas personas necesitan más oportunidades que otras para poder competir con ellas en pie de igualdad? Por ejemplo, ¿necesitan las mujeres mayores oportunidades educativas para poder competir en el mercado laboral?
- ▶ ¿Cómo podemos manejar la impunidad, cuando hay gente que desconoce descaradamente los derechos de los demás? ¿Cómo podemos lograr la reconciliación?
- ▶ ¿Cuándo cuestionamos las estructuras opresivas? ¿Cómo damos autonomía a la mujer sin desencadenar conflictos al interior de la familia y exponerla a las amenazas de violencia? ¿Es posible propiciar el cambio para beneficio de todos, hombres y mujeres?
- ▶ ¿Las siguientes generalizaciones son siempre válidas? ¿Qué se puede añadir? ¿Qué se puede quitar?

Mujeres

Esfera privada
Nivel del hogar
Sector informal
Dirigencia y redes comunitarias informales
Menos movibles
Reproducción
Expuestas a violencia doméstica

Hombres

Economía formal productiva
Toma de decisiones formal
Representantes formales
Expuestos a trauma y violencia directamente en combate

► > EJERCICIOS SOBRE EL GÉNERO <

Pregunte al grupo lo que desea saber sobre cómo funcionan las cosas en su cultura. ¿En qué consiste un “verdadero hombre”? ¿Cuáles son las características de una “buena mujer”? Registre las respuestas por escrito, haga una lista debajo de cada pregunta.

Una vez que se hayan cubierto, de ser posible, diversos aspectos de la vida (familia, relaciones sexuales, trabajo, actuación en público, apariencia, etc.) se puede iniciar la discusión llevándola en distintos sentidos, por ejemplo:

¿Quién hizo las cosas así? ¿Dios o el hombre? ¿La naturaleza o la sociedad? Si un hombre no es así, significa que biológicamente no es un hombre? Usualmente la respuesta es: no, estas cosas son hechas por el hombre y no son biológicas, un hombre no deja de tener un cuerpo masculino aunque no cumpla con los criterios de lo que es un “verdadero hombre”.

La respuesta también puede ser la risa: “bueno, él es hombre, pero no es un hombre, sabes...” Se puede usar cualquier respuesta para ilustrar la diferencia entre sexo y género y la manera en que el género es obra del hombre y por lo tanto el hombre puede cambiarlo.

Imagine que está sentado en el cielo (o en otro planeta, o en la luna) y nunca ha estado en este mundo. Dios está ahí con usted y le dice que lo va a enviar al planeta Tierra. Le dice: “Te voy a enviar a la Tierra a vivir ahí como un ser humano. En el planeta Tierra sólo hay dos tipos de seres humanos: hombres y mujeres. Puedes escoger si quieres vivir como mujer o como hombre”. Usted no sabe nada de lo que significa ser hombre o mujer y le pregunta cuál es la diferencia. Dios le muestra una lista y le dice: “Aquí tienes. Si escoges ser hombre, te tocará esto. Si escoges ser mujer, te tocará esto otro”.

¿Qué escogería usted? ¿Por qué?

Si quisiera tener todo el poder y libertad posibles, ¿cuál escogería?

Imaginemos que a usted no le interesa el poder y la libertad; usted es una persona tímida, prudente y sensible. Y Dios le dice que va a ser hombre. ¿Le gustaría eso?

Este ejercicio se puede usar para mostrar los respectivos beneficios y limitaciones en ambos sexos.

Luego de terminar con el ejercicio, será posible abordar alguna de esas declaraciones de política, largas y aparentemente complicadas, sobre el género y lograr que la gente la entienda y se muestre entusiasta al respecto.

Lecturas adicionales

- Johnson Sirleaf, Ellen y Rehn, Elisabeth. *Women, War and Peace: The Independent Experts Assessment on the Impact of Armed Conflict on Women and Women's Role in Peace-building*. UNIFEM. 2002.
- Kirleis, E. y Ynoetani, M. "Challenges to agencies working for development and humanitarian aid" in *Gender and Violent Conflict, Good Conference report 12-14 September 2001*. APRODEV. 2001.
- Nordstrom, C. *Women and Girls in War Zone, Troubling Questions*. Life & Peace Institute. 1997.

Refugiados, Número 114, 2002 (ACNUR, 2002)
World Disasters Report 2002 (ACNUR, 2002)

Declaraciones y marcos legales internacionales

- Declaración de Beijing y Plataforma de Acción de Beijing*
www.un.org/womenwatch/confer/beijing/reports/platesp.htm
- Declaración Universal de Derechos Humanos.*
www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm
- Convención sobre el estatuto de los refugiados de 1951*
www.acnur.org/biblioteca/pdf/0005.pdf
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDCM) y su Protocolo opcional.*
www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).*
www.acnur.org/biblioteca/pdf/0015.pdf
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)*
www.acnur.org/biblioteca/pdf/0014.pdf
- Convención sobre los derechos políticos de la mujer*
www.acnur.org/biblioteca/pdf/0019.pdf
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*
www.acnur.org/biblioteca/pdf/1286.pdf
- Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños.*
www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final_documents_2/convention_%20traff_spa.pdf
- Tribunal penal internacional para Ruanda.* www.ictj.org/

5. REACCIONES NORMALES ANTE SITUACIONES ANORMALES

Mito: “Además de la incapacidad inicial de una persona para afrontar la situación, las secuelas personales, a la larga, son cicatrices emocionales bastante graves y trastornan la salud mental. Al choque paralizante le siguen síntomas de trauma personal.”

Realidad: En una zona de desastre la mayor parte de la población puede mostrar diversos grados de reacción al estrés y distintos síntomas psicósomáticos. Sin embargo, tales reacciones ante el estrés no afectan básicamente la voluntad y capacidad de la gente para tomar iniciativas y responder a las necesidades de la comunidad, especialmente durante el período de recuperación.

Este capítulo:

- ▶ Define el trauma.
- ▶ Describe las reacciones inmediatas ante los eventos traumáticos.
- ▶ Describe cómo las reacciones pueden cambiar y continuar con el paso del tiempo.
- ▶ Esboza los factores que permiten la recuperación.
- ▶ Destaca los grupos particulares de personas que corren riesgos especiales.
- ▶ Describe el impacto del trauma en las relaciones sociales.

Caja de herramientas:

- ▶ Primeros auxilios emocionales para el personal que trata con la gente afectada.
- ▶ Cómo afrontar sucesos estresantes. Consejos para familiares y amigos.
- ▶ Afrontar el estrés. Cómo hacer frente a sucesos nunca esperados.
- ▶ El proceso del rompecabezas.
- ▶ Traumas específicos (violación, tortura, trauma infantil)

La mayoría de nosotros está acostumbrada a experimentar sucesos estresantes en su vida. Encaramos estos sucesos y encontramos alguna forma de equilibrio. Algunos hasta prosperamos en situaciones estresantes habituales, al considerarlas un desafío. Ciertos sucesos desbordan la capacidad de la mayoría de afrontar situaciones. Estos sucesos extraordinarios o traumáticos, como los desastres naturales, los accidentes terribles y la guerra, tienen varias cosas en común:

- ▶ Sobrepasan la experiencia o la imaginación de la mayoría de las personas.
- ▶ Exceden la capacidad de control de cualquiera.
- ▶ Crean un gran miedo, terror, impotencia u horror.
- ▶ Amenazan a las personas o a sus seres queridos con la muerte o daños graves.

Algunas veces estos sucesos traumáticos son de breve duración, como los tornados o los accidentes terribles. Ciertos sucesos como las inundaciones o los terremotos y temblores se repiten. Algunos, como la guerra, continúan durante días o meses y parecen no tener fin. Otros, como la hambruna, son graduales al principio.

Trauma es una palabra que se utiliza para denominar cualquier evento que cause una gran angustia a una persona. El trauma puede ser físico, como una herida, o emocional, como el pesar causado por una muerte, o un peligro grave.

Reacciones inmediatas ante sucesos traumáticos

Las reacciones ante sucesos traumáticos abarcan todas las facetas del funcionamiento humano: la física, la emocional, la autocognoscitiva, la de sus relaciones y la espiritual. Por lo general, la reacción física es la primera en aparecer, sin embargo nuestros pensamientos y sentimientos usualmente se aceleran cuando nos damos cuenta de la emergencia y tratamos de preservar nuestra vida.

La lista siguiente ilustra las distintas reacciones que experimentan las personas. Algunas de estas reacciones se contradicen, pero las experimentan diferentes personas en momentos diferentes.

Es normal tener reacciones luego de una experiencia traumática. ¡Sería peligroso no tener reacciones! Nuestros síntomas tienen funciones protectoras importantes que nos permiten sobrevivir y recuperarnos.

Síntomas físicos:

- ▶ Ritmo cardíaco acelerado
- ▶ Presión sanguínea elevada
- ▶ Mareos
- ▶ Sudoración
- ▶ Náusea, diarrea

- ▶ Fatiga
- ▶ Falta de energía
- ▶ Arranques de energía
- ▶ Reducción del campo visual, sentido de alerta
- ▶ Sensibilidad al sonido
- ▶ Tensión muscular
- ▶ Nivel alto de actividad

Síntomas emocionales y cognoscitivos:

- ▶ Estado de hiperalerta
- ▶ Paralización emocional
- ▶ Miedo, ansiedad
- ▶ Irritación, enojo
- ▶ Impotencia
- ▶ Alegría por la supervivencia, gran emoción
- ▶ Acercamiento a todos
- ▶ Dificultad de concentración
- ▶ Estupefacto, aturdido
- ▶ Confundido
- ▶ Negación, “Esto no está sucediendo”
- ▶ Pasivo, dócil

Síntomas sociales y de relaciones:

- ▶ Liderazgo
- ▶ Dependencia
- ▶ Necesidad de estar conectado
- ▶ Seguir al grupo
- ▶ Recelo

Síntomas espirituales:

- ▶ Necesidad de rezar
- ▶ Sentimiento de estar siendo castigado
- ▶ Conciencia de la presencia de Dios

Es típico de las primeras reacciones frente a eventos traumáticos que los sentimientos de la gente cambien frecuentemente. Es usual que la gente se sienta bastante cansada después de que pasa el efecto de una subida brusca de la adrenalina. Los sentimientos que acompañan a los traumas usualmente son mucho más intensos que los sentimientos cotidianos. Esta intensidad también contribuye al agotamiento que menciona la gente.

Los síntomas que muestran las personas luego de un desastre tienen una función importante para ayudarlas a sobrevivir la intensidad del trauma. Algunos ayudan a la persona a responder rápidamente (hiperalerta, reducción del campo visual, tensión muscular). Otros ayudan a suavizar el impacto del suceso (dificultades de concentración, necesidad de rezar, paralización emocional). A veces la gente se avergüenza de sus reacciones. A los trabajadores humanitarios les podrían molestar ciertas reacciones como el recelo. A la larga, estas

reacciones son muy útiles y adaptables. La mayoría de las personas se sobrepone a las experiencias traumáticas y puede llegar a tener una vida saludable y plena.

Reacciones prolongadas

Es común que la gente siga sufriendo los efectos emocionales del trauma durante algún tiempo después del suceso. Es posible presentar nuevas reacciones semanas más tarde, cuando la gente se empieza a sentir segura y la vida va retornando a la normalidad. Las investigaciones revelan que después de varios meses, casi el 50 por ciento de la gente sigue mostrando efectos emocionales relacionados al desastre. Estos efectos van desapareciendo gradualmente. Sin embargo, después de uno o dos años, sigue habiendo bastantes personas que sufren algún tipo de angustia relacionada con el desastre. También es común que algunas reacciones afloren en los aniversarios del desastre o cuando su recuerdo se reaviva con sucesos relacionados. Cuando se trata de traumas como los provocados por la guerra, los recuerdos angustiantes pueden regresar hasta diez o más años después.

La frecuencia con que los recuerdos y las angustias emocionales les ocurren a las personas luego de un suceso traumático nos dice que éstas son respuestas normales ante sucesos traumáticos. Los informes sobre reacciones emocionales en diferentes culturas alrededor del mundo, apuntan a lo habitual de esta experiencia. Es útil para quienes dan apoyo psicosocial recordar a la gente este hecho, ya que es común que las personas sientan que se está volviendo locas, o que “no son ellas mismas”.

Se ha investigado por qué algunas personas superan el trauma con pocas secuelas a largo plazo y otras luchan con ellas durante meses y años. Esta cualidad se conoce como *capacidad de recuperación*. Habría tres grupos de características que contribuyen a la capacidad de recuperación:

- ▶ El primer grupo tiene que ver con una combinación de capacidades innatas y aprendidas, que abarcan la independencia, la aptitud social, la autoestima, la creatividad, la capacidad para manejar retos difíciles, etc.
- ▶ El segundo grupo tiene que ver con las relaciones familiares de la persona.
- ▶ El tercer grupo refleja el círculo con el que la gente se relaciona.

Obviamente, las características básicas de la persona combinadas con el apoyo social con que cuenta, son cruciales para su capacidad de recuperación. Las reflexiones en torno a esta información nos indican que hay algunas cosas que se pueden hacer para mejorar la aptitud de las personas para enfrentar los sucesos traumáticos. Promover redes sociales de apoyo, proteger el sistema familiar y fomentar un sentimiento de suficiencia y competencia, pueden ayudar a impulsar esta capacidad de recuperación. Estos factores que permiten la capacidad de recuperación están inmersos en las ideas prácticas que aparecen en el capítulo 7.

En los meses que siguen a un suceso traumático, las personas seguirán experimentando una gran variedad de reacciones emocionales. La depresión, el abatimiento crónico, la ansiedad y la culpa son muy comunes. Las pesadillas sobre lo ocurrido o los recuerdos repentinos del episodio traumático estando despiertos hacen sentir como si el acontecimiento estuviese sucediendo de nuevo. La irritabilidad, hostilidad, recelo y dificultad para controlar la ira son un problema para algunos. La dificultad para confiar en la gente o en Dios, los trastornos en las relaciones sociales, y el sentimiento de ser diferente a los demás provocan sufrimiento en mucha gente. Una queja común es que la vida ya no podrá ser como antes. Muchos se preguntan si alguna vez *ellos* podrán volver a ser los mismos

Las experiencias traumáticas a menudo nos obligan a replantear lo que pensamos del mundo. ¿Deberíamos confiar en que las cosas estarán bien, en que habrá un mañana? ¿Vale la pena amar a la gente y apegarnos a ellos si sufrimos tanto cuando los perdemos? ¿Hay realmente un Dios a quien le importa nuestro bienestar? ¿Es la voluntad de Alá que suframos? ¿El mal vence al bien? Estas preguntas fundamentales a menudo surgen con las tragedias y deben resolverse para que la curación sea completa.

Con frecuencia, los sobrevivientes de un trauma tienen dificultades con la confianza y la intimidad. La intensidad del dolor suele hacer que el sobreviviente sienta que él o ella está aislado, que nadie más puede comprenderlo realmente. La profundidad del dolor a menudo es difícil de articular en palabras, y a veces la gente se da por vencida. Esto afecta a los matrimonios, y hace que la tasa de divorcio aumente entre estas personas. En los meses que siguen a la tragedia, la sexualidad también se ve afectada, y las expresiones sexuales ya no son las mismas que antes.

Los sobrevivientes de traumas prolongados o de traumas graves y repetidos tienen algunas dificultades particulares en su recuperación. Estas pueden incluir dificultades para poner en orden los sentimientos o la sensación de estar inundados de sentimientos. Su sentido de identidad puede cambiar. Los sobrevivientes pueden sentir que ya no tienen el mismo valor, o que ya no son la misma persona. Pueden tener estados de conciencia perturbadores, como períodos de amnesia o pensamientos intrusos, que les hacen dudar si se están volviendo 'locos'. Sus pensamientos y sentimientos hacia el causante del episodio traumático podrían alterarse. Todos estos síntomas perturbadores podrían ser persistentes, trastornando sus relaciones con amigos cercanos y familiares.

Algunas personas expresan su angustia a través de dolencias 'somáticas'. Este malestar se manifiesta con dolores de cabeza, dolores de estómago, dolores de espalda, problemas cardíacos, desmayos, calor o frío, etc. La gente va al médico en busca de alivio para sus síntomas. Es importante no minimizar estas dolencias. Es necesario distinguir entre el dolor causado por las heridas sufridas en el episodio traumático y las enfermedades provocadas por la angustia emocional del trauma.

Las relaciones familiares a menudo sufren por la angustia emocional causada por el trauma. Las personas dicen sentirse distantes de sus cónyuges. La violencia doméstica aumenta ya que el estrés se manifiesta con un comportamiento agresivo hacia los niños o cónyuges. El uso de alcohol y las drogas suele aumentar en un intento por embotar los sentimientos. Las familias que logran encontrar formas seguras de expresar su sufrimiento, a la vez que se apoyan mutuamente, consiguen acelerar la recuperación de sus miembros.

De igual manera, las comunidades suelen tener dificultades a raíz de sucesos traumáticos. Además de la posible destrucción física, la pérdida de liderazgo y pérdida de organización obstaculizan el funcionamiento de la comunidad. El dolor y la angustia se convierten en conflictos entre los vecinos. La gente es mucho más recelosa, especialmente si el suceso traumático incluye disturbios civiles. En este momento, hay posibilidades para que nuevas personas asuman el liderazgo y para que la gente brinde asistencia significativa. Estas podrían ser acciones curativas para la comunidad entera. Esta es una parte de los factores de la capacidad de recuperación mencionados anteriormente en este capítulo.

Efectos diferenciados de los sucesos traumáticos

Los acontecimientos traumáticos no afectan a todos de la misma manera. Grupos diferentes de personas tienen fortalezas y áreas en las que son vulnerables. La programación psicosocial eficaz permite contemplar estas características particulares para beneficio de toda la comunidad.

Las descripciones siguientes son generalizaciones. No abarcan todas las variantes en cada grupo. Al entender los temas comunes de cada grupo, podemos comprender mejor las vulnerabilidades al interior de cada uno de ellos.

Hombres

A los hombres a menudo se les reconoce por ofrecer fortaleza, liderazgo y decisiones lógicas durante las emergencias. Estas fortalezas son de enorme utilidad a toda la comunidad. Pero los hombres son vulnerables ya que a menudo no se sienten cómodos con las emociones intensas que acompañan a los traumas. Estos sentimientos incluyen: impotencia, pesar, dolor y miedo. Ellos pueden traducirse en enojo y agresión que se dirigen a las personas de su entorno. Podrían verse tentados a usar el alcohol y otras drogas como forma de manejar estos sentimientos.

Mujeres

La mujer contribuye con la comunidad en general a través de su capacidad para organizar a la gente, atender las necesidades básicas de todos, y cuidar las necesidades de los que no pueden hacerlo solos (niños, ancianos, y enfermos)

La mujer es particularmente vulnerable a la violencia. A menudo es objeto de violación en situaciones de guerra. Frecuentemente es víctima de la violencia doméstica. Su capacidad de movilización disminuye cuando cuida a niños y ancianos. Es muy probable que quede atrapada en la situación traumática (hambruna, inundaciones, etc.) Usualmente se tacha a la mujer de ser un problema mayor que el hombre y se le avergüenza cuando sufre una violación. Estas actitudes atribuyen culpas a la mujer por contribuir al cuidado de la comunidad –cuando prestar este servicio es lo que las expone más a la violencia– y absuelven al verdadero culpable del mal comportamiento.

Niños

Los niños reaccionan adecuadamente y con sensatez ante los desastres, en especial si cuentan con la protección, apoyo y estabilidad de sus padres y otros adultos de confianza. Al igual que los adultos, muestran una gran variedad de síntomas en respuesta a su angustia.

Niños pequeños: Sus ansiedades y temores se manifiestan en una mayor dificultad para separarse de sus padres u otras personas que los cuidan, miedo a los monstruos o miedo a los “extraños”. Los niños usualmente exteriorizan sus penas y angustias, repitiendo una y otra vez historias de funerales y traumas. A veces los juegos de los niños serán muy restringidos o parecerán menos interesados en jugar que lo normal. Los niños pequeños a menudo retrocederán a conductas propias de un niño de menor edad, como “olvidarse” de cómo comer o vestirse solos, o regresar al uso de los pañales.

Niños en edad escolar: El comportamiento regresivo (actuar como menores de lo que son) es muy común luego de un trauma. Los niños de esta edad a menudo hablan sobre el suceso traumático o lo exteriorizan repetidamente, en forma directa o simbólica. Es bastante común el aumento de las conductas agresivas y rebeldes, y las angustias. La pérdida de mascotas, posesiones y personas queridas es especialmente difícil para estas edades. Las dificultades en la escuela con la memoria, la concentración, los pensamientos intrusos y la evasión son típicas.

Adolescentes: Durante los episodios traumáticos, los adolescentes pueden contribuir de modo positivo con sus capacidades y energía en los momentos difíciles. Pero también son vulnerables a sentirse abrumados, frustrados, enojados o culpables. Los sentimientos de los adolescentes usualmente son intensos y pueden necesitar apoyo para manejarlos. El riesgo de suicidio es mayor entre los adolescentes que entre otros grupos de edades. Las relaciones con sus semejantes son muy importantes. La aceptación de sus amigos y la seguridad de que sus sentimientos y temores son normales contribuyen a la adaptación.

Todos los niños necesitan el apoyo y la protección de los padres y adultos que los cuidan. El hecho que los niños sean explotados de distintas formas y que debido a su inocencia no estén en capacidad de anticiparse a estos peligros y protegerse a sí mismos es una lamentable realidad.

Los niños no acompañados, o los que están separados de sus familias, se encuentran en mayor riesgo de tener dificultades duraderas. La separación de sus padres es sin duda el factor de estrés más alto para los niños. Se debe hacer todo lo posible por reunir rápidamente a los niños con sus familias. Cuando los padres no están presentes, los niños deben quedar al cuidado de sus hermanos, abuelos u otras personas conocidas, en una situación estable en la cual se puedan satisfacer sus necesidades.

Ancianos

Los ancianos tienen mucho que aportar dada su experiencia de vida y su cúmulo de sabiduría. Sin embargo, la disminución de su capacidad física y la consiguiente dificultad para moverse, los pone en alto riesgo durante los desastres. Cuando se saca a los ancianos de su ambiente conocido, es importante mantenerlos junto a los miembros de su familia siempre que sea posible y atender a sus necesidades de medicación y otras de salud. A menudo los ancianos muestran depresión y confusión, especialmente cuando se les separa de sus familias y gente conocida. La gente mayor también está en gran riesgo de convertirse en víctima de gente inescrupulosa después de un desastre. No es inusual oírles decir que están demasiado viejos para empezar de nuevo después de un trauma que ha cambiado sus vidas, y considerar que la muerte es una mejor opción.

Discapacitados físicos, mentales o con retrasos del desarrollo

A pesar de que los discapacitados físicos, los enfermos mentales, y las personas con retraso mental tienen necesidades distintas entre sí, los tres grupos corren un riesgo especialmente alto durante los desastres. Los patrones normales de atención o asistencia que reciben todos los grupos se ven alterados por los desastres. Los desastres trastornan su adaptación normal y por consiguiente sus niveles normales de funcionamiento. El suministro de medicamentos, equipos y aparatos como sillas de ruedas, el cuidado a cargo de personas conocidas, y los programas de tratamiento anteriormente eficaces, podrían no estar disponibles. Esta situación puede reducir drásticamente su calidad de vida. La ansiedad y el estrés provocados por esta situación podrían crear desorientación, confusión o deterioro de su estado de salud.

Es posible que esta población no pueda cuidarse a sí misma sin ayuda. Por consiguiente, corren un gran riesgo de marginalización y aislamiento. En la fase posterior al desastre, existe el riesgo especial de desnutrición, enfermedades contagiosas y falta de atención de salud adecuada, debido a lo limitado de su capacidad de autoprotección.

Personas que provienen de ambientes de guerra o violencia

Las personas traumatizadas por haber estado expuestas a estos ambientes son especialmente vulnerables. La violencia perpetrada por otro ser humano destruye la confianza y a menudo la capacidad de recibir ayuda. Los mismos factores señalados anteriormente como útiles para la recuperación de un trauma: la familia, las redes sociales, el sentido de suficiencia o competencia, son

destruidos por la violencia causada por el hombre. En consecuencia, la seguridad es de primordial importancia.

La confianza crece y se desarrolla poco a poco, pero se interrumpe fácilmente cuando las promesas se rompen o cuando se percibe intromisiones. El desplazamiento a campamentos de refugiados debido al conflicto puede crear una serie de problemas adicionales causados por la mala condición de la vivienda, la pérdida de control y la falta de privacidad. Esta acumulación de traumas puede provocar una ira acumulada que se dirige a los funcionarios, trabajadores humanitarios o personas específicas dentro del campamento o vecindario.

También es común entre aquellos que vienen de situaciones de guerra que hay gran incertidumbre sobre el futuro. Donde las personas una vez fueron miembros industriados y cualificados de una comunidad, ahora todo está en duda. ¿Regresaré alguna vez a casa? ¿Cómo me mantendré a mí mismo y a mi familia? ¿Seré capaz de trasladarme a otro país y empezar una nueva vida? Como resultado de esta incertidumbre, la gente puede parecer inquieta, desesperanzada, deprimida, desconsolada, confundida y muy reacia a esperar alguna cosa.

Niños combatientes

Lamentablemente, es una realidad cada vez más frecuente ver que los niños participan directamente en los combates. Niños de hasta 9 años se enfrentan a sobornos, mentiras y secuestros por parte de los combatientes. Una vez que están bajo su control, se les fuerza a cometer atrocidades contra sus propias familias o vecinos para asegurarse de que no tratarán de escapar y regresar a sus hogares. Es común drogar a los niños para que actúen de forma intrépida y despiadada. A estos niños se les usa luego como luchadores, esclavos sexuales, cocineros y encargados de tareas domésticas, o para cargar equipos. Este horror continúa durante semanas y meses y a veces hasta años.

Al final, estos jóvenes terminan con unos traumas terribles. Se han perdido gran parte de lo que la mayoría experimenta como niños. Se han perdido el ir a la escuela, jugar con los amigos, tener padres que los cuiden. Cuando tratan de regresar a sus hogares, encuentran a personas que les temen. Durante semanas y meses han sido matones, o amigos de matones, y han aterrorizado a las personas que se les cruzaban por delante. Ahora deben enfrentarse a una nueva realidad en la que deben aprender a hacer las paces con sus antiguas víctimas. Deben encontrar la forma de confiar en otras personas, cooperar con sus vecinos y corregir su pasado para poder empezar una nueva vida como miembros de una comunidad. Todas las características del trauma están presentes en estos niños: pesadillas, desesperanza, falta de seguridad, entre otros, pero a menudo no son visibles por la conducta y las actitudes bravuconas. Estos niños son personas que tienen una verdadera necesidad de ayuda psicosocial.

El impacto del trauma en la relaciones sociales

Todas las familias, las amistades, las comunidades y las organizaciones están compuestas por personas individuales. Cuando un suceso traumático golpea, todas estas relaciones se ven afectadas. Las relaciones pueden ser una gran fuente de fortaleza ante un trauma. Hay muchas historias de amistades que llevaron a la gente a esfuerzos heroicos durante desastres. Ya se ha señalado que las familias y las redes de personas son componentes fundamentales para superar un trauma con pocos efectos a largo plazo. Las organizaciones religiosas son un ancla para muchas comunidades luego de sucesos terribles, y algunas veces brindan atención a las personas afectadas durante años. Pero, aún con estos ejemplos maravillosos, estamos conscientes de que estas relaciones sociales quedan trastocadas.

La naturaleza de los sucesos traumáticos es ir más allá de lo que la gente imagina o experimenta. En consecuencia, las relaciones cambian. Las familias sienten especialmente este cambio. Muchas veces ante un trauma, hay cambios dramáticos. Los padres desaparecen y a los mayores se les integra a otros hogares. Las mujeres asumen nuevas responsabilidades como jefes de familia y como las que mantienen el hogar. El ingreso familiar puede cambiar debido a que uno de sus miembros ha quedado herido o a la pérdida del negocio familiar. La familia puede verse en la necesidad de hacer frente a la vergüenza de una violación o al nacimiento de un niño producto de ella. Puede ser necesario tratar de comprender la conducta de un miembro de la familia que se comportó de forma inesperada durante la crisis.

Estos cambios en las relaciones al interior de una familia pueden producir tensiones y un gran desgaste de energía. El estrés resultante puede provocar conflictos abiertos, violencia doméstica, distanciamientos, separaciones o abuso de drogas y alcohol. El apoyo a las familias durante y después del trauma aumenta enormemente la posibilidad de que la familia sobreviva y prospere junto con sus miembros.

Las organizaciones y las comunidades cambian como resultado de los sucesos traumáticos. El efecto de los ataques del 11 de septiembre en la ciudad de Nueva York se sigue notando. Algunas comunidades se reorganizan y encuentran un nuevo espíritu y alma. Otras estallan en conflictos que las inmovilizan. Se pierden algunos dirigentes y se eligen otros. La afluencia de ayuda y dinero crea grandes desafíos y grandes oportunidades para la corrupción. Como un gran rompecabezas, las comunidades y las organizaciones se desarman y se vuelven a formar de nuevas maneras. Estos cambios son traumatizantes y hacen más difícil para las personas confiar en lo que anteriormente le resultaba familiar.

Respuesta al trauma

El servicio psicosocial trata de responder al trauma en muchos niveles, de una forma que respete a la gente involucrada y vele por su futuro saludable. Los sucesos traumáticos causan gran sufrimiento. Sin embargo, creemos que con atención y respeto, la mayoría de la gente puede salir adelante. Una respuesta sensible de nuestra parte puede prevenir traumas adicionales.

Nunca subestime la importancia de tener la oportunidad de influir en la situación. La experiencia muestra que el factor más importante es retener la identidad y la capacidad en la situación, para poder actuar en un contexto significativo, para ser parte de un equipo y para conseguir una plataforma.

La posibilidad de participar y hacer el bien previene la traumatización continua y contribuye a la curación. Aún si pudiera parecer más fácil y más solidario hacerse cargo de los damnificados, lo opuesto es usualmente la verdad. Tomar el control contribuirá a un mayor sufrimiento y reducirá la eficiencia de la ayuda humanitaria.

El resto de esta guía contiene información sobre la amplia variedad de respuestas que pueden darse luego de los sucesos traumáticos.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> PRIMEROS AUXILIOS EMOCIONALES PARA EL PERSONAL QUE ENTRA EN CONTACTO CON LAS PERSONAS AFECTADAS <

Estos primeros pasos generales reducen los síntomas del estrés y promueven el reajuste posterior al desastre.

Cuando la gente se encuentra en medio de un desastre o está sufriendo sus secuelas inmediatas, a menudo aprecia ver a su alrededor una estructura y alguien que los guíe. Al ofrecerles esta estructura en lugar de dejar que ellos mismos la descubran, podemos aminorar el impacto del estrés y ayudarlos a retomar el control y la responsabilidad.

- ▶ Seguridad y protección: un lugar seguro con techo, comida y agua.
- ▶ Asegúreles que están a salvo.
- ▶ Dé a la gente momentos de privacidad.
- ▶ No tome el enojo y la frustración como algo personal.
- ▶ Aborde las necesidades y las prioridades familiares: reúna a los miembros de la familia, apoye a las familias a recuperar su autoestima y la esperanza.
- ▶ Motive el relato de historias. Establezca una comunicación con la familia, grupos (mujeres, niños), compañeros y consejeros para poder hablar y expresar las experiencias. El poder “contar su historia” a otros que están interesados en escucharla y que les preocupa, alivia. Los procesos de enfrentar situaciones empiezan y el grupo da a los participantes la sensación de no estar solos en el trauma. El contar historias les da apoyo social. El relato debe ser voluntario; no todos están listos para contar su historia en el mismo momento. La seguridad viene primero.
- ▶ Tómese su tiempo para escuchar a las personas; no prometa escucharlos si no tiene tiempo.
- ▶ No presione a la gente a hablar sobre sus experiencias; averigüe sus formas tradicionales de enfrentar y manejar sucesos parecidos. Déles la oportunidad de hablar sobre ello; cree un ambiente seguro para hacerlo. A veces es necesario formar grupos de un solo sexo.
- ▶ Involucre a la gente; permítale participar en las decisiones que atañen a su situación.
- ▶ Active a la gente; la pasividad es dañina. Anímela a tomar parte en las operaciones de emergencia como distribución de alimentos, preparación de caminos, casas y otros tipos de instalaciones. Organice torneos de fútbol, basquetbol, etc.
- ▶ Sepa que la situación actual puede provocar el mal humor y posiblemente la violencia en el hogar y en la comunidad.

> CÓMO AFRONTAR SUCESOS ESTRESANTES<

CONSEJOS PARA LOS FAMILIARES Y AMIGOS

Se puede pasar estos consejos a las familias afectadas (véase el material de apoyo en la Caja de herramientas). Verifique que la actividad encaja con la cultura y los patrones propios del lugar.

- ▶ Esté cerca y hágase presente; muestre que está disponible, que está dispuesto a apoyar y participar. Atrévase a expresar su propio pesar y consternación. No vacile en establecer un contacto, muestre firmeza sin ser entrometido. Ayude con tareas diarias como la limpieza, la cocina, el cuidado de los niños.
- ▶ No trate de consolar utilizando frases como “está bien”, “no es tan malo”, o “podría ser peor”. Estas frases pueden sonar a burla. No hable demasiado sobre sus propias experiencias. Ayude a la persona a expresar su dolor.
- ▶ Escuche atentamente. Escuche, acoja y confirme los sentimientos. Participe sin hacer comentarios o cuestionar lo que se dice. Escuche más de lo que hable.
- ▶ Haga contacto físico; cuando no hay más que decir siempre se puede sostener una mano o dar un abrazo (dependiendo de la cultura).
- ▶ Acepte los sentimientos, las personas pueden sentirse mal, permítales sentirse mal.
- ▶ No le tenga temor a los sentimientos, los sentimientos son la forma en que el cuerpo expresa las emociones fuertes. Los sentimientos se expresan con lágrimas, enojo y hasta risas. Si se reprime, también estará reprimiendo sus sentimientos y éstos regresarán más tarde, algunas veces años después.
- ▶ Las palabras pueden ayudar. Pregunte con cuidado qué sucedió, o cómo se sintió. Una forma de deshacerse de la pena es abordarla con palabras. Ésta también es una buena forma de comenzar los procesos para afrontar la situación.
- ▶ No los decepcione. Esté disponible cuando lo haya prometido.
- ▶ Manténgase en contacto. Asuma la responsabilidad de averiguar cómo van las cosas.
- ▶ Sea usted mismo, no trate de representar un papel. A menudo nos escondemos detrás de nuestras profesiones sin darnos cuenta. La compasión humana y la empatía tienen importancia.
- ▶ Procure que la persona afectada retome su rutina diaria, no con el fin de bloquear los sentimientos, sino para hacer que el cuerpo trabaje. El ejercicio físico relacionado con las actividades normales de la persona es útil.
- ▶ Sea honesto. No esconda la realidad de las personas, ellas tienen que enfrentar sus experiencias tarde o temprano; es más fácil afrontar la realidad que la fantasía. Cuanto antes empiecen a afrontarla será mejor, pero no obligue a hacer frente a la realidad a quienes no están preparados para ello.

- ▶ No critique a los demás ni esté de acuerdo con las acusaciones de otros. Es importante para la gente expresar sus sentimientos, pero no les deje que se empeñen en culpar a otros. Concéntrese en la situación actual.
- ▶ Transmita un enfoque optimista. Trate de ser positivo sin ser demasiado alegre. Muestre que usted sabe que la situación va a mejorar.
- ▶ Admita sus propias limitaciones, algunas veces necesitará tomar un descanso, usted no puede aguantar todo. Algunas cosas nos pueden tocar muy de cerca y ser demasiado dolorosas.

**> AFRONTAR EL ESTRÉS <
CÓMO AFRONTAR SUCESOS NUNCA ESPERADOS**

► Consejos para las personas afectadas. Cosas que se pueden intentar

Estos consejos deben manejarse con el mayor cuidado. No los utilice sin discutirlos con los representantes, profesionales, curanderos, doctores, etc. de la localidad para saber si encajan con las formas tradicionales de afrontar ese tipo de situaciones. Añada y haga los ajustes que sean necesarios.

Lo que debe hacer:

- Tomar un día a la vez. El tiempo es esencial, pero es difícil de manejar. Cada día es una oportunidad para dar los pasos hacia la recuperación.
- Darse tiempo para usted mismo; para hablar, sufrir, enojarse, llorar o reír de acuerdo a sus necesidades. Deje tiempo para el ejercicio, el descanso y la recreación.
- Concentrarse en las cosas más importantes para usted y para su familia hoy.
- Aprender y comprender lo que está experimentando, recuerde lo que es importante y deje de lado lo que no es. Trate de no preocuparse por lo que no puede cambiar (dependiendo del valor de lo que lo está preocupando, por ejemplo, la falta de papel higiénico o la desaparición de hijos o cónyuges).
- Tratar de comprender lo que estas experiencias significan como parte de su vida.
- Hacer cosas puede dar alivio y una sensación de control. Cuídese del exceso de actividad que podría ser perjudicial porque bloquea las emociones. Tome decisiones en su vida diaria, por ejemplo cuándo y dónde comer. Ellas le darán una sensación de control.
- Afrontar la realidad. Hacerlo le ayudará a aceptar el suceso. Por ejemplo, ver el cadáver, ir al funeral, regresar a la escena, visitar al enfermo o herido.
- Hablar, expresar sus experiencias y cómo se siente acerca de ellas. Le ayudará escuchar a los otros afectados. Hablar es la medicina más curativa. A menudo es bueno hablar con alguien además de su cónyuge. No permita que un ser querido lleve una carga demasiado pesada.
- Compartir con otros en la comunidad, en la iglesia, grupos de oración.
- Buscar la privacidad. La necesita para relajarse, dormir, y sentarse en silencio con sus propios pensamientos y emociones.
- Estar consciente de que cada cual expresa las cosas de su propia manera. La gente atraviesa las fases de una crisis a diferentes ritmos.
- Combinar el ejercicio con la relajación y el descanso; ello suavizará algunas de las reacciones físicas. Recuerde comer y beber regularmente aún cuando no tenga deseos.
- Hacer las cosas que lo hacen sentir bien.
- Tratar de llevar un diario si tiene dificultad para dormir. Escriba los pensamientos y sentimientos que le están dando vueltas en la cabeza. Es sólo para sus ojos, nada que tenga que compartir con otros.

- ▶ Permitir que sus hijos regresen a la escuela y ocuparse de sus actividades tan pronto como estén listos.
- ▶ Tener cuidado con el café, cigarrillos, alcohol y drogas, podrían prolongar el proceso de adaptación.
- ▶ Utilizar sus propias formas tradicionales de hacer frente al estrés y a los desastres. No permita que sus seres queridos lleven una carga demasiado pesada.

Lo que no debe hacer:

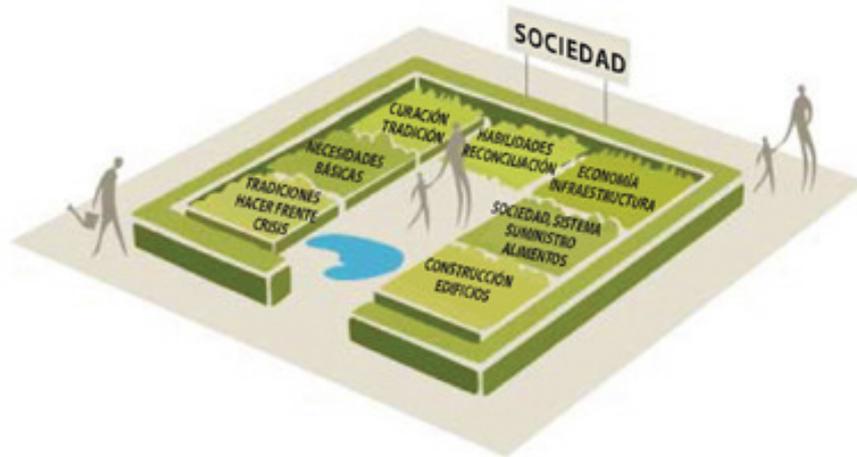
- ▶ Realizar ningún cambio de vida importante (espere unos 30 días).
- ▶ Verse a sí mismo como anormal. Usted está experimentando reacciones normales ante una experiencia anormal.
- ▶ Reprimir pensamientos y emociones.
- ▶ Luchar contra pensamientos recurrentes, sueños o recuerdos repentinos del episodio traumático para mantenerlos alejados. Ellos disminuyen con el tiempo. Compártalos con alguien y perderán su poder.
- ▶ Evitar hablar sobre lo sucedido.
- ▶ Desfogar sus frustraciones con su familia, cónyuges e hijos. (Controle el mal carácter. Deshágase de sus frustraciones en una forma que no hiera a nadie más.)

¡Advertencia! Después de un estrés severo, los accidentes y las enfermedades son más comunes, por lo tanto:

- ▶ Maneje con más cuidado.
- ▶ Siga las prácticas de seguridad.
- ▶ Continúe el tratamiento médico normal.
- ▶ Vigile su dieta y salud física, mantenga las actividades físicas.
- ▶ Tenga más cuidado con el consumo de cafeína, cigarrillos, alcohol y drogas.

> EL PROCESO DEL ROMPECABEZAS <

PRECONDICIONES DE LA SOCIEDAD



1. La sociedad aún no ha sido afectada por un desastre. Sus precondiciones y obstáculos, la infraestructura, el sistema político, el sistema financiero, etc., están intactos. La gente vive aquí en su contexto cultural tradicional.



2. Cuando el desastre o suceso golpea, la estructura normal de la sociedad estalla y se viene abajo. Los mecanismos normales para afrontar lo sucedido pueden dejar de funcionar. El marco estructural de la sociedad también puede cambiar, haciendo más problemática la reconstrucción y la recuperación

DESASTRE / REHABILITACIÓN



3. Al empezar la ayuda de emergencia, se alertaría e involucraría a las organizaciones humanitarias nacionales e internacionales. A veces ellas ya han estado activas en la zona realizando trabajos de desarrollo, antes de que estalle el desastre, pero su experiencia y capacitación en asistencia en casos de emergencia podría ser limitado.

La forma en que se presta la ayuda para emergencias tiene que adaptarse al marco estructural de la sociedad afectada. Se debe hacer que todas las piezas encajen dentro del marco, considerando el contexto cultural y tratando de ver las necesidades de la comunidad afectada.

Una emergencia hace surgir muchas preguntas, como por ejemplo:

- ▶ ¿Alguien está ganando con el suceso?
- ▶ ¿Dónde reside el poder?
- ▶ ¿Quién hace qué en la sociedad de ayuda?
- ▶ ¿Cómo afronta el trauma la sociedad, usualmente?
- ▶ ¿Cuál es el contexto cultural? ¿Cuál se considera comportamiento apropiado y cuál no?

SOCIEDAD RECUPERADA



4. Cuando un desastre o emergencia grave ha golpeado a una sociedad, la sociedad cambia. La gente tiene nuevas experiencias y quizás un trauma que los ha cambiado, la sociedad como tal ha sido reconstruida física y socialmente. Esto puede hacer que la gente se sienta desorientada, pero puede también convertirse en un nuevo comienzo para la sociedad, un nuevo comienzo de algo aún mejor que antes.

> TRAUMAS ESPECÍFICOS (VIOLACIÓN, TORTURA, TRAUMA INFANTIL) <

Algunos grupos de la sociedad requieren atención especial porque están particularmente expuestos al peligro de violaciones a los derechos humanos, ataques físicos y otros problemas de protección. Estos grupos son: los niños, especialmente los menores no acompañados; las mujeres, especialmente las embarazadas, las madres con niños pequeños y las mujeres jefas de familia; las personas con discapacidades; y las personas mayores. Estos grupos están en peligro específico durante las emergencias complejas, los conflictos domésticos, la guerra, y los desastres naturales.

La violación y la tortura son comunes durante la guerra. El tráfico y la prostitución son problemas cada vez mayores que involucran a mujeres, jovencitas y muchachos.

El tráfico y la prostitución suelen seguir a la guerra y a los desastres y están presentes cuando se junta a grandes grupos de la sociedad internacional para prestar socorro. Por tanto, lo más importante es tener presentes los principios y valores del Código de Conducta y el principio fundamental “No haga daño”.

Los hombres también están expuestos a la violación. Los hombres que han sido violados confrontan un estigma diferente al de las mujeres y los niños. El hecho de que un hombre no haya sido capaz de defenderse hace difícil admitir que ha sido violado.

Esta guía proporciona algunos consejos básicos sobre cómo reunirse con estas víctimas, pero no es una guía completa sobre cómo atender a las víctimas de violaciones. Para información más detallada recomendamos leer el manual de la OMS *La salud mental de los refugiados*, página 123.

Los efectos de sufrir una violación son devastadores para una persona afectada, especialmente porque a menudo son abandonadas y estigmatizadas. En algunas culturas las víctimas de violación son excluidas por su sociedad. Este trauma adicional aumenta el problema psicológico de la persona afectada.

Las personas que han sido expuestas a tortura y/o violación suelen necesitar atención especial, terapia física y protección frente a otros. La gente que ha sido abandonada por su familia necesita nuevas formas de apoyo familiar y social. Es importante que estas personas entiendan que sus reacciones son normales para las personas que han sido expuestas a este tipo de trauma. Estas personas necesitan la ayuda de los demás.

Algunas reacciones típicas a la violación podrían ser:

- ▶ Sentimientos de vergüenza y desgracia.
- ▶ Culpa por la vergüenza que han traído a la familia.
- ▶ Miedo a los extraños.
- ▶ Sentimientos de resignación a su suerte o destino.
- ▶ Sentimiento de estar sucios y manchados.
- ▶ Riesgo de suicidio.

Ayuda y apoyo

Acérquese a estas personas con sensibilidad y conocimiento de los efectos culturales de su trauma. Ofrezcales un lugar donde se puedan sentir seguros. Aliéntelos a reunirse con otros que comparten las mismas experiencias. Ser entrevistado y ayudado por los demás es esencial y hace más fácil revelar lo sucedido. El consejero debe ser del mismo sexo que la víctima del abuso. Ponga atención especial a las heridas físicas, las enfermedades de transmisión sexual, el embarazo, y la pérdida de virginidad que tiene profunda importancia en algunas culturas. Es importante mantener una estricta confidencialidad. Toda la documentación debe ponerse a buen recaudo para evitar las represalias contra el denunciante.

Algunos consejos sobre cómo ayudar a las víctimas de violación:

- ▶ La confidencialidad es importante.
- ▶ Reconozca que es común para una persona víctima de abuso sentirse avergonzada.
- ▶ Aliente los exámenes médicos para descartar el embarazo y las enfermedades de transmisión sexual. Estos deben ser voluntarios, pero se debe animar a las víctimas a realizarlos.
- ▶ Proporcione apoyo. Escuche, no haga ningún juicio moral.
- ▶ Permita que la víctima hable cuando ella o él esté listo. No la presione.
- ▶ No haga que la víctima del abuso repita la historia muchas veces.
- ▶ Encuentre la forma de acabar con el aislamiento social de la víctima del abuso.
- ▶ Organice grupos de apoyo para la víctima del abuso.
- ▶ Brinde apoyo al personal trabajando con estos pacientes traumatizados. El uso de los grupos de apoyo es una forma de satisfacer esta necesidad.
- ▶ Colabore con los recursos locales para distribuir información.
- ▶ Promueva la seguridad y la presentación de denuncias legales.

Víctimas de torturas

Esta guía le dará algunos consejos básicos para ayudar a las personas expuestas a la tortura. Para información más detallada recomendamos leer el manual de la OMS *La salud mental de los refugiados*, página 110.

La tortura se lleva a cabo en un tercio de todos los países. En la guerra y en los conflictos, hay grupos grandes, a veces todos ellos refugiados, que son víctimas de torturas. Los signos y síntomas de estar expuesto a la tortura son los mismos que los de los desastres, aunque muchas veces son más severos. La desconfianza y las dificultades en relacionarse con los demás son comunes.

A menudo es útil juntar a las víctimas, voluntariamente, en grupos pequeños (de 6 a 10) para hablar y compartir.

Cuando se trata con personas torturadas, la red y el apoyo de los colaboradores es esencial. Los colaboradores necesitan un grupo propio para poder afrontar las

experiencias que los miembros del grupo de víctimas de tortura están compartiendo y para apoyar y guiar el proceso en este grupo.

La ayuda a las víctimas de tortura puede ser un proceso largo; a menudo es cuestión de crear confianza. Dadas las heridas y los problemas físicos, la ayuda a menudo depende de la cooperación entre los equipos médicos, doctores y paramédicos. Algunos consejos básicos:

- ▶ Es esencial sentirse seguro.
- ▶ Ayude a clasificar lo que es médico, físico, social, existencial, etc. Sea consciente de que están íntimamente conectados.
- ▶ Sea consciente de la necesidad de que las víctimas asuman el control. Si necesitan apoyo para esto, encuentre la forma de ayudarlos.
- ▶ Tenga en cuenta los desencadenantes ambientales. Los ejercicios de relajación algunas veces ayudan.
- ▶ Las lesiones en la cabeza pueden interferir con el proceso cognoscitivo, la expresión emocional y la capacidad de afrontar la situación.
- ▶ Apoye la necesidad de justicia.
- ▶ Dé oportunidades para que la gente cuente su historia.

La experiencia de la gente que ha estado expuesta al trauma y recibió ayuda para manejarla prueba que los resultados más importantes han sido establecer sentimientos de autoestima y confianza en lo que los rodea, además del apoyo psicológico y social.

Las reacciones de los niños

La mayoría de los niños reaccionan adecuadamente y con sensatez ante los desastres, en especial si reciben una adecuada protección, apoyo y estabilidad de los adultos en su entorno. Al igual que los adultos, los niños responden a los factores individuales. Algunos están mejor protegidos que otros.

“La amenaza a largo plazo para el desarrollo del niño reside en la acumulación e interacción de experiencias angustiosas y factores de estrés secundario crónico, los que casi siempre están asociados a la pérdida o destrucción parcial de la familia”³

Uno de los factores de estrés mayores y más comunes en los desastres para los niños es que a menudo son separados de sus padres y hermanos. Además, están expuestos a traumas secundarios debido a la separación, las condiciones del campamento o la forma en que los tratan los ayudantes. Hay ejemplos de ayudantes que entrevistan a los niños haciéndolos que vuelvan a contar la experiencia aterradora, exponiendo sus sentimientos y luego los dejan sin ayuda y apoyo a largo plazo.

Los niños pueden reaccionar de diferentes maneras. Sus reacciones varían desde el retraimiento y la apatía, hasta arrebatos de agresión y de enojo; desde

³ Save the Children: *Promoting Psychosocial Well-Being among children affected by armed conflict and displacement*. Principles and approaches.

apegarse hasta evitar el contacto. Hay variaciones que dependen de la edad. Los niños a menudo reaccionan frente a las reacciones de los adultos a su alrededor.

Comunicación con niños angustiados (ARC⁴)

1. Permítale al niño marcar el paso.
2. Dedíquele el tiempo adecuado.
3. Ofrezcale apoyo emocional y ánimo.
4. Acepte las emociones del niño, como la culpa y el enojo.
5. Nunca le dé falsas esperanzas.
6. Hablar sobre situaciones difíciles podría permitir al niño encontrar sus propias soluciones.
7. Algunas veces es necesario permitir la regresión.

Los siguientes temas son de particular importancia en el proceso de ayuda.

- ▶ Apoyo de sus propias familias (o substitutos.)
- ▶ Restauración de una estructura a su vida diaria (la escuela y el preescolar cumplen un papel vital), oportunidades para el juego y la recreación.
- ▶ Apoyo de otros adultos y niños dentro de sus comunidades.

Si los niños continúan mostrando signos y síntomas de angustia por un período de tiempo prolongado, podrían necesitar mayor atención profesional.

¡Importante! Si se considera la terapia, se debe tener sumo cuidado para asegurarse que la ayuda se preste en una forma que esté arraigada en la cultura local. La mayoría de enfoques y método se han desarrollado en Occidente y no siempre se les puede adaptar a las sociedades no occidentales. Usar un tratamiento específico sin considerar el contexto cultural podría ser contraproducente o perjudicial para los niños.

Apoyo específico a los niños

Niños pequeños: Restablezca las rutinas, brinde oportunidades para la expresión verbal y no verbal de sentimientos y pensamientos.

Permita que el niño duerma junto con uno de los padres por un tiempo limitado.

Ofrezca oportunidades para expresar emociones a través del juego.

Permita la representación repetitiva del desastre a través de juegos fantasiosos, con la aclaración del padre o madre de familia sobre lo que realmente sucedió.

Niños en edad escolar: Anime la expresión verbal y la representación de sus experiencias mediante el juego.

Reanude las funciones normales tan pronto como sea posible, pero disminuya las expectativas rutinarias.

Brinde oportunidades para asumir tareas y responsabilidades estructuradas que no sean muy exigentes.

Propicie la actividad física.

⁴ Acciones para los derechos de los niños (ARC) *Working with Children – Revision Version 01/01*, www.savethechildren.ch

Responda preguntas sobre el desastre con franqueza y sencillez.
Evite el acceso de los niños a representaciones muy gráficas del suceso para no abrumarlos.
Reconozca sus propios temores ante los niños para facilitarles hablar sobre su desasosiego.

Adolescentes: Fomentar las discusiones de grupo con otros adolescentes y adultos es eficaz para reducir la sensación de aislamiento y para normalizar los sentimientos del niño.

Proporcione oportunidades para las actividades físicas (preferiblemente en grupo de compañeros) para ayudar a reducir la tensión.

Fomente la confianza en que recuperará su capacidad de concentración.

Reduzca las expectativas temporalmente sobre el nivel de desempeño en la escuela y el hogar.

Propicie la participación en las tareas de recuperación del hogar y la comunidad.

Motive la expresión verbal de sentimientos.

Anime a los adolescentes a mantener contacto con amigos y a reanudar sus actividades deportivas y sociales.

Anime la discusión de las experiencias del desastre con los compañeros y otras personas importantes para ellos.

Las discusiones de grupo son útiles para normalizar los sentimientos. Apoye la expresión saludable de los sentimientos agresivos; gritar contra la almohada, dar puñetazos a un saco de arena, caminar y correr

El trabajo con niños en un contexto cultural sensible

Un aspecto importante para la curación del trauma es comprender lo que ha sucedido y darle un significado. Haga un análisis de ello. Las creencias religiosas y espirituales pueden ayudar a comprender y hacer frente a las experiencias traumáticas. Algunas veces, los curanderos y los rituales tradicionales pueden ser de ayuda, al igual que la ideología política. Se podría optar por la terapia como una relación segura que ayude a comprender lo ocurrido. Sea cual fuere el enfoque escogido, debe reflejar el contexto de la sociedad afectada.

La ayuda debe basarse en enfoques comunitarios, considerando las tradiciones culturales y las conductas culturalmente adecuadas para afrontar lo sucedido.

Muchas sociedades tienen normas y tradiciones sobre la forma de expresar las emociones, por ejemplo, para algunas es vergonzoso que los hombres y los muchachos lloren. En ciertas sociedades, se considera irrespetuoso y hasta ofensivo que un foráneo pida a alguien hablar sobre sus experiencias dolorosas.

En algunas sociedades donde los niños viven en un contexto comunal, su sentido de identidad está autoinsertado en la comunidad. Se ha observado frecuentemente que en culturas colectivistas, la gente suele experimentar sucesos traumáticos no tanto en un sentido privado sino en una forma colectiva. Muchos sistemas de curación indígenas dan énfasis al contexto comunitario y a la dimensión espiritual.

La curación es “un proceso de transición hacia un mayor sentido, equilibrio, conectividad e integridad, tanto dentro del individuo como entre los individuos y su entorno”.

Muchos sistemas médicos no occidentales no distinguen entre el cuerpo, la mente y el ser. Las relaciones sociales se consideran un factor clave para la salud y la sensación de bienestar del individuo. Cuando se ayuda a los niños a manejar sus experiencias, es importante conocer su contexto cultural y apoyarse en él. Estas estrategias tradicionales son la base para todos los sistemas de apoyo.

Lecturas adicionales

Sitios web

Sitio de David Baldwin sobre traumas www.trauma-pages.com

National Center for PTSD. www.dartmouth.edu/dms/ptsd

Disaster Mental Health Institute. www.ncptsd.org

International Society for Traumatic Stress Studies (ISTSS). www.istss.org

National Hazard Center. www.colorado.edu/hazards/

Base de datos de PILOTS. ncptsd.org/research/pilots/index.html

Ehrenreich, John H. *Enfrentando el desastre*.

www.mhwwb.org/Enfrentando%20el%20desastre.pdf

Ehrenreich, John H. *Caring for Others, Caring for Yourself*.

www.mhwwb.org

Acciones para los derechos de los niños (ARC). www.savethechildren.net/arc/

Academy for Disaster Management Education Planning and Training.

www.disaster-management.info/

Organizaciones

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

17, Chemin des Crets

P.O. Box 372

1211 Ginebra 19

Suiza

tel. + 41-22-730 42 22

www.ifrc.org/sp/index.asp

UNICEF

3 UN Plaza

Nueva York

NY 10017

EE.UU.

www.unicef.org/spanish/

Organización Mundial de la Salud

División de Salud Mental

CH-1211 Ginebra 27

Suiza

www.who.int/es

6. EVALUACIÓN COMUNITARIA DE LAS NECESIDADES DE APOYO PSICOSOCIAL

Mito: “La moral comunitaria es muy baja en las zonas azotadas por desastres. Dado que las localidades afectadas por el desastre están llenas de gente irracional, desorganizada y desamparada así como de grupos inmovilizados, el futuro de tales comunidades parece desolador y dudoso.”

Realidad: Usualmente esperamos que la moral de las víctimas del desastre sea muy baja. Sin embargo, es más probable que la moral de la comunidad afectada por el desastre esté influenciada por el optimismo que devastada por la desesperación.

Este capítulo:

- ▶ Presenta herramientas para evaluar las necesidades de apoyo psicosocial de la comunidad.
- ▶ Da sugerencias sobre cómo reunir material preciso y completo.

Este capítulo no incluye una caja de herramientas por separado. El capítulo en sí es la herramienta.

Los miembros de la comunidad conocen mejor las necesidades de la comunidad.

Al comienzo de una situación de emergencia, es necesario evaluar las necesidades de apoyo psicosocial de la población afectada para permitir el planeamiento del programa. Hemos aprendido por la experiencia que la mayoría de las personas afectadas recupera su capacidad de funcionar en sus vidas diarias una vez su comunidad haya recuperado su estabilidad y sea capaz de desempeñar sus funciones típicas.

Tan pronto como la comunidad empieza a ofrecer escuelas para los niños y mercados para la alimentación, los sistemas normales de curación empiezan. Los padres de familia discuten sus preocupaciones en la escuela, los niños son menos sintomáticos, la información se comunica, el pesar se comparte en el mercado, y los estándares del comportamiento esperado empiezan a resurgir. Conocer las necesidades de la comunidad requiere que tengamos un entendimiento claro de la historia, de la situación presente y de los recursos disponibles en la comunidad.

La gente que conoce más las necesidades de la comunidad son sus propios miembros. La evaluación debe ser realizada por los miembros de la comunidad, con especial cuidado para asegurar que todos los subgrupos comunitarios estén representados en el equipo de evaluación (ancianos, mujeres, hombres, jóvenes, niños, tribus, iglesias, castas, etc.)

Luego de recabar la información, se deben priorizar las necesidades. Una vez más, los miembros de la comunidad deben guiar a los foráneos en este proceso. **Es perjudicial hacer cosas para una comunidad que la propia comunidad puede hacer por sí sola.** Después de realizada la evaluación, se puede determinar la necesidad de ayuda suplementaria que deberá traerse de afuera para asistir a la comunidad.

La evaluación de las necesidades debe hacerse en diferentes etapas del proyecto. Estas evaluaciones deberán realizarse cada seis meses y solamente será necesario incluir secciones que actualicen el estado de la población afectada, la situación actual incluyendo la situación política, sanitaria y económica, u otra información que pueda haber cambiado desde la primera evaluación. Estas evaluaciones adicionales sirven de base para actualizar los objetivos del programa y para determinar la continuidad o cese de la ayuda suplementaria externa.

Las siguientes preguntas resumen el tipo de información que se debe recabar en una evaluación psicosocial.

No todas las preguntas serán pertinentes para todas las situaciones. Sin embargo, entre más información se recabe, mejor será la prestación de servicios. Esta información también ahorrará tiempo y dinero.

Información general sobre la situación

- ▶ ¿Cuál es la situación actual que provoca la evaluación?
- ▶ ¿En qué situación geográfica y ambiental se desenvuelve?
- ▶ ¿Cuál es la historia de la zona que influye en los sucesos actuales?
- ▶ ¿Cuál es el ambiente político? Incluya los estilos administrativos locales, regionales y nacionales, y los conflictos pertinentes. Si ésta es una emergencia por conflicto, por favor describa detalladamente el conflicto incluyendo los eventos esperados.
- ▶ ¿Quiénes son los responsables formales e informales de la toma de decisiones? ¿Cómo participa la sociedad civil en este proceso?
- ▶ ¿Se esperan desplazamientos de la población? ¿Ya ocurrieron?
- ▶ ¿Cuál es la situación de seguridad? Incluya tipos y grados de violencia, y la ubicación de los posibles blancos, incluida la violencia basada en el género.
- ▶ ¿Cuáles son las necesidades básicas de supervivencia? Describa la situación:
 - Alimentos, cuestiones de suficiencia y distribución.
 - Agua, disponibilidad y calidad.
 - Albergue, disponibilidad, calidad, problemas.
 - Saneamiento, disponibilidad y calidad.
 - Morbilidad, incluidas las causas y la distribución por edad.
- ▶ ¿Cuál es la situación económica? ¿La gente puede encontrar trabajo? ¿Se excluye a algunos grupos de personas? ¿La riqueza está controlada por unos cuantos o por un grupo? ¿Cuáles son los diferentes grupos?
- ▶ ¿Cuál es la situación de los recursos educativos? ¿Para quiénes están disponibles? ¿Maestros? ¿Qué hace que la gente no asista a la escuela?
- ▶ ¿Cuál es el estado general de la comunidad? ¿La gente trabaja junta? ¿Hay diferentes tipos de sociedades? ¿Cuáles son sus fortalezas en la cultura? ¿Hay problemas crónicos que complican la situación?
- ▶ ¿Cuáles son los diversos problemas que señalan los diferentes grupos socioeconómicos? ¿Los que señalan las mujeres y los hombres?

Describa a la población afectada

- ▶ Estimados de población por edad, género y vulnerabilidad.
- ▶ Huérfanos, menores no acompañados, niños de la calle.
- ▶ Niños y adolescentes jefes de familia.
- ▶ Niños combatientes desmovilizados, ex combatientes, combatientes activos, ex “luchadores por la libertad”.
- ▶ Madres solteras.
- ▶ Sobrevivientes de tortura, violencia sexual.
- ▶ Viudas.
- ▶ Ancianos.
- ▶ Enfermos mentales crónicos: internados, con familias, o en otros lugares.
- ▶ Discapacitados físicos y con retraso en el desarrollo.
- ▶ Tamaño promedio de la unidad familiar.
- ▶ Composición étnica y lugar de origen de la población afectada.

- ▶ Ubicación de la población afectada. Tipo: campamentos, centros de paso, aldeas, pueblos sitiados. Entorno: rural, urbano, desierto, jungla, trópico. Accesibilidad: fácil, difícil, peligrosa, etc.
- ▶ Mapeo de las ubicaciones y número estimado de los diversos tipos de poblaciones afectadas.
- ▶ Ubicación y número de los que están viviendo con parientes, y gente local en zonas rurales y urbanas.

Necesidades de salud mental

Describe las experiencias de la población afectada.

En las crisis de conflictos armados:

- ▶ ¿Cuán repentino fue el desplazamiento?
- ▶ ¿Cuándo y cómo llegaron los refugiados a las actuales ubicaciones? ¿Qué han tenido que pasar?
- ▶ Matanzas, ejecuciones, desaparecidos.
- ▶ Violencia continua / diaria o acoso contra todos o algunos de los grupos (mujeres, grupos étnicos, grupos religiosos).
- ▶ Tortura.
- ▶ Violencia sexual contra adultos o niños.
- ▶ Violencia doméstica, incluido el abuso infantil.
- ▶ Ataques armados, ataque de artillería, bombardeos.
- ▶ Separación de las unidades familiares.
- ▶ Forzados a realizar actos de violencia contra sus propias familias, comunidades o naciones.
- ▶ Tipos de trastornos de los rituales culturales y sociales más importantes, de la estructura familiar y comunitaria.
- ▶ Raptos.
- ▶ Encarcelación, detención en campamentos correccionales o educativos, etc.

Durante desastres naturales:

- ▶ ¿Cuándo y cuán repentino fue el desastre? ¿Algún sistema de alarma?
- ▶ Separación de las unidades familiares.
- ▶ Testigo de la muerte de familiares, amigos, o identificación de cadáveres.
- ▶ Probabilidad de morir o de sufrir heridas graves, quedar atrapado esperando el rescate.
- ▶ Pérdida del hogar, sustento, ganado.
- ▶ Preocupación continua por la seguridad física.
- ▶ Extensión del desastre: aldeas completas perdidas, destrucción masiva.
- ▶ Demora en la llegada de la ayuda, muertes adicionales durante la espera.
- ▶ ¿Es ésta una repetición de otros desastres (inundaciones, hambruna, etc.)?

Desastres de desencadenamiento lento (hambruna, epidemia de sida, etc.):

- ▶ Testigo de la muerte de familiares, amigos, etc.
- ▶ Sensación de que la propia muerte es inevitable.
- ▶ Creencia de que la ayuda se distribuye desigualmente o que es retenida.

- ▶ Pérdida del hogar, sustento, ganado.
- ▶ Pérdida de la dignidad o estima por tener que mendigar o prostituirse para conseguir alimentos, etc.
- ▶ Impotencia debido a la naturaleza masiva del desastre.

Describa la situación actual

¿Cuáles son las cuestiones que repercuten en las necesidades y en la prestación de ayuda?

Estructuras sociales:

- ▶ Características de la comunidad antes y después de la emergencia: fortalezas y resistencia.
- ▶ Organización social: clanes, tribus, étnica, religiosa, vecindarios, etc.
- ▶ ¿Cuáles es el rol cultural de la mujer y del hombre?
- ▶ Estructura familiar: matrilineal, patrilineal, extendida, determinación de roles, estructura de vida, manejo de las finanzas, toma de decisiones, etc.
- ▶ Estructuras que mantienen normas culturales para los funerales, rituales de nacimiento, etc. (ancianos, grupos religiosos, etc.)
- ▶ Si ha habido desplazamiento de la población, ¿cuál es la relación entre la población anfitriona y los refugiados, históricamente y en el presente?
- ▶ Describa el flujo de información del gobierno sobre la emergencia, sobre los familiares desaparecidos, sobre la llegada de ayuda y cómo conseguirla, sobre seguridad y peligro.

Estructuras políticas:

- ▶ ¿Qué grupos políticos están luchando por el poder, utilizando la ayuda humanitaria para elevar su posición ante la comunidad?
- ▶ ¿Hay quienes se benefician de una resolución lenta del conflicto?
- ▶ ¿Todos tienen voz en el debate político?
- ▶ ¿Hay consecuencias negativas por tener una opinión discrepante?
- ▶ ¿Hay grupos sociales, asociaciones o partidos en surgimiento? Descríbalos.

Estructuras religiosas:

- ▶ ¿Cuál es la composición religiosa de la comunidad?
- ▶ ¿Qué papel cumple la religión o la vida espiritual en la vida diaria de la gente? ¿En los nacimientos, las muertes, etc.?
- ▶ ¿Cuál es la relación de los sacerdotes, imanes, monjes u otros religiosos con el resto de la comunidad?
- ▶ ¿Quiénes son los líderes religiosos en esta comunidad? ¿Cómo se les contacta?
- ▶ ¿La comunidad religiosa tiene capacidad y planes para ayudar en la respuesta a la emergencia?
- ▶ ¿Se han reanudado las prácticas religiosas desde el desastre?
- ▶ ¿Se planean rituales como respuesta al desastre? ¿Quiénes están incluidos en ellos?

- ▶ ¿Hay sanciones o tabúes sobre temas específicos, tradiciones, rituales o interacciones sociales (muerte, entierro, duelo, violación, actos de venganza, sexualidad, etc.)?
- ▶ ¿Las prácticas religiosas y espirituales de la población anfitriona son similares o están en conflicto con la población de refugiados? ¿Cómo están funcionando las cosas?
- ▶ ¿Hay ciertos conceptos religiosos sobre los desastres o la salud mental que los trabajadores psicosociales deban entender?

Estructuras socioeconómicas:

- ▶ ¿Cuál ha sido la fuente de ingresos de los sobrevivientes del desastre en el pasado? ¿De qué forma ha sido alterado?
- ▶ ¿Cuál es el estándar de vida de esta comunidad? ¿Cómo se compara con la economía nacional? ¿Cuál es la línea de pobreza?
- ▶ ¿Qué clase de producción y manejo de recursos existe a nivel familiar, de distrito o de campamento y nacional?
- ▶ ¿Quién se beneficia económicamente en el presente desastre?
- ▶ ¿Existe un sistema de capacitación, empleo o recursos que mantiene a los pobres trabajando por sueldos debajo de los estándares?
- ▶ ¿Cuál es la escala salarial para profesionales de la salud y salud mental, oficinistas, traductores, choferes, etc.? Esta información es necesaria para fines presupuestarios.

Instancias de poder:

- ▶ ¿A quién se debe consultar en la comunidad antes de iniciar un proyecto? Dirigentes formales o informales, incluidas las mujeres líderes.
- ▶ ¿Hay personas que tienen el poder de influir, cuya opinión tiene peso?
- ▶ ¿Quién tiene poder económico en la comunidad?
- ▶ ¿Existen rituales a seguir cuando uno se reúne con quienes tienen poder (compartir un café, una bebida, etc.)?

Normas culturales:

- ▶ En esta cultura, ¿prima el individuo o el grupo?
- ▶ ¿Cuándo hay conflictos, ¿cómo se expresan y cómo se resuelven? Existen rituales que indican que el conflicto ha concluido?
- ▶ ¿Si hay más de una cultura en la comunidad, ¿cómo funcionan juntas? ¿Tienen distintos roles? ¿Poder?
- ▶ ¿Cómo maneja la gente los desastres, el sufrimiento, la violencia?
- ▶ ¿Qué enseña la cultura sobre la organización de la familia, rol de los géneros, relaciones con extraños, mantenimiento de las tradiciones, etc.?
- ▶ ¿Cómo se expresan las emociones y pensamientos (por ejemplo, tristeza, enojo, felicidad, recelo, temor, actitudes, desacuerdo, intolerancia, prejuicio, etc.)?
- ▶ ¿Las personas piden ayuda o apoyo psicológico cuando lo necesitan? Si así fuera, ¿cómo los ve su comunidad?
- ▶ ¿Cómo trató o trata y consideró o considera la comunidad a la gente con enfermedades físicas y discapacidades?
- ▶ En el contexto actual, ¿hay alguna situación en la cual no se pueden practicar las tradiciones y los rituales? (Por ejemplo: en el caso de los

niños nacidos de una violación, de los desaparecidos, de aquellos que han sido enterrados camino al exilio o cuando se escondían).

Recursos disponibles en la comunidad para satisfacer las necesidades psicosociales.

- ▶ ¿Existe una oficina nacional de salud mental, políticas u organización de profesionales? ¿Existe un plan nacional para la respuesta al desastre? ¿Existen servicios basados en la comunidad? ¿Cómo se contacta a la persona a cargo?
- ▶ ¿Se realizaron otras evaluaciones de las necesidades de salud mental? ¿Quién las realizó y hay copias disponibles?
- ▶ ¿Quién está coordinando los servicios de salud mental en esta emergencia? ¿Cómo se les puede contactar? ¿Existen actualizaciones regulares de la situación cambiante?
- ▶ ¿La comunidad religiosa está respondiendo a la crisis? ¿Cómo se contacta a un equipo de apoyo? ¿Tienen a otras personas entrenadas en la atención pastoral que puedan ser movilizadas?
- ▶ ¿Existen profesionales capacitados entre las víctimas que puedan ser organizados para ayuda a su propia gente (maestros, trabajadores sociales, psicólogos, enfermeras, auxiliares de cuidados médicos en casa, pastores, curanderos tradicionales, etc.)?
- ▶ ¿Existen recursos físicos en la comunidad que puedan ser utilizados para llevar a cabo programas psicosociales (edificios, vehículos, libros, áreas de juego, fotocopiadoras, computadoras, etc.)?
- ▶ ¿Existen recursos ambientales disponibles (tierra, agua, bosques)?
- ▶ ¿Qué prácticas tradicionales de este grupo cultural podrían ayudarlos a pasar esta crisis (contactos familiares, actividades generadoras de ingresos, capacidad para organizarse en grupos de autoayuda, rituales de curación, etc.)?
- ▶ ¿Existen actualmente actividades educativas formales o informales?
- ▶ ¿Hay comunicación entre tribus, grupos políticos, étnicos, etc.? ¿Se aplica para la cooperación en proyectos mutuamente acordados?
- ▶ ¿La comunidad muestra cohesión y solidaridad o hay facciones que compiten entre sí?
- ▶ ¿Existen grupos de autoayuda en formación dentro de la comunidad de refugiados (mujeres que trabajan juntas para cuidar a sus familias, grupos de juego de niños, etc.)?

Conclusiones y recomendaciones

- ▶ Desde el punto de vista de la comunidad, ¿cuáles son los servicios psicosociales más necesarios para que su comunidad pueda funcionar de nuevo? Tome nota de qué grupo dentro de la comunidad hace tal o cual recomendación.
- ▶ ¿Qué esfuerzos locales para suministrar servicios a la comunidad pueden ser apoyados y/o ampliados?
- ▶ ¿Cuáles son las necesidades de capacitación para que la gente local pueda ayudar a su propia comunidad?

- ▶ ¿Qué se necesita para ayudar a las familias a cuidar a sus miembros (vivienda familiar, reunirse a la hora de las comidas, actividades para niños para que los padres puedan hacer trabajo legal)?
- ▶ ¿Qué recursos se necesitan para complementar los recursos disponibles?
- ▶ Proporcione una lista de los organismos participantes que pudieran convertirse en colaboradores.
- ▶ Describa los principales obstáculos, restricciones, riesgos, etc.
- ▶ Recomendaciones para prevenir la interrupción de los servicios locales debido a la competencia por el personal local capacitado.
- ▶ ¿Qué debe atenderse primero?

Lecturas adicionales

Véase el capítulo sobre Acciones para los derechos de los niños, Caja de herramientas del capítulo 7.

Pasaporte para integrar una perspectiva de género en los Programas de Emergencia (ASEG: Programa de Análisis Socioeconómico y de Género. FAO/PMA): www.fao.org/sd/seaga/downloads/Es/PassportEs.pdf

El Proyecto Esfera: www.sphereproject.org/index.php?lang=Spanish

7. BUENAS IDEAS PARA EL TRABAJO EN EL TERRENO

Este capítulo:

- ▶ Presenta posibilidades de programas para niños, adultos, ancianos y personas vulnerables.
- ▶ Detalla la información y comunicación en las comunidades afectadas.
- ▶ Resume los aspectos psicosociales en otros sectores de la ayuda humanitaria (Esfera): planificación del asentamiento, vivienda, ayuda alimentaria, agua y saneamiento, educación, atención de salud.

Caja de herramientas:

Contiene algunas sugerencias. Haga cambios. Use su propio material. Estos ejemplos son sólo un recordatorio, no la receta para un servicio psicosocial exitoso. Adáptelos a la situación real.

- ▶ Guiones de relajación: Ejercicio de relajación guiada y breve ejercicio de relajación muscular.
- ▶ Lista de suministros.
- ▶ Comunicación con niños angustiados (ARC)
- ▶ Identificación de sentimientos.
- ▶ Lista de ideas para juegos.
- ▶ Esquema de servicios psicosociales

Posibilidades del programa

El objetivo de los programas psicosociales es restaurar el funcionamiento del individuo y de la comunidad a un nivel al menos equivalente al nivel previo a la crisis. La gama de programas psicosociales necesarios para alcanzar este amplio objetivo es bastante grande. Muchos factores contribuyen a restaurar la salud de las personas y las comunidades y nosotros apoyamos este proceso de curación de muchas maneras.

Los siguientes ejemplos de programas se dan para ampliar la imaginación del equipo de planeamiento del programa. La utilidad de estos programas se debe determinar mediante la evaluación de las necesidades y fortalezas de la población local.

Antes de comenzar con el proceso de planeamiento se deberá realizar una “Evaluación rápida de las necesidades psicosociales”. Esta información podría ya estar disponible a través de la oficina de la OMS. También es necesario saber qué están haciendo las otras ONG para evitar la duplicación de tareas y para aprovechar mutuamente las fortalezas de cada cual.

Cada desastre es diferente y requiere una variedad diferente de programas. Además, cada cultura es única y tiene sus propias fortalezas que apoyan a su gente. Es esencial reconocer las características y fortalezas culturales y que éstas apoyen el desarrollo de los programas. La población local debe participar en los procesos de planeamiento, puesta en práctica y evaluación del trabajo psicosocial. Este proceso basado en la comunidad es parte de la curación.

En cada desastre, hay varias etapas diferentes que determinan el tipo de servicios que se debe brindar. Estas etapas se pueden describir como:

- ▶ Etapa de emergencia aguda – establecimiento de seguridad.
- ▶ Etapa de emergencia no aguda – establecimiento de seguridad, estabilización del restablecimiento de la comunidad y el duelo por la pérdida de seres queridos.
- ▶ Etapa de desarrollo – restauración de la confianza, restablecimiento de la identidad social, sociedad civil.

Programación para los niños

Educación:

- ▶ Educación primaria para todos los niños mayores de 5 años.
- ▶ Programa de estimulación preescolar y de la primera infancia.
- ▶ Escuela móvil para llevar educación a las zonas sin instalaciones escolares.
- ▶ Educación vocacional para adolescentes y niños jefes de familia.
- ▶ Educación para resolución de conflictos y educación para la mediación entre compañeros.
- ▶ Educación agrícola.

- ▶ Educación ambiental.
- ▶ Programas de educación cultural (enseñanza de música local, danza, tradiciones)
- ▶ Enseñanza de un segundo idioma.
- ▶ Concienciación sobre minas antipersonales.

Programación para ayudar a estabilizar y desarrollar rutinas:

- ▶ Cuidado de niños durante desastres.
- ▶ Equipos de recreación para niños.
- ▶ Celebración de feriados.
- ▶ Programa de manualidades y arte.
- ▶ Hora de cine.
- ▶ Ligas deportivas.
- ▶ Horas para cuentos y recreación programadas con regularidad.
- ▶ Establecimiento de horarios regulares de alimentación, sueño y escuela.

Ayuda para retornar al funcionamiento “normal”:

- ▶ Restablecimiento de funciones familiares –comidas en familia, tareas familiares.
- ▶ Apoyo de la autoridad paterna y la enseñanza a sus niños.
- ▶ Grupo de artes expresivas – relato de nuestras historias.
- ▶ Grupos de apoyo y educación para aprender a manejar los sentimientos intensos.
- ▶ Centro de aflicción para apoyar y normalizar el proceso de duelo.

Desarrollo comunitario:

- ▶ Establezca clubes de ayudantes como patrullas para recoger la basura o ayudantes para acarrear agua para los ancianos.
- ▶ Apoye la práctica de costumbres locales.
- ▶ Capacite a niños en la mediación entre compañeros.
- ▶ Apoye el establecimiento de comunidades de culto o la educación religiosa.
- ▶ Establezca grupos o equipos de juego que incluyan a los huérfanos u otros marginados.
- ▶ Considere el fomento de la paz a través de las artes escénicas.

Vida espiritual:

- ▶ Haga que la educación religiosa esté disponible para las familias que deseen participar.
- ▶ Organice clases de Biblia o campamentos vacacionales para la enseñanza informal.

Programas para quemar energías:

- ▶ Ligas deportivas.
- ▶ Parques infantiles – espacios de juego seguros (UNICEF).
- ▶ Oportunidades de recreación general.
- ▶ Viajes de aventura (al zoológico, a la playa, etc.).

Servicios médicos:

- ▶ Consultorios para el chequeo de bebés sanos, para la detección.
- ▶ Programas de vacunación.
- ▶ Educación escolar sobre salud.
- ▶ Yoga simple.
- ▶ Masajes.

Servicios legales:

- ▶ Facilite el contacto con la Cruz Roja para reunir a las familias.
- ▶ Facilite el contacto con ACNUR para los niños en busca de asilo o inmigración.
- ▶ Apoye la protección de los derechos humanos.

VIH y sida:

- ▶ Proporcione información. Integre ésta con las actividades de otros programas siempre que sea posible.

Programación para adultos

Educación:

- ▶ Educación de alfabetización básica.
- ▶ Capacitación vocacional.
- ▶ Clases de un segundo idioma (inglés, portugués, francés, español u otro).
- ▶ Agricultura sostenible.
- ▶ Derechos humanos y violencia doméstica.
- ▶ Salud y saneamiento.
- ▶ Educación sexual y de salud reproductiva.
- ▶ Educación para el trauma basado en la comunidad.
- ▶ Información para los padres sobre cómo ayudar a sus hijos con el trauma.
- ▶ Capacitación de personas como consejeros de trauma comunitario.
- ▶ Información sobre cómo conseguir ayuda para reconstruir y comenzar sus vidas de nuevo.
- ▶ Concienciación sobre minas antipersonales.

Estabilización y rutina:

- ▶ Programe visitas clínicas de rutina.
- ▶ Programe el lavado de ropa en el área de lavado comunitaria.
- ▶ Restablezca las rutinas familiares.
- ▶ Establezca grupos de apoyo de mujeres.

Retorno a la normalidad:

- ▶ Preparación de alimentos en familia.
- ▶ Esfuerzos de reunificación familiar a través de la Cruz Roja.
- ▶ Calendario escolar para los niños.
- ▶ Curación del trauma y reconciliación.
- ▶ Fomento de la paz a través de teatro y las artes.

Desarrollo comunitario:

- ▶ Establezca minivecindarios entre las poblaciones de desplazados.
- ▶ Desarrolle centros de información comunitarios.
- ▶ Establezca lugares de encuentro (cafeterías, mercado, etc.)
- ▶ Fomente actividades culturales.
- ▶ Establezca un programa de radio con información, entretenimiento y educación.
- ▶ Cree un fondo comunitario para préstamos pequeños manejado por mujeres.
- ▶ Organice grupos para solución de problemas.
- ▶ Fomente grupos sociales.

Vida espiritual:

- ▶ Ponga a disposición rituales que sigan las tradiciones locales para afrontar las consecuencias del desastre.
- ▶ Facilite el culto utilizando las tradiciones locales.
- ▶ Facilite el acceso a los líderes religiosos.
- ▶ Fomente la educación religiosa voluntaria.

Liberación de energía:

- ▶ Actividades deportivas.
- ▶ Danza y canto.
- ▶ Yoga.
- ▶ Masajes.
- ▶ Ejercicios de respiración.

Servicios médicos:

- ▶ Consultorio ginecológico.
- ▶ Atención de salud continua.

Servicios legales:

- ▶ Contacto con ACNUR para información sobre inmigración o asilo.
- ▶ Acceso a personas que recopilan información para la Corte Penal Internacional.
- ▶ Información sobre derechos legales y procesos judiciales disponibles para ellos.

VIH y sida

- ▶ Integre la información sobre VIH y sida en las actividades del programa, cuando sea posible.
- ▶ Establezca programas sobre cómo vivir con el sida, apoye a los voluntarios que prestan cuidados.

Programación para los ancianos

Educación:

- ▶ Reclute a refugiados mayores para enseñar la historia cultural.
- ▶ Reclute a personas mayores para contar cuentos.

- ▶ Facilite los servicios para ayudar a los ancianos a restablecer sus vidas.
- ▶ Proporcione información sobre el desarrollo de pequeños negocios.
- ▶ Proporcione información sobre el trauma y sus efectos.
- ▶ Capacite a personas como consejeros de trauma comunitario.

Estabilización y rutinas:

- ▶ Programe horarios de comidas y comidas en grupo para gente que vive sola.
- ▶ Programe horarios de las actividades para ayudar a organizar el día.
- ▶ Junte en parejas a ciudadanos mayores para que escuchen, ayuden con tareas físicas, defiendan causas.

Retorno a la normalidad:

- ▶ Proporcione equipos de trabajo o cocina especialmente para quienes viven solos.
- ▶ Considere la jardinería comunitaria.
- ▶ Establezca minivecindarios con familias y abuelos adoptivos.
- ▶ Establezca programas de curación del trauma y reconciliación

Desarrollo comunitario:

- ▶ Funde un periódico local.
- ▶ Desarrolle un programa de radio con información, entretenimiento y educación.
- ▶ Designe a una persona mayor como encargada de transmitir información a quienes no tienen radio.
- ▶ Enseñe tradiciones culturales y música.
- ▶ Restablezca los sistemas tradicionales de justicia en la comunidad.
- ▶ Proporcione un lugar para que la gente se reúna a conversar, jugar damas, ajedrez, backgammon, o juegos locales.

Vida espiritual:

- ▶ Proporcione rituales que sigan las tradiciones locales para afrontar las consecuencias del desastre.
- ▶ Facilite el culto siguiendo las tradiciones locales.
- ▶ Facilite el acceso voluntario a los líderes religiosos.

Servicios médicos:

- ▶ Atención médica de rutina.
- ▶ Servicios de asistencia en los hogares (voluntarios comunitarios).
- ▶ Comidas en grupo cuando sea necesario.
- ▶ Ayuda con el transporte cuando sea necesario.
- ▶ Masajes.
- ▶ Yoga.
- ▶ Tai Chi.

Servicios legales:

- ▶ Apoyo a los sistemas tradicionales de justicia dentro de la comunidad.
- ▶ Facilite la información sobre procesos judiciales.

VIH y sida:

- ▶ Integre información sobre VIH y sida en las actividades del programa, cuando sea posible.
- ▶ Establezca programas sobre cómo vivir con el sida, apoye a los ayudantes voluntarios.

Programación para personas vulnerables desde el punto de vista médico y psicológico

Educación:

- ▶ Ejecute cualquiera de los programas anteriores según proceda.
- ▶ Proporcione capacitación para aumentar la comprensión de la emergencia y su impacto en este grupo.
- ▶ Fomente la capacidad de atenderse solos y de manejar los síntomas de su enfermedad.

Estabilización:

- ▶ Establezca rutinas regulares de consultas con médicos u otros profesionales.
- ▶ Establezca servicios de asistencia en los hogares (voluntarios comunitarios).
- ▶ Establezca rutinas diarias y espacios seguros.
- ▶ Establezca personal estable para la prestación de cuidados y proporcione comidas, lugares y rutinas conocidas.

Retorno a la normalidad:

- ▶ Considere la reubicación en instalaciones a más largo plazo tan pronto como sea posible.
- ▶ Aumente el grado de poder atenderse a sí mismo según proceda.

Desarrollo comunitario:

- ▶ Incluya a los vulnerables en las actividades comunitarias cuando sea posible (noches de cine).
- ▶ Mantenga a los vulnerables con sus propias familias cuando sea posible y aconsejable, o en un grupo estable.

Vida espiritual:

- ▶ Facilite el acceso a líderes espirituales de su propia tradición. Esto es importante para abordar las preguntas.
- ▶ Respete los rituales de cada tradición.

Servicios médicos:

- ▶ Proporcione servicios médicos y psiquiátricos regulares.
- ▶ Si no hay servicios disponibles, traslade a la gente *con sus familias* para reducir el trauma.
- ▶ Vigile y evalúe la calidad de los servicios.

Servicios legales:

- ▶ Facilite el acceso a ACNUR y a la OMS.
- ▶ Considere la evacuación médica a través de ACNUR cuando proceda.

VIH y sida:

- ▶ Integre la información sobre VIH y sida en las actividades del programa, cuando sea posible.
- ▶ Establezca programas sobre cómo vivir con el sida, apoye a los ayudantes voluntarios.

Información y comunicación

La información, la comunicación y la documentación son elementos importantes para afrontar un desastre o un conflicto complejo. Estar informado y ser capaz de comunicarse dan la oportunidad de manejar los sentimientos. También proporcionan seguridad, identidad e indicios de esperanza.

Presentación

La información sobre los SPS (servicios psicosociales) y sus objetivos debería darse a:

- ▶ el personal
- ▶ las autoridades
- ▶ las redes de contactos
- ▶ los beneficiarios

Prepare materiales que presenten el SPS, sus objetivos, su organización y el personal. Incluya información de contacto. Hágalo en tabloncitos de anuncios, volantes, tarjetas y sitios web.

La información sobre la situación general y las rutinas regulares se deberá dar al personal y a los beneficiarios.

Ubique a la organización que está realizando programas de rastreo para las familias que han sido separadas.

Información

Determine qué organismos y redes de contactos trabajan con información y comunicación. En muchas organizaciones hay ONG que trabajan con la finalidad de coordinar la información en casos de desastre o conflicto.

Organice estructuras donde los beneficiarios y otros puedan reunirse con los representantes de los SPS en forma regular.

Organice el acceso del personal y los beneficiarios a la información pública en los medios de comunicación (TV, radio, Internet, periódicos y revistas).

Comunicación

Averigüe quienes pueden ser voceros para transmitir la información. Los voceros deben representar a los diferentes integrantes de la comunidad (por ejemplo, líderes comunitarios, mujeres, hombres, ancianos, jóvenes y otras formas de representantes).

Establezca puntos de información (tabloncitos de anuncios, lugares de encuentro, centros de comunicación y de computación). Dote a los puntos de información de materiales y recursos para la comunicación (papel, lapiceros, tizas, computadoras, cámaras). Haga que los beneficiarios sean responsables del manejo de los puntos de información.

Cuando sea posible, establezca comunicación con el mundo exterior (comunidades, familias, amigos, autoridades). Utilice el servicio postal, teléfonos, correo electrónico.

Documentación

La participación del personal y los beneficiarios en la documentación de la situación es parte de hacer frente al trauma.

Aspectos psicosociales en otros sectores de la ayuda humanitaria

Ayuda alimentaria

En las situaciones de emergencia no se puede subestimar la importancia de contar con una cantidad y calidad adecuada de alimentos. El acceso a los alimentos tiene gran prioridad. La insuficiencia de alimentos puede disminuir la eficacia de las demás intervenciones humanitarias. Según lo señala el Proyecto Esfera: “El objetivo de los programas de ayuda alimentaria, como el de los otros sectores, surge de un objetivo más amplio que es la piedra angular de las prácticas humanitarias. Este objetivo es aliviar el sufrimiento humano provocado por calamidades o conflictos, mediante la protección de la vida con dignidad, de formas que apoyen la recuperación duradera.”

Para evitar hacer más daño que bien es importante analizar detenidamente la situación para obtener una visión clara de toda la situación. Es importante analizar las razones detrás de la escasez de alimentos, la mejor forma de acceder al suministro de alimentos y de analizar la población de la comunidad:

- ▶ ¿Ha cambiado el tamaño de las familias debido a la emergencia?
- ▶ ¿Ha cambiado el equilibrio de género?
- ▶ ¿Ha cambiado el equilibrio de las generaciones?
- ▶ ¿Hay necesidades nutricionales especiales? Tenga en cuenta a los niños severamente desnutridos, las mujeres embarazadas, las mujeres lactantes, las personas con VIH y sida, los ancianos y la gente contagiada.

La inscripción para el programa de ayuda alimentaria debe hacerse en forma transparente, informando a toda la comunidad sobre los criterios de la inscripción. También es importante que la comunidad reciba información clara sobre cuál es el grupo de trabajadores humanitarios responsable de la inscripción para recibir alimentos. La gente necesita saber por qué ha sido escogida para realizar esta tarea. Si esto no se explica claramente, existe el riesgo de causar conflictos en la comunidad.

La gente inscrita en el programa debe obtener información clara sobre:

- ▶ Las condiciones del programa.
- ▶ Las cantidades de alimentos que serán distribuidas.
- ▶ Las clases de alimentos que recibirán.

- ▶ Con qué frecuencia se distribuirán los alimentos.
- ▶ Durante cuánto tiempo se suministrará la ayuda alimentaria.

Comprender esta información ayuda a la gente a planificar, les da la sensación de seguridad, y reduce el nivel de ansiedad entre los beneficiarios. También puede aumentar las iniciativas para encontrar soluciones alternativas para asegurar el sustento de las familias. De ser posible, se debe alentar las formas alternativas de conseguir alimentos.

Utilice la distribución de alimentos como una oportunidad para enseñar y diseminar información. Asegúrese de que estas oportunidades no se utilicen para fines de propaganda religiosa o política (véase el Código de Conducta, capítulo 3).

La participación de los propios damnificados en la operación tiene gran importancia. Involucrarlos eleva su sentimiento de dignidad. Puede fomentar la creatividad y aumentar la iniciativa personal.

Planificación de asentamientos y viviendas

La vivienda es una de las necesidades más importantes en la etapa inicial de una emergencia. No solo aumenta la resistencia a enfermedades y la protección del entorno, sino que mantiene la dignidad humana y sostiene la vida familiar y comunitaria en circunstancias difíciles. Por esta razón, la vivienda es de gran importancia psicosocial.

Muchos de estos aspectos están incluidos en las “Normas mínimas para la planificación de asentamientos y refugios” del Proyecto Esfera, que señalan los siguientes propósitos:

- ▶ Satisfacer las necesidades físicas de los individuos, familias y comunidades de un espacio para vivir cómodo, a salvo y seguro.
- ▶ Satisfacer sus necesidades sociales primarias, incorporando en el proceso tanta autosuficiencia y autogestión como sea posible.
- ▶ Las intervenciones deben ser concebidas y realizadas de forma tal que minimice cualquier impacto negativo en la población anfitriona o en el medio ambiente.

Es sumamente importante enfatizar la importancia de involucrar a los desplazados en la planificación del asentamiento y cumplir con las normas mínimas del Proyecto Esfera para fortalecer a quienes han sido afectados. Esto también los ayuda a asumir la responsabilidad de su propia situación.

Se debe prestar especial atención a las mujeres y niños para garantizar su seguridad. También es importante recordar el equilibrio de género entre los empleados del campamento.

Cuando se planifique el asentamiento es importante tener en mente la necesidad de zonas de juego para los niños. Estas zonas aumentan su capacidad para enfrentar el ambiente estresante.

Es importante proporcionar un espacio para el culto. Sea consciente de las religiones representadas en el campamento y considere las necesidades específicas de cada una de ellas. Utilice a la gente para planificar también estas necesidades.

Si los desplazados tienen varias diferencias étnicas, políticas o religiosas, éstas pueden generar conflictos en un campamento. Es importante discutir cómo manejar estas diferencias. Las discusiones ayudarán a que la gente se sienta más cómoda y segura. Es importante utilizar a la gente como recursos. Ellos podrían tener excelentes soluciones a muchos problemas.

Agua y saneamiento

Durante una intervención de emergencia, el respeto a la dignidad y seguridad de la gente es de suma importancia. También es esencial respetar la cultura y las tradiciones. Una buena manera de atender estas necesidades es involucrando a la gente en la planificación y en las actividades. Muy a menudo, en situaciones de campamento las mujeres dirigen la mayoría de los hogares. Esto significa que ellas tendrán una carga de trabajo pesada y deben asumir muchas responsabilidades. La ubicación de las fuentes de agua, sanitarios, duchas y lavaderos debe considerar las necesidades y la seguridad de la gente que las utiliza. Los lugares aislados han proporcionado oportunidades para la violencia, especialmente contra mujeres y niños.

Educación

La educación ayuda a promover la autonomía de la gente para determinar su propio futuro. La educación es primordial para la programación psicosocial. La educación para todos los niños es básica. La educación para adultos en las áreas de alfabetización y vocacional es importante.

La educación básica para niños debe establecerse tan pronto como sea posible después del inicio de una emergencia. El establecimiento de un horario familiar y la instauración de la escuela tienen un efecto calmante para toda la comunidad. A los niños les ayuda en su adaptación psicológica al desastre, promueve la adaptación social, distribuye información básica que podría salvar vidas y facilita el desarrollo de aptitudes académicas básicas. La participación de los niños en la escuela permite a los padres de familia dedicar su tiempo a las necesidades de supervivencia de la familia.

La educación primaria para niños debe coordinarse con el Ministerio de Educación del país de origen de los refugiados. Esto facilitará su reintegración cuando regresen a sus comunidades originarias. La coordinación con el Ministerio de Educación del país donde se encuentran los refugiados también puede ser beneficiosa. Los maestros para la población de refugiados deben provenir de la propia población de refugiados, siempre que sea posible. Esto facilita la transición entre la enseñanza previa y la futura en país de origen de los estudiantes. Utilizar maestros de la población de refugiados ayuda a disipar parte de la impotencia que prevalece después de un desastre. Esta impotencia socava el proceso de recuperación.

Las actividades educativas pueden empezar de modo informal mediante la formación de grupos de actividades, la transmisión de información cultural, la música, el teatro y las actividades recreativas. Mientras se llevan a cabo estas actividades, un equipo de trabajadores que incluya personal psicosocial y refugiados puede recopilar material curricular, libros y otros materiales. Estos materiales, disponibles en UNICEF y el Ministerio de Educación, ayudarán a asegurar la uniformidad del programa escolar. Desarrolle un mecanismo para documentar el trabajo académico del estudiante. Esto asegurará que su trabajo sea aceptado por su escuela de origen.

La educación para adultos también es prioritaria. Es común que las personas deban asumir nuevas funciones y responsabilidades luego de una emergencia. El aprendizaje de nuevas habilidades les permite recuperarse de la emergencia. Las siguientes son oportunidades educativas que se podrían ofrecer a los adultos en el período posterior al desastre. Esto es especialmente importante si hay un período de espera antes de que la gente pueda retornar a sus hogares.

- ▶ Alfabetización básica y aritmética.
- ▶ Educación reproductiva, educación sobre VIH y sida.
- ▶ Capacitación para la generación de ingresos (sastrería, conocimientos básicos de computación, etc.).
- ▶ Enseñanza de un segundo idioma como inglés, portugués, francés, español.
- ▶ Agricultura sostenible.
- ▶ Higiene básica y saneamiento.
- ▶ Conocimientos básicos de enfermería (en especial donde prevalece el sida).
- ▶ Desarrollo infantil.
- ▶ Concienciación sobre minas antipersonales.
- ▶ Cómo solicitar ayuda.

La educación para los adultos debe reflejar las aptitudes que necesitan los beneficiarios para restablecer su vida comunitaria. En la medida de lo posible, se debe dar cabida a los cambios en las cabezas de familia, los cambios en los ingresos y las estructuras comunitarias nuevas. Se debe utilizar a capacitadores que sean parte de la población de refugiados para fortalecer la capacidad local. Es posible que se soliciten voluntarios tanto de las comunidades locales como de los países donantes.

La educación para adultos y niños debe coordinarse con otras ONG que estén trabajando en la zona. A menudo ya se están ofreciendo programas similares y la colaboración permite atender a más personas a un menor costo.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

Aquí les damos algunas sugerencias. Realice los cambios que sean necesarios. Utilice su propio material. Estos ejemplos son más que nada un recordatorio y no una receta para el éxito del servicio psicosocial. Adáptelos a la situación en el terreno.

> GUIONES DE RELAJACIÓN <

Ejercicios de relajación guiados

El siguiente guión para un ejercicio de relajación combina la respiración y la relajación muscular. Debe ser leído al cliente con voz calmada y baja, dándole tiempo para inhalar y contener la respiración, exhalar lentamente y tensar y luego relajar sus músculos lentamente, como se indica en el guión.

Cierre los ojos y póngase en una posición cómoda. Si lo necesita, puede hacer ajustes ahora o durante el proceso. Los movimientos calmados no perturbarán su relajación.

Ayude a su cuerpo a empezar a relajarse respirando lenta y profundamente. Inhale profundamente ahora. Contenga la respiración y cuente en silencio hasta tres, o cinco, o diez. Contenga la respiración durante el tiempo que le resulte cómodo. Luego exhale de forma suave y tranquila. Inhale nuevamente y contenga la respiración por unos cuantos segundos... y cuando esté listo, exhale una vez más. Mientras exhala, imagine que está exhalando la tensión de su cuerpo por la nariz y la boca, sacando la tensión mientras exhala. Hágalo de nuevo, inhalando lentamente... conteniendo la respiración... y exhalando.

Ahora le enseñaré un método fácil de relajación. Cierre ambas manos formando puño... ciérrelas fuerte ... tan fuerte que pueda sentir la tensión en sus antebrazos. Ahora ábralas de repente... Note la sensación de relajamiento que fluye hacia arriba por sus brazos... Empuñe ambas manos nuevamente... y de repente ábralas. De nuevo note la sensación de relajamiento en sus brazos... Deje que su mente traslade esta sensación de relajación muscular hacia arriba de sus brazos... por sus hombros... hacia su pecho... su estómago... sus caderas. Continúe enfocándose en esta sensación de relajación, trasladándola hacia sus muslos... por sus rodillas... sus pantorrillas... sus tobillos y pies... Ahora deje que esta sensación cómoda se traslade desde sus hombros hacia su cuello... su mandíbula, su frente y su cuero cabelludo... Inhale profundamente, y mientras exhala, relájese aún más profundamente.. Puede ahondar su relajación repitiendo este ejercicio. [Regrese al lugar marcado con un asterisco (*) y repita esta sección una segunda vez].

Como se sienta ahora está muy bien. Mientras más se relaje y se sienta cómodo, cada vez que exhale usted irá pasando a un estado de comodidad aún más profundo... seguro y sereno... Cuando se relaje, como lo está ahora, puede pensar más claramente o simplemente permitirse disfrutar de las sensaciones de comodidad, serenidad, y tranquilidad. Como resultado de esta relajación, usted podrá sentirse luego más alerta y con más energías... Podrá disfrutar de una

mayor sensación de confianza personal y control sobre cómo se siente, lo que piensa y lo que cree. Se podrá sentir más calmado, más cómodo, más tranquilo, y más en control de lo que es importante para usted...

Cuando esté listo, abra los ojos. Se podrá sentir alerta, o calmado, o tener las sensaciones que sean significativas para usted en este momento. Al abrir los ojos, quizás querrá estirarse y encogerse suavemente, como si estuviera despertándose de una siesta maravillosa.

Ejercicio breve de relajación muscular

El siguiente es un ejercicio de respiración y relajación muscular para lograr una rápida relajación. No debe usarse hasta que el cliente sea capaz de realizar adecuadamente la anterior versión más larga. Al igual que el guión más largo, éste debe leerse con voz calmada y pausada, dando tiempo a que el cliente siga las instrucciones.

Respire dos o tres veces profundamente. Cada vez, contenga la respiración durante algunos segundos, luego exhale lentamente concentrándose en la sensación de que el aire está saliendo de su cuerpo... Ahora apriete ambos puños, y tense sus antebrazos y bíceps... Mantenga la tensión durante cinco o seis segundos... Ahora relaje los músculos. Cuando suelte la tensión, hágalo súbitamente, como si estuviera apagando una luz... Concéntrese en las sensaciones de relajación en sus brazos durante 15 ó 20 segundos... Ahora tense los músculos de su cara y apriete la mandíbula... Manténgase así durante 5 ó 6 segundos... ahora relájese y concéntrese en la relajación durante 15 ó 20 segundos. Ahora arquee su espalda y empuje hacia afuera el estómago mientras inhala profundamente... Aguante... y relájese... Ahora tense sus muslos, pantorrillas y nalgas... Aguante... y ahora relájese. Concéntrese en las sensaciones de relajación por todo su cuerpo, respirando lenta y profundamente.

En el caso de ancianos o personas que no tienen capacidad física, sería mejor que hagan los ejercicios de relajación sin tensar el cuerpo.

➤ LISTA DE MATERIALES PARA PROGRAMAS PSICOSOCIALES <

Lista de materiales, con artículos y utensilios prácticos que se puede agregar a la caja de herramientas. Los artículos normales se pueden traer de la casa.

Oficina:

- ▶ Computadoras (portátiles, agendas electrónicas) con acceso a Internet e impresoras.
- ▶ Fotocopiadoras.
- ▶ Teléfonos fijos y celulares, para el personal y los clientes.
- ▶ Rotafolio o pizarrón con caballete, marcadores.
- ▶ Papel y bolígrafos.

Atención:

- ▶ Pañuelos de papel.
- ▶ Espacio para conversaciones privadas.
- ▶ Hojas o folletos informativos para entregar a los clientes sobre reacciones normales.
- ▶ Medicamentos, sedantes, antipsicóticos si hay personal disponible para recetar y vigilar su uso.

Social y recreativo:

- ▶ Ajedrez, damas, dominós.
- ▶ Pelotas, tizas.
- ▶ Papel y marcadores.

Educación:

- ▶ “Escuela en una caja” (UNICEF)
- ▶ Rotafolio o pizarrón con caballete, marcadores.
- ▶ Papel, bolígrafos y lápices.
- ▶ Equipos para la capacitación de adultos – a solicitud sujeto a posibilidades (suministros para salón de belleza, computadoras, máquinas de coser, etc.).

Vida espiritual:

- ▶ Investigue las necesidades locales incluidos los líderes religiosos.

Atención médica:

- ▶ Suministros clínicos básicos (especialmente para el personal).

> COMUNICACIÓN CON NIÑOS ANGUSTIADOS (ARC⁵)

- 1. Permita que el niño marque el paso.** No debe forzarse a los niños a discutir o revelar experiencias y la iniciativa siempre debe venir del niño. Permita que el niño marque el paso de la entrevista y anote las señales no verbales que indiquen cuando el niño no desea continuar. Podría ser necesario parar la entrevista, o si es crítico encontrar información, hacer una pausa y continuar después.
- 2. Dedique al niño el tiempo adecuado.** No espere que él o ella revele toda la historia en una sesión: muy a menudo lo mejor para el niño es revelar poco a poco sus memorias dolorosas. No se apresure a llenar los espacios de silencio. Éstos pueden ofrecer un espacio importante para la reflexión tranquila.
- 3. Ofrezca apoyo emocional y ánimo al niño,** en la forma que sea apropiada a la cultura del niño y a su etapa de desarrollo.
- 4. Acepte las emociones del niño, como la culpa y el enojo,** aún si a usted le parecen reacciones ilógicas frente al suceso. Hablar sobre experiencias dolorosas permitiría al niño verlas desde otra perspectiva, por ejemplo, librarse de la sensación de responsabilidad por lo sucedido. Hablar sobre los hechos que causaron el abandono del niño, por ejemplo, le permitiría comprender la situación que afrontaron sus padres y esto le permitiría librarse de los sentimientos de enojo y amargura. Por lo general es útil expresar al niño que los sentimientos que está experimentando son bastantes normales y comprensibles.
- 5. Nunca le dé falsas esperanzas.** Por ejemplo, decirle a un niño separado de su familia que “pronto encontraremos a tus padres” crea expectativas, que si no se cumplen, pueden aumentar la soledad del niño y la falta de confianza en los adultos. Casi siempre es preferible ayudar al niño a afrontar la realidad de su situación que evitarla, si esto se hace en una atmósfera de confianza y apoyo.
- 6. Hablar sobre situaciones difíciles podría permitir al niño encontrar sus propias soluciones,** especialmente en el caso de niños mayores y adolescentes. Simplemente escucharlos con atención y dándoles apoyo puede resultar sumamente útil. Cuando los jóvenes por sí solos toman sus propias decisiones (esto también vale para los adultos), suele ser más satisfactorio que si un adulto les aconseja qué hacer. Por ejemplo, sería más útil para un niño separado de su familia que no asiste a la escuela hablar acerca de su situación y discutir las ventajas y desventajas de asistir a la escuela que simplemente escuchar a un adulto aconsejarle que lo haga.
- 7. Algunas veces es necesario permitir la regresión.** La regresión es un retorno a un comportamiento típico de niños de menor edad. Por ejemplo, los niños y los adolescentes podrían necesitar atención personal, afecto y contacto

⁵ Acciones para los Derechos de los Niños (ARC, por su sigla en inglés), www.savethechildren.net/arc/LatinAmerica.html

físico más característico de niños de menor edad para poder superar sus problemas emocionales.

Cómo actuar frente al niño poco comunicativo

¿Cuál es el problema, confianza en el adulto o el problema radica en el propio niño? Determine las posibles razones.

- ▶ ¿El adulto está esperando que el niño le haga confidencias antes de establecer una confianza mutua?
- ▶ ¿Se le ha explicado al niño el papel del adulto y el propósito de la entrevista?
- ▶ ¿El niño no entiende muy bien el idioma que se está utilizando?
- ▶ ¿El adulto se siente incómodo o abochornado por el silencio o por las emociones del niño, o está hablando demasiado o respondiendo de una forma que el niño percibe como una crítica?
- ▶ ¿Las experiencias del niño le traen al adulto recuerdos dolorosos de sus propias experiencias con los cuales está batallando?

Si el motivo de la mala comunicación probablemente se encuentra en el niño, los siguientes pasos podrían ayudar a desbloquear la comunicación.

- ▶ Sea paciente y déle tiempo para crear la confianza. Transmítale muchos mensajes positivos de aprecio y aceptación.
- ▶ Utilice juegos, actividades, dibujo, escritura, paseos, etc. para ayudar a desarrollar la confianza y abrir canales de comunicación.
- ▶ Averigüe más sobre el niño a través de otras personas que lo conozcan.

Acciones para los derechos de los niños

El ACNUR y la Alianza *Save the Children* lanzaron el proyecto Acciones para los derechos de los niños (ARC) en 1997 como respuesta directa al estudio de las Naciones Unidas sobre el impacto del conflicto armado en los niños. El objetivo primordial de ARC es aumentar la capacidad del personal de campo de ACNUR, los gobiernos y las ONG para proteger y cuidar a los niños, incluidos los adolescentes, desde que se produce la emergencia hasta la fase de las soluciones duraderas.

A través del proyecto, se han desarrollado una serie de paquetes de recursos que se concentran en los derechos y necesidades de los niños refugiados y desplazados. Cada paquete de recursos consiste en notas introductorias, material de capacitación participativa que incluye estudios de casos y ayudas de capacitación que fomentan la integración de la experiencia de los trabajadores en el terreno y de las sedes dentro de la realidad regional. Además, cuenta con un juego de herramientas para el facilitador que ofrece ideas al facilitador potencial sobre las maneras de abordar la capacitación participativa.

Cuestiones críticas que aborda el material de ARC:

- ▶ Niños separados.
- ▶ Niños combatientes.
- ▶ Discapacidad.

- ▶ Educación.
- ▶ Concienciación sobre minas antipersonales.
- ▶ Salud sexual y reproductiva.
- ▶ Abuso y explotación.

Los paquetes de capacitación en idioma inglés están disponibles en: www.savethechildren.net/arc/files/main.html. El material ha sido traducido al español y está en la fase de revisión. Mayor información en: www.savethechildren.net/arc/LatinAmerica.html.

> IDENTIFICACIÓN DE SENTIMIENTOS⁶ <

Propósito: Permitir que los participantes identifiquen sus sentimientos en varios contextos.

Materiales: Una copia de la página “¿Cómo se siente?” de esta guía para cada participante.

Estas caras se pueden usar cuando se hacen las presentaciones dentro del grupo. Las caras pueden expresar su estado de ánimo y el ejercicio se puede repetir durante el proceso para relacionar lo que le está pasando a usted como persona con el proceso que está atravesando.



⁶ Bartsch, Karl y Evelyn. *Stress and Trauma Healing, A Manual for Caregivers*.

> LISTA DE IDEAS PARA JUEGOS<

Tome nota de que todos los juegos que requieren dibujar se pueden realizar usando papel, pizarras o hasta el suelo (utilizando un palo como instrumento de escritura).

Juegos introductorios (para romper el hielo)

Mezclarse: Mientras se toca música la gente se mueve alrededor y conversa, y cuando la música para, la gente debe formar grupos de una determinada cantidad (de tres a siete miembros). Aquellos que se quedan afuera, es decir, los que no son suficientes como para formar un grupo, deben salir del juego. Mientras los grupos están juntos usted podría pedirles que discutan ciertos temas entre ellos, como: de dónde son, cuáles son sus comidas favoritas, los pasatiempos que disfrutan, etc. Los que están fuera del juego también pueden discutir sobre estos temas. En este juego no hay ganadores, solo es para divertirse.

Pruni: Un niño se para con los ojos abiertos y no dice nada. Mientras tanto, los otros niños tienen los ojos cerrados y caminan alrededor tratando de darse las manos. Cuando se dan la mano con otros niños dicen “pruni.” Cuando le dan la mano al niño que **no** puede decir nada, lo cogen de la mano y se quedan callados. Y así el grupo que no puede hablar va creciendo. Finalmente, todos los niños se habrán unido al grupo que permanece en silencio. Cuando sucede esto, el juego habrá terminado.

Mi nombre es ...: Los niños se presentan a sí mismos diciendo sus nombres y a continuación mencionan algo que les gusta comer que empiece con la **misma** letra que su nombre, por ejemplo, “Mi nombre es Ana y me gusta comer arroz.” Otras opciones son: además de la comida decir el nombre de un lugar (ciudad, país, etc.), por ejemplo, “Mi nombre es Carmen, soy de Caracas, y me gusta comer caramelos.” Para los niños mayores haga el juego más difícil pidiéndoles recordar todos los nombres y comidas (y lugares) de todos los niños que lo han precedido. Así, la última persona dice los nombres y las comidas (y lugares) de todos los niños. Para los niños menores es más fácil pedirles solamente que repitan el nombre del niño que los precede.

Identifique la voz: Después de que los niños han tenido la oportunidad de interactuar con los demás del grupo y conocen todos sus nombres, hágalos cerrar los ojos y tratar de identificar la voz de sus compañeros. El líder camina alrededor en silencio y suavemente toca a un niño en el hombro. El niño dice “hola.” Los niños levantan la mano y el líder escoge a uno. Si el niño dice el nombre correcto, entonces gana. El ganador tiene que escoger al próximo niño que dirá “hola.” Para hacer el juego más difícil y divertido, haga que los niños finjan voces distintas.

Rimas de nombres: Cada niño dice su nombre al grupo y él o ella, o los demás del grupo tratarán de pensar en una palabra que rime con el nombre.

Juegos simples para recordar los nombres: Los niños forman un círculo y van tirando una pelota a su alrededor. En la primera vuelta, dicen su propio nombre al agarrar la pelota. En la segunda vuelta, dicen el nombre de la persona a la que le van a tirar la pelota. En la tercera vuelta, dicen el nombre de quien recibieron la pelota.

Encuentra a la persona que...: Cada niño o equipo recibe una lista en la que están escritas ciertas características como, “Encuentra un niño a quien... le gusta nadar, ha estado en el océano, tiene 10 años, tiene el pelo rizado, toca piano, etc.” El primer niño o equipo que completa la lista **sin** repetir ningún nombre es el ganador.

Juegos de pelota

Además de los juegos normales de fútbol, basquetbol, voleibol y balonmano hay muchos otros juegos que se pueden hacer con pelotas.

Papa caliente: Los niños se paran en círculo y **rápidamente** pasan la pelota de una persona a otra (ya sea hacia la derecha o hacia la izquierda), o los niños pueden tirarla al azar a los demás en el círculo. Ningún niño puede quedarse con la pelota en las manos por más de dos segundos ya que se “quemará” y quedará fuera del juego. También quedan fuera del juego si sueltan la pelota. (Sin embargo, el lanzador tiene que tirar la pelota de buena manera. Si el líder piensa que el lanzador la tiró de manera injusta entonces el lanzador queda fuera.)

Béisbol con raqueta de tenis: Los niños juegan béisbol usando una raqueta de tenis en lugar de un bate. (Esto les facilita darle a la pelota). Use una pelota suave y esponjosa para evitar lesiones. Los niños quedan fuera si la pelota es capturada en el aire o si la pelota los toca. (La pelota no debe tirarse a los jugadores.) Si los niños son mayores y buenos jugadores, también puede usted dejarlos fuera por “*strike-out*”. Esto significa que tratan de golpear la pelota con el bate sin lograrlo al menos tres veces (usted puede decidir darles más oportunidades). Si se golpea la pelota, pero sale volando para atrás; es una falta; haga que el jugador trate de golpearla de nuevo. Después de quedar tres veces fuera, el equipo con el bate cambia de lugar con el equipo en el campo. Un jugador anota un punto para el equipo cuando él o ella toca todas las bases corriendo.

Pasar la pelota: Los niños se paran en un círculo y tiran la pelota alrededor al azar o la pasan a la izquierda o a la derecha. Cuando la pelota llega a un niño él o ella debe decir una palabra, que es parte de la categoría. Si la categoría es fruta ella debe nombrar una fruta tal como cereza, plátano o naranja. Los niños deben poner atención y **no** repetir algo que ya se ha dicho. Si alguien ya dijo cereza otro niño no puede repetirlo. El que repita una palabra queda fuera del juego. Otras categorías de palabras son: animales domésticos, animales marinos, vegetales, juguetes, nombres de niños, ciudades de un país, gente famosa, tipos de transporte, marcas de carros, deportes y prendas de vestir.

Esquivar la pelota en círculo: Un equipo forma un círculo y el segundo equipo está dentro del círculo. El equipo que está adentro debe evitar ser golpeado por la pelota cuanto la tira el otro equipo. Un niño queda fuera del juego cuando lo golpea la pelota en cualquier parte del cuerpo y el niño debe esperar afuera del círculo. El último niño que ha logrado esquivar la pelota gana el juego. Los equipos entonces cambian de lugar; los que formaron el círculo pasan adentro de él y los que estaban adentro forman un nuevo círculo. **REGLAS:** los niños NO deben tirar fuerte la pelota, apuntar a la cabeza, o tratar de poner zancadilla a los jugadores. Ayuda el utilizar una buena pelota suave para este juego y hacer un círculo grande.

Esquivar la pelota en el campo: En este juego los dos equipos están en los lados opuestos de un campo con una línea divisoria en el medio que separa ambos lados. Así como en el juego anterior, los niños quedan fuera del juego si la pelota que les tiraron toca alguna parte de su cuerpo (no se debe tirar a la cabeza). Sin embargo, los niños pueden intentar agarrar la pelota. Si logran agarrarla, entonces el lanzador queda fuera. Si no agarran la pelota y la pelota los toca, ¡ellos quedan fuera! El equipo al que pertenece el último jugador que queda en el juego es el ganador. Nota: si un niño sale de los límites o pasa el lado del equipo contrario, queda automáticamente fuera.

Béisbol con el pie. Se juega igual que el béisbol excepto que se patea una pelota de hule más grande (o una pelota de fútbol). El jugador puede quedar fuera si la pelota se agarra en el aire o si toca a un jugador (la pelota NO se debe lanzar a un jugador). Si el jugador patea y falla, hágalo que trate de nuevo, si es mayor, usted puede decidir que quede eliminado por *strike outs* (tres patadas fallidas causa que un niño quede fuera del juego). Si la pelota se patea pero vuela hacia atrás, entonces es una falta. Haga que el jugador patee de nuevo. Después de quedar tres veces fuera, el equipo que patea cambia de lugar con el equipo en el campo. El jugador anota un punto para su equipo cuando él o ella toca todas las bases corriendo.

Juego en filas: Dos equipos con igual número de jugadores forman dos filas, una frente a la otra. Cada jugador de un equipo recibe un número que se repite en el otro equipo. Es mejor si los jugadores con el mismo número están directamente enfrente uno del otro. Se les pide a los jugadores que recuerden su número. Una pelota (o cualquier otro objeto que esté a la mano) se coloca en el medio de las dos filas. El líder dice un número en voz alta, por ejemplo, el número 4. El jugador con ese número corre a agarrar la pelota antes de que el otro jugador con el mismo número se le adelante. El que agarre la pelota primero es el ganador.

Una variación para hacer que el juego sea más difícil es dejar que el jugador que agarre la pelota sea perseguido por el que no alcanzó agarrarla. Así, el jugador no sólo tiene que conseguirla antes que el otro, sino que él o ella también tiene que correr de regreso a un lugar seguro detrás de la fila donde el resto de su equipo está esperando. Si lo logra, entonces es el ganador. Si el otro jugador lo alcanza, entonces gana la ronda el otro equipo. Si lo desea puede anotar la puntuación. También puede hacer este juego más interesante para los

niños mayores llamando a los jugadores con problemas matemáticos, por ejemplo $2 + 3$, en cuyo caso los números 5 correrían, ó 3×2 , $4 - 1$, etc.

Pasar la pelota por arriba y por abajo: Los niños forman equipos con igual número de jugadores. Mientras están parados en fila uno detrás de otro, mirando hacia el frente, los niños pasan una pelota entre sus piernas, primero hacia atrás, luego hacia adelante. Luego pasan la pelota por encima de sus cabezas, primero hacia atrás, y después hacia adelante. Finalmente, los niños pasan la pelota **tanto** por debajo de las piernas **como** por encima de sus cabezas alternando por encima y por debajo con cada jugador. Después de un poco de práctica, haga que los equipos compitan entre sí.

Juego de bolos: Los niños tratan de tumbar objetos usando una pelota. Se podrá usar cualquier objeto encontrado en el lugar: botellas de plástico, trozos de madera, palos metidos en el suelo (a poca profundidad), etc. Use una pelota del tamaño y peso de una de voleibol. Es mejor si el área de juego es plana y no tiene o tiene muy poco césped.

Bochas: El líder lanza una pelota marcada al área de juego plana, de preferencia sin o con muy poco césped. Los niños tratan de hacer rodar o lanzar pelotas lo más cerca posible a la pelota marcada **sin** tocarla. Mientras se hace esto también tratan de sacar del camino a las pelotas de sus oponentes. El niño o equipo con la pelota más cerca a la marcada, gana. Las pelotas que los niños lanzan deben ser de un tamaño y peso uniforme, pero no tiene que ser pelotas especiales para este juego.

Darle al blanco: El líder traza círculos concéntricos (un blanco) en el suelo. Los niños tratan de rodar o lanzar sus pelotas al círculo del centro para ganar más puntos. Cada círculo más grande vale menos puntos; el área afuera del blanco no vale ningún punto. El niño o equipo con más puntos al final del juego es el ganador. Todas las pelotas utilizadas por los niños deben ser de un tamaño y peso uniforme.

Mini-golf al natural: Los niños usan palos que encuentran en los alrededores para golpear las pelotas procurando que entren en áreas designadas como "hoyos". Estos pueden ser verdaderos huecos cavados por el líder o cajas de cartón abiertas y tazas plásticas puestas de costado. Se pueden usar hasta tazones de plástico colocados en áreas más bajas. Todos los niños comienzan desde un lugar designado y tratan de meter la pelota en los hoyos con la menor cantidad posible de golpes a la pelota. El líder puede hacer uso de elementos naturales como obstáculos: césped alto, arena, pequeñas lomas, rocas, charcos, etc.

Pelota en caja: Los niños tratan de lanzar una pelota a una caja. La caja puede estar en el suelo, sobre una mesa, en un árbol (no demasiado alto y tenga cuidado con las otras ramas), hasta puede estar sostenida en el aire por el líder, etc. Los puntos se dan de acuerdo al grado de dificultad de lograr que la pelota entre en la caja. Por ejemplo, cuanto más lejos esté el niño de la caja, obtendrá más puntos.

Pasar la pelota por el agujero. Los niños lanzan pelotas a través de agujeros perforados en un pedazo de cartón. La madera dura más, pero es más difícil de cortar, por lo que se recomienda el cartón. El líder puede cortar los agujeros con unas tijeras. Los más grandes valen menos puntos, los agujeros más pequeños valen más.

Clap, clap, clap: Un niño lanza una pelota al aire y antes de atraparla él o ella aplaude una vez. Si lo logra, vuelve a lanzar la pelota al aire, pero esta vez antes de atraparla tiene que aplaudir dos veces. Cada vez, si lo logra, tiene que agregar otro aplauso antes de atrapar la pelota. Si no logra atrapar la pelota, o no puede aplaudir más que la vez anterior, debe pasar la pelota al siguiente jugador. El jugador que logra la mayor cantidad de aplausos sin perder la pelota es el ganador.

Juegos de atrapar

No dejarse atrapar: El líder empieza el juego alineando a todos los niños de modo que se toquen hombro con hombro. Se les pide a los niños que corran al otro lado del campo de juego si el líder grita algo que se aplica a ellos, por ejemplo, “todos los que visten camisa azul.” Mientras corren deben evitar ser atrapados por el líder. Aquellos que son atrapados quedan fuera del juego y se sientan afuera de los límites. Entonces el líder llama uno a uno a otros grupos con características diferentes, por ejemplo “todos los de cabello castaño,” “todas las niñas,” “todos los que tienen nueve años,” y así sucesivamente. Finalmente, todos los jugadores estarán fuera del juego o esperando en el otro lado del campo. El líder entonces repite este proceso usando las mismas u otras características, pero esta vez los niños corren de vuelta al lado opuesto del campo (el lado donde empezaron). Esto continúa, una y otra vez hasta que todos menos uno han sido atrapados. Este último jugador es entonces el líder del próximo juego o él o ella puede designar a otro como líder. Si el niño que es el líder tiene dificultades para atrapar gente, el adulto a cargo puede permitirle tener un ayudante para atrapar a los otros niños.

La pega de tres: Un niño que “la lleva” trata de atrapar otro niño. Éste puede salvarse uniéndose a un grupo de tres niños agarrados de la mano. Sin embargo, cuando él o ella se une al grupo, el niño en el extremo opuesto debe soltarse del grupo ya que el número máximo de personas en el grupo es tres. Entonces, el que “la lleva” persigue al que salió del grupo. El niño atrapado se convierte en la siguiente persona que “la lleva.”

Juegos para memorizar y pensar

Juego de repetición o aliteración: El líder escoge una letra y los niños deben nombrar cosas que empiecen con esa letra, por ejemplo, “B” banano, bebé, biberón, bomberos, burbuja... etc.

Memoria: Se mezclan y se da vuelta a varios pares de tarjetas que tienen la misma figura. (Nota: Para hacer el juego más fácil, coloque las tarjetas en filas.) Los niños, que pueden jugar solos o en equipo, tratarán de encontrar las que son iguales volteando dos tarjetas a la vez. Los niños tratarán de recordar dónde han

visto ciertas figuras. Si las dos tarjetas son iguales, entonces las sacan a un lado y siguen jugando. Si NO concuerdan, entonces deben voltearlas y terminar su turno. El ganador es el niño o equipo que forma la mayor cantidad de pares. Para niños más pequeños utilice menos pares (por ejemplo de 6 a 10) para mayores use más (de 16 a 20).

Memoria con personas: Este juego es igual al anterior pero en lugar de cartas, se utiliza a los mismos niños. El líder divide al grupo en tres más pequeños. Dos grupos serán los equipos que compiten entre sí mientras que el tercer grupo se sienta en el campo de juego en filas. El líder les dice al oído a cada niño del tercer grupo lo que él o ella es: un objeto, un animal, etc. Así como en el juego normal de memoria hay pares de tarjetas, en la memoria de personas hay pares de niños. Cuando alguien de uno de los dos equipos competidores grita el nombre de un niño, éste debe pararse y representar, producir un sonido o decir lo que es. El jugador llama a dos niños por turno. Si son iguales, entonces el punto va para ese equipo y los dos niños abandonan el campo de juego. Si NO hacen pareja, entonces los niños se vuelven a sentar en su sitio y el otro equipo escoge a otro par. El equipo con más pares gana. Para asegurarse que todos los niños tienen oportunidad de jugar haga que los tres grupos intercambien papeles.

¿Qué falta?: El líder tiene una serie de objetos (juguetes pequeños, llaves, monedas, hojas, piedrecillas, palitos, clips de papel, lápices, etc.) que coloca sobre una mesa o en el suelo enfrente de los niños. Se colocan los diez primeros objetos. Los niños deben cerrar los ojos mientras el líder quita UN objeto del grupo. Se recomienda que se tapen los ojos con las manos y que inclinen la cabeza hacia abajo. Los niños abren los ojos y tienen que decir cuál es el objeto que falta. El líder continúa aumentando la cantidad de objetos para hacer el juego más emocionante. También es más difícil si los objetos se cambian de lugar de vez en cuando mientras los niños tienen los ojos cerrados.

Qué está mal con esta imagen: Los niños tratan de identificar lo que es ilógico, incorrecto o incoherente en una imagen. Por ejemplo, un niño que viste ropas de invierno en la playa durante el verano, un hombre montando a caballo hacia atrás, una puerta de casa que está al revés, un adulto sentado en una cuna.

Secuencias de historias: Los niños ven una serie de imágenes y tratan de arreglarlas en el orden correcto para que la historia tenga lógica, por ejemplo, primero una imagen de una semilla, después una imagen de un retoño que crece de la semilla, después una planta pequeña, después una planta con un brote de flor, después una flor en pleno florecimiento.

20 preguntas: Un niño del grupo piensa en un objeto, cualquier objeto, y los otros niños tratan de adivinar lo que es haciendo preguntas que sólo se pueden responder con sí o no. Por ejemplo, ¿Vive en el mar? ¿Puedo verlo? ¿Vale mucho dinero? ¿Esta hecho de plástico? Generalmente las preguntan se limitan a 20, de ahí el nombre.

Asociaciones: Se coloca enfrente de los niños un grupo de tarjetas con imágenes. Las tarjetas contienen pares de figuras que tienen alguna relación entre sí. Se mezclan todas las tarjetas. Los niños tratan de encontrar los pares y explicar cómo se relacionan las dos imágenes. Por ejemplo, lápiz y papel, “Uno

se usa con el otro”, perro y hueso, “Uno se come al otro”, nido y ave, “Uno vive en el otro”, escena de invierno y abrigo grueso, “Uno hace necesario usar el otro.” etc.

Asociación improvisada: Se usa un montón de tarjetas con figuras al AZAR, colocadas boca abajo. Los niños toman dos tarjetas del montón y tratan de encontrar o explicar alguna conexión entre ambas. Por ejemplo, el primer niño o niña toma las tarjetas con las figuras de un pájaro y una pelota y explica que ambos pueden subir alto en el aire. *También podría haber dicho que ambos empiezan con la letra P.* El segundo niño escoge dos tarjetas, un carro y un tigre, y explica que ambos pueden ir rápido. *También podría decir que ambos son peligrosos si uno no sabe como manejarlos apropiadamente.* Una variación de este juego es hacer que el siguiente jugador escoja una sola tarjeta y trate de relacionarla con las tarjetas recién jugadas.

Inventa un cuento con tarjetas: Los niños escogen tarjetas de un montón, que están boca abajo. Las tarjetas tienen figuras al azar. El primer niño escoge una tarjeta y empieza un cuento basado en la figura que ve en la tarjeta. El segundo niño escoge otra tarjeta y continúa el cuento que el primer niño empezó también usando la figura que ve en su tarjeta. Esto continúa así hasta que todas las tarjetas hayan sido escogidas. Entonces, el niño que escoge la última tarjeta termina el cuento.

Inventa un cuento sin sugerencias: Los niños se sientan en un círculo. El líder empieza el cuento preguntando antes a los niños qué clase de cuento quieren, uno divertido, de miedo, o de aventuras. Entonces empieza el cuento... uno de miedo... “Había una vez un pantano oscuro y horripilante que toda la gente evitaba porque allí vivía un ...” El primer niño continúa el cuento de la manera que él o ella desee, seguido del que le toca, uno por uno, hasta que todos hayan tenido oportunidad de contribuir. El último niño debe tratar de finalizar el cuento. Si el niño no puede terminarlo el líder puede ayudar o los niños pueden proponer varios finales y votar por su final favorito.

Adivinanzas: El líder describe un objeto a los niños en una forma divertida y misteriosa. Los niños deben adivinar qué es. Por ejemplo, “¿Qué tiene cara y manos pero no tiene piernas?” “Un reloj”. “¿Qué se mueve por todos lados pero no está vivo y no puede ser visto?” “El viento”.

Memoria fotográfica: El líder dibuja figuras e imágenes sencillas en pedazos de papel. Dibuja cada figura o imagen en pedazos de papel separados. El líder se los muestra a los niños durante dos o tres segundos. Los niños entonces tratan de dibujar **exactamente** lo que han visto. Es preferible empezar con dibujos sencillos y luego gradualmente presentarles imágenes más difíciles. Si el líder desea puede descalificar a los niños que cometen errores. Algunos ejemplos: letras invertidas o giradas, formas sin sentido, una casa, una flor, una persona o un carro.

Persona famosa: Un niño sale del cuarto mientras que los demás escogen una persona famosa que quieren que el niño sea. Cuando el niño regresa debe adivinar qué persona famosa es haciendo preguntas que sólo se pueden

responder con sí o no. La persona escogida puede estar viva o ser una persona de la historia. Las preguntas pueden incluir: ¿Soy un atleta? ¿Tengo cabello negro? ¿Estoy casado? ¿Era bien conocido en el teatro? Cuando el niño adivina correctamente quién es, se completa la ronda y puede escoger al próximo niño que saldrá de la habitación.

Encantado de conocerlo Sr. o Sra. X: Se pega un trozo de papel en la espalda de cada niño, con el nombre de una persona famosa. El niño no puede ver su papel; por lo tanto, no sabe quién se supone que sea. Los niños se mezclan viendo los nombres en las espaldas de los otros y dándoles pistas con relación a qué personaje famoso son. Un niño podría ser Thomas Edison. Otro que se encuentre con él podría decirle, “Encantado de conocerle, ¡creo que su invento fue una brillante idea!”

¡SALTO!: Para este juego los niños pueden estar parados o sentados, de preferencia en un círculo. El líder escoge un número de intervalo como por ejemplo el 3. Los niños van contando en voz alta, uno detrás de otro, pero en lugar de decir los múltiplos de 3 dicen, “¡SALTO!” Así un intervalo de 3 sonaría así, “1, 2, SALTO, 4, 5, SALTO, 7, 8...” mientras que un intervalo de 4 sería, “1, 2, 3, SALTO, 5, 6, 7, SALTO...” Después de practicar un poco haga que los niños que dan una respuesta incorrecta salgan del juego. El último jugador gana.

Juegos de percepción

Identificar los sonidos: Los niños escuchan una variedad de sonidos en vivo o grabados y tratan de identificar el origen. El juego es más fácil para niños menores si tienen imágenes con que relacionar los sonidos.

¿Qué parte falta?: Los niños ven varias imágenes que el líder ha dibujado y tratan de determinar qué parte del objeto falta. Por ejemplo, se podría dibujar una cara sin nariz, una casa sin ventanas, un televisor sin botones, un perro sin cola, una guitarra sin cuerdas, o una camisa sin botones.

Qué es igual, qué es diferente: Los niños ven imágenes de varios objetos y tratan de identificar qué pares son iguales y cuáles **no** lo son.

¡Agarra y adivina!: Los niños meten las manos en un recipiente y **sin** ver, tratan de adivinar qué objeto está adentro tocándolo con las manos. Los objetos sugeridos incluyen: llaves, monedas, clips para papel, elásticos, lápices, botones, carritos y figuras pequeñas, cintas de audio, calculadoras, reglas, o esponjas. Si se coloca un vaso de plástico grande dentro de un calcetín largo, entonces los niños no podrán ver lo que está adentro pero sí podrán meter la mano con facilidad.

Distinguir sonidos: Los líderes llenan recipientes con diferentes objetos. Todos los recipientes deben ser parecidos. Debe haber parejas de recipientes con la misma clase y cantidad de objetos para que hagan el mismo sonido. Los niños sacuden todos los recipientes y tratan de identificar cuáles son los que hacen el mismo sonido. Para los niños pequeños use solamente cuatro o cinco pares de

recipientes, para los niños mayores use más. Asegúrese de que los recipientes tengan aproximadamente el mismo peso, de lo contrario los niños podría distinguir por peso y no por sonido.

¿Quién tiene el dinero?: Los niños divididos en dos equipos iguales se sientan a la mesa frente a frente. El Equipo Uno pasa una moneda entre los jugadores que tienen las manos bajo la mesa. Mientras tanto, el Equipo Dos observa cuidadosamente, pero **no** mira debajo de la mesa. Para hacer el juego más entretenido los jugadores del Equipo Uno pueden simular pasar la moneda aún cuando no la tengan en su poder. Cuando el Equipo Dos lo desee, grita “¡uno, dos, tres!” y todos los jugadores del Equipo Uno deben poner sus codos sobre la mesa con las manos en alto y los puños cerrados. Entonces el Equipo Dos de nuevo dice, “¡un, dos, tres!” y los jugadores del Equipo Uno deben poner todos de golpe y simultáneamente sus manos sobre la mesa asegurándose que sus manos estén planas, con las palmas abiertas hacia abajo sobre la mesa. El objetivo es colocar de golpe las manos de tal forma que el Equipo Dos no pueda determinar quien tiene la moneda. Si los jugadores no son cuidadosos, usualmente se puede escuchar el clic de la moneda. El Equipo Dos solamente tiene tres oportunidades para adivinar quién tiene la moneda y en qué mano está. Después de un poco de práctica, el líder puede restringir el número de oportunidades para adivinar a dos o hasta una sola. Si el Equipo Dos adivina correctamente, entonces reciben la moneda y el Equipo Uno tendrá que adivinar quién la tiene, repitiendo el proceso descrito anteriormente. De lo contrario el Equipo Uno retiene la moneda y el Equipo Dos tiene que adivinar de nuevo.

Juegos de confianza y cooperación

Es importante preparar a los niños para este tipo de juegos. Explíqueles el propósito del juego y las precauciones de seguridad necesarias. Cuando se ha completado un juego, pregunte a los niños cómo se sintieron y qué estaban pensando mientras jugaban. También pregúnteles lo que han aprendido como resultado del juego.

Sentarse en las piernas: Los niños se paran en un círculo con el hombro izquierdo hacia adentro y el derecho hacia afuera. Los niños deben pararse lo más juntos que sea posible. A la cuenta de tres todos los niños deben sentarse simultáneamente. Así, cada niño estará sentado sobre las piernas del niño que está detrás de él o ella, mientras que el niño delante de él o ella estará sentado en sus piernas. Nota: podría ser necesario realizar esta actividad con grupos de un solo sexo (solo niños o solo niñas) especialmente cuando se trata de adolescentes.

Caída confiada: Los niños se paran en un círculo, pegados unos a otros, todos mirando hacia adentro. Un voluntario acepta dejarse caer en cualquier dirección y confía en que sus compañeros lo sujetarán. Nota: asegúrese que la persona que se dejará caer no es demasiado pesada para que la puedan sujetar los que están en el círculo.

Paseo confiado: Los niños forman parejas. Un niño en cada pareja acepta ser vendado o cierra sus ojos mientras que el otro lo guía alrededor de una

determinada área. El área debe tener algunos obstáculos como gradas, paredes o muebles, si se juega adentro, o rocas, lomas o leños si se juega afuera. El guía se asegura de alertar al niño sobre estos obstáculos. Entonces los niños de cada pareja cambian papeles.

Remar: Los niños forman parejas. Cada niño se sienta en el suelo frente a su compañero. Los dos se toman de las manos y se jalan hacia atrás y hacia adelante, con las piernas estiradas hacia adelante.

Pararse espalda con espalda: Los niños forman parejas. Cada niño se sienta en el suelo pegado de espaldas a su compañero. Entrelazan los brazos por los codos. Cada niño empuja la espalda de su compañero mientras que su compañero hace lo mismo. Mientras lo hacen cada pareja intenta pararse sin soltar al compañero. Después de practicar un poco haga competencias para ver qué pareja se puede parar más rápido.

Isla apretujada: A cada equipo (los equipos deben tener igual número de jugadores) se le da un ladrillo o bloque sobre el cual pararse. **Todos** los jugadores de cada equipo deben pararse en su ladrillo. Los jugadores tendrán que ingeniárselas para que todos entren en el ladrillo y nadie se caiga. El líder puede poner un tiempo límite. Por ejemplo, todos los jugadores de un equipo deben pararse en su ladrillo durante 30 segundos sin caerse.

El paseo por la cuerda floja: Los niños se dividen en equipos. Todos los jugadores de cada equipo caminan tomados de la mano por una cuerda larga y gruesa o un palo colocados sobre el suelo. Si algún jugador se cae, entonces todo el equipo queda descalificado. Todos deben trabajar juntos para mantener el equilibrio de todo el equipo.

Desatar el nudo: Los niños se paran formando un círculo. Todos los niños se toman de la mano, pero no deben tomar las manos del niño que está inmediatamente a su izquierda o derecha, **ni** pueden tomar ambas manos de cualquier niño. **Sin** soltarse de las manos, todos los niños deben trabajar juntos para deshacer el nudo que se ha formado.

> ESQUEMA DE SERVICIOS PSICOSOCIALES <

Este cuadro, de Albania, muestra cómo organizar y estructurar los servicios psicosociales en una situación de emergencia. Muestra cómo establecer un sistema de rastreo para determinar cuál es la persona responsable de cada actividad. Los servicios cotidianos diferirán entre una situación y otra.

Servicios cotidianos	Persona responsable	Fecha	Campamento/ Sector	Fecha	Organi- zación	Fecha
Atención médica (general) Hospital Consultorio del bebé sano Cuestiones de mujeres						
Actividades recreativas Niños Jóvenes Mujeres Hombres Ancianos Eventos especiales Periódicos Películas, etc.						
Educación Preescolar Primaria Secundaria Salas cuna Educación para la paz mediación / Educ. sobre repatriación (p.e. minas)						
Necesidades Peluquera / Barbero Costurera Contactos familiares fuera del campamento Centro de ayuda: Apoyo de la familia Cuidado materno-infantil						
Centro de culto Ortodoxo Católico Evangélico Musulmán						
Programas psicológicos Evaluaciones iniciales Servicios de apoyo / desactivación del estrés Niños Jóvenes Hombres Mujeres Ancianos						

Servicios intensivos						
Niños						
Adultos						
Cuidados agudos						
Consulta externa psiquiátrica						
Hospitalización psiquiátrica						

▶ > GRUPOS DE AUTOAYUDA⁷ <

Los grupos de autoayuda y otros grupos de apoyo cumplen una función valiosa al brindar asistencia práctica, información, cabildeo y con frecuencia asesoramiento psicológico importante sobre las interacciones interpersonales que ayudan a los sobrevivientes a manejar su pesar.

Los grupos de autoayuda (GAA):

Juntan: a grupos similares (la idea de “comunidad”)

Crean: un clima favorable que permite escuchar el mensaje.

El mensaje:

Todo lo que pueda estar experimentando la gente es normal. Pueden superarlo y podrán retornar a sus actividades (la idea de “expectación”).

A. Brinde asesoramiento psicológico primero a quienes más lo necesiten

Fije sus prioridades de modo que quienes han estado expuestos al desastre de modo más directo reciban primero la ayuda psicológica. De este modo, usted podrá concentrar sus energías en quienes más lo necesitan. Usted cuenta con una determinada cantidad de energía y de recursos. Úselos con prudencia.

B. Brinde asesoramiento psicológico a grupos homogéneos

Para que los GAA funcionen bien, los individuos deben sentirse seguros. Brinde asesoramiento a quienes estuvieron presentes en un incidente o a quienes fueron testigos de lo sucedido, por separado de los que no lo presenciaron. Los que estuvieron presentes en un incidente a menudo se sienten incómodos cuando forman parte del grupo personas que no presenciaron directamente el incidente. Además, los detalles que se mencionan durante una sesión podrían traumatizar innecesariamente a quienes no lo presenciaron. Una forma de asegurarse de esto es dar asesoramiento a nivel de compañeros.

Composición del grupo

Con el propósito de estimular la discusión, la composición del grupo debe ser homogénea.

¿A quiénes se debe poner juntos en una sesión de GAA?

Cualquier persona asociada con un incidente traumático puede participar en una sesión de GAA. El asunto es: ¿a quién se debe agrupar con quién?

La persona importante del grupo:

A esta persona se le reconoce o señala como la que ayuda y es importante para el grupo.

⁷ Fuente: www.disaster-management.info

El número de participantes

El grupo debería estar compuesto por un máximo de doce participantes o menos si la carga emocional es demasiado intensa.

El clima

La reunión debe desenvolverse en un ambiente favorable de apoyo y comprensión. Las reacciones de cada persona se ofrecen al grupo y éste las acepta.

Normas para las reuniones del GAA**Libertad de expresión**

Todos están en libertad de quedar en silencio si eso es lo que desean, pero a todos se les anima a participar.

Respeto por los demás

No revele detalles que pudieran incomodar a otros participantes.

Igualdad

Durante la sesión, todos los participantes son iguales.

Respeto por los aspectos culturales

Es necesario tomar en consideración el aspecto cultural de un grupo. Ciertas tradiciones, creencias y costumbres pueden influir en la expresión de las emociones.

Expresarse durante la sesión

Se insiste en animar a todos los participantes a expresarse durante la sesión.

Preste atención a los participantes que quedan en silencio

Se debe prestar atención a las personas que no hablan pero que aparentan desasosiego. Más adelante se les puede hablar en privado, en caso de que simplemente se trate de personas que son renuentes a expresarse delante de un grupo.

No se critica a nadie

ESTA ES UNA REGLA BÁSICA: A nadie se le permite criticar a otra persona.

Tipos de sesiones**Sesiones informativas**

Las sesiones informativas presentadas conjuntamente con las organizaciones que participan están dirigidas a toda la comunidad. Consisten en brindar información general y abordar brevemente las dificultades del momento, las reacciones que pueden mostrar los sobrevivientes, los servicios disponibles, y los problemas usualmente asociados con el retorno a la vida normal. Las actividades sugeridas para las sesiones informativas son opcionales. Ninguna es obligatoria, ni para los sobrevivientes del desastre, ni para los miembros de sus familias o los testigos del suceso. Durante estas sesiones informativas se pueden transmitir algunos de estos mensajes relacionados con las reacciones físicas y emocionales:

- Los síntomas físicos y emocionales son parte de una reacción ante el estrés y se consideran normales.
- Estos síntomas ocurren en la mayoría de personas en situaciones de estrés, amenaza o pérdida. Son reacciones primitivas de la mente y del cuerpo y su propósito es ayudar a que la persona sobreviva.
- Los síndromes de estrés, aunque son normales, sin embargo pueden presentar riesgos de salud si persisten, ya que quitan energía a las

personas y las hacen vulnerables ante las enfermedades. En algunos casos hasta pueden tener repercusiones en toda la vida de la persona.

- Hay muchas formas de tratar las reacciones al estrés, como por ejemplo rodearse de personas con las que uno se siente bien y con quienes resulta fácil hablar de lo que se está sintiendo, hacer ejercicios físicos intensos o usar técnicas de relajación.
- La forma más eficaz de aliviar el estrés es participar en sesiones de verbalización del suceso.

Sesiones de verbalización

Las sesiones de verbalización sobre el suceso son un método simple pero eficaz de ayudar a la población y a los participantes para que puedan afrontar lo sucedido y continuar con su vida normal. Una sesión de verbalización sobre el suceso usualmente permite aliviar las reacciones agudas al estrés a fin de reducir o evitar las reacciones retardadas.

Este método es un modo racional de tratar las reacciones al estrés. Concéntrese en **tres** objetivos específicos:

1. Ayudar a las personas a expresar sus sentimientos.
2. Apoyarlos para comprender sus reacciones emocionales y su comportamiento.
3. Promover el retorno a un estado de equilibrio en cada persona.

Lecturas adicionales

Jackson, H.: *AIDS in Africa, Continent in Crisis*, SAFAIDS 2002.

www.saf aids.org.zw

One Step Further – Responses to HIV/AIDS, Sida studies no 7, 2002.

www.sida.se/

Steps for the Future, facilitators guide. www.steps.co.za/

The Sphere project: www.sphereproject.org

Interagency Network for education in Emergencies (INEE): www.ineesite.org

ALNAP-learning, accountability in Humanitarian Action:

www.alnap.org/index.html/

8. VIH Y SIDA EN LAS EMERGENCIAS

Mito: “En las emergencias no hay tiempo para poner énfasis en el VIH y el sida”

Realidad: “Es sumamente importante incluir siempre la perspectiva del VIH y el sida y sus efectos cuando se planifica y analiza un programa de socorro”

Este capítulo:

- ▶ Brinda información básica sobre VIH y sida y su transmisión
- ▶ Resalta el impacto de la estigmatización
- ▶ Describe la importancia de identificar a los grupos vulnerables
- ▶ Resalta la importancia de dar atención psicosocial especial en las emergencias a personas afectadas con VIH y sida

Caja de herramientas:

- ▶ Caja de la memoria
- ▶ Libro de la memoria
- ▶ Atención en el hogar
- ▶ Tapetes de la memoria del sida
- ▶ Proyecto fotográfico

La historia no registra otros ejemplos de una infección que haya tenido un impacto de tal magnitud en la vida del hombre como el VIH y el sida. El VIH y el sida son la mayor catástrofe de los tiempos modernos. En un inicio, la epidemia estuvo limitada a ciertos grupos de riesgo, pero en la actualidad se ha difundido entre otras secciones de la población. En algunas partes el virus es la principal causa de muerte y en sí mismo podría considerarse como una emergencia que necesita una respuesta de socorro.

El desconocimiento, el desequilibrio entre los géneros, la pobreza, el estigma y el abuso de las drogas son las causas más comunes de la rápida propagación del virus. Puesto que el VIH tiene un largo periodo libre de síntomas, los efectos no aparecerán hasta mucho después de la infección. Se necesita una comprensión integral de la epidemia para poder combatir la propagación del VIH y aliviar las consecuencias negativas.

La epidemia del VIH tiene tres etapas o fases con periodos de un par de años, que varían dependiendo del apoyo humano, la nutrición, la atención y el bienestar. La primera etapa es cuando las personas se están infectando con el VIH. De acuerdo a la salud, no hay ningún efecto importante que sea visible, y en tanto las personas no se enteren de su situación no hay impactos psicológicos. Cuando las personas se enteran de que están infectadas por el VIH, usualmente pasan por un trauma y la negación. Es importante realizarse las pruebas para protegerse de otras infecciones causadas por otras enfermedades o para proteger a otras personas contra la infección.

La siguiente etapa es cuando el sida empieza a desarrollarse y la gente está muriendo y se necesita apoyo especial para las personas infectadas y sus familias.

La última fase es cuando las consecuencias se vuelven visibles en la sociedad. Los padres han muerto, el sistema educativo es deficiente, las tradiciones importantes se pierden y las sociedades están desequilibradas. Las diferentes fases pueden estar dándose al mismo tiempo en un país y hasta dentro de una misma familia. Es importante evaluar el alcance de la epidemia en una sociedad a fin de hacer planes para prestar asistencia y reforzar la capacidad para satisfacer las necesidades.

Durante las emergencias, los servicios de salud normales se interrumpen, el estrés aumenta, y el comportamiento cauto se relaja. En situaciones de refugiados es más común que ocurra el contacto sexual entre parejas que no se conocían anteriormente, que en una sociedad que no está desintegrada. El contacto sexual podría aumentar entre las víctimas del desastre al igual que entre los trabajadores humanitarios. La inestabilidad social también afecta el comportamiento tradicional y cultural normal de las sociedades y surgen nuevas costumbres que aumentan el riesgo de infección con el VIH y el sida.

Transmisión

La transmisión del VIH puede ocurrir cuando la sangre, el semen, el fluido vaginal o la leche materna de una persona infectada entra al cuerpo de una persona no infectada. Una persona ya infectada puede infectarse en otra ocasión con otro tipo de VIH, lo cual también influye en la condición del cuerpo. El VIH puede entrar al cuerpo a través de una vena (por ejemplo, una inyección o abuso de drogas), el ano o recto, la vagina, el pene, la boca, otras membranas mucosas (por ejemplo, los ojos o el interior de la nariz), o de cortes y heridas. Una piel intacta y saludable es una excelente barrera contra el VIH y otros virus y bacterias. El VIH puede también transmitirse a través de transfusiones de sangre o factores de coagulación infectados. La reutilización de instrumentos contaminados con sangre como las jeringas también aumenta el riesgo de transmisión al igual que compartir agujas y jeringas.

Salud

Por lo general, existen directrices y políticas nacionales sobre VIH y sida que deben tenerse en cuenta al planificar en situaciones de emergencia. Las diferentes formas de medidas preventivas como carteles, folletos, programas radiales y charlas públicas por los dirigentes son importantes. El uso de los condones es objeto de discusión y controversia por los aspectos culturales y religiosos. Debe haber un diálogo con los diferentes dirigentes para evitar los enfrentamientos. La disponibilidad de condones no se traduce necesariamente en su aceptación y uso, pero podría ser una buena protección para evitar contraer

enfermedades de transmisión sexual y el VIH, especialmente para las mujeres. Si se brindan los medicamentos correctos, una nutrición adecuada y apoyo psicosocial y espiritual, la situación de las personas infectadas puede mejorar, y existe la posibilidad de aumentar las expectativas de vida. Las personas infectadas pueden continuar a cargo de sus familias y hacer los arreglos que sean convenientes para el futuro. Un buen soporte vital tiene un enorme impacto y puede prolongar la vida.

En algunos lugares hay disponibilidad de fármacos antirretrovirales. El tratamiento ha mostrado buenos resultados aún en zonas muy deprimidas, y los pacientes se han recuperado y han empezado a vivir una vida más normal. El tratamiento antirretroviral tiene muchos efectos positivos como salvar vidas y reducir fuertemente la cantidad del virus, lo cual también reduce el riesgo de transmisión, pero también presenta muchos problemas. Cuando se inicia el tratamiento antirretroviral, éste debe continuar sin interrupciones. Para que el tratamiento sea sostenible, se debe contar con atención médica y con medicamentos. Si no se tienen los fármacos o si el tratamiento se interrumpe, se crea una resistencia que podría imposibilitar la continuación del tratamiento. Los pacientes que reciben fármacos antirretrovirales también deben tener acceso a una buena nutrición para que el tratamiento tenga éxito.

Una forma esencial de detener la epidemia es facilitar el acceso de la gente a las pruebas de detección para determinar la presencia del VIH. Si el análisis da un resultado negativo, la persona puede tomar medidas para seguir siendo negativa. En el caso de un resultado positivo, el análisis puede ayudar al paciente a ver la necesidad de protegerse a sí mismo y a los demás de más infecciones. Los equipos de análisis rápidos son fáciles de usar y toman apenas algunos minutos para dar el resultado. Los análisis se pueden realizar con muestras de sangre, saliva u orina. Es importante ofrecer asesoramiento psicológico antes y después de los análisis y debe integrarse al proceso de los análisis. Las personas infectadas deben recibir apoyo individualmente o en grupos. El asesoramiento a los miembros de la familia facilita la franqueza y contrarresta el rechazo y la negación. El secreto profesional entre quienes brindan el asesoramiento psicológico es importante a fin de evitar los rumores y la estigmatización. Cuando las personas reciben la noticia de que soy positivos al VIH, es usual que sigan el mismo patrón de reacciones que en otras situaciones traumáticas.

Estigmatización

Posiblemente el VIH y el sida no requieren atención inmediata en casos de emergencia, pero sí son factores que deben recibir atención especial. Es necesario capacitar e informar a las comunidades sobre el VIH y los efectos de su transmisión a fin de evitar el estigma y la discriminación. Algunas veces se deja de lado y se olvida al personal, que no cuentan con la información necesaria para poder manejar la epidemia. Además de las enormes consecuencias socioeconómicas, la epidemia ocasiona un terrible sufrimiento a quienes están infectados, especialmente a los que han desarrollado el sida y están enfermos. El sufrimiento también abarca a las familias. Además del poder del virus de

destruir el cuerpo, causa exclusión de las comunidades sociales, vergüenza y estigmatización.

El estigma tiene un impacto devastador en la situación de vida de la persona infectada. Mientras que la sociedad acepta muchas enfermedades, el VIH a menudo se asocia a hábitos y estilos de vida negativos. El estigma contribuye a la propagación del virus ya que silencia a la gente. Temen revelar su estado seropositivo y el virus se vuelve imperceptible y puede causar estragos sin que nada se lo impida. Se crean mitos y se cuestiona la existencia del virus. Los que están infectados cargan con un secreto y pueden fácilmente retraerse de la sociedad debido al temor, conducta que a menudo lleva a la depresión. Debido a la ignorancia de la gente y a que el VIH es un virus marcado por la muerte, las personas infectadas temen el rechazo de su familia y que se les impida participar en reuniones sociales y otras actividades. También podrían temer que su familia resulte aislada. El rechazo puede ser el golpe de gracia final, porque no hay nadie que cuide a la persona infectada cuando se desarrolla el sida. Los insultos y las agresiones verbales son otro peligro que debe afrontar la persona seropositiva cuando su situación se ha hecho pública y puede ser causa de angustia.

Resulta tentador usar métodos de prevención simplistas en situaciones de escalada del VIH, pero ellos fácilmente pueden causar estigmas. Los métodos de prevención deben considerar especialmente la protección de mujeres y niños. Si la prevención no se realiza correctamente, los grupos vulnerables terminarán siendo estigmatizados.

Grupos vulnerables

Es importante identificar a los grupos vulnerables de la sociedad para ofrecerles apoyo psicosocial, distribución de alimentos y protección especiales. En muchos países, las mujeres, los menores y en especial las niñas, se están volviendo cada vez más vulnerables a la infección por VIH. Un equilibrio de poder desigual en las relaciones sexuales socava la capacidad de las mujeres y de las niñas de controlar su propia sexualidad. La violencia basada en el género también puede exponer a las mujeres a la infección por VIH.

En situaciones donde corre peligro la vida se desarrollan mecanismos para afrontarlas. Cuando peligran el suministro de alimentos y otras necesidades importantes para la vida, la única posibilidad de ganarse la vida de las mujeres podría ser mediante la prostitución, que aumenta el riesgo de transmisión del VIH. La vulnerabilidad y cambios de conducta ocasionados por una situación de emergencia aumentan la violencia sexual y la explotación de las mujeres y niños. Además, a diferencia del hombre, la mujer es biológicamente más vulnerable a contraer el VIH debido a un mayor tamaño de la membrana mucosa expuesta. En las emergencias ocurren abusos sexuales de menores no acompañados y de familias a cargo de niños, lo cual hace que estos grupos sean especialmente vulnerables y expuestos a las infecciones.

Los huérfanos, los niños separados de sus familias, o los niños rechazados son sumamente vulnerables y podrían ser objeto de abuso. Se debe dar atención especial a los niños solitarios. Si hay familias a cargo de niños, padres enfermos, o niños separados, se debe procurar ofrecerles otro tipo de comunidad o posibilidades de tener familia extendida. No se debe separar a las familias con el propósito de brindar protección. Se debe animar a los niños a hablar sobre su situación. También se les debe informar sobre los abusos sexuales y sobre sus derechos legales. A fin de abordar las necesidades de los niños, es de vital importancia ofrecer una respuesta integral que incluya los cuidados en la comunidad.

En algunas situaciones de emergencia y posteriores a la emergencia, es común el abuso de drogas. Además del aumento de la violencia, incluida la violencia sexual, el abuso de drogas intravenosas es un comportamiento de alto riesgo para contraer el VIH. Compartir agujas y jeringas es la forma más usual de transmisión de hepatitis y VIH. Para responder eficazmente a esta situación es necesario ofrecer una gama integral de servicios y programas. Esto incluye programas de educación, programas de tratamiento contra las drogas, y servicios adecuados de atención de salud.

Asistencia psicosocial

Las personas con VIH y sida y sus familiares a menudo temen el estigma y la discriminación porque se les asocia con enfermedad y algunas veces con un mal comportamiento. El apoyo psicosocial suele romper el silencio que rodea al VIH y al sida y puede llevar a la aceptación, preocupación y comprensión por parte de los familiares y de la comunidad.

Se pueden crear grupos de apoyo y establecer centros de asesoramiento psicológico adonde las personas infectadas puedan recurrir en busca de ayuda. Las personas que reciben apoyo psicológico y espiritual tienen mejores posibilidades de bienestar y de continuar una vida normal.

El apoyo y asesoramiento psicosocial y emocional para las personas infectadas y sus familias son esenciales y se sabe que mejoran la calidad de vida. Es importante brindar asesoramiento psicológico, en forma individual o grupal, a los adultos infectados, para que puedan afrontar la situación y aconsejar a sus hijos para que puedan entender la enfermedad de sus padres o parientes. También se debe preparar a los niños para enfrentar una pérdida y que tengan la posibilidad de llorarla. Las personas que ya han desarrollado el sida necesitan estar preparados para morir y tener apoyo para los preparativos familiares. El apoyo y la asistencia legal en temas como información sobre los derechos de herencia u otros tipos de información legal es esencial para las familias a cargo de niños, para los viudos y los abuelos.

>CAJA DE HERRAMIENTAS<

▶ > CAJAS DE LA MEMORIA <

En muchos países se han creado las cajas de la memoria con el fin de presentar a los niños su historia y también como una forma de lidiar con la infección del VIH. De preferencia esta actividad se debería realizar en grupos. Una “caja de la memoria” puede ser importante si el niño es pequeño y no ha tenido la posibilidad de comprender y enterarse de su historia anterior a la muerte de sus padres. La caja puede ser una maleta vieja, un baúl o una caja de madera. Las cajas de cartón usadas son perfectas para este propósito. La caja puede contener la partida de nacimiento y la ficha médica del niño, testamentos, fotografías del padre o de la madre, de la familia, de la casa, etc., la descripción o dibujo del árbol genealógico, cartas de los padres del niño o de cualquier otro adulto que sea importante para él, cosas que le recuerden al padre o a los padres, como objetos personales, dibujos de los niños, cintas de audio o de video con canciones, conversaciones, música favorita, cuentos y mensajes directos.

El trabajo de preparar una “caja de la memoria” es como hacer un viaje privado y personal, pero hacerlo en grupo también es la forma perfecta de dejar testimonio de su vida y compartirla con otros. Los participantes podrán discurrir y reflexionar sobre la situación de estar infectados con VIH. Trabajar y hablar al mismo tiempo es un buen método terapéutico y también da un significado a la vida y al futuro del niño. Los “grupos de cajas de la memoria” no tratan solamente de la muerte, sino también de la vida. El proceso de preparar las cajas brinda apoyo a las personas infectadas a nivel comunitario. El trabajo del grupo podría terminar con una ceremonia en la que los participantes muestren sus “cajas de la memoria” a otros y compartan lo que han puesto dentro de ella, además de sus sentimientos.

▶ > LIBRO DE LA MEMORIA <

Es importante que los padres tengan la oportunidad de documentar sus pensamientos, sus sueños y los asuntos importantes que hubieran querido compartir con su hijo. Esto se puede hacer en una carta o en un “libro de la memoria”. Se puede usar un formato para ayudar a los participantes a plasmar diversos aspectos de su familia y de su historia. Algunos ejemplos de encabezamientos podrían ser: Nuestra familia vino de... Los nombres de tus abuelos eran... Empezaste a caminar cuando tenías... Fui muy feliz cuando

naciste y... Cuando eras pequeño te gustaba... Me hubiera gustado contarte el cuento de... etc. Es una buena idea que el documento contenga relatos y no solamente hechos breves.

► > ATENCIÓN EN EL HOGAR <

El concepto de “atención en el hogar” no es nuevo y ha sido parte de muchas culturas con el fin de dar atención en el hogar en lugar del hospital, o cuando no se tiene acceso a otras formas de atención. La “atención en el hogar” significa en general cualquier forma de atención prestada a los enfermos en sus propios hogares. Comprende todo el cuidado prestado por vecinos, amigos, familiares o trabajadores de salud para mejorar la calidad de vida. La “atención en el hogar” puede ser más o menos estructurada por la comunidad o las organizaciones. El desarrollo de programas de “atención en el hogar” y otros programas de extensión es una buena forma de permitir que la comunidad participe en la vida de la sociedad, cuando los hospitales u otros establecimientos de salud no están en capacidad de manejar las consecuencias de la epidemia. Los programas de “atención en el hogar” suelen comprender la capacitación de voluntarios, visitas a domicilio, entrega de paquetes con jabón, protectores de sábanas, guantes, toallas y medicinas, suplementos alimenticios y artículos de higiene, y el asesoramiento psicológico para el paciente y su familia.

► > TAPETES DE LA MEMORIA DEL SIDA <

Los “tapetes de la memoria” se comenzaron a hacer en Estados Unidos cuando los enfermos de sida empezaron a morir. Era una forma de recordar a los amigos y familiares y una posibilidad de crear un espacio para la expresión del dolor. Un “tapete de la memoria” es un pedazo de tela no elástica, como el algodón o la popelina, de 90 cm x 180 cm (el diseño puede ser vertical u horizontal). El tapete debe llevar el nombre de la persona que va a ser recordada, fotografías y otra información adicional como fechas de nacimiento y fallecimiento, ciudad natal, talentos especiales, etc. Las técnicas que se pueden usar son por ejemplo la pintura, las aplicaciones o el *collage*. Se puede obtener mayor información de *The AIDS Memorial Quilt Project Foundation*.

► > PROYECTO FOTOGRÁFICO <

Los niños infectados con VIH o los que han quedado huérfanos necesitan conocer a otros niños que estén en su misma situación. Se usan cámaras fotográficas desechables para que los niños puedan tomarse fotos entre ellos y también de su vida diaria. Cuando se revelan y se exhiben las fotos, los niños se reúnen para contar sus historias con ayuda de las fotos. Ésta ha resultado ser una buena forma de combinar la diversión con las conversaciones serias sobre la situación del propio niño y su dolor. A veces se descuida el apoyo psicosocial a los niños. El proyecto fotográfico es una forma de hacer algo atractivo e interesante, creando al mismo tiempo la posibilidad de que el niño comparta sus experiencias.

Lecturas adicionales

Understanding and Challenging HIV Stigma, Toolkit for Action
www.changeproject.org

Community Home-Based Care in Resource Limited Settings
www.who.int/chronic_conditions/en/community_home-based_care_res_limited_setting.pdf

Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre HIV/SIDA.
Informe de un seminario teológico enfocado al estigma relacionado con el VIH y con SIDA http://data.unaids.org/Publications/IRC-pub06/JC1119-Theological_es.pdf y Guidelines for HIV/AIDS interventions in Emergency Settings. www.unaids.org

Global Network for people Living with HIV/Aids. www.gnpplus.net y www.icw.org/tiki-view_articles.php

World Vision ADP Toolkit for HIV/AIDS Programming: Home Based Care
www.cuaha.info/documents/17_V-B2_4-03.pdf

The AIDS Memorial Quilt Project Foundation. www.aidsquilt.org
How to make a panel www.aidsquilt.org/images/makeapanel.pdf

HIV/Aids and humanitarian Action.
www.odi.org.uk/hpg/papers/hpgreport16.pdf

Código de prácticas recomendadas para las intervenciones de las ONG contra el VIH/SIDA <http://www.ifrc.org/sp/what/health/hivaids/code/index.asp>

INEE. www.ineesite.org/inclusion/difficult.asp

Bibliografía sobre las cajas de la memoria

Philippe Denis, "Memory Boxes: Helping Aids orphans to remember, *Bulletin for Contextual Theology in Africa* 7/1 (March 2000), pp. 34-36.

A Building resilience by remembering, *ChildrenFirst. A Journal on Issues Affecting Children and their Carers*, vol. 4, Nr 34 (December-January 2001), pp. 23-25.

A Oral History in the Context of Aids: Memory Boxes as a way of Building Up Resilience in Orphans and Traumatized Children in KwaZulu-Natal, *Journal of Constructive Theology* 7/1 (July 2001), pp. 17-30.

A Sharing family stories in times of Aids, *Missonalia* 29/2 (August 2001), pp. 258-281

A Faire mémoire au temps du sida: l'expérience des boites de la mémoire au KwaZulu-Natal”, *Face à face. Regards sur la santé*. N° 5 (March 2003). <http://www.ssd.u-bordeaux2.fr> Edición en inglés con resúmenes de documentos escritos en francés. *Face to Face. Another look at health* <http://www.ssd.u-bordeaux2.fr/faf/uk/index.htm>

Are Zulu Children Allowed to Ask Questions? Silence, Death and Memory in the Time of AIDS”, in B. Carton, J. Sithole and J. Laband, eds, *Zulu Enigmas. Emerging Interpretations of Zulu Pasts and Presents*. Pietermaritzburg: Natal University Press (próxima publicación). También disponible en Internet: www.history.und.ac.za/Sempapers/Denis2003.pdf

Denis, Philippe & Makiwane, Nokhaya, “Stories of Love, Pain and Courage. Aids Orphans and Memory Boxes”, *Oral History* 31/2 (Autumn 2003), pp. 66-74.

9. CONFLICTO, MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN

Mito: “Cuando surge un conflicto, lo mejor es sacarlo a la luz, confrontando al oponente para arreglar las cosas.”

Realidad: El manejo del conflicto es diferente en las diferentes culturas. Guardar las apariencias y mantener la dignidad es vital en muchas comunidades, requiriendo el manejo cuidadoso de los conflictos.

Este capítulo:

- ▶ Describe el conflicto y los estilos culturales.
- ▶ Presenta una relación de las fuentes de conflicto.
- ▶ Detalla la prevención de conflictos.
- ▶ Presenta técnicas para el manejo de conflictos y para tratar el conflicto con sensibilidad.

Caja de herramientas:

- ▶ La etapas de la mediación

Cuando más de una persona está involucrada en algo, puede haber conflicto. El conflicto puede ser constructivo y crear confianza en las relaciones si se maneja bien. En su forma más benigna, el conflicto es la diferencia de opiniones, comportamiento o sentimientos entre dos personas. En su forma más intensa, estalla la violencia. Las situaciones de emergencia son intensas. En consecuencia, los conflictos pueden estallar fácilmente.

El tratar con conflictos es un asunto de coordinación y comunicación. La sensibilidad es ser consciente de su propia parte en la interacción social, además de comprender las prioridades y los valores de los demás

Conflicto y estilos culturales

Aún cuando el conflicto es común a todas las culturas, hay una gran variedad de formas en que se experimenta, se expresa y se resuelve el conflicto. La atención a las normas locales de conflicto permite respuestas respetuosas y una mayor probabilidad de que el conflicto se pueda resolver en una forma constructiva. A menudo será muy útil contar con una persona que pueda interpretar las costumbres y procesos locales.

Cultura individualista *versus* cultura comunal

Este continuo de estilos culturales refleja dónde está concentrada la propiedad, la toma de decisiones y la resolución de los problemas. En las culturas que son más individualistas, el individuo toma decisiones, asume la responsabilidad por los resultados y maneja el conflicto personalmente. En las culturas que son más comunales, la armonía del grupo es de suma importancia y el conflicto es una amenaza a esa armonía. El grupo, o una persona mayor, trabaja para reducir los conflictos que ocurren, teniendo en cuenta lo que es mejor para todo el grupo. Los deseos y necesidades del individuo pasan a un segundo lugar.

Sentido de la apariencia interna *versus* sentido de la apariencia externa

La apariencia interna y la apariencia externa, o el honor y la dignidad, son asuntos importantes en la resolución de conflictos. Para las culturas occidentales, la estima o valía de una persona se siente internamente y determina como él o ella espera ser tratado(a). En otras culturas, la estima, la valía y el honor son conferidos por el grupo y por consiguiente, no son directamente controlados por el individuo. La posición, el respeto y la dignidad son atributos otorgados por la comunidad, y de igual forma pueden ser quitados por la comunidad. Este concepto es crítico para la comprensión del conflicto y su resolución en las diferentes culturas.

Manejar cuestiones que provocan desavenencias en formas que preserven la dignidad, el honor y la percepción pública son habilidades esenciales en muchas culturas alrededor del mundo. Los conflictos serios, vistos como quebrantamientos de la armonía del grupo, pueden provocar la exclusión. Éste

es un castigo serio y significa que se retira el apoyo que permite a una persona funcionar, como comprar en el mercado, conseguir ayuda de los curanderos locales o conseguir ayuda de sus vecinos. La pérdida del lugar que una persona tiene en su comunidad puede poner en riesgo su vida, o resultar en el cierre de su negocio.

Directo versus indirecto

Las culturas que son individualistas confrontan o hablan directamente con las personas con quienes no están de acuerdo. Esto permite la resolución rápida y en privado de las controversias. Es un método que es vulnerable a la escalada rápida. En las culturas colectivas, el deseo de mantener la armonía dicta que una tercera persona neutral hable con la parte ofendida de manera calmada, evitando así cualquier escalada de las emociones. El papel de esta tercera parte va desde mediador neutral, consejero, defensor, o director dependiendo de la cultura y la posición de las personas involucradas. Esta tercera parte tiene la función de preservar la imagen pública de la persona involucrada, o de atacar la reputación de una persona de ser necesario.

Fuentes de conflicto

Conflictos por el poder

El poder es codiciado, deseado y disputado. El poder se ejerce en la toma de decisiones. ¿Qué clase de ayuda deberá recibir la comunidad y cuándo? El poder se ejerce en la distribución de recursos. ¿Quién deberá recibir qué materiales? El poder viene con los equipos. Los que poseen vehículos, computadoras, teléfonos, y edificios tienen poder. Los que controlan las fuentes de agua y electricidad tienen poder. Algunos usan el poder juiciosamente, y otros lo usan para explotar.

En muchas comunidades, los conflictos sobre quién tiene el poder y quién no lo tiene se han estado cocinando a fuego lento durante generaciones. Algunas veces estos conflictos han estallado en guerras. Otras veces, hay un grupo visible de gente sin poder que vive a merced de quienes controlan los recursos. Los que no tienen acceso a los recursos son los que se ven más intensamente afectados por los desastres.

En situaciones de emergencia, los que controlan los recursos de ayuda tienen gran poder. Este poder suele ser una fuente de tensión dentro de las comunidades ya que interrumpe el anterior equilibrio de poder. Es fundamental que los trabajadores humanitarios sean conscientes de las cuestiones del poder en el contexto de las situaciones de emergencia. Para tratar de evitar los problemas, es esencial entender el impacto que tiene el poder de los recursos (el poder que da el control de los recursos) para continuar un conflicto, crear un conflicto, o unir a una comunidad.

Conflictos de instituciones

En situaciones de emergencia es común que las diferentes organizaciones den mensajes diferentes sobre la misión de los trabajadores humanitarios. Por ejemplo, un organismo puede enviar a un trabajador a un organismo ejecutor más grande y después enterarse de que el organismo ejecutor tiene un plan diferente para el trabajador que el del organismo que lo envía. Los conflictos pueden aparecer cuando el socio local ve de modo diferente las necesidades a satisfacer. Los socios locales también podrían estar muy preocupados por las consecuencias a largo plazo del trabajo. Los que reciben la ayuda pueden no haber sido consultados en el apuro de la emergencia y podrían no querer o necesitar las intervenciones planeadas.

También podría haber conflictos institucionales entre organismos internacionales como el ACNUR, la OTAN y las ONG. El gobierno local podría no estar de acuerdo con la comunidad internacional sobre lo que se debería hacer. Las situaciones de conflicto pueden limitar la capacidad de los trabajadores humanitarios para realizar sus trabajos.

Conflictos dentro del proyecto

Los proyectos internacionales de emergencia juntan a personas que nunca antes se habían conocido, gente de diferentes antecedentes culturales, y gente con diferente tipo de capacitación. En muy corto tiempo, este grupo de gente debe formar un equipo de trabajo parejo capaz de lograr tareas complejas bajo circunstancias difíciles.

Es casi seguro que los conflictos ocurrirán, y usted deberá sortearlos trabajando en conjunto. Las diferencias de estilo, prioridades, cultura, y género contribuirán a provocar conflictos. Sea proactivo con los conflictos y busque caminos para solucionarlos. Quizás no será posible hablar directamente sobre el conflicto en algunas situaciones debido a las diferencias culturales, pero el conflicto se puede manejar a través de terceros. Con frecuencia, es mediante el proceso de resolución de conflictos que se genera la confianza y las buenas relaciones de trabajo.

Conflictos entre los beneficiarios del proyecto

La situación rápidamente cambiante en una emergencia frecuentemente conduce a sentimientos intensos de frustración, enojo, miedo y desolación. Estos sentimientos pueden avivar el conflicto. Los recursos necesarios como alimentos, vivienda, estabilidad, comodidad, comunidad y reconocimiento suelen ser escasos. Los conflictos ocurren como resultado de la competencia por los recursos, la necesidad de ventilar los sentimientos, y los asuntos sin resolver del pasado. Aunque las situaciones de emergencia son el terreno ideal para los conflictos, la gente encuentra que las emergencias les permite ver las cosas de una manera diferente y hasta olvidar viejas rencillas.

La prevención del conflicto

El daño producido por los conflictos puede minimizarse cuando se cultivan las relaciones formadas. Darse tiempo para escuchar a los demás, aprender las tradiciones locales y entender las intenciones de las otras partes serán sumamente útiles para prevenir conflictos innecesarios. En las emergencias, las decisiones rápidas y las situaciones que cambian constantemente llevan a juicios y aseveraciones que irritan y ofenden a otros. Un manejo eficaz del tiempo implica dedicar un momento de cada día para resolver pequeños problemas antes de que se conviertan en problemas mayores. Cultivar las relaciones del equipo permite que aumenten la confianza y el respeto.

Algunas reglas sencillas ayudarán a evitar y manejar conflictos durante las situaciones de emergencia:

- ▶ Respete la dignidad de los demás.
- ▶ Respete las costumbres locales.
- ▶ Evite ser exigente con otros.
- ▶ Averigüe cuidadosamente para comprender antes que juzgar.
- ▶ Use afirmaciones en primera persona, en lugar de acusaciones en segunda persona.
- ▶ Sea paciente con el proceso.
- ▶ Use a terceros de ser apropiado.

Técnicas para el manejo de conflictos. Cómo abordar el conflicto con sensibilidad

Cuando se maneja bien, el conflicto puede fortalecer las relaciones y aumentar la confianza entre la gente. Este resultado se puede alcanzar solamente cuando el proceso se aborda con cuidado y respeto. Las siguientes ideas pueden contribuir a este empeño.

Baje la intensidad de un conflicto trabajando con un mediador

Un mediador es una persona que actúa para comunicar la información de una persona a otra, sin la intensidad de las emociones no relacionados con el tema. La intervención del mediador puede ser solicitada formalmente o, alguien que sepa que se va a comunicar la información podrá usar un mediador informalmente. Los mediadores pueden ser personas que cumplen otros papeles importantes en la comunidad (por ejemplo, un anciano, un comerciante respetado, un líder religioso o un vecino sensato).

Lo ideal sería que el mediador sea una persona respetada por ambas partes. Esto es especialmente importante si el mediador hará algunas recomendaciones en el proceso de resolución. La función precisa del mediador podría estar definida. Por ejemplo, un jefe podría determinar cuál de las partes es culpable, o una

tercera parte neutral podría estar encargada de mantener el equilibrio en el proceso de negociación. El mediador podría tener un papel menos definido, como es el caso de un mediador informal que simplemente lleva un mensaje. Es conveniente que el mediador ayude a las partes a tratar de entender claramente la posición de cada uno antes de buscar una solución.

Sea consciente de que alguna de las partes puede estar tentada de manipular al mediador para que sea “su” experto en el tema del conflicto.

Al usar un mediador las partes están dispuestas a ceder algo de su propio poder.

Escoja la posición “del que no lleva la ventaja”

Al tomar la posición del que no lleva la ventaja, una persona voluntariamente busca la ayuda de otra para solucionar un problema. La persona a la que se recurre podría ser la otra parte en el conflicto. A menudo, uno puede pedir ayuda para no pasar por una vergüenza o un apuro. A veces esta solicitud se hace en voz pasiva. “Se me ha presentado un problema, y si usted fuera tan amable de ayudarme, no quedaré mal ante mis compañeros de trabajo.” Al escoger esta postura, es posible evitar echar la culpa, permitiendo a la otra persona la oportunidad de resolver la disputa con dignidad.

Se debe tomar precauciones para evitar ser puesto en una posición de obligación. A veces, en un aparente gesto de generosidad o deferencia, una persona dará regalos generosos a otra, poniéndola en la posición de tener que retribuir el favor, a veces en formas que resultan incómodas.

Esté atento a las historias o parábolas locales y úselas

Las historias y las parábolas han sido utilizadas como un método de resolución de conflictos durante siglos. Jesús fue un maestro en este arte. Mediante el uso de historias y parábolas, se pueden tocar los temas indirectamente. Los oyentes pueden responder a cualquier parte de la historia que sea pertinente. Este método ofrece la posibilidad de guardar las apariencias y la dignidad.

Silencio, inacción y señales equívocas

Los métodos de respuesta arriba discutidos pueden causar mucha frustración a las personas acostumbradas a los métodos más directos. Sin embargo, en algunas culturas, es deshonesto rechazar el pedido de un invitado o persona distinguida. Si hay una razón por la que una persona no puede acceder al pedido de un invitado, es mejor para ellos responder con el silencio o la inacción en lugar del rechazo. A veces, se inventará una excusa cuando se le pregunta a la persona sobre su pasividad. Inventar excusas es menos vergonzoso que la deshonra de rechazar la solicitud del invitado. Para el invitado frustrado, no decir nada sobre esta inacción podría serle útil en el futuro, ya que no hizo avergonzar a la otra persona. La elaboración de un plan alternativo evita la vergüenza para todos.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> LAS ETAPAS DE LA MEDIACIÓN⁸<

Etapa 1. Introducción (dar seguridad)

- ▶ Salude a los participantes, hágalos tomar asiento y preséntelos.
- ▶ Indique los objetivos, enfatizando que este es un proceso voluntario para que las partes lleguen a un acuerdo mutuo.
- ▶ Describa el papel del mediador que ayuda a que las partes hablen, y no juzga ni da respuestas.
- ▶ Describa el proceso: cada lado hablará en su turno, ambos acordarán cuáles son los asuntos básicos y los abordarán uno por uno, dando sus sugerencias para resolverlos.
- ▶ Consiga que las partes se comprometan con las reglas básicas: no interrumpir, mantener la confidencialidad, respeto mutuo.

Etapa 2. Exposición y comprensión de la situación

- ▶ Permita que la parte “A” exponga su punto de vista sobre la situación y que el mediador presente un resumen; identifique las expectativas y preocupaciones.
- ▶ Permita que la parte “B” exponga su punto de vista sobre la situación y que el mediador presente un resumen; identifique las expectativas y preocupaciones.
- ▶ Esté atento a los problemas y a los puntos de confluencia.

Etapa 3. Solución del problema, refuerzo del sentido de legitimidad

- ▶ Aclare los problemas.
- ▶ Identifique las preocupaciones comunes y establezca los puntos de confluencia.
- ▶ Aborde un problema a la vez; empiece con los que son más fáciles de resolver.
- ▶ Mantenga el control utilizando una lista de los problemas y entrevistando por turnos a cada parte.
- ▶ Aléjese de las exigencias de las partes y concéntrese en los intereses esenciales de cada una de ellas.
- ▶ Genere opciones, invitando a las partes a sugerir sus propuestas para resolver la situación.
- ▶ Evalúe las opciones en conjunto.
- ▶ Seleccione las opciones y planee su ejecución.

⁸ De *Peace Skills: A Manual for Community Mediators* por Ronald S. Kraybill con Robert A. Evans y Alice Frazer Evans. Copyright 2001 por Jossey-Bass, San Francisco, CA.

Siempre busque oportunidades para:

- ▶ Señalar las áreas de interés común y las intenciones positivas.
- ▶ Reconocer el dolor, el enojo y la frustración.
- ▶ Sugerir que las partes se hablen directamente (ayudando a dirigir el diálogo).
- ▶ Confirmar los pasos constructivos y destacar el progreso alcanzado.

Etapa 4. Acuerdo, buscar la sostenibilidad

- ▶ Resuma los acuerdos alcanzados.
- ▶ Asegúrese de abordar los detalles: quién, qué, cuándo, dónde, cómo.
- ▶ Sea realista, claro y simple.
- ▶ Mantenga el equilibrio en las responsabilidades de las partes.
- ▶ Asegúrese de que el acuerdo sea justo y que contribuya a la dignidad de cada parte.
- ▶ acuerde cómo manejar cualquier problema adicional que surja.
- ▶ Pida a las partes que expresen su intención de apoyar el acuerdo.
- ▶ Ponga el acuerdo por escrito y haga que las partes lo firmen.

Si el distanciamiento ha sido grande, dé a las partes la oportunidad de hablar entre ellas de formas que los ayuden a olvidar el pasado y empezar a recomponer su relación.

Si no se llega a resolver el conflicto, recuerde a las partes su compromiso de guardar confidencialidad, confirme el nivel de entendimiento alcanzado y ofrezca reunirse con ellos nuevamente.

Lecturas adicionales

- Kraybill, Ronald S., Evans, Robert A., Evans, Alice Frazer. *Peace Skills: A Manual for Community Caregivers*. San Francisco, CA. 2001.
- Beer, Jennifer E. y Stief, Eileen. *The Mediator's Handbook*. Gabriola Island, BC, Canada. 1997
- Elmer, Duane. *Cross Cultural Conflict: Building Relationships for Effective Ministry*. Downers Grove, IL. 1993.
- Anderson, Mary B. (ed.). *Options for Aid in Conflict, Lessons from Field Experience*. www.cdainc.com

10. SER UN INVITADO EN OTRA CULTURA. EL TRABAJO CON UN SOCIO LOCAL

Mito: “La gente es gente, a donde sea que uno vaya. Lo importante es ser auténtico consigo mismo.”

Realidad: Verdadero en cierta forma, pero también falso. Las formas en las que la gente interactúa varían mucho entre países, culturas y aún comunidades. El no cumplir con las costumbres locales puede causar conflictos o malentendidos y obstaculizar la ayuda humanitaria.

Este capítulo:

- ▶ Describe las aptitudes básicas para las relaciones que son importantes cuando se trabaja en otra cultura.
- ▶ Describe la importancia de vincularse con socios locales.

Caja de herramientas:

- ▶ Ideas buenas para la formación de equipos.
- ▶ Comunicación: escucha activa.
- ▶ No haga daño.

La expresión “cultura” se usa aquí en un contexto amplio, y no se refiere únicamente a cuando se viene de otro país. Llegar del exterior, sea de otro país, otra comunidad, otro pueblo, etc. significa que somos invitados que llegan de afuera y esto es algo que debemos tener siempre presente.

Las aptitudes para las relaciones son esenciales

Ser un invitado en otra cultura exige un mejor comportamiento que el requerido en casa. **Es esencial que el personal que participa en las labores de socorro demuestre buenas aptitudes para relacionarse en su trabajo.** Esto es cierto en las relaciones con socios, en el trabajo con otros miembros del equipo de ayuda y en el contacto con la población afectada.

Las aptitudes para relacionarse son herramientas esenciales para facilitar la atención psicosocial. Tenemos la esperanza de que la atención psicosocial restaure la capacidad de la gente para ser una parte saludable de su comunidad. Esperamos que las familias en su sentido más amplio lleguen a ser fuertes y protectoras, y que cuiden a sus niños y ancianos.

Cada emergencia es única. Por consiguiente, es difícil elaborar guías inflexibles sobre cómo comportarse. A continuación presentamos algunos breves puntos básicos.

Cultura

En el trabajo internacional es imprescindible aprender las costumbres locales sobre buenas maneras y comportamiento apropiado. El contacto visual directo es esencial en algunas culturas y rudo en otras. En algunos lugares las mujeres no deben vestir pantalones. Todas las interacciones deberán hacerse con la mano derecha en algunas culturas. Hay algunos temas que no se discuten entre hombres y mujeres. Para que el trabajo humanitario sea exitoso se deberán adecuar las costumbres culturales individuales. Adáptese a las costumbres locales. La única excepción debe ser en casos de violaciones de los derechos humanos. Una buena forma de aprender es valerse de uno de sus compañeros de trabajo como **intérprete cultural**. La sección sobre “escuchar” presenta información adicional sobre este tema. Sea consciente de los aspectos culturales de género. Fortalezca las buenas tradiciones, pero donde encuentre conductas o tradiciones discriminatorias, busque la forma de poner de relieve lo que ve.

Dignidad

En muchas culturas, la dignidad es de crucial importancia para el individuo. Por consiguiente, actúe de manera que preserve la dignidad de los demás:

- ▶ Incluya a los demás en la toma de decisiones.
- ▶ No haga quedar mal a los demás cuando usted no esté de acuerdo con ellos.
- ▶ Consulte a la gente sobre sus prioridades, planes, historia y preocupaciones.
- ▶ Respete los rituales culturales, especialmente los de duelo y funerales.
- ▶ Trate de no avergonzar a los demás.
- ▶ Dé a los demás la oportunidad de sentirse orgullosos de sí mismos.

Límites

Los límites son las demarcaciones del territorio, espacio o responsabilidad de una persona. Lamentablemente, una de las realidades de las emergencias es que personas bien intencionadas invaden las responsabilidades o el espacio de otras con la genuina intención de ayudar. Esto tiene muchas consecuencias desafortunadas, incluyendo el enfado y la oposición abierta de la propia gente a la que pretendemos ayudar (véase “No haga daño” en la Caja de herramientas).

Cuando realice un trabajo internacional, pregúntese a sí mismo y a los miembros de su equipo:

- ▶ ¿A quién servimos?
- ▶ ¿Quién tiene la prioridad? ¿Mi necesidad de ayudar o su requerimiento?
- ▶ ¿Usualmente de quién es la responsabilidad? ¿Nos han dado permiso?
- ▶ ¿El futuro de quién está afectando esto? ¿Quién debería decidir? ¿Se les ha consultado?
- ▶ ¿De quién es este país? ¿Quién escogió al gobierno?
- ▶ ¿De quién es el espacio físico en el que estoy trabajando? Aquí soy un invitado.
- ▶ ¿Cuáles son las creencias de mis anfitriones? ¿Las estoy respetando?

Escuchar

Escuchar es la forma básica de respeto por los demás. Al escuchar, nos ponemos a nosotros mismos a un lado por el momento y tratamos de comprender a la otra persona. El escuchar es tanto un arte como una habilidad fundamental. Debemos aprender esta habilidad para realizar un buen trabajo.

Escuchar a los demás, como tantas otras cosas, está influenciado por la cultura. En algunas culturas la gente conversa directamente con los demás, expresando verbalmente sus pensamientos y sentimientos. En otras culturas la gente “habla” indirectamente, transmitiendo mensajes a través de terceros, de símbolos, o del silencio. Cuando se escucha en un medio transcultural, es invaluable contar con un **intérprete cultural** de confianza. Esta persona es la que conoce las “reglas” de la cultura anfitriona y es capaz de verbalizarlas para los extranjeros. Esto ayuda a interpretar no solo las palabras que se están diciendo sino también los silencios, los patrones indirectos y demás. También ayuda contar con esta persona para que nos enseñe a transmitir lo que queremos decir en una forma que pueda entenderse en este contexto cultural.

Lamentablemente, el escuchar toma tiempo, y el tiempo es un recurso escaso en una emergencia. Por definición, hay más que hacer durante una emergencia que el tiempo disponible para hacerlo. Las decisiones deben tomarse rápidamente y las tareas deben cumplirse para evitar la pérdida de vidas. Sin embargo, los costos de no tomarse el tiempo para escuchar son muy altos. **Los malos entendidos que resultan de no escuchar cuidadosamente pueden provocar el enojo y la oposición y paralizar por completo una operación de emergencia.**

Conflicto

El conflicto se cuela en nuestro trabajo, especialmente en las emergencias, cuando trabajamos rápidamente para salvar vidas. Sea que formemos parte del personal local o que hayamos venido de fuera, es imprescindible que seamos conscientes de los conflictos potenciales. También es necesario tener presente que como miembros del personal tenemos ventajas que no tienen los beneficiarios. Esto puede dar lugar a conflictos o resentimientos. Al ser consciente de esto usted puede evitar causar alteraciones en el trabajo.

Sea consciente de los conflictos potenciales, especialmente durante las crisis.

- ▶ Dé por sentado que todos están haciendo todo lo posible dadas las circunstancias.
- ▶ Analice su propio comportamiento. ¿Está usted malhumorado, cansado, frustrado; es exigente o tosco?
- ▶ Tome descansos cortos para recobrar la compostura. Respire. Camine. Tome una bebida.

Luego escuche cuidadosamente:

- ▶ ¿Es esto un malentendido?
- ▶ ¿Hay diferencias de estilo?
- ▶ ¿Hay necesidad de mantener la dignidad?
- ▶ ¿Hay diferencias en las prioridades?

¿Cuán importante es este asunto? Si es algo que se debe proseguir, considere valerse de un tercero. En muchas culturas que no son norteamericanas ni europeas, los conflictos se resuelven indirectamente (véase el Capítulo 9 para mayor información).

Poder

Saber dónde radica el poder en una comunidad es imprescindible para trabajar en ella. Algunas preguntas que se deben hacer son:

- ▶ ¿A quién se le debe consultar, formal e informalmente, si se quiere lograr que se haga algo? ¿Mujeres y hombres?
- ▶ ¿Se busca la opinión de quién? ¿Mujeres y hombres?
- ▶ ¿Quién maneja los asuntos financieros?
- ▶ ¿Hay personas a quienes los demás temen contrariar? ¿Mujeres y hombres?
- ▶ ¿Cómo se confiere y se acumula el poder?
- ▶ ¿Qué tipos de poder existen aquí (influencia, financiero, espiritual, violencia)?

Cooperación

El trabajo humanitario no puede tener éxito sin la cooperación entre:

- ▶ Los miembros del equipo de trabajo.
- ▶ Los socios locales y los especialistas internacionales.
- ▶ Los donantes.

- ▶ Las ONG que trabajan en la misma zona o con la misma población.
- ▶ El Gobierno local y las operaciones de socorro.
- ▶ La población local y las víctimas del desastre.

La cooperación debe cultivarse y fomentarse en todos los niveles. Hay muchas oportunidades para el conflicto durante las operaciones de emergencia. Por lo tanto:

- ▶ Siempre procure integrarse con una iglesia local o con un socio local. Forjar buenas relaciones con los socios locales no es sólo importante a corto plazo, sino que también es importante para los efectos a largo plazo. La respuesta a las emergencias suele evolucionar hacia programas a largo plazo. Con frecuencia, el clima para el futuro se establece en los inicios del proceso. El sentido de propiedad local de los proyectos se deberá establecer en la etapa inicial para que estos programas puedan ser sostenibles para el futuro.
- ▶ Tome la iniciativa de acercarse a los socios potenciales.
- ▶ Participe, cuando sea posible, en las actividades del socio local como por ejemplo en el ámbito espiritual y social. Preséntese a sí mismo a la congregación o iglesia local.
- ▶ Si los socios locales no lo invitan a las reuniones preliminares, tome la iniciativa de asistir a ellas.
- ▶ Plasme la cooperación. Tan pronto como sea posible trabaje con el socio local en un acuerdo sobre la misión común.
- ▶ Fomente el liderazgo local y trate de conocerlo. Haga una lista de la gente a contactar. Es imprescindible establecer buenos contactos con las autoridades locales relacionadas con el proyecto.
- ▶ Apoye a otros programas y cree servicios o programas complementarios.
- ▶ Aprenda técnicas para la resolución de conflictos.
- ▶ Desarrolle una sensibilidad cultural y aprenda sobre la sociedad, cultura y religión locales. Crear confianza funciona en contra de los conflictos.
- ▶ Sea un mediador neutral.
- ▶ Busque estrategias para la buena comunicación.
- ▶ Esté abierto a recibir hospitalidad.
- ▶ Sea transparente en la prestación de servicios y rendición de cuentas.
- ▶ Evite favores y tratamientos prioritarios para algunos pasando por encima de los demás.
- ▶ Comparta los recursos.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> BUENAS IDEAS PARA LA FORMACIÓN DE EQUIPOS <

Todos los equipos de trabajo deberán conformarse antes del comienzo de una misión. La formación de equipos puede hacerse cerca de la zona del desastre. El tiempo dedicado a esta actividad estará bien aprovechado, aunque debe compararse con otras tareas que es necesario realizar. Dé a los miembros del personal herramientas para la formación de equipos, para ganar tiempo cuando empiece la operación propiamente dicha y usted deba concentrarse en el grupo específico y sus tareas.

La formación de equipos que precede a la misión puede realizarse en uno o dos días.

Los objetivos de la formación de equipos son:

- ▶ Crear seguridad en el grupo ayudando a los miembros a conocerse.
- ▶ Crear una conciencia común de la meta y los métodos para alcanzarla.

Cuando se esté trabajando en la formación de equipos, trate de abordar la integración y los planteamientos culturales. Discuta los siguientes puntos:

- ▶ Formas usuales de dirigirse unos a otros.
- ▶ Cuándo y cómo disculparse.
- ▶ Cómo vestir para prevenir la vergüenza y evitar ofenderse unos a otros.
- ▶ Conocimiento de los diferentes comportamientos religiosos y culturales. La falta de comprensión de estos asuntos puede ocasionar conflictos.

Estos temas deben presentarse con sensibilidad cultural para evitar ofender o avergonzar a cualquier miembro del grupo.

La formación de equipos no es un proceso instantáneo sino más bien continuo. Considere estas formas de mantener el equipo:

- ▶ Realice reuniones diarias del equipo.
- ▶ Comparta información sobre la situación en la zona.
- ▶ Discuta quién está haciendo qué.
- ▶ Recuerde a los miembros la meta común en forma regular.
- ▶ Fomente las actividades sociales compartidas en forma regular.
- ▶ Cuídense entre sí mediante el seguimiento regular dentro y fuera de las horas de trabajo.

> COMUNICACIÓN: LA ESCUCHA ACTIVA <

La escucha activa es una técnica de comunicación utilizada por mediadores y facilitadores para apoyar la comunicación. La escucha activa ayuda a la gente a enviar mensajes claros y saber que sus mensajes fueron escuchados correctamente. Mejorar las técnicas de comunicación facilita el trabajo de los profesionales en resolución de conflictos y aumenta su precisión. Los participantes en el campo de los derechos humanos también pueden aprovechar estas técnicas ya que suelen participar en negociaciones y en las entrevistas de testigos. El desarrollo de las habilidades de las personas contribuye a su capacidad para realizar dichas actividades con eficacia.

Algunos investigadores dicen que el 80 por ciento de la comunicación es lenguaje corporal. El lenguaje corporal incluye lo que hacemos con nuestro cuerpo, nuestra cara, nuestros ojos, y nuestro tono de voz. Cada cultura tiene su propio lenguaje corporal y los mediadores deben pensar cuidadosamente sobre la forma de usar el lenguaje corporal para asegurarse de que el mensaje “Estoy ansioso por escucharle y comprenderle” se reciba claramente.

Objetivos de la escucha activa

- ▶ Demostrarle a la persona que habla que su mensaje ha sido escuchado.
- ▶ Ayudar al oyente a tener en claro tanto el contenido como la emoción del mensaje.
- ▶ Ayudar a los interlocutores a expresarse y animarlos a explicar, en mayor detalle, su comprensión de la situación y sus sentimientos.
- ▶ Fomentar el concepto de que la expresión de emociones es aceptable y que es útil para comprender la profundidad de los sentimientos.
- ▶ Crear un ambiente en el cual la persona que habla se sienta libre y segura de dialogar sobre una situación.

Procedimientos para la escucha activa

- ▶ Reconozca que está escuchando por medio de señales verbales y no verbales.
- ▶ Intente distinguir entre el contenido y la emoción del mensaje que se está transmitiendo.
- ▶ Primero, concéntrese en la emoción del mensaje. Evalúe la intensidad de la emoción que está mostrando la persona que habla e indíquele el nivel de sentimiento reflejado.
- ▶ Deje que el interlocutor manifieste si usted ha reflejado o no la emoción correcta y su intensidad. Si no es correcta, haga preguntas para aclarar la emoción y reflejar la emoción modificada al interlocutor.
- ▶ Cuando el interlocutor se percata que usted está escuchando correctamente su contenido emocional, la intensidad de la emoción tiende a disminuir y empieza a cobrar importancia el contenido del mensaje.
- ▶ Cuando esto comienza a ocurrir, cambie a las técnicas de paráfrasis, reformulación y aclaración.

Principios que apuntalan la escucha activa

- ▶ Que el ambiente creado para que el interlocutor se exprese es seguro, especialmente en términos de reducción del riesgo de futuras consecuencias negativas por los mensajes transmitidos.
- ▶ Que el oyente está muy concentrado en lo que el interlocutor está tratando de comunicarle.
- ▶ Que el oyente es paciente y no saca conclusiones precipitadas sobre el mensaje.
- ▶ Que el oyente puede mostrar una empatía genuina por el interlocutor.
- ▶ Que el oyente usa técnicas que permiten al interlocutor verificar o corregir la emoción y el contenido del mensaje.

Técnicas para la escucha activa

Dominar el arte de la escucha activa es un desafío porque exige la atención estricta del oyente y su capacidad para ser objetivo en situaciones que suelen estar nubladas por emociones intensas. El uso de las técnicas ilustradas a continuación no significa que el oyente está o no de acuerdo con lo que se está diciendo, ni que quiere dar una impresión de calma. Más bien, significa que está procurando mantener abiertos los canales de comunicación y creando confianza entre el hablante y el oyente.

Técnica	Propósito	Cómo hacerlo	Ejemplos
Animar	Mostrar interés. Animar a la otra persona a seguir hablando	No diga si está o no de acuerdo. Use palabras neutrales. Varíe el tono de la voz. Asegúrese que el lenguaje corporal sea abierto.	“¿Puede decirme algo más sobre...” “Sé que es difícil para usted hablar de esto.”
Aclarar	Ayudarle a aclarar lo que se está diciendo.	Pregunte (en forma adecuada y no como interrogatorio). Replantee las interpretaciones incorrectas para animar al interlocutor a explicar más.	“¿Cuándo sucedió esto?” “¿Desde cuándo ha estado sucediendo esto?” “¿Entonces, usted tenía la impresión de que...?”
Reflejar	Mostrar que usted entiende cómo se siente el interlocutor. Ayudar al interlocutor a evaluar sus propios sentimientos después de escucharlos expresados por otra persona.	Refleje, como en un espejo, los sentimientos del interlocutor.	“Usted parece estar muy disgustado.” “Parece que usted estuvo muy enojado.”
Resumir	Revisar los avances. Reunir las ideas y los hechos importantes. Establecer la base para discusiones adicionales.	Formule nuevamente las principales ideas y sentimientos expresados.	“Veamos hasta dónde llegamos.” “Estas parecen ser las ideas principales que usted ha expresado.” “Usted ha hablado sobre A y B. ¿Puede decirme algo más sobre C?”

Cómo alcanzar los objetivos de la escucha activa

Lo que debe hacer:

- ▶ Estar atento.
- ▶ Estar alerta y no distraerse.
- ▶ Mostrar interés en las necesidades de la otra persona, y hacerle saber que le importa lo que se está diciendo.
- ▶ Ser una caja de resonancia que no juzga ni critica.

Lo que no debe hacer:

- ▶ No debe utilizar frases típicas como “no es tan grave”, “no se altere”, “está haciendo una montaña de un grano de arena”, “sólo cálmese”, etc.

- ▶ No debe dejarse enganchar emocionalmente, ni estar enojado, molesto, discutiendo. No deje que sus valores o prejuicios interfieran con lo que usted entiende que se está diciendo.
- ▶ No esté pensando en lo que va a decir.
- ▶ No saque conclusiones ni haga conjeturas apresuradas.
- ▶ No interrogue ni aconseje.

Formas de escuchar eficazmente:

- ▶ Use su cuerpo para crear una atmósfera positiva con su comportamiento no verbal.
- ▶ Haga contacto visual apropiado.
- ▶ Asienta con la cabeza, expresiones faciales, gestos.
- ▶ Oriente el cuerpo hacia el interlocutor (cabeza, brazos y piernas).
- ▶ Tono de la voz.
- ▶ Anime a responder: “Dígame más” o “Me gustaría que me hable acerca de...”
- ▶ Resuma los puntos de vista básicos del interlocutor tal como los ha escuchado. El resumen expone nuevamente los puntos clave de la información ofrecida por el interlocutor. Use resúmenes para concentrarse en las declaraciones de cada parte en términos de cuestiones y problemas solucionables, en lugar de personalidades, y para que las partes se mantengan enfocadas en el proceso.
- ▶ Tome notas breves en su cuaderno para no perder el hilo, pero no demasiadas.
- ▶ Parafrasee o reformule en sus propias palabras.

> NO HAGA DAÑO <

A pesar de que está claro que en sí, la ayuda ni causa ni termina los conflictos, puede ser un factor significativo en el contexto de los conflictos. La ayuda puede tener importantes efectos en las relaciones intergrupales y en el curso de los conflictos intergrupales.

A comienzos de la década de 1990, algunas ONG locales e internacionales colaboraron a través del Proyecto Capacidades Locales para la Paz (LCCP por sus siglas en inglés) para aprender más sobre cómo la ayuda que se da en el marco de los conflictos interactúa con ellos. Se sabía que en los conflictos, la gente suele usar indebidamente la ayuda para lograr ventajas políticas y militares. Gracias al LCCP fue posible identificar patrones muy claros sobre la interacción entre la ayuda y el conflicto. El libro *Do No Harm: How Aid Supports Peace – Or War (No haga daño: cómo la ayuda apoya la paz, o la guerra)* presenta estas lecciones⁹.

La experiencia demuestra que es posible y útil aplicar *No haga daño* en situaciones propensas al conflicto, de conflicto activo y posteriores al conflicto.

La concienciación sobre *No haga daño* se propone:

- ▶ Tratar de identificar las formas en que se debe proporcionar la ayuda internacional humanitaria o para el desarrollo en situaciones de conflicto para que, en lugar de exacerbar y empeorar el conflicto, ayude a la población local a retirarse de la lucha y desarrollar sistemas para resolver los problemas que provocan conflictos en sus sociedades.
- ▶ Desarrollar formas prácticas en las que la asistencia humanitaria pueda contribuir a calmar las tensiones y fomentar la paz, mediante el apoyo de iniciativas, capacidades y acciones locales. También busca influir en el cambio de políticas para lograr estos objetivos.

Y, al hacerlo:

- ▶ Nos permite identificar opciones de programación cuando las cosas están saliendo mal. En efecto, mucha gente involucrada dice que durante algún tiempo fue consciente de los impactos negativos de sus programas pero que pensaba que eran inevitables. *No haga daño* es útil precisamente porque nos da una herramienta para encontrar mejores formas –opciones de programación – para proporcionar asistencia.
- ▶ Nos impulsa a identificar qué efectos de la ayuda exacerban los conflictos, mucho antes de lo usual sin el análisis.
- ▶ Aumenta nuestra comprensión de las relaciones intergrupales en los emplazamientos del proyecto y nos permite cumplir un papel consciente para ayudar a reunir a la gente.
- ▶ Revela las interconexiones entre las decisiones de la programación: dónde trabajar, con quién, cómo establecer los criterios para los beneficiarios, a

⁹ Anderson, Mary B.(ed.): *Options for Aid in Conflict, Lessons from Field Experience*
www.cdainc.com

quiénes contratar localmente, cómo relacionarse con las autoridades locales.

- ▶ Brinda un punto de referencia común para considerar los impactos de nuestra ayuda en el conflicto, dando una nueva cohesión a las interacciones del personal y a nuestro trabajo con las contrapartes locales.

La experiencia demuestra que la trayectoria de la ayuda humanitaria y de desarrollo brindada en situaciones de conflicto es ambivalente. Aún cuando dicha asistencia cumple eficazmente sus objetivos, salvando vidas mediante la provisión de alimentos y medicinas de emergencia, o contribuyendo a la capacidad de las personas de sostener una producción económica independiente, puede, inadvertidamente contribuir a las tensiones que provocan el conflicto y así exacerbarlo, reforzarlo y avivarlo. El análisis de *No haga daño* se propone descubrir de qué forma se puede dar la ayuda para que el resultado sea diferente.

¿Cómo se pueden incorporar las realidades de cualquier conflicto en el diseño de un programa para que la asistencia humanitaria y de desarrollo logre sus objetivos proyectados y, al mismo tiempo, dé espacio y voz a la población local para que se dedique a construir la paz en vez de hacer la guerra?

No haga daño brinda un marco para analizar las formas en que los siguientes aspectos pueden afectar el conflicto:

- ▶ Con quién se trabaja, para quién se trabaja.
- ▶ A quién se contrata (personal).
- ▶ A través de quién se trabaja (socios).
- ▶ Qué bienes y servicios se proveen (y su cantidad y calidad).
- ▶ Cómo se presta la ayuda.
- ▶ Cómo se trabaja con las autoridades locales sin legitimar su control o su violencia.

El marco analítico proporciona una herramienta para trazar un mapa de las interacciones entre la ayuda y el conflicto y se puede usar para planificar, monitorear y evaluar los programas de asistencia humanitaria y de desarrollo. El marco no es preceptivo. Es una herramienta descriptiva que:

- ▶ Identifica las categorías de información que la experiencia indica que son importantes para comprender cómo la ayuda afecta al conflicto.
- ▶ Organiza estas categorías en un formato visual que pone de relieve sus relaciones reales y potenciales.
- ▶ Nos ayuda a predecir los impactos de las distintas decisiones de programación.

Dos factores importantes que son esenciales para el análisis y que es necesario identificar son los **separadores** y los **conectores**.

Ejemplos de **separadores**:

- ▶ Relaciones económicas.
- ▶ Geografía.
- ▶ Demografía.
- ▶ Política.

▶ Religión.

Algunos pueden ser totalmente internos a una sociedad, otros pueden ser fomentados por poderes externos. Comprender qué es lo que divide a la gente es fundamental para entender cómo los programas de ayuda avivan o debilitan estas fuerzas.

Cuando una sociedad está en conflicto, la gente que está dividida por algunas cosas permanece **conectada** por otras. Entre los factores conectores tenemos:

- ▶ Mercados.
- ▶ Infraestructura.
- ▶ Experiencias comunes.
- ▶ Sucesos históricos.
- ▶ Símbolos.
- ▶ Actitudes compartidas.
- ▶ Asociaciones formales e informales.

Todo esto proporciona continuidad con la vida antes de la guerra y con los antiguos colegas y compañeros de trabajo aún cuando estén alejados por el conflicto.

Del mismo modo, todas las sociedades tienen individuos e instituciones cuya tarea es mantener la paz entre los grupos. Estos incluyen:

- ▶ Sistemas de justicia (cuando funcionan).
- ▶ Fuerzas policiales.
- ▶ Grupos de ancianos.
- ▶ Maestros de escuela.
- ▶ Clérigos y otras figuras respetadas y de confianza.

Aún en las sociedades donde la guerra interna entre la población civil quiebra los patrones diarios, muchos aspectos de la vida siguen conectando a la gente más que dividiéndola. Algunos ejemplos que existen en todas las sociedades:

- ▶ Historia común.
- ▶ Cultura.
- ▶ Idioma.
- ▶ Experiencia.
- ▶ Instituciones y valores compartidos.
- ▶ Interdependencia económica y política.
- ▶ Hábitos de pensamiento y conducta.

Por lo demás, todas las sociedades tienen sistemas para manejar los desacuerdos y tensiones sin violencia.

11. SOCIOS LOCALES. FORMACIÓN DE CAPACIDADES

Mito: “No se puede esperar que las víctimas de un conflicto o desastre tomen parte activa en el trabajo de asistencia. Por eso es que la comunidad internacional tiene que responder.”

Realidad: El objetivo del trabajo de asistencia es facilitar los esfuerzos de la propia comunidad afectada para enfrentar la situación y recuperarse. Todo trabajo debe hacerse en estrecha cooperación con la gente de la comunidad. Nadie conoce la comunidad mejor que sus propios miembros.

Este capítulo:

- ▶ Describe los principios de la cooperación con los socios locales.
- ▶ Presenta consejos sobre métodos de fortalecimiento de la capacidad local para brindar servicios psicosociales.

Caja de herramientas:

- ▶ Actividades psicosociales (materiales didácticos para la capacitación).
- ▶ Facilitación de grupos pequeños.

Formación de la capacidad: una parte importante del trabajo de asistencia

La formación de la capacidad es una parte importante de las actividades de los trabajadores de asistencia internacional. Cuando respetamos el Código de Conducta (véase el capítulo 3 para detalles) los siguientes puntos son especialmente pertinentes:

- ▶ Debemos respetar la cultura y las costumbres.
- ▶ En la respuesta al desastre procuraremos aprovechar las capacidades locales.

Los trabajadores de asistencia deben conseguir acceso a la población afectada por desastres o conflictos. En el caso de los refugiados, es importante tener acceso a la comunidad anfitriona y también a sus instituciones y organizaciones.

Es posible que los trabajadores de la asistencia internacional tengan que:

- ▶ Trabajar con organizaciones locales identificadas antes de su designación.
- ▶ Identificar a los socios locales a través de instituciones locales, iglesias, o gobierno local.
- ▶ Identificar a colaboradores entre la población afectada y conformar un equipo de trabajadores sociales (véase la Caja de herramientas).

Cuando uno se acerca y ofrece asistencia, es fundamental tener sensibilidad cultural y cooperar con las personas que tradicionalmente brindan apoyo en la sociedad.

Cooperación sobre el terreno

Toda la formación de capacidades debe planearse y ejecutarse en estrecha colaboración con el personal del socio local y los representantes de la población afectada. Esto incluye a los sobrevivientes del desastre, los refugiados y las PDI. Busque colaboradores, ¡siempre los encontrará! Aún cuando usted haya llegado como una persona experimentada de fuera, la gente local sigue siendo la experta. Ellos son expertos en su cultura, en sus mecanismos de adaptación, en sus formas de comunicación. De modo que procure involucrar siempre a la gente local como los maestros, líderes comunitarios, curanderos tradicionales, sacerdotes, doctores y enfermeras. Incluya a las mujeres y ¡no deje de escuchar a los niños!

Los colaboradores del lugar pueden conformar un nuevo equipo de trabajadores sociales. Su participación en un taller puede unirlos con respecto a las metas de la intervención psicosocial y animarlos a iniciar actividades que ellos consideren necesarias y útiles. (Véase la Caja de herramientas para más detalles).

Cómo preparar e iniciar la capacitación con socios locales

Cree un equipo de planificación. Preséntese a sí mismo al equipo y dígales por qué ha venido.

En muchos casos, las necesidades psicosociales se experimentan en una forma implícita. La gente no siempre habla sobre cómo se siente. En otros casos, usted conocerá a trabajadores sociales con una formación completa que son parte de una cultura donde las necesidades físicas y psicológicas se reconocen y se abordan. El equipo debe averiguar las complejidades culturales y emocionales. El diálogo con el equipo es crucial para un buen taller de trabajo.

Hay que considerar muchas preguntas:

- ▶ ¿Cuál es la forma tradicional de manejar el trauma: contando historias, hablando, o encubriéndolo?
- ▶ ¿Existe una perspectiva de género en la forma de enfrentar situaciones?
- ▶ ¿Cuáles son las formas tradicionales de darle significado a lo sucedido: Dios, karma, destino o castigo?
- ▶ ¿Cómo entiende la comunidad y explica los síntomas de enfermedades y angustia?
- ▶ ¿Cómo se considera a la gente que está experimentando angustia? ¿Qué se espera de los miembros de la comunidad?
- ▶ ¿Cuáles son las expectativas de la gente con respecto a los ayudantes: alivio inmediato, medicación, o distribución de comidas y suministros?

El equipo de planeamiento decidirá si se requiere la capacitación de capacitadores o la capacitación de proveedores. El equipo deberá:

- ▶ Definir las calificaciones mínimas de los participantes antes de invitarlos. El trabajador de asistencia internacional procurará averiguar quién se beneficia y quién está excluido del proyecto. Tenga en mente el potencial de los proyectos para empeorar los conflictos y las tensiones.
- ▶ Identificar a las personas capacitadas localmente para contribuir al taller.
- ▶ Preparar una agenda y un calendario de actividades.
- ▶ Discutir e incluir las expectativas de los participantes y una evaluación del taller.
- ▶ Organizar los aspectos prácticos del taller, incluido un presupuesto.

El método participativo

Es fundamental discutir la experiencia de los participantes y sus expectativas. La mejor forma de motivarlos y respetarlos es reconociendo sus capacidades y habilidades.

El método deberá ser participativo y tener un buen equilibrio entre el trabajo en grupo, la teoría y los ejercicios.

Los talleres para capacitación de capacitadores deberán incluir:

- ▶ Técnicas básicas de comunicación para crear conciencia sobre cómo se transmiten y se reciben los mensajes.

- ▶ Técnicas básicas sobre cómo organizar talleres, que incluyen la presentación de los participantes, actividades para conocerse unos a otros, expectativas, horarios y creación de una atmósfera segura.
- ▶ Cómo preparar y presentar actividades de grupo.

La mejor forma de enseñar estas técnicas es demostrándolas con la práctica, ayudando así a los participantes a observarlas y articularlas.

Capacitación continua – capacitación en el trabajo

En la mayoría de los casos los capacitadores y los aprendices sentirán que se necesitan más de tres días de capacitación. Una solución es dejar que los participantes empiecen a practicar sobre el terreno bajo la guía de un trabajador de asistencia experimentado y organizar regularmente reuniones con el grupo para informar sobre los resultados.

Contenido de los talleres o seminarios

Estos son algunos temas importantes que el equipo de planeamiento deberá priorizar.

Los principios básicos de los servicios comunitarios y de la asistencia psicosocial son los siguientes: (véase el material didáctico en la Caja de herramientas).

- ▶ La dignidad y valor de cada ser humano.
- ▶ El derecho de todos a la vida con dignidad.
- ▶ El derecho de todos a recibir ayuda (asistencia basada en los derechos).
- ▶ El trauma y las reacciones al trauma.
- ▶ La resistencia es la capacidad y la fuerza de recuperación que todos tienen, sin importar cuán desesperada sea su situación.
- ▶ Promoción y apoyo de las actividades de autoayuda.
- ▶ Medidas prácticas para asegurar el acceso a otros servicios a través de la mediación o el apoyo a escala local y a través de la comunidad de las ONG.
- ▶ Cooperación con los responsables del sector salud para derivar a personas con enfermedades mentales.
- ▶ La paz y la reconciliación asociadas con la normalización de la vida.
- ▶ Mecanismos tradicionales de hacer frente a situaciones: detectar la creatividad de la comunidad, conseguir sugerencias sobre formas de generación de ingresos y planificar las necesidades de orientación y materiales de capacitación.
- ▶ Formas de restablecer las estructuras comunitarias anteriores.
- ▶ La situación de los niños incluido el manejo de cuestiones críticas como los niños separados, los niños combatientes y la educación básica.
- ▶ Personas vulnerables, analizar la situación y solución de los problemas.
- ▶ Explorar las actitudes y las formas de ayudar a las personas discapacitadas, especialmente a los niños.
- ▶ Explorar las actitudes y formas de abordar la explotación y el abuso sexual.

Temas para las actividades de grupo relacionadas con cuestiones teóricas.

- ▶ Reacciones al trauma e intervenciones: intercambio de experiencias personales.
- ▶ Factores de la capacidad de recuperación: hacer descripciones asociativas de las personas, basadas en fotografías o dibujos.
- ▶ Trauma y capacidad de recuperación en el contexto religioso y cultural específico: compartir historias, más o menos conocidas por todos, y comentar acerca de ellas.
- ▶ *Brainstorming* (técnica de grupo para generar ideas): libre intercambio de ideas para la solución de un problema.
- ▶ Dramatizaciones: una herramienta para expresar los problemas personales.
- ▶ Entrenamiento en la técnica de la escucha activa.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

La caja de herramientas de este capítulo empieza con siete materiales didácticos para los talleres sobre formación de capacidades. Tienen el propósito de facilitar el trabajo del capacitador cuando esté preparando el taller.

Los materiales didácticos serán distribuidos únicamente **después** de haber presentado y discutido los temas con los participantes. Los materiales también podrán servir como transparencias durante una presentación.

“Facilitación de grupos pequeños” es una lista de recomendaciones para el trabajo con grupos. El trabajo en grupo es una herramienta importante para fomentar la participación activa de todos.

**> ACTIVIDADES PSICOSOCIALES <
MATERIAL DIDÁCTICO 1**

Un planteamiento integral: cuerpo, mente y alma vistos en un escenario social. Las situaciones de emergencia complejas afectan a los seres humanos física, mental, social y existencialmente.

Objetivo:

- ▶ Hacer que la gente se sienta y funcione mejor.
- ▶ Fortalecer a los grupos más débiles o vulnerables.
- ▶ Restaurar la vitalidad y la energía.
- ▶ Formar la competencia local en trabajo psicosocial.
- ▶ Construir la paz y la reconciliación.

Principios importantes:

- ▶ Aprovechar los recursos propios de las personas.
- ▶ Retornar a una situación normal.
- ▶ Colaboración con los socios locales y entre ellos.
- ▶ Planteamiento integrado.
- ▶ Enfocarse en la comunidad y los grupos.

Niveles de intervención psicosocial:

- ▶ Intervención en calidad de asesoría.
- ▶ Actividades de autoayuda y apoyo mutuo.
- ▶ Fortalecimiento de las redes de contactos.
- ▶ Actividades locales.
- ▶ Apoyo psicológico y derivación.
- ▶ Intervención para la supervivencia física.
- ▶ Intervención política.
- ▶ Promoción y apoyo.

Trauma

Situación que va más allá de una experiencia ordinaria y que es un suceso estresante para casi todos. La situación es una amenaza a la integridad física y psicológica cuando se está expuesto a ella o se está presente cuando otros lo están.

El trauma ataca su:

- ▶ Sentido de la realidad (encontrar significado)
- ▶ Autonomía / autogobierno
- ▶ Sentimientos
- ▶ Pensamiento

Consecuencias:

- ▶ Falta de autoestima y respeto
- ▶ Desconfianza en los demás
- ▶ Impotencia
- ▶ Soledad
- ▶ Sentimientos abrumadores
- ▶ Falta de continuidad

Trastorno por estrés postraumático (TEPT)

Se revive el suceso traumático:

- ▶ Recuerdos repentinos del episodio traumático
- ▶ Pesadillas
- ▶ Comportamiento repetitivo

Respuesta a los estímulos aumentada:

- ▶ Reacción sobresaltada
- ▶ Irritabilidad
- ▶ Problemas de sueño
- ▶ Reacciones agresivas
- ▶ Tensión muscular
- ▶ Ansiedad

Comportamiento evasivo:

- ▶ Retraimiento
- ▶ Aislamiento
- ▶ Falta de sensibilidad, sentimiento de vacío
- ▶ Depresión
- ▶ Sensación de realidad alterada

▷ CURACIÓN DEL TRAUMA – PRINCIPIOS IMPORTANTES ◁
MATERIAL DIDÁCTICO 3

Área de dominio	¿Qué es el trauma?	Reacciones al trauma	Intervención de curación	Efecto
Realidad.	Amenaza de un suceso externo	Desconectado, confundido.	Escuchar, ser testigo.	Reconectado.
Autonomía. Libre para actuar.	Repentino, inesperado, incontrolable.	Pérdida de autonomía. Se siente como una víctima.	Enfocarse en la acción, afrontar la situación, control.	Recuperar el control. Autogobierno.
Sentimientos.	Dolor, miedo, conmoción, pesar, enojo.	Sentimientos abrumadores	Compartir, aceptar y normalizar.	Desarrollar tolerancia a los sentimientos
Pensamiento.	Sin sentido, caótico.	Dificultad para pensar, entender.	Encontrar un significado, hablar sobre eso.	Reconstruir capacidad para pensar sobre eso.

> SITUACIONES DE CRISIS Y CATÁSTROFE <
MATERIAL DIDÁCTICO 4 (PÁGINA 1 DE 2)

La naturaleza creó:

- ▶ Hambre y sequía
- ▶ Inundaciones
- ▶ Terremotos

El hombre creó:

- ▶ Guerra
- ▶ Migración forzada
- ▶ Limpieza étnica
- ▶ Acoso sexual, violación, violencia, y abuso infantil
- ▶ Tortura
- ▶ Persecución
- ▶ Persecución política y religiosa

Consecuencias

Daño físico:

- ▶ Heridas y muerte
- ▶ Epidemias y enfermedades
- ▶ Desnutrición

Reacciones psicológicas:

- ▶ Pesar
- ▶ Irritabilidad y agresividad
- ▶ Ansiedad y depresión
- ▶ Problemas de sueño, pesadillas, y recuerdos repentinos del episodio traumático
- ▶ Tensión muscular

Daño en las relaciones sociales:

- ▶ Familias y redes de contactos sociales destruidas o alteradas
- ▶ Desconfianza en los demás
- ▶ Falta de autoestima y respeto

Reacciones y dificultades existenciales:

- ▶ Falta de sentido y vacío
- ▶ Sin esperanzas para el futuro
- ▶ Apatía
- ▶ Juicio de Dios
- ▶ Caos o confusión política y desconfianza

Desactivación del estrés

Sesión que se realiza inmediatamente después del suceso:

- ▶ ¿Qué pasó? Considere ambos, los sucesos y la información. Trate de obtener información de todos los sentidos.
- ▶ ¿Qué pensó?
- ▶ ¿Cómo se sintió y reaccionó? Considere tanto las reacciones agudas como las posteriores.
- ▶ ¿Qué hace? Brinde consejos generales.
- ▶ Movilice las capacidades de afrontar situaciones.

Grupos

¿Por qué utilizar grupos?

- ▶ Se llega a más personas.
- ▶ Se crean relaciones sociales y contactos.
- ▶ Se reconoce que otras personas tienen el mismo problema.
- ▶ Se aprende de los demás y se desarrollan capacidades para afrontar situaciones.
- ▶ Ayudar a los demás ayuda a uno mismo.

Cómo formar un grupo:

- ▶ Tener algo en común.
- ▶ Hacer algo juntos.
- ▶ Compartir información y motivación.

Facilite el proceso de curación

- ▶ Muestre empatía.
- ▶ Deje que la gente hable.
- ▶ Use la escucha activa y cuidadosa.
- ▶ Asuma la perspectiva del otro.
- ▶ Dé esperanzas.
- ▶ Haga una relación con el aquí y el ahora.
- ▶ No emita juicios condenatorios.
- ▶ Concéntrese en recursos y capacidades.
- ▶ Sea directo y honesto acerca de usted mismo.

La palabra recuperación describe la capacidad de volver a un estado de normalidad después de haber pasado por una situación difícil. La capacidad de recuperación es la característica que permite a los seres humanos traumatizados volver a su punto original de partida sin lesiones graves o duraderas. Es un hecho que algunos individuos con capacidad de recuperación parecen crecer o hacerse más fuertes a raíz de lo que han pasado.

Factores de la capacidad de recuperación

¿Cuáles son los factores, que hacen que la persona tenga capacidad de recuperación? Los factores se pueden dividir en tres grupos:

- ▶ Las cualidades innatas del individuo.
- ▶ La familia.
- ▶ El círculo con el que el individuo se relaciona.

Factores individuales de la capacidad de recuperación

Si observamos los factores individuales de la recuperación podemos nombrar los siguientes:

- ▶ Recursos naturales, recursos con los que el individuo nació. Los recursos pueden ser físicos, emocionales e intelectuales.
- ▶ La capacidad de dominar y afrontar retos difíciles.
- ▶ Independencia.
- ▶ La capacidad social, tener un temperamento tranquilo.
- ▶ El sentimiento de ser valioso, la autoestima.
- ▶ Experiencia de significado y continuidad, un sentido de coherencia.
- ▶ Creatividad.
- ▶ Pasatiempos e intereses.
- ▶ Posición interna del control; autoconfianza, autoestima, seguridad.
- ▶ La capacidad de ser de utilidad a los demás.

Factores externos de la capacidad de recuperación para la protección del individuo

Familia:

- ▶ Estructuras claras.
- ▶ Reglas y rituales.
- ▶ Límites sensatos.
- ▶ Valores comunes
- ▶ Lazos fuertes con la familia extendida.

Red de contactos:

- ▶ Identidad de grupo.
- ▶ Valores comunes.

Trauma y factores comparables de la capacidad de recuperación

Trauma	Factores pertinentes de recuperación
Pérdida de la autoestima, respeto por sí mismo y dignidad.	Sentimiento de autoestima bueno.
Pérdida del control, sensación de impotencia.	Posición interna de control, dominio, afrontar la situación.
Pérdida de coherencia y sentido.	Sentido de coherencia. El mundo puede verse como comprensible y significativo.
Emociones abrumadoras.	Desfogar emociones, simbolización, creatividad.
Relaciones: soledad, pérdida o ruptura de relaciones.	Sentido de pertenencia a algo o alguien, comunidad, relaciones cercanas.
Interrupción de la experiencia de tiempo, discontinuidad.	Experiencia de continuidad, planificar.

El dominio puede dar:

- ▶ Una experiencia de control.
- ▶ La capacidad de controlar.
- ▶ Una experiencia de la capacidad de obtener conocimiento.
- ▶ Un cambio positivo en la autoestima de la persona.

La creatividad puede dar:

- ▶ Acceso a la expresión creativa y un escape para las emociones.
- ▶ Una nueva forma de comunicar los sentimientos a los demás.
- ▶ Nuevas ideas.
- ▶ Formación de la capacidad para simbolizar.

La comunidad influye en el sentimiento de:

- ▶ Pertenencia.
- ▶ Afirmación.
- ▶ Compartir
- ▶ Comprensión o significado común.
- ▶ Comprensión de un pasado histórico común (vínculo con la comunidad).

La continuidad:

- ▶ Previene la fragmentación.
- ▶ Continuidad en identidad y relaciones.
- ▶ Continuidad en significado e historia.
- ▶ Crea la experiencia de que el tiempo es algo en movimiento y no algo estático.

<p>Respuesta no verbal deseable</p> <p>Contacto visual. Mostrar gestos adecuados. Expresión facial. Tacto.</p>	<p>Respuesta no verbal no deseable</p> <p>Irritabilidad. Apatía. Acciones como dar golpecitos en la mesa. Mirar el reloj. Movimientos destructivos.</p>
<p>Respuesta verbal deseable</p> <p>Transmisión de interés. Comprensión. Aceptación. Voluntad de ayudar. Tranquilizar. Facilitar la dirección y flujo de la conversación. Facilitar el flujo de las palabras.</p>	<p>Respuesta verbal no deseable</p> <p>Excesiva preocupación. Expresión de sorpresa. Sonar moralizador o sentencioso. Criticar, reprender. Hacer falsas promesas. Interrumpir innecesariamente. Imponer sus propios valores. Subestimar, rechazar. Ser indebidamente curioso. Pasar más tiempo discutiendo que escuchando. Forzar a la persona a hablar cuando no desea hacerlo.</p>

> FACILITACIÓN DE GRUPOS PEQUEÑOS <

- ▶ Explique el papel de la facilitación al grupo. Aclare que usted no es la autoridad que tiene todas las respuestas. El papel del facilitador es sólo de organizar al grupo para que todos los miembros puedan participar plenamente. Todos son participantes embarcados hacia la curación.
- ▶ Dirija al grupo democráticamente. Todos los miembros merecen respeto por igual.
- ▶ Cree un ambiente de confianza mutua y ánimo.
- ▶ Establezca límites para las discusiones y reencauce a los participantes que se salen del tema. El líder que estructura bien, siente cuando es apropiado permitir ciertas libertades y cuando es prudente establecer límites.
- ▶ Universalizar ayuda a los miembros del grupo a comprender que todos comparten las preocupaciones y el dolor.
- ▶ La retroalimentación es el proceso que permite a los participantes ver las reacciones de los demás. También ayuda a los miembros a vencer los tabúes sociales contra la expresión de sentimientos, por ejemplo, el dolor y el sufrimiento causados por la segregación racial.
- ▶ Resumir ayuda a los miembros a comprender lo que se ha expresado, y esta toma de conciencia de sus sentimientos ayuda a cada participante en la lenta travesía hacia la curación.
- ▶ Los sentimientos no son correctos o equivocados. Simplemente **son**. Se debe animar a los participantes a expresar sus sentimientos y a aceptar los sentimientos de los demás con sensibilidad y respeto.
- ▶ Los problemas bastante comunes que se presentan en los grupos son:
Monopolizadores, gente que tiene que ser el centro de atención.
Compruébalo, la gente que reta al liderazgo con este juego.
Bla bla bla, gente que habla incesantemente.
Trata de obligarme a hacerlo, esta gente solamente tiene un compromiso parcial con el grupo y el proceso.
Intelectualizadores, todo está a nivel de la cabeza; no hay emociones.
Sí, pero..., gente que ve un problema en cada solución o sugerencia.
Gente que se queda dormida.
- ▶ Sea consciente de su propio lenguaje corporal y lea el lenguaje corporal de los participantes del grupo.
- ▶ Seis consejos útiles para compartir con el grupo:
Sea paciente y dé un paso a la vez.
Dense ánimo mutuo.
Sea responsable de su propio comportamiento.
No se salga del tema.
Involúcrese en el proceso de discusión.
Comparta el tiempo proporcionalmente.
- ▶ Rompa la cultura del silencio. La gente necesita seguridad en sí misma para hablar sobre sus sentimientos y por eso es importante que la gente sepa que lo que siente es muy significativo.
- ▶ La confianza se establece con el diálogo. Confiar a los demás nuestros recuerdos más dolorosos es sumamente difícil. Por eso es necesario no solamente discutir la importancia de la confidencialidad sino también comprometernos a ella.

- ▶ Es necesario convencer a las personas que realmente se les acepta tal como son y que es seguro expresar sus sentimientos íntimos. Una sola persona habla a la vez. No menosprecie ni ridiculice a la gente, ni la haga sentirse mal.
- ▶ Un grupo no se convierte en una comunidad a menos que los participantes desarrollen el hábito de escucharse unos a otros con profundo respeto.
- ▶ El silencio es bueno. Es importante que los facilitadores no se apresuren a hablar cuando hay un silencio. Los facilitadores deben aprender que no es necesario llenar cada momento de silencio.
- ▶ Para escuchar eficazmente es importante no discutir, interrumpir, juzgar, dar consejos ni sacar conclusiones precipitadas.
- ▶ Trate de recordar la escucha reflexiva. Demuestre que usted está tratando de comprender y ayudar a la persona a aclarar y evaluar sus sentimientos.
- ▶ Recuerde que cuando la gente está contando su historia y revelando su dolor, el facilitador debe respetarla. Ese es terreno sagrado.

Lecturas adicionales

En el Proyecto ARC, www.savethechildren.net/arc/, usted encontrará gran cantidad de material útil para talleres y capítulos específicos sobre el trabajo con niños y la intervención psicosocial.

Academy for disaster management, education, planning and training.
www.disaster-management.info/

12. EVALUACIONES PSICOSOCIALES INDIVIDUALES

Este capítulo:

- ▶ Presenta los principios de los primeros auxilios psicológicos.
- ▶ Describe los factores de riesgo psicológico.
- ▶ Presenta respuestas para apoyar a los que están en peligro.
- ▶ Da una relación de los factores de riesgo para niños.
- ▶ Resume las respuestas para apoyar a los niños.

No se agrega una caja de herramientas separada a este capítulo. El capítulo en sí es una herramienta. Las experiencias traumáticas pueden crear gente traumatizada. Las respuestas sensibles y cuidadosas durante las etapas iniciales luego del desastre, contribuyen a una buena curación. Esta respuesta sensible será suficiente para mucha gente. Sin embargo, habrá algunas personas con mayor angustia que necesitarán atención individual. A continuación se presentan algunas guías simples.

Primeros auxilios *versus* terapia

Las respuestas sobre el terreno son una forma de primeros auxilios. No hay suficiente estabilidad, seguridad, personal ni tiempo para hacer más. Nuestra primera responsabilidad es proteger a quienes no pueden protegerse a sí mismos. Esto incluye a la gente que es psicológicamente vulnerable, gente que está bajo tratamiento psicológico y aquellos que se encuentran en riesgo frente a las personas que están exteriorizando su experiencia. El contexto del cuidado en el terreno es la comunidad. Organizamos y educamos a la comunidad para proporcionar comodidad, contexto, conectividad y apoyo.

La gente identificada como vulnerable en la comunidad debería ser evaluada por un profesional en salud mental apenas sea posible. Cuando esto no es posible, se deberán utilizar los primeros auxilios psicológicos hasta que la ayuda profesional esté disponible.

Los primeros auxilios psicológicos:

- ▶ Reconfortan y consuelan a las personas afectadas.
- ▶ Protegen a la gente de otras amenazas.
- ▶ Se ocupan de las necesidades físicas inmediatas tales como alimentación, bebida, techo, descanso y atención médica.
- ▶ Apoyan y promueven el planeamiento a corto plazo.
- ▶ Reúnen a la gente con sus seres queridos y la comunidad.
- ▶ Ofrecen oportunidades para que la gente relate su historia sin presionarlos.
- ▶ Ayudan a desarrollar un sistema de apoyo a largo plazo.
- ▶ Proporcionan oportunidades para ser competente y dominar experiencias.

- ▶ Identifican las necesidades adicionales y refieren a la gente a los recursos apropiados.

Cuando hay alguna persona cuyas necesidades van más allá de los primeros auxilios psicológicos, es necesaria la asistencia de un médico. A veces, es posible que una familia cuide y se haga cargo de alguien que es muy frágil. Otras veces un grupo de amigos podría hacer lo mismo. Es posible que un médico administre sedantes si la comunidad no está en capacidad de atender la perturbación psicológica. Cualesquiera que sean las decisiones, dése cuenta que las personas en situaciones de desastre se pueden movilizar y están en libertad de hacerlo en cualquier momento. Considere que los pacientes podrían no estar disponibles para continuar la atención y supervisión.

Factores de riesgo psicológico

Es normal y saludable reaccionar frente a los desastres y a los sucesos traumáticos. Estas reacciones no son un indicio que uno se está volviendo loco; por el contrario, indican que uno es normal. En las primeras horas o días siguientes al hecho traumático, es muy común ver reacciones en la gente como:

- ▶ Mayor estado de alerta, o hipervigilancia.
- ▶ Ansiedad general.
- ▶ Paralización psíquica.
- ▶ Inestabilidad emocional y cambios repentinos de humor.
- ▶ Culpa del sobreviviente.
- ▶ Ambivalencia sobre recibir ayuda, desconfianza en los demás, sentirse diferente.
- ▶ Olvidos y dificultades para concentrarse.

A medida que pasa el tiempo, las reacciones continúan y suelen salir a la superficie días, semanas, meses o años después. Estas son respuestas normales que usualmente disminuyen con el tiempo. Podrían volver a aumentar cuando hay recordatorios del trauma, como el aniversario del hecho traumático. Sin embargo, estas reacciones finalmente desaparecen.

Algunas reacciones requieren respuestas inmediatas de los profesionales de salud mental. Hay tres grupos de personas que están en riesgo y que necesitan mayor apoyo en una emergencia que los sobrevivientes promedio:

Más agudo: Las personas que representan un peligro para sí mismas o para los demás: gente con tendencias suicidas, personas que son violentas con los demás, y gente con comportamiento de alto riesgo que no da importancia a los peligros.

Agudo: Las personas que son incapaces de protegerse a sí mismas ni atender sus propias necesidades básicas: gente en estado de conmoción, gente muy pasiva, gente que escucha voces, gente que no come o que no realiza otros cuidados personales básicos, y niños dependientes que están separados de sus familias.

Necesitan apoyo: Gente capaz de hacer las cosas básicas pero que no es capaz de pensar en las necesidades de los demás, especialmente los niños dependientes. Este grupo incluye a la gente que toma malas decisiones, o gente que no piensa en las consecuencias de sus decisiones. Estas personas muestran malas aptitudes para relacionarse, podrían aislarse, y son propensas a tener numerosos desacuerdos con los demás.

Se debe buscar apoyo para esta gente a través de la comunidad de salud mental o la comunidad médica si no hay profesionales de la salud mental disponibles. Para localizar a estos profesionales a menudo se puede recurrir a la oficina local de la Organización Mundial de la Salud.

Aproveche a la familia, amigos y vecinos

La capacidad de una persona para funcionar suele ser observable. Las personas que están entre los grupos agudos o más agudos antes mencionados suelen mostrar un comportamiento que los distingue de los demás en la comunidad. La comunidad, la familia y los vecinos usualmente notan dicho comportamiento y lo hacen notar a los administradores locales, personal hospitalario, policía u oficiales del campamento.

Algunas personas con necesidad de apoyo general no son visibles. Una cuidadosa atención durante la inscripción ayudará a detectar a algunas de ellas. Una administración representativa del campamento permitirá que los representantes elegidos de cada vecindario busquen ayuda para quienes la necesiten. También se puede hacer una detección en los lugares de distribución de alimentos.

Cuando se haya recibido dicha información, es importante tener contacto directo con la persona en cuestión. Averigüe tanto como pueda sobre lo que preocupa a los demás. Pregunte sobre:

- ▶ Frecuencia del comportamiento.
- ▶ Contexto en el cual el comportamiento empezó.
- ▶ Historia familiar de la persona.
- ▶ Si esta persona está sola o si cuenta con un sistema de apoyo.
- ▶ Si este tipo de comportamiento ha ocurrido antes.
- ▶ Qué significa este comportamiento en esta cultura.

Siempre que se evalúen comportamientos, es necesario considerar los aspectos físicos de la persona.

- ▶ ¿La persona ha estado comiendo y durmiendo con regularidad?
- ▶ ¿La persona fue herida durante el desastre o existe una enfermedad que podría no estar relacionada con el desastre pero que le está causando síntomas?

- ▶ ¿La persona normalmente toma medicamentos que no ha podido tomar debido al desastre?

La información de la gente que conoce a esta persona es de gran ayuda para evaluar su comportamiento. Las preguntas directas se deberán hacer con respeto y sensibilidad. Como trabajador humanitario, no vacile en usar a su intérprete cultural para recabar información adicional. **Es imperativo que se haga la recopilación de información para evitar la retraumatización de esta persona.** Recabe información en pequeñas dosis, y chequee a la persona regularmente para minimizar un trauma mayor.

Cuando recopile información general sobre la comunidad de la persona, le será útil organizar sus preguntas.

- ▶ ¿Cuáles eran las características de esta comunidad antes de este desastre?
- ▶ ¿Cuál era su estructura social – clanes, tribus, grupos étnicos?
- ▶ ¿Cuál era la estructura familiar?
- ▶ ¿Quién de la familia manejaba las finanzas, los problemas?
- ▶ ¿La familia era un sistema extendido o multigeneracional?
- ▶ ¿Qué clase de experiencias ha tenido este grupo de gente desde el comienzo del desastre? ¿Ha habido desplazamiento, violencia contra civiles, pérdidas de hogares, pérdida del sustento, inseguridad de alimentos y agua, o pérdida de familiares?
- ▶ ¿Hay sanciones o tabúes sobre temas específicos, tradiciones, rituales o interacciones sociales como muertes, entierros, duelo, violación, actos de venganza, justicia o sexualidad? Pregunte respetuosamente. Use al intérprete cultural.

Sucede con frecuencia que el comportamiento extraño que ha sido informado tiene una explicación muy simple y la persona podría estar bien. Es importante verificar los rumores o suposiciones que llegan a la atención de los servicios psicosociales para evitar chivos expiatorios o colgar etiquetas a las personas innecesariamente. **Nuestra meta es facilitar el regreso de la gente a su funcionamiento pleno.**

Respuestas para apoyar a quienes están en riesgo

Además de los primeros auxilios psicológicos antes mencionados, y el tratamiento de los profesionales de la salud mental, hay algunas cosas básicas que se pueden hacer.

Cree un sistema de apoyo social. La gente necesita el consuelo y el apoyo de otras personas, especialmente cuando han ocurrido sucesos extraordinarios. Crear una minicomunidad estable para la persona vulnerable le brinda un gran consuelo. Siempre que sea posible, estas personas deberán ser de la familia, vecindario, comunidad y grupo étnico de la persona vulnerable.

Anime a la persona vulnerable a pedir lo que él o ella quiere y necesita. El proceso de abogar por uno mismo en una situación de desastre es un paso firme hacia la curación.

Proteja a los vulnerables tanto como sea posible de sucesos traumatizantes adicionales, como convertirse en chivo expiatorio de sus compañeros o tener que volver a narrar sus historias si no están listos para hacerlo.

Factores de riesgo para niños

Los sucesos extraordinarios causan traumas a los niños y los adultos. Las señales de que un niño tiene necesidad de ayuda son un tanto diferentes de las de los adultos. Esto se debe en gran parte a las limitaciones de los niños para expresarse plenamente con palabras.

Los siguientes síntomas son típicos de los niños que están angustiados:

- ▶ Falta de interés o energía.
- ▶ Retraimiento de las relaciones con adultos u otros niños.
- ▶ Excesivo apego a la gente que le resulta familiar.
- ▶ Tristeza prolongada o ansiedad generalizada.
- ▶ Pérdida del apetito.
- ▶ Disturbios del sueño.
- ▶ Dolores de cabeza u otros síntomas somáticos.
- ▶ Poca concentración, desasosiego, cambios de humor repentinos.
- ▶ Comportamiento sexual inapropiado para la edad.
- ▶ Comportamiento agresivo o destructivo.
- ▶ Preocupación por la violencia, el sufrimiento o la separación en los juegos.

La mejor ayuda que pueden recibir los niños que han tenido experiencias angustiosas usualmente proviene de sus familias y comunidades. Es especialmente importante:

- ▶ Brindarles el apoyo de su familia o de su familia sustituta.
- ▶ Restaurar la estructura de sus vidas a través de la escuela o el preescolar, horas de comida regulares, oportunidades de juego y recreación y rutinas regulares.
- ▶ El apoyo de otros adultos y niños.

Los niños no deben ser separados de sus familias. En casos de separación, trate de reunirlos tan pronto como sea posible.

Si los niños muestran angustia por períodos prolongados, podrían necesitar la ayuda de profesionales especializados, capacitados para trabajar con niños en esa cultura. **Se debe tomar una gran precaución si se decide que la terapia es necesaria.** Solamente los profesionales competentes que están en capacidad de trabajar dentro de la cultura del niño deberán encargarse de la terapia. El niño debe estar en una situación estable que permita tener el tiempo suficiente para completar la terapia al ritmo del niño, y permitir darle seguimiento.

13. VIDA ESPIRITUAL EN LOS DESASTRES

Mito: “El trabajo humanitario se debe concentrar en las necesidades básicas de la supervivencia, tales como alimentación, agua y techo.”

Realidad: Las emergencias suelen causar enormes trastornos en las comunidades. La gente pierde el sentido del contexto e identidad. La necesidad de conectarse con lo trascendente, con Dios, es mucho más apremiante que en circunstancias ordinarias.

Este capítulo:

- ▶ Hace hincapié en que los seres humanos en todo el mundo están unidos por necesidades espirituales similares.
- ▶ Detalla la importancia de apoyar y facilitar las posibilidades de una vida espiritual en situaciones de emergencia.
- ▶ Define el papel del encargado de brindar atención espiritual.

Caja de herramientas:

- ▶ Manejo de accidentes fatales.
- ▶ Notificación de fallecimiento.
- ▶ Las etapas del duelo.
- ▶ Prácticas del duelo

La espiritualidad es universal

Nuestros amigos los antropólogos nos han ayudado a darnos cuenta que los seres humanos en todo el mundo están unidos por similitudes espirituales. “La interrelación de un sentido de lo trascendental, de los valores morales, de alguna forma de eternidad simbólica, de las explicaciones para la presencia del bien y el mal en la existencia, y de algunos medios para comprender las fuerzas del destino cuando ‘encontramos el más allá’ aparecen en la formación religiosa de todas las culturas. El interés esencial en sí mismo del ser humano, lo que se percibe como la raíz del pecado en las principales religiones del mundo, parece ser universal en todos los hombres desde una edad temprana.” (Augsburg, 1986)

Nuestra vida espiritual refleja cómo entendemos al mundo y las razones que están más allá de los sucesos. Las personas que creen en Dios encuentran la relación entre los sucesos que ocurren y la relación de Dios con el mundo. Independientemente de las religiones, la gente tiene un sentido del bien y el mal. Por consiguiente, cuando las situaciones de emergencia evolucionan, la gente universalmente procura encontrarle sentido a las cosas de acuerdo a sus tradiciones religiosas y a su cultura.

El impacto del desastre en la vida espiritual

Cuando sucede lo inesperado, sean hambrunas, guerras, terremotos, aludes o inundaciones, nos preguntamos **por qué**. Este proceso de búsqueda de respuestas nos lleva al corazón de la vida espiritual, a la teología. ¿Dios causó esto? ¿nos ha abandonado Dios? ¿escucha Dios mi plegaria? ¿estoy siendo castigado? Estas preguntas son interminables y a menudo dolorosas, ya que reflejan una pérdida de la seguridad o confianza fundamental.

La búsqueda de consuelo es un deseo universal cuando la vida se ve trastornada por las emergencias. Los temores son incontrolables y a menudo realistas. Las rutinas y los rostros familiares usualmente no están presentes. El dolor suele ser una realidad diaria. ¿Está Dios presente entre la gente en estas circunstancias?

Los desastres suelen causar un trastorno enorme a las comunidades. Las poblaciones se trasladan, al menos temporalmente. La infraestructura, como el suministro de agua y electricidad, tiendas y transportes, no funciona de la forma acostumbrada. Las escuelas a menudo cierran o son utilizadas para otros fines. La gente se desorienta y pierde su sentido de pertenencia. La emergencia ha cambiado su sentido de contexto e identidad. La necesidad de conectarse con lo trascendental, con Dios, es mucho más apremiante que en circunstancias ordinarias.

Las cosas en que la gente confiaba se cuestionan. ¿**Realmente** Dios proveerá a su gente? ¿Es Dios más poderoso que el mal? ¿Al final, ganarán el bien y la verdad? ¿Puedo confiar en la gente enviada para ayudarme? ¿Puedo confiar en mi gobierno? ¿Puedo confiar en Dios?

Atención psicosocial y vida espiritual

La atención psicosocial se concentra en ayudar a la gente a recobrar o mejorar su capacidad de funcionar en su propia cultura. Encontrar respuestas a las preguntas espirituales y reconectarse con la fe y la tradición es vital en el proceso de volver a funcionar.

En la vida espiritual, al igual que en la educación o la atención médica, el personal psicosocial debe **ubicar y coordinar** con los líderes de la tradición de fe de los afectados por el desastre. Dar a los sobrevivientes la oportunidad de realizar oficios religiosos, de tener acceso a recursos como la Biblia o el Corán y un espacio para congregarse son servicios psicosociales básicos. **Los sobrevivientes del desastre saben lo que necesitan para sanar y se les debe escuchar.**

Lo más importante de la atención espiritual, que es un componente de la atención psicosocial es simplemente estar con la gente (lo que en algunas tradiciones se conoce como el **Ministerio de la presencia**). Este ministerio es practicado por muchas tradiciones religiosas. El ministerio consiste en que representantes de la tradición religiosa están físicamente presentes para la gente tras el desastre. Su función es apoyar, escuchar y orar con y por la gente, ya que los sobrevivientes procuran encontrar un sentido a lo sucedido. A veces se limita este servicio dado por líderes religiosos por la preocupación de que puedan evangelizar a la gente y ejercer presión para que se conviertan a una u otra fe. Esta es una preocupación legítima y se debe tener el cuidado de especificar qué tipo de ayuda se necesita cuando se reclutan a los líderes religiosos. Sin embargo, el Ministerio de la presencia es una función importante en el proceso de curación para los sobrevivientes de tragedias.

Componentes de la atención espiritual en los desastres

El Ministerio de la presencia: los sobrevivientes de desastres necesitan tener acceso a los líderes religiosos de su tradición de fe cuando lo soliciten. Es esencial que la gente pueda tratar de encontrar un sentido a los sucesos actuales en el contexto de su sistema de creencias.

La seguridad es esencial. En situaciones de emergencia, muchas cosas están más allá del control de la gente. Es esencial que la gente pueda controlar cuándo y de quién reciben información religiosa. **La evangelización es inapropiada en una situación de emergencia** (tal como lo establece el Código de Conducta). Las preguntas de la gente deben responderse con honestidad y prontitud. Sin

embargo, vender un sistema particular de creencias cuando la gente está vulnerable es una forma de abuso.

Es necesario brindar consuelo. Una función del Ministerio de la presencia es el consuelo de saber que Dios está presente, aún en medio de lo inimaginable. Es reconfortante practicar las tradiciones familiares cuando el resto de la vida es un caos.

La atención espiritual en los desastres implica una conexión más personal que la dada normalmente a través de otros servicios para sobrevivientes. Como tal, los líderes religiosos podrían convertirse en defensores, acompañantes, educadores y encargados de conducir las sesiones de desactivación del estrés para los individuos, familias o grupos. Esta atención personal es de inmenso valor para los sobrevivientes y se le debe apoyar cuando sea pertinente.

El culto es un componente esencial de muchas tradiciones religiosas. La oportunidad de rendir culto debe ofrecerse a todos los que deseen hacerlo. Cuando hay varias tradiciones religiosas entre la población afectada, todas deben estar en libertad de rendir culto. No se debe dar preferencia a ninguna tradición sobre otra.

Ayude a la gente para que pueda enterrar a sus muertos de acuerdo con su religión y sus tradiciones.

Roles de los asistentes espirituales

Oyente activo – con algunas habilidades para entrevistar:

- ▶ Preste total atención a la persona.
- ▶ Formule preguntas apropiadas, especialmente si la persona es de una fe que usted desconoce.
- ▶ Trate de no dirigir la conversación.
- ▶ Use precaución y discreción al revelar su identidad.

Acompañante:

- ▶ Acompañe a los sobrevivientes a lugares o reuniones estresantes según proceda. Estos pueden incluir a la morgue para identificar un cuerpo, o un primer contacto con los funcionarios.
- ▶ Acompañar a la distancia puede ser útil para algunos. Esté disponible si lo necesitan en un área general o por teléfono.

Facilitador de grupo:

- ▶ Algunos grupos de sobrevivientes podrían desear discutir, sin un interrogatorio formal, sus experiencias y opciones. Uno puede actuar como moderador de dicho grupo.

Persona que hace posible el culto, de preferencia como facilitador o coordinador con la dirigencia local:

- ▶ En colaboración con los líderes comunitarios religiosos de la localidad.
- ▶ Asegúrese de que los rituales religiosos apropiados, que deben incluir la participación de los sobrevivientes y de los familiares de los fallecidos, se

lleven a cabo con sensibilidad a las necesidades tanto de la comunidad como de la familia.

- ▶ Esto podría significar tener que realizar más de un ritual o servicio conmemorativo.

Educador:

- ▶ Ayudar a los sobrevivientes a que tengan acceso a sus propios recursos y a su capacidad de recuperación para empezar a recobrar la normalidad.
- ▶ Proporcionar información precisa y oportuna sobre los servicios disponibles, las organizaciones proveedoras y los lugares de acceso a los recursos.

Otros:

- ▶ Consultor para organismos externos en relación con la comunidad religiosa.
- ▶ Consejero o asistente del personal local que maneja la emergencia.
- ▶ Organizador de una dirigencia comunitaria religiosa que sea inclusiva.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> MANEJO DE ACCIDENTES FATALES <

Aún cuando tomemos todas las precauciones posibles, no tenemos ninguna garantía de que no ocurrirán accidentes. Una muerte accidental crea caos. Al manejar estas situaciones es útil tener un conjunto de pautas.

Si sucede un accidente fatal, la empatía es importante. Los asuntos prácticos relacionados con el deceso pueden variar según se trate de un accidente que involucra a un miembro del personal del país local o del personal internacional

Este tipo de situaciones requiere una intensa coordinación, solidaridad y lealtad. Las expectativas de la persona a cargo aumentarán. Se exigirá información y es de gran importancia compartir la información en forma calmada y correcta sin incluir rumores.

Personal local

Se deben seguir las tradiciones y las normas locales. Contacte a un representante religioso cuando sea conveniente.

Se deberá informar a los parientes en una forma apropiada según las tradiciones locales. El o los representantes del personal deberán expresar sus condolencias a los familiares, si posible a través de una visita.

Personal internacional

Se deberá informar a los parientes sobre lo ocurrido tan pronto como sea posible. Esto no se deberá hacer por teléfono. Contacte a la organización que contrató a la persona fallecida. La oficina principal de la organización deberá comunicarse con los familiares del difunto. Asegúrese de que la organización tenga una información completa y correcta, incluido el nombre de la persona de contacto en el terreno. Esta información deberá enviarse a los familiares.

En la mayoría de países, un médico emitirá el certificado de defunción, que debe incluir la causa de la muerte. Asegúrese de que el cuerpo esté debidamente identificado. Documente el curso de los eventos.

Contacte a la embajada o consulado de la persona fallecida. Ellos ayudarán y darán consejos sobre asuntos prácticos.

Contacte a la organización que envió al fallecido. Ellos asumirán la responsabilidad de contactar a los familiares y harán los arreglos para los asuntos prácticos tales como recibir el cadáver cuando el féretro arribe al país de origen.

Contacte a una funeraria local para preparar el cuerpo para su transporte. Cumpla con las reglamentaciones locales relativas a decesos. Asigne a una persona para acompañar el féretro al país de origen.

Atención para el personal involucrado

En los primeros días después del accidente fatal se convocará a quienes estuvieron directamente envueltos en él a una sesión de desactivación del estrés. Tan pronto como sea posible se deberá reunir a todos los que de una u otra forma se vieron envueltos en el suceso. Trate de establecer una atmósfera amable y calmada. Hable despacio y con cuidado para crear confianza. Dé información sobre lo que sucederá en el futuro. Trate de ser tan preciso como sea posible. La información reduce la ansiedad, aún si son malas noticias. Hasta compartir la falta de información nueva reduce el nivel de ansiedad.

Es muy importante escuchar a la gente involucrada y ayudarla a expresar su experiencia de lo sucedido. Las personas afectadas necesitarán a alguien que los escuche con total atención. Un toque físico suave puede ser calmante y aumentar la sensación de su presencia. Es apropiado dar información breve sobre las reacciones normales ante una crisis, incluidos los sentimientos de irrealidad, incredulidad y rechazo. Algunas veces cuando la gente está en conmoción podrían haber algunas señales externas de los sentimientos que está experimentando. Esta información puede darse individualmente o en grupo.

Invite a un servicio conmemorativo

Si se planea un servicio conmemorativo, es posible que los parientes deseen asistir. Asegúrese de que se les informe y se les dé la posibilidad de asistir. Si ellos desean participar, quizás será necesario programar el servicio para más adelante, en cuyo caso, usted podría considerar la realización de una reunión informal antes del servicio conmemorativo formal. Trate de seguir las costumbres locales. Se deberá informar sobre lo que sucederá con la debida anticipación.

Si el funeral se realiza lejos del lugar de trabajo, es apropiado conmemorar el funeral programando un momento de silencio.

Asegúrese de que hay el seguimiento apropiado con los familiares y compañeros de trabajo.

Estas pautas se aplican tanto en casos de muerte por enfermedad como en casos de muerte accidental.

> NOTIFICACIÓN DEL FALLECIMIENTO <

Es posible que se le solicite notificar un fallecimiento. Esta es una de las tareas más difíciles que le tocará realizar. Como la persona que debe informar a otros sobre una muerte inesperada, podrá tener que enfrentar sentimientos intensos dirigidos hacia usted. Estos sentimientos incluyen la rabia, la negación y el desafecto. Su tarea es recibir estos sentimientos sin criticar ni moralizar. Su papel no es ofrecer consejos prácticos ni tratar de suavizar las cosas. Por un momento usted tendrá que dar cabida a toda la desesperación y ansiedad y ser un receptor del torbellino de sentimientos que ha provocado el mensaje.

Verifique y vuelva a verificar la información sobre la muerte. Trate de obtener toda la información que sea posible para poder responder las muchas preguntas que se le harán.

Cuando entregue su mensaje, hágalo con gran dignidad. Entréguelo lo más pronto posible, sin demasiada conversación y en persona, de ser posible. Si usted ha recibido el mensaje por fax o correo, lleve ese mensaje con usted para que las personas que reciben la notificación puedan leerlo con sus propios ojos.

Después de entregar el mensaje, no deje a la persona sola. Asegúreles que hay alguien que puede permanecer con la familia. Trate de regresar al día siguiente ya que mucha de la información que usted les proporcionó el día anterior quizás aún no ha sido comprendida.

Consejos prácticos:

- ▶ Verifique doblemente el fax, el correo o la llamada telefónica.
- ▶ Trate de encontrar números de teléfono útiles.
- ▶ Notifique el fallecimiento en privado.
- ▶ Asegúrese de que la persona afectada tenga una visa válida. Haga los arreglos para un pasaje aéreo.
- ▶ Asegúrese de que la persona afectada tenga la posibilidad de telefonar.

Antes de que usted acepte entregar el mensaje, evalúe si está o no en capacidad de entregar el mensaje. Si usted ha experimentado muy recientemente la muerte de un pariente cercano, podría resultarle difícil y producirle una tensión incontrolable. Si usted no está en capacidad de entregar el mensaje, encuentre a alguien más que pueda tomar la responsabilidad de hacerlo.

Asegúrese de que haya alguien con quien pueda conversar después. Esté preparado para que surjan fuertes sentimientos mucho después del incidente. Podría haberle afectado más de lo que usted hubiera esperado. Esto le consumirá una gran cantidad de energía.

> LAS ESTAPAS DEL DUELO <

- ▶ La experiencia de la conmoción y la negación.
- ▶ La experiencia de arrebatos emocionales.
- ▶ Incapacidad de concentrarse en algo más que la pérdida.
- ▶ La experiencia de la angustia física.
- ▶ La experiencia de la depresión y pesimismo total.
- ▶ La sensación de culpa.
- ▶ La sensación de hostilidad.
- ▶ Desgano para participar en actividades normales.
- ▶ Realización gradual: regreso a la realidad de la vida.
- ▶ Recuperación del curso normal de la vida.

>PRÁCTICAS DE DUELO <

- ▶ Las prácticas de duelo pueden variar de comunidad a comunidad. Por lo tanto, es importante consultar las tradiciones locales y no depender estrictamente en la descripción general de las tradiciones según la geografía o la religión.

África Meridional

A continuación hay algunas descripciones de prácticas habituales utilizadas en zonas del sur de África. Habrá algunas variaciones entre las comunidades y entre las diferentes tradiciones religiosas, sin embargo, también habrá cosas en común.

Cuando muere un hombre: El cuerpo se traslada al depósito de cadáveres. Su habitación se vacía de todas sus posesiones, excepto un petate. La viuda permanece en el cuarto del esposo día y noche hasta el funeral. Los demás podrán visitarla y atenderla. Cuando toda la familia se reúne, ella se viste de luto. Esto puede durar hasta dos semanas. El duelo dura un año. Durante este tiempo la viuda del hombre viste de luto. Ella no puede ir al campo, no puede dar la mano, no puede salir de noche y no puede salir con otro hombre ni volverse a casar.

Cuando muere una mujer: El esposo prende una fogata en el patio y se para al lado, y conversa con los otros hombres que vienen a visitarlo. El esposo organiza el funeral y manda a hacer un féretro y mata una vaca para servirla a los invitados en el funeral. La familia completa vuelve a reunirse para el funeral. El hombre viste un abrigo de luto o un brazalete negro después de la muerte de su esposa para simbolizar su luto. El no puede salir con otra mujer durante un año.

Cuando muere un niño: Los padres permanecen en la casa hasta el funeral y usan brazaletes negros después del funeral.

Cuando muere uno de los padres: La hija mayor se sienta en la cama o el petate del padre fallecido antes del funeral. El entierro se realiza cuando la familia se pueda reunir. Los miembros de la familia se rasuran la cabeza y usan brazaletes negros. Algunas comunidades usan un cierto tipo de cuentas en el cuello para simbolizar el luto. Los miembros de la familia evitan momentos agradables o actividades placenteras por respeto al fallecido.

Prácticas budistas en Nepal

El budismo es comunitario por naturaleza y las fiestas y el apoyo de la comunidad son típicos. Hay rituales estrictos para el cuidado de los muertos, el funeral y el proceso de duelo. Un monje o sacerdote debe dirigir el ritual y se debe hacer todo lo posible para contactar a alguien de la comunidad o clan del fallecido.

Luego de la muerte, el cuerpo debe ser purificado de acuerdo con el ritual. Algunas comunidades embalsaman el cuerpo. Otras lo envuelven con un ropaje blanco, o lo visten con ropas nuevas. El cuerpo siempre es cremado.

En el séptimo día luego de la muerte, hay una fiesta que celebra el fin del periodo durante el cual la gente está impura. Antes de esto, hay reglas muy precisas con relación al contacto físico. Hay roles especiales para los hombres y las mujeres. Los hijos se rasuran y visten de blanco durante un año completo. Las hijas visten de blanco hasta por tres meses.

Prácticas hindúes en la India y Nepal

La muerte y el entierro hindú tienen similitudes con la práctica budista. Los ritos de purificación son necesarios. La cremación es la norma. Es mejor preguntar a la gente cómo se puede ser útil en el contexto de sus creencias religiosas.

Rituales islámicos sobre la muerte¹⁰

Cuando una persona está cercana a la muerte, su familia o un compañero musulmán debe dirigir su rostro hacia la Meca y la alquibla, y pronunciar la profesión de fe o *shadhada*, “No hay más divinidad que Dios”. Tan pronto como la persona muere, su cuerpo debe ser lavado y preparado para el entierro. Si la persona muere en la mañana el entierro deberá ser ese mismo día, pero si muere en la tarde, entonces el entierro será a la mañana siguiente. No se permite el embalsamamiento. El cuerpo envuelto debería contener una señal de dónde están la cabeza y los pies ya que debe yacer en la tumba sobre su lado derecho, con el rostro hacia la Meca.

El *salat* puede ser dirigido por un pariente masculino cercano o por un imán profesional. Ya sea que el cuerpo esté en un féretro o sobre un anda, se coloca al fallecido frente a los que oran. El servicio entero se realiza de pie y consiste en cuatro *takbirs* (se repite “*Allah hu akbar*” – “Dios es grandioso”).

El entierro debe hacerse rápidamente, en cumplimiento de las palabras del Profeta: “Si el fallecido ha sido justo lo estarás apurando hacia el bien y si fuese lo contrario, estarías apartando el mal de tu cuello.”

El anda usualmente es transportada a hombros por cuatro hombres. La tumba normalmente tiene una profundidad de cuatro a seis pies. Se cava un nicho en uno de sus lados, donde se coloca el cuerpo. El cuerpo se coloca de costado con el rostro en dirección a la Meca. El nicho se cubre luego, usualmente con ladrillos no cocidos (adobes), y la fosa principal se llena de tierra. Cada doliente echa tres puñados de tierra.

Las conmemoraciones continúan durante cuarenta días después del funeral, y en ocasiones fijas de ahí en adelante. El periodo real del duelo es solamente los tres primeros días después del entierro. Durante estos días, los dolientes deben evitar

¹⁰ Fredrick Mathewson Denny. *An Introduction to Islam*. 1985.

usar joyas o perfumes y no deben lavar la ropa que llevan puesta. El periodo de duelo para las viudas se prolonga durante cuatro meses y diez días.

14. MANEJO DE RIESGOS LABORALES

Mito: “La capacitación y la voluntad de los trabajadores de ayuda humanitaria les dan más recursos emocionales que a los sobrevivientes directos del desastre. Sus necesidades son menos importantes que las de los directamente afectados. La atención a las necesidades de los trabajadores humanitarios es una condescendencia.”

Realidad: Las personas que trabajan en respuestas a emergencias están expuestas a situaciones con riesgo de respuestas y reacciones adversas y necesitan apoyo desde el momento de la preparación hasta la etapa posterior a la misión.

Este capítulo:

- ▶ Describe las causas del trauma y agotamiento de los trabajadores humanitarios durante y después de sus misiones.
- ▶ Explica como ayudarse a sí mismo.
- ▶ Detalla la clase de apoyo que usted puede esperar de su organización.
- ▶ Explica las funciones y responsabilidades de los ayudantes.

Caja de herramientas:

- ▶ Equipo de supervivencia personal. Lista de lo que se debe llevar a una misión.
- ▶ Consejos para el personal para afrontar situaciones.
- ▶ Distensión y desactivación del estrés.
- ▶ Síntomas del desgaste profesional.

Esto es el trauma secundario

Los trabajadores de ayuda humanitaria son tan vulnerables a los sucesos traumáticos como cualquier otra persona. Por consiguiente, los trabajadores humanitarios pueden ser víctimas de lo que se denomina trauma primario, pero también están expuestos a los riesgos del trauma secundario.

El trauma secundario es el trauma que se experimenta cuando se está expuesto a los traumas de otras personas, debido a la profesión o a la misión asignada. Este puede ser el precio que se tenga que pagar cuando se trata a gente traumatizada y a sobrevivientes en una forma abierta, comprometida y enfática. El trabajo con el trauma y el desastre puede ser muy significativo y gratificante, pero también puede ser difícil y doloroso.

Es importante ser consciente de que aún cuando usted esté preparado, bien entrenado y experimentado, todos tienen un punto límite.

Los trabajadores humanitarios son como los sobrevivientes de desastres y de emergencias complejas. Ellos tienen una armadura diferente y responderán individualmente. Sin embargo, los miembros del personal a menudo están protegidos o escudados por su profesión. Son más conscientes de lo que están afrontando y tienen tiempo para prepararse mentalmente. Tienen más experiencia y capacidad de confrontación, y pueden ver un significado en su experiencia. Hay factores que contribuyen al estrés en los miembros del personal, que en el caso de los sobrevivientes no preocupan tanto. Estos estresantes son:

Trabajo físico agotador:

- ▶ Turnos de trabajo largos.
- ▶ Irregularidad en las comidas y bebidas.
- ▶ Exigencias no escritas de largas horas de trabajo (que suelen provenir de ellos mismos).

Factores de organización:

- ▶ Organizaciones paralelas: falta de coordinación, lo que puede llevar a la duplicación o superposición de los trabajos.
- ▶ Trabajo en un grupo nuevo o con un tipo distinto de dirigencia y trabajo con otras organizaciones y profesiones.
- ▶ Antagonismo entre diferentes grupos del personal: personal experimentado *versus* personal no experimentado o de diferentes profesiones. El antagonismo puede deberse a causas históricas o a intereses laborales específicos en la situación actual.
- ▶ Falta de claridad con respecto a la responsabilidad por el manejo financiero.
- ▶ Actuación de la dirigencia, competencia entre líderes, etc.

Estresantes personales relacionados con el trabajo en una cultura extranjera desconocida:

- ▶ Pérdida de rutinas, contactos y relaciones sociales.

- ▶ Nueva cultura, hábitos y costumbres.
- ▶ Ser testigo de la pobreza, crueldades, trato injusto a personas y animales sin tener la posibilidad de intervenir.
- ▶ Temas éticos; tener comida y seguridad mientras que los demás no las tienen.
- ▶ Presión del grupo y relaciones con compañeros de trabajo y líderes (estrés de las funciones).
- ▶ Normas y hábitos en el grupo de trabajo que chocan con sus valores y convicciones personales.
- ▶ Obstáculos de organización, relaciones con las ONG o las OG. Problemas con la burocracia, la política o la corrupción..
- ▶ Amenazas, provocaciones, robos, chantaje y exigencias no realistas, que pueden ocurrir directa o indirectamente. Usted puede convertirse en un blanco directo de agresiones.
- ▶ Experiencias traumáticas y peligros. Un gran riesgo en la mayoría de las zonas de desastre y conflicto es el tráfico.
- ▶ Vacaciones cortas o dificultades para obtener tiempo libre. Puede ser difícil encontrar el tiempo y el lugar para descansar y tranquilizarse.
- ▶ Problemas en casa. Los problemas en casa tienden a crecer con la distancia. Es difícil resolver problemas abandonándolos, ellos lo alcanzarán. Los problemas pueden parecer más grandes que antes.

Reacciones al trauma secundario

Emocionales:

- ▶ Sensación de vulnerabilidad.
- ▶ Ansiedad.
- ▶ Miedo.
- ▶ Enojo.
- ▶ Identificación con las víctimas.
- ▶ Irritabilidad
- ▶ Culpa.
- ▶ Apatía.
- ▶ Sensación de aislamiento, de estar abandonado.

De comportamiento:

- ▶ Hiperactividad.
- ▶ Ineficiencia.
- ▶ Incapacidad para descansar.
- ▶ Mal humor.

Espirituales:

- ▶ Dificultad en entender cómo Dios pudo permitir que esto sucediera.
- ▶ Pérdida de confianza en Dios.
- ▶ Pérdida del significado de la vida.

Esto puede ser el origen de muchas reacciones emocionales y de conducta mencionadas anteriormente.

Reacciones después de completar la misión:

- ▶ Conmoción.
- ▶ Sensación de aturdimiento.
- ▶ Hablador, necesidad de hablar sobre lo que ocurrió.
- ▶ Retraimiento, necesidad de estar solo y pocos deseos de hablar al respecto.
- ▶ Reacción exagerada ante los sonidos y olores.

Reacciones relacionadas con el regreso a la vida diaria:

- ▶ Frustración, enojo si no hay ningún reconocimiento.
- ▶ Dificultades para aflojar el paso.
- ▶ Extrañar a amigos de la misión, deseo de mantener el contacto con las víctimas.
- ▶ Sentimiento de distanciamiento, hostilidad hacia los que no participaron. “Nadie más puede entender.”
- ▶ Sentirse como un extraño cuando se reúne con la familia y los amigos.

Cómo afrontar el estrés y el trauma

Escoja una estrategia para afrontar situaciones

Cuando enfrente una nueva situación, haga una primera evaluación. ¿Qué tan importante es esto para mí? Podría redundar en amenaza, pérdida, valor o impacto para mí. Luego haga una segunda evaluación: ¿Hasta qué punto puedo hacer algo al respecto? ¿Es posible influir en la situación?

A partir de esas evaluaciones utilice una de estas estrategias:

- ▶ Emocional: el uso de pensamientos positivos o la oración.
- ▶ Solución de problema: busque información y haga algo al respecto.

Afrontar la situación adecuadamente es utilizar la estrategia apropiada. Cuando usted pueda hacer algo con respecto a lo sucedido, segunda evaluación, entonces hágalo. Cuando no pueda, no lo haga. Si la situación es importante para usted basado en la primera evaluación, podría decidir hacer algo al respecto.

Consejos para afrontar la situación

Mantenga una dieta adecuada. Mantenga un equilibrio entre el ejercicio y el descanso. La recreación es esencial. Los trabajadores humanitarios se benefician de una capacitación profesional apropiada para su trabajo. Manténgase en contacto con sus colegas. Aproveche las visitas de observación de su empleador al lugar de trabajo para hablar sobre sus experiencias de trauma indirecto.

Acciones preventivas:

- ▶ Defina y explore los estresantes de la situación que va a enfrentar. Investigue los antecedentes y la incidencia del trauma.

- ▶ Considere sus relaciones con los habitantes y las organizaciones locales y prepárese para ellas. Sea consciente de los problemas con socios no confiables.
- ▶ Tenga expectativas razonables sobre la dirigencia y los jefes. Ellos también son seres humanos.

Vida diaria en el lugar:

- ▶ Hable sobre la situación: ¿qué sucedió realmente? Realice sesiones semanales de distensión del estrés con el grupo.
- ▶ Escriba acerca de sus pensamientos y sentimientos. Algunas veces no tendrá a nadie con quien hablar. Lleve un diario confidencial. Éste es un proceso muy eficaz para hacer frente a situaciones y lo aliviará.
- ▶ Combine el ejercicio físico con ejercicios de relajación, aunque podrían estar limitados por motivos de seguridad.
- ▶ Mantenga un buen estado físico, alimentación, descanso e higiene.
- ▶ Considere otras actividades recreativas, como jugar cartas, leer libros, hacer crucigramas o dibujar.
- ▶ Mantenga un equilibrio entre el trabajo y el tiempo libre. Asegúrese de tomarse tiempo libre. No se puede ser productivo cuando se trabaja sin parar. Averigüe qué normas y reglas existen en la organización local.
- ▶ Cuando surjan conflictos en el grupo de trabajo, manéjelos de inmediato. No deje que se conviertan en algo personal y terrible.
- ▶ Evite la tentación del alcohol y las drogas. No tenga conductas peligrosas. Si usted siente que los necesita para sobrevivir, pida ayuda.
- ▶ Tome descansos. Aléjese del lugar de trabajo cuando sea posible.
- ▶ Evite exponerse a vistas y olores espantosos: No hay razón para exponerse a uno mismo innecesariamente. ¡Atención! Esto no es lo mismo que ponerse una venda.

Obligaciones de la organización que envía al trabajador

Aún cuando los trabajadores humanitarios son conscientes del riesgo de trauma y de los factores de estrés en el campo y asumen la responsabilidad de sí mismos, la organización que los envía tiene la obligación de cuidar a sus empleados.

El apoyo al personal se puede organizar en las siguientes secuencias:

- ▶ Preparación.
- ▶ Descripción del puesto para el trabajador de servicios psicosociales.
- ▶ Apoyo durante la misión.
- ▶ Programas posteriores a la misión y seguimientos.

Preparación

El apoyo más útil que se les puede dar a los trabajadores humanitarios es que estén bien preparados. Esto incluye saber lo que van a afrontar. Deben tener información sobre el país al cual serán asignados, e información sobre seguridad

y códigos culturales. Deberán recibir información sobre las reacciones normales al estrés y consejos para afrontarlo.

La orientación debe incluir conocimientos sobre procesos de grupo y formación de equipos. Esto ayuda a los trabajadores humanitarios a readaptarse cuando regresan a casa.

Un programa básico de capacitación antes de la misión podría incluir lo siguiente, desde el punto de vista psicosocial:

- ▶ Trabajo en desastres en culturas extranjeras, antes de la misión específica, datos concernientes al país afectado.
- ▶ Colaboración con otras ONG, trabajo específico.
- ▶ Descripción del cargo.
- ▶ Términos y condiciones del empleo.
- ▶ Formación de equipos para el personal de la misión específica.
- ▶ Gestión del trabajo en equipo. Técnicas y herramientas de colaboración y comunicación.
- ▶ Resolución de conflictos.
- ▶ Antecedentes organizativos y actitudes.
- ▶ Seguridad personal, incluida la toma de conciencia sobre minas antipersonales y el comportamiento de rehenes.
- ▶ Trauma básico y secundario.
- ▶ Estrés de emergencias y acumulado, y técnicas para afrontar situaciones.
- ▶ Conocimientos de logística, materiales, vehículos, computadoras y comunicaciones. Uso de radio, teléfono satelital, video.
- ▶ Presentación del Manual de campo.
- ▶ Estructuras documentarias: evaluación, plan del proyecto, informe narrativo.
- ▶ Conocimientos sobre elaboración de presupuestos y contabilidad básica.
- ▶ Participación.
- ▶ Manejo de la corrupción.
- ▶ Transmite expectativas realistas sobre la capacidad de las organizaciones receptoras.
- ▶ Técnicas de distensión y desactivación del estrés.
- ▶ Preparación para el regreso a casa.

Descripción del cargo para el trabajador humanitario que presta servicios psicosociales

La organización que envía al trabajador deberá haber negociado con los socios locales las expectativas de los trabajadores humanitarios internacionales. Usted debería tener una descripción de sus tareas y responsabilidades en el campo. Estos son algunos de los principales elementos de los Términos de referencia:

- ▶ Información de antecedentes.
- ▶ Objetivos del cargo, incluidas las responsabilidades de planificación e implementación de servicios psicosociales en el programa de campo.
- ▶ Ámbito del trabajo.

- ▶ Identificación de expertos dentro de la población afectada. Estas personas deben provenir de los distintos grupos: mujeres, niños y dirigentes.
- ▶ Capacitación de las personas locales que van a brindar atención.
- ▶ Identificación de problemas y necesidades de la población.
- ▶ Establecimiento de enlaces con otros sectores como el de salud, agua, saneamiento, planificación del lugar y distribución de alimentos.
- ▶ Responsabilidad del presupuesto y costos.
- ▶ Actividades de facilitación conducentes a la normalización de la vida comunitaria al tiempo que se asegura la participación de diferentes grupos de la población.
- ▶ Ante quien responde en el trabajo.
- ▶ Duración del empleo.

Antes de ir a una misión el trabajador humanitario deberá recibir el máximo de información sobre el lugar donde va a desempeñar el cargo, el ambiente de las organizaciones internacionales y nacionales, las condiciones de vida y los planes de seguridad. La organización que envía al trabajador deberá poner a su disposición material bibliográfico de referencia. Debe haber disponibilidad de equipos como computadoras portátiles, teléfonos satelitales y móviles y botiquines de primeros auxilios.

Apoyo durante la misión

Durante la misión será necesario contar con un sistema de apoyo para el personal. Esto significa:

- ▶ Supervisión y evaluación durante la misión.
- ▶ Apoyo al personal con información, contactos, ayuda con procedimientos, etc.
- ▶ Reuniones regulares con el personal, en el lugar y en la organización de apoyo.
- ▶ A menudo se puede lograr que la parroquia del lugar de origen participe en el apoyo. El cuidado de la familia que se queda atrás es una tarea importante. Incluir en sus oraciones a la persona que está en el terreno también es importante. La parroquia debe figurar en las listas de destinatarios para recibir información de la organización que envía al trabajador.
- ▶ Personas que brindan apoyo secundario en el lugar de los hechos, por ejemplo en casos de vacaciones cortas, ausencia por enfermedad, reuniones de información de fin de misión (para la etapa posterior a la misión, véase la sección siguiente).
- ▶ Preparación para el regreso a casa.

Atención posterior a la misión

La atención del personal también comprende la etapa de su regreso a casa, y no solo enviarlos con un “muchas gracias”. La organización que los envía debe tener un plan general para el regreso a casa con espacio para consideraciones individuales. La forma en que el programa se puede adaptar dependerá de la persona que regresa a casa, sus experiencias específicas y las circunstancias en

que ha estado trabajando. También se debe tener en cuenta la situación a la cual está regresando. Esta es una forma de hacer que sus experiencias sean útiles para otras personas que están o estarán trabajando en el lugar.

Un programa para el regreso a casa podría consistir en:

- ▶ Evaluación del trabajo realizado.
- ▶ Informes del trabajador
- ▶ Sesiones de distensión o desactivación del estrés.
- ▶ Chequeo médico.
- ▶ Reunión de orientación sobre reacciones y conductas normales del retorno a casa.
- ▶ Seguimiento adicional si fuera necesario.

En ocasiones, la atención a los trabajadores de ayuda humanitaria es una tarea delicada. Algunas veces, los propios trabajadores se resisten a la atención, pensando que recibirla es un indicio de debilidad de su parte. Las organizaciones también pueden resistirse, creyendo que distraerá parte del tiempo asignado al trabajo que se debe realizar. Podría haber resistencia debido al costo de enviar a personas que brindan apoyo secundario al lugar. Sin embargo, los beneficios parecen ser mucho mayores que los costos, cuando se considera la longevidad de los trabajadores capacitados con experiencia en el terreno.

Función y responsabilidades del personal de apoyo secundario

La responsabilidad del personal de apoyo secundario es atender directamente al personal cuando visita el lugar donde se desarrolla una misión. Esta atención tomará diferentes formas de acuerdo a las necesidades del personal y las circunstancias particulares. Las formas típicas de brindar atención podrían ser las siguientes:

Llenar el cáliz vacío

La tarea de responder en situaciones de emergencia exige largas horas y días de prestar atención a las necesidades de los demás. Muchos trabajadores de ayuda humanitaria no notan sus propias necesidades cuando están trabajando. Con el tiempo, su cáliz emocional queda vacío y siguen funcionando así. En esta etapa, la gente se encuentra haciendo lo que se supone que debe hacer pero sin ganas, con poca energía para el trabajo y en ocasiones fastidiada por las infinitas necesidades de aquellos a quienes está para servir. Esta es una respuesta normal ante una situación inusual. El personal de apoyo secundario atiende a las necesidades emocionales del trabajador humanitario, a menudo en formas muy ordinarias, como escucharlo, cocinar sus comidas favoritas, orar con él, brindarle tiempo libre, traerle noticias de casa y llevar noticias de los trabajadores a casa.

Quitar las piedrecillas de los zapatos

En las emergencias, no llama la atención que las cosas no marchen bien. Los teléfonos no funcionan o están sobrecargados, los suministros básicos escasean, las cosas están desorganizadas, no llegan en la fecha prometida o llegan al lugar equivocado. El personal de apoyo secundario presta cuidadosa atención al origen de la frustración, y aboga cuando es posible para resolver lo que pueda ser resuelto. A menudo, el origen de la frustración para algunos son simplemente cosas que tienen baja prioridad para alguien más. En ocasiones, la frustración se desarrolla cuando hay mala comunicación. Por ser un extraño al sistema, la persona que presta apoyo secundario puede pasar por alto los canales usuales y mejorar el flujo de información.

Negociar treguas

El conflicto es tan normal en las emergencias como la confusión. El personal de apoyo secundario tiene la función importante de escuchar a todas las personas involucradas y ayudarlas a escucharse entre sí. Este papel de mediación suele reducir la tensión y permite que las cosas retomen su curso. Ayudar a los directamente involucrados en la prestación de servicios a establecer intencionalmente mecanismos para resolver conflictos ayudará a prevenir nuevos conflictos.

Enseñar conocimientos prácticos

Muy a menudo, cuando nos enfrentamos con una emergencia, olvidamos algo de lo que hemos aprendido y hacemos lo que nos viene espontáneamente. Con frecuencia, esto significa que olvidamos lo que aprendimos sobre cuidar de nosotros mismos y nos esforzamos hasta quedar agotados, poniendo en riesgo nuestra eficacia. Las personas que prestan apoyo secundario ofrecen información práctica sobre cómo cuidar de sí mismos. Ellos entrenan a los trabajadores para que sepan abogar por sí mismos, establecer límites, encontrar formas eficaces de relajación, reconectarse con Dios, reducir el aislamiento y otras técnicas de autoayuda. Ellos ayudan a llevar las ideas teóricas al presente práctico.

Atención espiritual

Los desastres inevitablemente ponen en discusión el papel de Dios en el mundo y la existencia del mal. Los trabajadores humanitarios que escuchan las historias de aquellos cuyas vidas han sido destrozadas por los desastres, afrontan estas preguntas a diario. ¿Dónde está Dios en medio del sufrimiento humano? El personal de apoyo secundario debe estar dispuesto a luchar hombro a hombro con los trabajadores humanitarios en esta área de la teología. Debe estar dispuesto a considerar las preguntas difíciles y dispuesto a tolerar el misterio en paz. El trabajo en desastres es muy difícil para la vida espiritual de los trabajadores. Pero también es un tiempo potencial de profundo crecimiento. Así como es posible perder a Dios en un desastre, también es posible ver a Dios trabajando en formas sorprendentes. La vida espiritual es esencial en situaciones de desastre y debe abordarse en la medida que lo deseen los trabajadores.

Detección del desgaste profesional y el riesgo

Las personas que prestan apoyo secundario deben estar alertas a la posibilidad de que algunos trabajadores de ayuda humanitaria en el lugar puedan necesitar retirarse temporalmente del trabajo activo. Cuando los trabajadores están desgastados profesionalmente son ineficaces y representan un peligro para sí mismos. Los trabajadores que realizan trabajos peligrosos como las personas que retiran las minas antipersonales pueden cometer errores fatales si están desgastados. Es importante apoyar a los trabajadores humanitarios a reconocer su propio agotamiento y trabajar con la organización para apoyar la necesidad de que el trabajador se tome un descanso y se recupere lejos de la intensidad de la prestación de los servicios. Defender las necesidades del trabajador humanitario es esencial. A menudo resulta muy útil educar a la organización sobre la conveniencia de velar por sus trabajadores y los efectos benéficos a largo plazo para la propia organización.

> CAJA DE HERRAMIENTAS <

> EQUIPO DE SUPERVIVENCIA PERSONAL LISTA DE LO QUE SE DEBE LLEVAR A UNA MISIÓN <

La ropa depende de la cultura y el clima. Respete el código de vestir del lugar donde se encuentra, sea hombre o mujer. No lleve consigo ningún tipo de joyas que no quiera perder.

Averigüe qué artículos se pueden conseguir en el lugar de trabajo. Es aconsejable traer algunos artículos esenciales para que no sea necesario utilizar tiempo valioso en buscar los efectos personales necesarios.

El socio local debe hacer comentarios sobre esta lista:

- ▶ Artículos de limpieza personal, incluya repelente de mosquitos.
- ▶ Bloqueador solar y ungüento para labios.
- ▶ Papel higiénico.
- ▶ Tazón, plato, utensilios para comer.
- ▶ Útiles de costura.
- ▶ Detergente.
- ▶ Anteojos de sol.
- ▶ Rollo de cuerda fina.
- ▶ Bolsas plásticas.
- ▶ Toalla.
- ▶ Encendedor.
- ▶ Toallitas húmedas.
- ▶ Copia del pasaporte (hojas importantes)
- ▶ Copia de la tarjeta de identidad.
- ▶ Tarjeta del seguro.
- ▶ Radio de onda corta (con buena antena)
- ▶ Horario y frecuencia de la BBC.
- ▶ Billetera o cinturón con compartimiento “para esconder dinero”.
- ▶ Binoculares de bolsillo.
- ▶ Brújula.
- ▶ Reloj de pulsera.
- ▶ Candados.
- ▶ Termo y botella para agua.
- ▶ Mosquitero.
- ▶ Saco de dormir o equivalente.
- ▶ Botiquín de primeros auxilios
- ▶ Linterna.
- ▶ Herramienta múltiple.
- ▶ Mochila pequeña.
- ▶ Equipo de purificación de agua.
- ▶ Mapas
- ▶ Libros para registros.
- ▶ Fotografías tamaño pasaporte adicionales.

> CONSEJOS PARA EL PERSONAL SOBRE COMO AFRONTAR DIVERSAS SITUACIONES <

Trate de encontrar personas que le den apoyo

Hable sobre la situación o suceso traumático. ¿Qué pasó realmente? ¿Cómo fue la experiencia para usted? Como norma lleve a cabo sesiones de distensión del estrés para el grupo, al menos una vez por semana.

Dios nos dio a la comunidad. En la Biblia, casi no hay ejemplos de gente enviada a trabajar sola. Trabajamos mejor cuando tenemos apoyo. Como personas que cuidamos de otras personas, damos mucho de nosotros mismos cada día. Además de cuidar de otras personas necesitamos ser amados, atendidos y escuchados.

Cada uno de nosotros debe encontrar unas cuantas personas que nos escuchen y nos acepten tal como somos, y no por lo que podemos hacer por ellos. Muchas veces, nuestro cónyuge es nuestro principal apoyo, pero si nuestro cónyuge es nuestro *único* apoyo, pondremos mucho estrés en nuestro matrimonio. Todos deberíamos tener una, dos o tres personas adicionales que también nos acepten y sean nuestros amigos. Ellas también podrían ser nuestros compañeros de oración. Estas personas amigas también tienen vidas, dificultades y necesidades. Ustedes dos pueden acordar orar el uno por el otro cuando haya necesidades. Cuando haga esto, vuelva a comunicarse con ellos en un par de días y vea como les está yendo. Sean un apoyo continuo mutuo. Dios nos enseña a amar a nuestro prójimo como a nosotros mismos. Nuestro trabajo nos pide amar a nuestro semejante. De igual forma, debemos recordar que nosotros también necesitamos ser amados.

Exprésese por escrito o con dibujos

Escribir sobre los pensamientos y los sentimientos es un buen complemento a hablar sobre ellos, ya que algunas veces uno no tiene un grupo o a alguien con quien hablar, y conversar con otros depende de la confianza mutua. Llevar un diario confidencial es muy eficaz para el proceso de afrontar situaciones, y le dará alivio.

Con el paso del tiempo, las cosas se acumulan en nuestra mente. Hay ciertas experiencias que se quedan dentro de nosotros y pueden regresar a molestarnos cada vez que encontremos una situación similar. Usualmente, nos ayuda poder hablar de estas cosas, para que no interrumpan nuestra vida en formas no deseadas. En ocasiones, es útil hablar con un terapeuta o consejero que está entrenado para escuchar. Esta persona nos puede ayudar a liberarnos de algunos de estos pensamientos y recuerdos.

A menudo no hay ninguna persona capacitada disponible, en cuyo caso podemos encargarnos nosotros mismos de limpiar nuestra casa mental. Escribir sobre esas experiencias, o dibujarlas, nos puede ayudar. Este proceso de expresar lo que recordamos ayuda a reducir la sobrecarga de nuestra mente. Se recomienda

limitar el tiempo de escritura a 15 ó 20 minutos diarios si los recuerdos lo afectan mucho. Cuando haya terminado, guarde lo escrito hasta el día siguiente.

Expresarse le ayudará a evitar sentirse abrumado por los recuerdos. Usted decidirá si es mejor dedicarle menos tiempo, o si es mejor escribir solo una vez a la semana. **No debe agobiarse. Deténgase si se está sintiendo muy afectado.** Asegúrese de tener el apoyo de sus amigos mientras está trabajando en esto, aún cuando no les hable sobre sus recuerdos. **No debe hacer este trabajo sin apoyo.** Pase tiempo con sus amigos, caminando, riendo, haciendo cosas que disfruta para ayudar a contrarrestar el difícil trabajo de limpiar esos recuerdos. Lo que escriba o dibuje, debe guardarlo en un lugar seguro, donde sólo los que usted quiera lo verán. Si lo desea, puede destruir el material a medida que va avanzando. La idea es ayudar a sacar algunos de estos recuerdos de su mente, nada más.

Oración y meditación

Es fácil olvidarse de orar y dedicarle tiempo a Dios cuando se está muy ocupado. Algunas veces, ese tiempo hasta parece ser un lujo cuando en realidad es esencial. Las personas tienen diferentes estilos de vida de oración. Dios nos creó a todos únicos y nuestras vidas de oración reflejan este hecho. Decida lo que es mejor para usted. A continuación hay algunas sugerencias:

Periódicamente, pase un período más largo de tiempo con Dios, tal vez varias horas o un día. Este tiempo no debe dedicarse todo a hablar con Dios. Pase algún tiempo en silencio y deje que Dios le hable a usted. Algunas veces se dará cuenta de que ve las cosas en una forma distinta. Ideas nuevas vendrán a su mente. Su corazón podría ablandarse para con los demás. Deje que Dios le hable a usted también. Si no está familiarizado con la oración, la meditación y el silencio pueden ayudarle. En este libro encontrará ejemplos de técnicas de meditación.

Lleve un diario de sus oraciones. Escríbale cartas a Dios. En ocasiones, oramos y luego olvidamos por lo que hemos orado; luego, cuando Dios nos responde, no nos damos cuenta. Si pone sus oraciones por escrito y las lee más adelante, se dará cuenta de cuantas de ellas han sido respondidas.

Tómese el tiempo para meditar sobre las Sagradas Escrituras o sobre Dios o solo sobre su propia respiración. Encuentre un lugar tranquilo y cómodo. Deje que su respiración se relaje. Mientras inhala y exhala, piense en una de las siguientes frases:

“Suéltate y permíte entrar a Dios.”

“Jesucristo Hijo de Dios ten misericordia de mí.”

“Oh Señor, tú eres mi fortaleza.”

“Oh Señor, tú eres mi Dios.”

Deje que estas frases pasen por su mente, o murmúrelas para sí mismo. También puede usar una frase que encuentre en las Sagradas Escrituras. Haga esto por varios minutos o más. Descanse en Dios. Si no se siente cómodo con

esta forma de ejercicio, sólo concéntrese en su respiración y repita la secuencia siguiente:

“Me amo y me respeto.”

“Soy lo suficientemente bueno así como soy.”

Cuando esté leyendo las Sagradas Escrituras, deténgase cuando una frase llame su atención. Cierre los ojos y piense en esa frase y deje que Dios le hable a través de esas palabras. No se apresure a comprenderla. Sólo apréciela, igual que como apreciaría una bella flor.

Ejercicio físico

El ejercicio físico debe estar relacionado con la situación y las exigencias de seguridad. Puede combinarse con ejercicios de relajación.

Cuando nuestra vida y el trabajo son estresantes, el estrés se acumula en nuestros cuerpos. Sufrimos de dolor de hombros, malestar estomacal, dolores de cabeza, presión sanguínea elevada y finalmente nuestros cuerpos se enferman. Es importante encontrar formas de liberarnos del estrés que se acumula en nuestros cuerpos.

Cuando estamos enojados, especialmente si no podemos cambiar la situación, suele haber gran cantidad de energía en nuestros cuerpos que se libera gritando a la gente, golpeando algo, tirando las cosas, o pateando al perro. Podemos escoger dejar salir este enojo de nuestro cuerpo en formas que no tengan efectos destructivos en nuestras relaciones. Cuando estamos enojados o impacientes, podemos correr, hacer planchas, abdominales, ir a un campo y tirar piedras, gritar, caminar rápido hasta cansarnos, patear una pelota de futbol o hacer cualquier otra actividad que libere algo de la energía. Al hacerlo, cuidamos nuestros cuerpos y nuestras relaciones. Después de haber liberado algo de la energía podremos hablar con más facilidad sobre nuestros problemas y procurar encontrar las soluciones.

Cuando nuestro cuerpo está tenso con el estrés, el estiramiento ayuda a nuestros músculos a relajarse. Lentamente, mueva su cabeza de lado a lado, inclínela hacia adelante y hacia atrás. Cada vez, deje que los músculos se estiren. Estire sus brazos sobre la cabeza e incline su cuerpo hacia ambos lados. Dóblese hacia delante tanto como le sea cómodo. Siempre muévase lentamente. Gire su cuerpo de un lado al otro, manteniendo los pies en un solo lugar. Suba y baje los hombros. Rótelos hacia adelante y hacia atrás. Estire las piernas y pies.

La relajación progresiva es otra forma de relajar su cuerpo. Siéntese en una silla cómoda con los pies apoyados en el piso y las manos sobre los muslos. Cierre los ojos cuando se sienta cómodo. Piense en sus pies. Mientras se mantiene quieto, sienta dónde sus pies tocan la parte interior de sus zapatos. Piense en la parte inferior de sus piernas. Siéntalas colgando de sus rodillas. Relájelas si están tensas. Piense en sus muslos. Sienta cómo tocan la silla. Aflójelos para que se moldeen a la silla. Piense en la parte inferior de su espalda. Sienta dónde toca el respaldo de la silla. Si está tensa, muévase un poco para que esté más cómodo. Sienta su estómago. Relájelo. Siéntalo moverse hacia adentro y hacia

afuera con su respiración. Sienta sus hombros. Sienta el peso de sus brazos en los muslos. Si sus hombros están tensos, incline la cabeza hacia los lados lentamente o encoja y relaje sus hombros. Piense en su nuca. Mueva la cabeza para que su cuello esté cómodo. Piense en su mandíbula. ¿Está apretando los dientes? Relaje la mandíbula. Piense en su cara. Relaje los músculos, como cuando duerme. Descanse ahora por un momento, o hasta que esté listo para abrir los ojos y regresar al presente.

Otra forma de relajarse, que muchos practican, es con un buen libro. En un lugar tranquilo a solas, ¿por qué no lee la Biblia, algo del Dalai Lama, o de Deepak Chopra? Ellos también le darán buenos consejos.

Reír, sacudirse

La risa es una gran medicina. La risa, especialmente las carcajadas mejoran nuestra salud. La risa relaja nuestro cuerpo, baja la presión sanguínea y mejora nuestra sensación de bienestar. Dése tiempo para reír. Busque el lado divertido de las cosas. Observe a los niños. Observe a los animales. Hay montones de cosas ridículas a su alrededor.

Cantar y bailar tienen un efecto similar a la risa en la gente. Tome su tiempo para cantar. Deje que su cuerpo disfrute el ritmo de la música. Deje que su cuerpo se relaje.

Cuidado corporal, alimentación y descanso, higiene

Insumos, rendimiento, estar pendiente de las cosas y desconexión. Las cosas que introducimos a nuestro cuerpo constituyen sus **insumos**. ¿Qué come usted? ¿Qué bebe? ¿Fuma o hace otras cosas que son potencialmente dañinas? Los fumadores fuman más cuando viven en circunstancias estresantes. Hay un viejo dicho, “Somos lo que comemos.” Usar el sentido común sobre lo que ponemos dentro de nuestro cuerpo nos hará más saludables y más cómodos. A menudo somos más cuidadosos con lo que ponemos en nuestro coche que con lo que ponemos dentro de nosotros mismos. A pesar de la tentación después de un día largo y tenso, debemos ser cautos con respecto al uso del alcohol. Una copa de vino o una cerveza puede ser suficiente. A pesar de que el alcohol puede aliviar temporalmente la tensión, el costo a la larga podría ser muy alto. Use otros métodos para liberar la tensión y el enojo.

Rendimiento es la actividad que realizamos con nuestro cuerpo. Si nuestro trabajo nos mantiene en un escritorio la mayor parte del tiempo, nuestro cuerpo no tiene cómo liberar el estrés que se acumula. Si no utilizamos los músculos de nuestro cuerpo, se encogen y se atrofian. Caminar, correr, nadar, las artes marciales, jugar fútbol o bailar nos hacen bien a todos. Todos deberíamos ejercitarnos de acuerdo con nuestras capacidades.

Estar pendiente de las cosas se refiere a no descuidar nuestras necesidades médicas. Hacer caso omiso de los pequeños problemas les permite empeorarse. No hacer caso a los mosquitos es una invitación a la malaria. Cada uno de

nosotros sabe lo que su cuerpo necesita y debemos tomarnos el tiempo necesario para cuidar de este cuerpo que Dios nos ha dado.

Desconexión se refiere a desconectar nuestro cuerpo para dormir. El sueño es esencial para nuestro cuerpo. Una vez a la semana, de ser posible, permita que su cuerpo duerma hasta que esté listo para despertar. Todos conocemos a personas que trabajan hasta 16 horas al día, pero francamente, no estamos hechos para eso. A la larga, pocos de nosotros se las arreglan con menos de 7 u 8 horas de sueño por noche. No podemos trabajar al 100 por ciento de eficiencia con tan poco sueño. Si el café o el té le dificultan dormirse, limite la cantidad que bebe. El alcohol hace que alguna gente se sienta soñolienta inicialmente, pero luego perturba el sueño. Duerma lo que necesite.

- ▶ Otras actividades recreativas incluyen jugar cartas, leer libros, hacer crucigramas, dibujar.
- ▶ Mantenga el equilibrio entre el trabajo y los ratos de ocio. Asegúrese de tomar ratos de descanso. Es imposible ser eficiente 24 horas al día y 7 días a la semana.
- ▶ Cuando surjan conflictos en el grupo de trabajo, manéjelos de inmediato. No deje que se conviertan en algo personal y deplorable.

La firmeza es hablar claro sobre las necesidades y los problemas para que estas cosas se resuelvan. La firmeza es diferente a la agresividad. No es rudeza ni maltrato y no pretende quitar la autoridad de los que están a cargo. Al contrario, cuando se habla de necesidades y problemas de manera respetuosa y cortés, los que tienen autoridad pueden resolver los problemas. Cuando no hablamos claro sobre las cosas que es necesario cambiar, no podemos resolver los problemas. Como cristianos, podemos volvernos demasiado pasivos a veces. Aunque procuramos agradecer a Dios en todas las situaciones, también se nos invita a presentar nuestras necesidades ante Él. Este principio también es válido en nuestras relaciones humanas.

Evite la tentación del alcohol y las drogas y las conductas de riesgo (sexual, al conducir, etc.). Si le son necesarias para sobrevivir, solicite ayuda. **Advertencia: Después de estar expuesto a estresantes severos, son más comunes los accidentes y las enfermedades, por lo tanto:**

- ▶ Conduzca con más cuidado.
- ▶ Siga las normas de seguridad usuales.
- ▶ Continúe con los tratamientos médicos normales.
- ▶ Vigile su dieta y su salud física. Siga entrenamientos físicos.
- ▶ Tenga más cuidado con el consumo de cafeína, cigarrillos, alcohol y drogas.
- ▶ Tome descansos lejos del área de trabajo, si fuera posible.

Siempre habrá más que hacer de lo que somos capaces. Estamos llamados a ayudar y servir a quienes necesitan socorro. No estamos llamados a hacer todo y ser todo para todos. Nosotros, como toda la gente, tenemos limitaciones y debemos respetar esas limitaciones. Lo que podemos hacer a los 20 años es diferente de lo que podemos hacer a los 40. Nuestros niveles de energía son

diferentes y las experiencias que compartimos son diferentes. Sepa lo que puede hacer y lo que no puede hacer. Dios es el que está a cargo. Estamos llamados a ser ayudantes de Dios, no a ser Dios. Nuestro trabajo es colaborar con Dios y hacer saber a los demás lo que se necesita hacer para que ellos puedan también ayudar. Deje que Dios esté a cargo.

> DISTENSIÓN Y DESACTIVACIÓN DEL ESTRÉS <

La distensión del estrés es un procedimiento informal para ayudar a los grupos de trabajadores de socorro a manejar sus reacciones ante incidentes específicos. Debe hacerse durante las primeras 24 horas siguientes al incidente.

La desactivación de estrés de incidentes críticos (DEIC) es una técnica estructurada para ayudar a los individuos y grupos a procesar sus experiencias sobre el desastre y darles cierre. La técnica está dirigida a los trabajadores humanitarios y a las víctimas de desastres. Con los trabajadores humanitarios debería utilizarse periódicamente y antes de retornar a sus actividades no asistenciales. Con las víctimas, utilice esta técnica varios días y hasta un año después del desastre.

Ejercicio de distensión

El ejercicio de distensión del estrés (*defusing*) puede hacerse en respuesta a algún incidente inesperado en el curso del trabajo de socorro. Por ejemplo, podría utilizarse después de un accidente o del terrible descubrimiento de un cuerpo desfigurado durante las operaciones de rescate. Puede utilizarse para un conflicto entre dos trabajadores humanitarios, entre un trabajador y un supervisor, o entre un trabajador y una víctima. El ejercicio de distensión brinda una oportunidad para que las personas afectadas por el incidente puedan concentrarse en definir el problema y desarrollar estrategias de solución que mantendrán la productividad de la unidad de trabajo.

El ejercicio de distensión puede realizarse con un grupo de individuos que estuvieron envueltos en un solo incidente o situación o con un solo individuo. Cuando la situación precipitante involucra un conflicto entre dos o más personas (por ejemplo entre trabajadores humanitarios y víctimas), es mejor trabajar con cada parte por separado, al menos inicialmente. El ejercicio de distensión debe hacerse con los trabajadores humanitarios y las víctimas por separado, y con los trabajadores humanitarios y sus supervisores por separado.

En una sesión de distensión, el individuo o grupo afectado se reúne con un consejero en desastres. La sesión usualmente dura entre veinte y cuarenta minutos.

Etapas 1: Prepare el terreno para la sesión. Hágales saber a los trabajadores humanitarios que el objetivo es que regresen a trabajar lo antes posible. Averigüe qué sucedió. Pida a los miembros del grupo que le relaten el evento que llevó a la reunión.

Etapas 2: Explore los pensamientos, sentimientos y reacciones de los diferentes individuos involucrados. Tranquilice a los miembros del grupo sobre sus sentimientos. Apóyelos.

- ▶ ¿Qué pensó cuando esto sucedió?
- ▶ ¿Cómo se sintió con relación al evento cuando éste ocurrió?
- ▶ ¿Cuál fue la peor parte para usted?
- ▶ ¿Cómo se siente al respecto ahora?

Etapa 3: Explore las estrategias de los miembros del grupo para hacer frente a situaciones, utilizando las siguientes preguntas:

- ▶ ¿Cómo están manejando el suceso o incidente?
- ▶ ¿Todavía tienen necesidades que no han sido satisfechas?
- ▶ ¿Qué les ayudaría en este momento?
- ▶ ¿Cuáles son sus planes para manejar este suceso (o sucesos similares) en el futuro?
- ▶ ¿Qué serviría en el futuro?

Etapa 4: En algunos casos, un descanso o distracción breve como una taza de café, un paseo corto, o un ejercicio de relajación dirigido como respiraciones o visualizaciones pueden permitir a la persona recuperar su propio sentido de competencia y dirección.

Etapa 5: Seguimiento: mantenga la expectativa de que la persona retornará rápidamente a las actividades que debe realizar. Cuando el resultado esperado de la intervención es el retorno del trabajador a sus tareas después de una breve pausa, podría ser apropiado dar un seguimiento en un lapso de unos veinte minutos del suceso.

Desactivación de estrés de incidentes críticos

La desactivación del estrés (*debriefing*) se desarrolló inicialmente para su uso con trabajadores de socorro y de emergencias, como parte de un programa mayor de intervenciones dirigido a prevenir el surgimiento de síntomas que incapacitan o a minimizar sus efectos duraderos. Su uso con las víctimas directas del desastre es un tanto controversial. No debería usarse como una intervención única (sin ofrecer seguimiento o apoyo) ni tampoco sin incluir instrucciones sobre cómo hacer frente al estrés. El uso rutinario del DEIC con víctimas de desastres que no muestran señales inusuales de angustia o que no se ven en ningún riesgo especial es cuestionable. También resulta inapropiado en situaciones donde el estrés severo y el peligro son continuos. Se ha utilizado, con éxito según informes, con grupos de víctimas de desastres que tienen síntomas o que por lo demás están en un riesgo especialmente alto.

La desactivación de estrés de incidentes críticos es una discusión estructurada de grupo. Su objetivo es ayudar a las personas a armar un relato de las experiencias traumáticas para tratar de evitar que las emociones y sentimientos intensos de las experiencias se arraiguen en forma de síntomas paralizantes. Permite a la gente compartir los sentimientos que tienen una fuerte carga como el enojo, la impotencia o el miedo, en una forma que ayude a calmarlos. Las víctimas aprenden que otros también experimentan estas reacciones y que son normales. Aprenden que, a pesar de que puedan haber tenido experiencias específicas diferentes en el desastre, no están solos.

El ejercicio de desactivación usualmente se lleva a cabo en un ambiente de grupo. El grupo puede consistir en un equipo de trabajadores humanitarios, un grupo de trabajo preexistente, un grupo de vecinos, una familia, o un grupo de

sobrevivientes reunidos según las necesidades. El grupo puede estar formado hasta por quince miembros.

El ejercicio de desactivación se lleva a cabo al menos unos cuantos días después del suceso traumático. Si se intenta demasiado pronto después del desastre, podrían interferir las reacciones emocionales a corto plazo como la incredulidad, negación, sensación de irrealidad, reacciones retardadas y la preocupación de lidiar con cuestiones prácticas. Narrar repetidas veces la historia del desastre podría reforzar la sensación de impotencia. Mientras tanto, se pueden utilizar otras técnicas para ayudar a la gente a recuperar sus contactos de apoyo, reducir la ansiedad y establecer la sensación de control.

La desactivación puede seguir siendo una técnica útil algunos meses y hasta varios años después del desastre. En esta etapa, adquieren mayor importancia la corrección de las distorsiones cognoscitivas, las evaluaciones inexactas del propio papel de las víctimas y las estimaciones incorrectas de la amenaza continua; la información sobre las respuestas comunes; y el manejo de las reacciones frente al proceso de socorro y recuperación.

La desactivación usualmente implica una única sesión que dura de dos a tres horas. Si los participantes muestran reacciones persistentes o especialmente intensas, podrían agregarse sesiones adicionales o se podría brindar asesoramiento individual como actividad de seguimiento. De ser necesario, se podría llevar a cabo una versión acortada. Con los trabajadores humanitarios que continúan expuestos al trauma, se suelen utilizar sesiones más cortas múltiples.

Cuando sea posible, resulta útil que dos consejeros de desastres se reúnan con el grupo. Uno de ellos cumple el papel principal de liderar al grupo en el proceso de discusión, preguntando, escuchando y dando información. El segundo está disponible para dedicar tiempo a cualquiera de los participantes que necesite retirarse del grupo debido a su angustia, además de ayudar a dirigir el proceso grupal en su conjunto. Como beneficio adicional, los dos consejeros pueden realizar un ejercicio de desactivación mutua respecto de sus respuestas a la sesión.

La desactivación de estrés de incidentes críticos se realiza mediante una serie de fases planificadas de antemano. Puede modificarse de distintas maneras para tomar en cuenta las necesidades de cada víctima, las diferencias culturales y los efectos de los diferentes tipos de desastre. Las siguientes pautas pretenden ser sugerencias más que un conjunto de reglas rígidas.

Fase 1: Introducción: Preséntese a sí mismo y explique el propósito de la sesión. Brinde una visión general del proceso. La sesión durará cerca de dos horas. A la gente se le solicitará narrar sus historias del desastre y sus reacciones al mismo. Se ofrecerá información sobre reacciones normales a los desastres. Describa los objetivos de la sesión: ayudar a la gente a comprender qué es lo que les está sucediendo y por qué; y ayudarla a manejar sus reacciones más eficazmente y con el mínimo de ansiedad y trastorno a sus vidas. Explique que las experiencias de las personas son normales: es natural tener síntomas

emocionales inusuales, aunque la falta de síntomas también es normal. Responda las preguntas. Aborde los temores de los participantes y posibles malas interpretaciones. Explique que esta sesión no es una psicoterapia y que la participación no significa que sean anormales.

Se deben exponer las reglas de la sesión:

- ▶ A nadie se le exige que hable, sin embargo se les anima a hacerlo.
- ▶ No se permitirá juzgar o culpar a los demás.
- ▶ Todos deben escuchar a los demás y permitir que todos participen.
- ▶ Los participantes deben hablar por sí mismos, no por los demás.
- ▶ Si alguien está muy afectado, debe tratar de permanecer en el grupo. Si tiene que salir para tranquilizarse, puede salir pero acompañado por uno de los consejeros, si hay dos dirigiendo al grupo, pero debe regresar cuanto antes.
- ▶ La sesión es confidencial: nadie puede hablar fuera del grupo sobre la esencia de lo que los demás dijeron. No se permiten los chismes.

Fase 2: Narraciones: En esta fase, el objetivo es compartir los hechos y colectivamente hacer una descripción de lo que pasó. “Díganos quién es y qué sucedió desde su punto de vista”. “¿A quién le gustaría empezar?” Incluya el relato de todos sobre lo que les pasó. Los participantes pueden pasar si así lo desean. En esta fase, evite concentrarse en las reacciones psicológicas. Si los participantes empiezan a hablar sobre sus reacciones, con gentileza guíelos de regreso a los “hechos.” Con los trabajadores humanitarios, el punto de partida podría ser preguntarles cuál fue su función en las labores de socorro, cuánto tiempo han estado en el trabajo, y si hubo alguna situación problemática.

Fase 3: Reacciones: En esta fase, se desarrolla un inventario compartido de pensamientos y sentimientos. Los participantes aprenden que hay otros que comparten sus síntomas, lo cual aminora los sentimientos de aislamiento y vergüenza. También aprenden que los pensamientos y los sentimientos están relacionados, y que los cambios en su forma de entenderlos pueden producir cambios en los sentimientos.

Camine por el salón y pregunte acerca de las reacciones cognitivas de las personas en el momento del incidente:

- ▶ ¿Cuáles fueron sus primeros pensamientos?
- ▶ ¿Qué pensó a continuación?
- ▶ ¿Qué hizo entonces?

Luego pase a las reacciones después de los sucesos:

- ▶ ¿Qué pensó cuando el suceso terminó?

Ahora pase al relato de los sentimientos en lugar de pensamientos. Pida a los participantes que describan sus sentimientos, relacionándolos con sus pensamientos y apreciaciones de la situación:

- ▶ ¿Cómo se sintió entonces?
- ▶ ¿Qué fue lo peor de la experiencia para usted?
- ▶ ¿Qué aspecto de los hechos le causaron o causan más dolor?

Pregunte sobre las reacciones de la familia y otras personas importantes en la vida de los participantes. Busque algún sentimiento de que los miembros de la familia u otras personas importantes no comprendieron lo que les había sucedido o que los familiares **aumentaron** su ansiedad por la forma en que expresaron su preocupación. Pregunte acerca de las reacciones subsiguientes (por ejemplo, “esa noche” o “al día siguiente”). Pregunte sobre las reacciones físicas y también sobre los síntomas emocionales.

Las expresiones emocionales en esta etapa (y posiblemente en otras) son de esperarse. Esto se debe aceptar, pero se debe tratar de contenerlas. Si un participante no es capaz de contener sus sentimientos al grado de dificultar que el grupo continúe, se le deberá pedir a esa persona que se retire del salón (acompañado de uno de los líderes del grupo) hasta que se pueda tranquilizar. Se debe esperar que regrese en unos cuantos minutos.

Continúe explorando la secuencia de pensamientos y sentimientos en los días o semanas siguientes al suceso, avanzando hacia el presente. Ahora empiece a alejarse de las emociones. Explore las estrategias para hacer frente al suceso:

- ▶ ¿Cómo manejó lo sucedido?
- ▶ ¿Cómo lo está manejando?
- ▶ ¿Qué hace usualmente cuando se siente de esta manera?
- ▶ ¿Qué lo ha ayudado otras veces a afrontar los problemas?
- ▶ ¿Qué puede hacer para ayudarse la próxima vez que se sienta de esta forma?
- ▶ ¿Hubo algún aspecto positivo de esta experiencia? (Con los trabajadores humanitarios, es especialmente importante ayudarlos a identificar los recuerdos positivos o esperanzadores, ya que esto les facilitaría el regreso a sus labores de socorro).

Fase 4: Educación: En esta fase, el enfoque cambia más formalmente a la educación, aunque las intervenciones educativas pueden hacerse a lo largo del proceso. “¿A quién le gustaría empezar?” Incluya el relato de todos sobre lo que les pasó. Los participantes pueden pasar si así lo desean. En esta fase, evite concentrarse en las reacciones psicológicas. Si los participantes empiezan a hablar sobre sus reacciones, con gentileza guíelos de regreso a los “hechos.” Con los trabajadores humanitarios, el punto de partida podría ser preguntarles cuál fue su función en las labores de socorro, cuánto tiempo han estado en el trabajo, y si hubo alguna situación problemática.

> SÍNTOMAS DEL DESGASTE PROFESIONAL <

- ▶ Cansancio excesivo.
- ▶ Pérdida de ánimo.
- ▶ Incapacidad para concentrarse.
- ▶ Síntomas somáticos (por ejemplo, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales).
- ▶ Dificultad para conciliar el sueño.
- ▶ Creencias de grandiosidad sobre la propia importancia, como asumir conductas heroicas pero imprudentes, aparentemente por el interés de ayudar a los demás, descuidando su propia seguridad y necesidades físicas (por ejemplo, mostrando un estilo “macho” de no necesitar dormir, no necesitar descansos).
- ▶ Cinismo.
- ▶ Ineficiencia.
- ▶ Desconfianza de los compañeros de trabajo o supervisores.
- ▶ Uso excesivo de alcohol, consumo de cafeína y tabaco.

Lecturas adicionales

- Andersson, Tedfeldt y Larsson. *Avlastningssamtal och debriefing, handbok for handledare*. Studentlitteratur, Lund, Suecia. 2000.
- Brune, Michael MD. “*Psychosocial Work in Disaster Areas*”. Artículo presentado a Varsta. 2001. Disponible en www.varsta.se/
- Ehrenreich, John H. PhD. *A Guide for Humanitarian Aid, Health Care and Human Rights Workers: Caring for Others, Caring for Yourself*. Center for Psychology and Society, State University of New York, College at Old Westbury. 2002.
www.mhwwb.org/disasters.htm
- Ehrenreich, John H. PhD. *Enfrentando el desastre. Una guía para la intervención psicosocial*. 1999.
www.mhwwb.org/Enfrentando%20el%20desastre.pdf
- Flannery, Raymond B. “*Treating Family Survivors of Mass Casualties, a CISM Family Crisis Intervention Approach*” en el *International Journal of Emergency Mental Health* 1(4) 243-250. 1999.
- Saakvitne, Karen y Pearlman, Laurie Anne. *Transforming the Pain: A Workbook for Vicarious Traumatization*. Norton and Co., New York, NY. 1996.

15. GLOSARIO Y ABREVIATURAS

ACNUR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
www.acnur.org

ACT: Action by Churches Together (Acción Conjunta de Iglesias), coalición de programas de emergencia basados en la iglesia.

Análisis de género: Proceso de evaluación que busca determinar los roles de los géneros y las consecuencias de esos roles.

Angustia: Un tipo de estrés que se experimenta como desagradable y que causa diversas reacciones de estrés en la persona.

ARC: Action for the Rights of Children (Acciones para los derechos de los niños).

Autogobierno: Una perspectiva que sostiene que una persona o comunidad puede tomar decisiones sobre cómo es gobernada. Este es un principio básico de la democracia.

Brecha de género: Típicamente la diferencia en poder, recursos disponibles, opciones, etc. entre hombres y mujeres, basada solamente en su género.

Capacidad de recuperación: Término que describe el proceso observable de una persona que ha estado sometida a un estrés intenso o especial en su vida, pero que parece haber recuperado su condición original sin secuelas graves o duraderas.

Ceguera de género: El intento por responder a toda la gente de la misma manera sin distinciones por razón de sexo. (En ocasiones esto resulta útil, pero en las emergencias a menudo no toma en cuenta los diferentes roles y consiguientes necesidades de los hombres y las mujeres).

Concienciación sobre minas antipersonales: Programa educativo que enseña a la gente las señales que indican la presencia de minas, cómo reconocerlas, dónde se podrían encontrar y a quién informar. Sobre todo, hace hincapié en ¡CAUTELA! y ¡No tocar!

Consultorio del niño sano: Un servicio médico para infantes y niños pequeños y sus madres. Estos consultorios se dedican a las inmunizaciones, educación y detección de problemas de salud antes de que sean severos.

Derecho de asilo: Uno de los derechos determinados internacionalmente que permite a una persona escapar de una situación peligrosa y recibir seguridad en otro país. Existen directrices legales bastante específicas para los tipos de situaciones que permiten a una persona recibir asilo. Usualmente la solicitud de asilo debe hacerse inmediatamente al ingresar al país.

Derecho humanitario: Un conjunto de leyes internacionales que describen los derechos básicos de la gente y las leyes que protegen esos derechos. Para más información, vea www.acnur.org

Derechos humanos internacionales: Los derechos de todas las personas precisados por las Naciones Unidas. Estos derechos pueden o no estar reconocidos por diversos gobiernos nacionales.

Desactivación del estrés: Un proceso de entrevista, usualmente realizado en grupos pequeños, que permite a los testigos de un desastre hablar y organizar sus pensamientos sobre lo que han experimentado. También informa a la gente sobre las reacciones típicas que podrían tener.

Desastre: Un suceso abrumador de origen natural o causado por el hombre que desborda la capacidad del individuo o de la comunidad de atenderse a sí mismos.

Distensión del estrés: Un proceso estructurado de entrevista durante el cual la gente habla sobre lo que ha pasado y trata de ponerlo dentro de un contexto mayor. El objetivo es que la gente regrese al trabajo con una mejor perspectiva, sabiendo cómo pedir ayuda, vigilar la fatiga, mantener la rutina, etc.

Donación en especie: Donaciones dadas en formas no monetarias, tales como alimentos, suministros, equipo y otros materiales útiles.

Donantes indirectos: Fuentes de donaciones o fondos que se dan a través de otra organización donante (A le da dinero a B que lo pasa a C como parte de la donación de B).

Ejecutores: Organizaciones que trabajan en el lugar para facilitar o prestar directamente servicios, trabajo de asistencia o trabajo de socorro.

Emergencias complejas: Situación de emergencia (la vida o la propiedad se ven amenazadas) que repercute en las comunidades a múltiples niveles, es decir que la seguridad está amenazada, la infraestructura dañada, hay malestar social, se pone a prueba los sistemas de salud.

Entrega de la ayuda: El proceso de distribución, asistencia, o actividades orientadas a proporcionar ayuda o apoyo a quienes están angustiados.

Equilibrio de género: La proporción de hombres a mujeres. En el trabajo humanitario, el personal debe reflejar el equilibrio de género de la población receptora. Las decisiones deben tomarse con aportes que reflejen este equilibrio de género.

Esfera: Un proyecto que ha desarrollado un conjunto de normas mínimas universales en áreas centrales de la asistencia humanitaria para mejorar la calidad de la asistencia brindada a las personas afectadas por los desastres.

Evaluación de las necesidades: Un proceso de evaluación que procura determinar las necesidades percibidas de una situación, de manera que se pueda elaborar un plan para responder a esas necesidades. Las necesidades se pueden determinar haciendo una lista objetiva de las posibles necesidades, desde la perspectiva del entrevistador y desde la perspectiva del receptor potencial. Las cuestiones de género pueden causar dificultades cuando las personas de un género pudieran no ser conscientes de todas las necesidades del otro género.

Experiencias traumáticas: Sucesos en la vida de una persona que están más allá de la experiencia o la imaginación de la mayoría de las personas y más allá de la capacidad de control de cualquier persona, y que causan gran temor, horror, impotencia, terror o amenazan la vida.

Explotación sexual: Un término general que describe el uso de otra persona para favores sexuales. Las personas en posiciones de poder a menudo canjean cosas a cambio de sexo con la gente necesitada.

Federación Internacional: La Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Formación de capacidades: Los esfuerzos intencionales de una organización exterior para desarrollar las aptitudes técnicas y organizativas entre la población y las organizaciones locales para que puedan responder con mayor capacidad a las necesidades de su propia localidad.

Grupos objetivo: Subgrupos designados de la población general cuyas necesidades particulares son el foco de la atención.

Hogares desplazados: En los desastres, hogares completos (familias y otros que viven con ellas) se ven forzados a trasladarse a localidades más seguras para evitar lesiones o la muerte.

Imperativo humanitario: El mandato por el que respondemos a las necesidades de la gente sin distinción de edad, sexo, raza, nacionalidad, creencias, etc.

Intervenciones: Acciones escogidas en respuesta a necesidades.

Limpieza étnica: El esfuerzo sistemático para erradicar a un grupo étnico particular, matándolos, embarazando a las mujeres con niños de otra etnia, destruyendo sus tradiciones culturales, etc.

Machismo: Una actitud masculina que a menudo exhibe actos de poder, virilidad, jactancia, desafío a otros hombres, etc.

Mediador: Una persona que accede a escuchar a ambas partes de un conflicto y a facilitar que se escuchen mutuamente, con el propósito acordado de buscar las posibles áreas de acuerdo y la potencial resolución. El mediador puede ser formal o informal, pagado o voluntario.

Obras de acondicionamiento del lugar: Se refiere al proceso de cambiar un espacio físico en uno que pueda utilizarse como campamento de refugiados, u otro espacio para uso humanitario.

OCAH: Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ONG: Organización no gubernamental.

ONGH: Organizaciones no gubernamentales humanitarias.

Organizaciones donantes: Organizaciones que proveen fondos o donaciones en especie para las labores de socorro luego de un desastre.

PDI: Personas desplazadas internamente.

Personal de campo: Personas contratadas por organizaciones ejecutoras para llevar a cabo parte de su programa.

Perspectiva a largo plazo: Esta perspectiva o planteamiento considera cuál será el efecto futuro de las acciones o inacciones, por ejemplo, si educamos o no.

Perspectiva basada en los derechos: Supone que todos los individuos tienen algunos derechos básicos. Naciones Unidas resume estos derechos como el derecho a la vida, a la seguridad, a la alimentación, a la vivienda, al trabajo, etc. En consecuencia, la provisión de estas cosas es considerada como algo que se le debe a todas las personas a diferencia de un regalo o subvención que se da a algunos.

PMA: Programa Mundial de Alimentos.

Preparación para el desastre: La anticipación y planificación para posibles desastres antes del suceso real, incluida la capacitación del personal.

Prevención de conflictos: Los conflictos nunca se podrán prevenir totalmente. Sin embargo, puede existir un esfuerzo deliberado para resolver asuntos y pequeños desacuerdos y prever y abordar los desacuerdos potenciales para minimizar la posibilidad de un conflicto mayor o conflictos silenciosos que hacen que las relaciones de trabajo sean muy difíciles.

Programas: Actividades y servicios de diverso tipo que ofrece una organización a varios grupos de personas.

Programas de capacitación: Actividades educativas organizadas para el personal, donantes, sobrevivientes de desastres, la comunidad u otros que quieran aprender.

Programas de rastreo: Programas manejados por una organización designada (a menudo el Comité Internacional de la Cruz Roja) durante una emergencia

para ayudar a reconectar a las familias y otras personas que se separaron cuando huyeron del desastre.

Promoción de la autonomía: Un esfuerzo consciente para dar facultades tales como el poder de tomar decisiones a la gente que anteriormente no las tenía.

Propiedad local: Una creencia de que los beneficiarios de los programas deben ser sus “propietarios”. Por consiguiente, las decisiones sobre los programas y su mantenimiento, y las decisiones de continuar o no, y qué es lo mejor para la comunidad local deben estar en manos de la gente y los socios locales.

Proyecto sostenible: Un proyecto en el cual se ha planificado con anticipación para garantizar que una vez agotados los fondos actuales, el proyecto cuente con medios independientes de financiación y apoyo, para que la comunidad local lo pueda continuar.

Psicoterapia: Un proceso de curación que aborda los problemas emocionales y sociales desde la perspectiva del individuo. Se pueden usar una serie de modalidades incluidas la conversación, la medicación, el trabajo de grupo, etc.

Rehabilitación a largo plazo: Luego de una emergencia, hay una fase de respuesta inmediata a la emergencia que se concentra en las necesidades inmediatas como alimentación, techo y agua. A esta fase le sigue la fase de desarrollo que se concentra en la reconstrucción de las estructuras y de las capacidades de la población local. Esta segunda fase también se conoce como rehabilitación a largo plazo ya que se centra en una perspectiva a largo plazo.

Rol productivo: Un papel activo en el cual una persona contribuye en alguna forma a la comunidad en general.

Rol reproductivo: La parte de la vida de una mujer que comprende dar a luz y criar a sus hijos. Este término también se puede usar con los padres.

Salud mental: Un estado emocional en el que el individuo es capaz de disfrutar de relaciones sociales significativas, cumplir con responsabilidades como el trabajo o la escuela, cuidarse a sí mismo según corresponda a su edad y manejar placeres y decepciones normales.

Salud sexual y reproductiva: Un campo de trabajo médico específico. También un tema que se puede enseñar a los estudiantes con información sobre la sexualidad humana y la reproducción.

Sector informal: La gente que no siendo parte de las organizaciones formalmente reconocidas podría organizar espontáneamente una respuesta a una emergencia.

Sensibilidad cultural: Conocimiento y respeto de las diferencias en los puntos de vista, rituales, prioridades, tradiciones y tabúes de un grupo de gente a otro.

Sensible al género: Conciencia deliberada de las diferentes tareas según el rol de cada género y las posibles ventajas y desventajas consiguientes.

Servicios psicosociales: Programas, actividades, escuelas, planteamientos organizados para apoyar la recuperación psicológica y social de las personas afectadas.

Situación de emergencia: Un suceso al cual se debe responder de inmediato para salvar vidas o propiedades.

Socios locales: Organizaciones dentro de las comunidades locales que se unen a las organizaciones foráneas para entregar la ayuda. En el caso de ACT, muchos de los socios locales son iglesias.

SPS: Servicios psicosociales.

Trabajo de ayuda: Trabajo hecho para o con aquellos con necesidad de asistencia, y en su nombre.

Trabajo de socorro: La actividad realizada inmediatamente después de una emergencia que se concentra en proporcionar refugio básico, agua, alimentos y atención médica para preservar la vida de las víctimas de desastres. Este es el preludio al trabajo de desarrollo o reconstrucción.

Tráfico: Un proceso ilegal de compra y venta de personas (usualmente mujeres y niños) generalmente para uso en la industria del sexo o como esclavos. Esto suele estar bastante organizado y conectado a grupos de crimen organizado. Los refugiados y menores no acompañados son especialmente vulnerables.

Trauma: Palabra que se usa para cualquier suceso que cause gran angustia a una persona, ya sea física, emocional, espiritual, etc.

Unicef: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, www.unicef.org/spanish

Violencia basada en el género: Violencia dirigida a una persona que usualmente no estaría dirigida hacia una persona de otro género (violación, violencia doméstica, etc.)