

Servicio Psicosocial Basado en la Comunidad en Situaciones de Emergencia

Resumen del sitio web

<http://psychosocial.actalliance.org>



Servicio psicosocial basado en la comunidad en situaciones de emergencia

1. Presentación

Cualquier respuesta ante una emergencia debe ser guiada, controlada y propiedad de la población afectada. Dicha respuesta debe utilizar las estructuras existentes a nivel familiar, comunitario, local, nacional e internacional. Desde la fase más temprana de una emergencia, las personas afectadas deben involucrarse en la mayor medida posible en el asesoramiento, diseño, implementación, control y evaluación de cualquier ayuda.

Los conflictos armados y los desastres naturales pueden causar gran sufrimiento psicológico y social. Los impactos psicológicos y sociales de las emergencias suelen ser agudos a corto plazo, pero también pueden menoscabar la salud mental y el bienestar de la población afectada a largo plazo. Cubrir estas necesidades es tan importante como cubrir la obvia necesidad de alimento, agua, asistencia médica, refugio y vestimenta.

Los objetivos del servicio psicosocial basado en la comunidad incluyen: ayudar a las personas afectadas a lograr una vida estable y a funcionar en forma integrada, así como restaurar la esperanza, la dignidad, el bienestar mental y social y la sensación de normalidad.¹



2. ¿“Psicosocial” significa...?

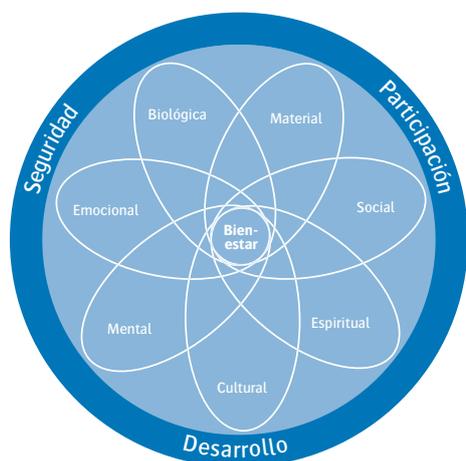
El término “psicosocial” subraya la estrecha relación entre los efectos psicológicos y sociales de una emergencia. Psicológico significa que esas experiencias pueden afectar a las emociones, al comportamiento, pensamientos, memoria y aprendizaje, así como a la forma en que una situación puede ser percibida y entendida. Los efectos sociales describen cómo la experiencia de una emergencia altera las relaciones interpersonales. Las emergencias crean un amplio espectro de problemas a nivel individual, familiar, comunitario y de la sociedad. En cada nivel, las emergencias socavan las estructuras de apoyo normales, aumentan los riesgos de toda una gama de problemas y tienden a aumentar las cuestiones de justicia social y desigualdad preexistentes.

1 Referencia: <http://psychosocial.actalliance.org/>

3. Bienestar psicosocial

La forma como nos sentimos internamente afecta la forma en que nos relacionamos con el ambiente en torno nuestro. De manera similar, nuestras tradiciones, costumbres y comunidad afectan como nos sentimos. El bienestar depende de numerosos factores. Los círculos superpuestos (ver la figura aquí debajo) sugieren que el bienestar individual y colectivo depende de lo que sucede en una variedad de áreas, que es necesario cubrir al menos un nivel mínimo de necesidades en cada una de estas áreas, y que dichas áreas están, hasta cierto punto, interrelacionadas.

La meta de todo trabajo de respuesta humanitaria, desde una perspectiva psicosocial, es la de ofrecer un ambiente que permita a las personas y a las comunidades sanar luego de un evento traumático. Esto sólo puede darse con éxito si se tratan todas las áreas del bienestar. Un ambiente que propicie la sanación puede construirse sólo si la perspectiva psicosocial se encuentra integrada con todas las fases de respuesta humanitaria, para que las personas que trabajan en el área humanitaria desde diferentes sectores (tales como ingenieros/as de saneamiento), tengan conciencia de la forma en que ellos y ellas también contribuyen al bienestar de una persona afectada.



La seguridad: se relaciona con la seguridad física y el miedo al daño – la necesidad de protección.

La participación: se relaciona con el grado en el cual los miembros de una población afectada juegan un rol activo al asegurar y mantener su propia seguridad, bienestar y desarrollo. El énfasis debe ser puesto en la construcción de capacidades propias, en vez de brindar sólo un flujo unidireccional de ayuda.

El desarrollo: se refiere a los procesos de ambos niveles, individual y comunitario. A nivel comunitario, desarrollo se refiere al desarrollo socioeconómico sostenido. Para los individuos, desarrollo significa que los siete elementos del bienestar van cambiando con el paso del tiempo: no son estáticos.²

Con el tiempo, las personas de una comunidad pueden volverse dependientes de la ayuda, si son tratadas de esa forma. Los roles familiares y las relaciones se socavan y las relaciones comunitarias se distorsionan. El respeto propio, la autoestima y la confianza en sí mismo/a son dañados o destruidos, lo cual afecta al bienestar individual y comunitario. El bienestar comprende elementos de los diferentes campos ilustrados arriba. Pocas personas llegan a lograr una sensación completa de bienestar – la perfección es inalcanzable, y raramente llegamos a satisfacer todas nuestras necesidades. Es parte de la naturaleza humana el querer más, o el empujarse a sí mismo, a sí misma más lejos, de una forma u otra; sin embargo, la mayoría de las personas alcanzan un equilibrio en el que sienten a gusto y han alcanzado una sensación positiva de bienestar.

2 Williamson, John & Robinson Malia., (2006) 'Psychosocial interventions, or integrated programming for well-being', Intervention: The International Journal of Mental Health, Psychosocial Work and Counselling in Areas of Armed Conflict. Vol: 4 (1), pp4 - 25:
<http://www.interventionjournal.com/index3.html>

4. Basado en la comunidad

Una comunidad brinda la base social y psicológica para un individuo. El “espacio” comunitario es dónde los individuos viven, trabajan, estudian y reciben atención médica y otros servicios. Debe ser un lugar dónde los individuos se sientan seguros.

La base de todo trabajo psicosocial comunitario es la creencia en la capacidad de recuperación y adaptación por parte de la comunidad afectada. El desafío de un trabajador o trabajadora social es el de ayudar a las personas afectadas y facilitar sus esfuerzos para recobrar una comunidad funcional mediante la reconstrucción de sus fuerzas. Este trabajo debe ser sensible ante la diversidad, el género y la edad, y cubrir las necesidades de todos los grupos: mujeres, hombres, niños y niñas.

Cuando una comunidad se enfrenta a un desastre, debemos escuchar y estar atentos a lo que sus integrantes/habitantes nos dicen. Hemos aprendido por experiencia que la gente más afectada puede recobrar su capacidad de funcionar en sus vidas diarias una vez que su familia y comunidad es encuentra estable y funcionando normalmente. Cuando las escuelas abren para los niños y niñas y los mercados ofrecen alimentos, comienza la sanación. Los padres discuten sus preocupaciones en la escuela, los niños y niñas se tornan menos sintomáticos, la información se trasmite, el dolor es compartido en los mercados y los niveles de comportamiento esperados comienzan a resurgir.

5. Participation

La participación es una forma de empoderamiento, que facilita en gran medida el proceso individual de recuperación. Una persona que es integrada en los esfuerzos de recuperación va cobrando más confianza y esperanza y se vuelve más activa en la reconstrucción de su propia vida y de la comunidad.

En la mayor parte de los escenarios de emergencia, una gran cantidad de personas resultan lo suficientemente adaptables como para participar en los trabajos de asistencia y reconstrucción. La salud mental y el apoyo psicosocial se brinda, muy a menudo, desde dentro de la comunidad afectada y no desde las agencias que provienen del exterior.

Las comunidades afectadas incluyen tanto las a poblaciones desplazadas como las residentes permanentes. Estos grupos compiten unos con otros. Para facilitar una participación comunitaria genuina se necesita entender a las estructuras locales de poder y los patrones de conflicto en la comunidad. Es importante trabajar en diferentes subgrupos y no conceder privilegios a ningún grupo en particular.

6. Enfoque basado en los derechos

Hay dos enfoques distintos para brindar ayuda a quienes la necesiten: un enfoque basado en los derechos y un enfoque basado en las necesidades. Un enfoque basado en los derechos empieza a partir de una premisa diferente, específicamente, que los derechos de los individuos en una población deben ser el eje de los esfuerzos de ayuda. El enfoque tradicional basado en las necesidades busca resolver problemas existentes a un nivel práctico. Un enfoque basado en las necesidades no requiere rendiciones de cuentas para con los beneficiarios y no hay obligación moral o legal alguna para el estado y/u otros organismos establecidos por la ley para proteger o asistir. Mientras que muchos derechos surgen a partir de necesidades, un enfoque

basado en derechos agrega obligaciones legales y morales y rendición de cuentas o responsabilidad.

En un enfoque basado en derechos, se estimula y empodera tanto a individuos como a grupos, para que reclamen sus derechos; éste es el verdadero significado de crear capacidad. Las personas no son vistas como víctimas desafortunadas ni objetos de caridad (como suele suceder en el enfoque basado en las necesidades), sino como personas que reclaman los derechos que les reconoce la ley. El concepto utiliza la ley basada en los derechos humanos para analizar las desigualdades y las injusticias. Busca fortalecer las capacidades de los y las titulares de derechos para reclamar, y de los y las titulares de deberes u obligaciones para responder a estos reclamos. Los titulares de deberes se hallan en toda la sociedad, incluyendo la familia y la comunidad, a nivel nacional e internacional. La participación y el empoderamiento de las mujeres y niñas -que tan a menudo enfrentan desigualdades y discriminación- es esencial para realizar mejoras sostenidas y verdaderas.

Un enfoque basado en los derechos, sin embargo, no existe sin problemas. La imposición de los derechos humanos y la expectativa de que culturas y comunidades abracen a los derechos humanos “universales” pueden crear tensiones entre los organismos y las comunidades. Estas tensiones pueden resultar difíciles de resolver y pueden llevar a que las comunidades se vuelvan recelosas de las organizaciones al percibir que socavamos sus tradiciones y valores.

7. Triángulo de intervención del apoyo psicosocial

El bienestar de toda persona debe protegerse mediante el (re)establecimiento de la seguridad, gobierno adecuado y servicios que cubran las necesidades básicas físicas (alimento, refugio, agua, cuidados médicos fundamentales, control de enfermedades infecciosas). En la mayoría de las emergencias, son los especialistas en sectores tales como alimentación, salud y refugio quienes brindan los servicios básicos.



Una respuesta psicosocial ante la necesidad de seguridad y servicios básicos (ver el primer nivel en el diagrama anterior) puede incluir: incidir en que estos servicios sean puestos a disposición mediante agentes humanitarios responsables y a la vez, influenciar a tales agentes para que los brinden de forma tal de promover el bienestar psicosocial.

El segundo nivel representa la respuesta al desastre para un número menor de personas que pueden mantener su bienestar psicosocial en la medida en que sean ayudadas a acceder al apoyo clave de la

familia y la comunidad. En la mayoría de las emergencias, se producen rupturas importantes en las redes familiares y comunitarias debido a la pérdida, el desplazamiento, la separación familiar, así como a los miedos y pérdida de confianza dentro de la comunidad. Las respuestas útiles a este nivel consisten en el rastreo y reunión de familias, las ceremonias de sanación comunitaria y duelo asistido, la comunicación masiva con métodos constructivos para sobrellevar la situación, programas de apoyo para padres y madres, actividades educativas formales y no formales, actividades relacionadas con los medios de vida y la activación de redes sociales, tales como los grupos de mujeres y los grupos de jóvenes.

El tercer nivel representa las ayudas necesarias para un aún menor número de personas que requieren de intervención más focalizada, individual, familiar o grupal, por parte de personal preparado y supervisado (pero que pueden no haber tenido años de preparación en cuidados especializados). Por ejemplo, sobrevivientes de violencia de género pueden necesitar una combinación de ayuda emocional y de medios de vida por parte de trabajadoras y trabajadores humanitarios. Este nivel también incluye Psychological First Aid –con su sigla P.F.A. (Primeros Auxilios Psicológicos) y atención de salud mental básica por parte de trabajadoras y trabajadores primarios de la salud.

El nivel superior de la pirámide representa el apoyo adicional que un pequeño porcentaje de la población necesita, cuyo sufrimiento, a pesar de todos los esfuerzos antemencionados, es intolerable, y que puede tener dificultades considerables en el funcionamiento diario básico. Esta ayuda debe incluir apoyo psicológico o psiquiátrico para personas con desórdenes mentales severos, siempre que sus necesidades excedan las capacidades de los servicios primarios/ generales de salud. Aunque los servicios especializados se necesitan sólo para una proporción pequeña de la población, en la mayoría de las situaciones de emergencia grandes, este grupo de personas llega a sumar miles de individuos.³

8. Principios rectores de CBPS (apoyo psicosocial basado en la comunidad), ACT

Los miembros de ACT Alianza y la secretaría de ACT (de aquí en adelante denominado “ACT”) tienen un compromiso conjunto de proteger, sin discriminación alguna, los derechos y dignidad de las personas con las cuales trabajan durante sus respuestas ante emergencias y sucesos angustiosos o situaciones estresantes de larga duración. En 2010, ACT Alianza formó un Grupo de Trabajo sobre Apoyo Psicosocial (PSWG) para promover y apoyar la necesidad de consideraciones sociales y psicológicas en todos los sectores del trabajo de ACT. El Grupo de Trabajo sobre Apoyo Psicosocial de ACT ha elaborado principios rectores para ayudar al personal de ACT y a los consultores y voluntarios a brindar su trabajo de apoyo psicosocial basado en la comunidad en países de todo el mundo. Estos principios rectores están destinados a servir de referencia para las iniciativas de apoyo psicosocial adoptadas por los miembros de ACT Alianza. Ellos están basados en los principios de respeto hacia los seres humanos y sus derechos humanos, igualdad de género, entendimiento y habilitación.

3 Referencia: http://www.who.int/hac/network/interagency/news/iasc_guidelines_mental_health_psychosocial.pdf

Principios rectores del apoyo psicosocial basado en la comunidad para los programas de ACT Alianza

Principio 1: Promover los derechos básicos y la dignidad de las mujeres, hombres, niñas y niños, sin discriminación, para su bienestar general, evitando dolor (p.ej. a nivel físico, emocional y espiritual), angustia y miedo innecesarios.

Principio 2: Incluir consideraciones sociales y psicológicas en todos los sectores del trabajo de ACT (p. ej., agua y saneamiento, medios de vida, refugio, salud y seguridad).

Principio 3: Establecer estrategias de autoayuda comunitarias, promoviendo la propiedad y el control de los recursos por parte de la comunidad, mediante procesos participativos de compromiso y toma de decisiones.

Principio 4: Promover la vuelta al funcionamiento óptimo de las comunidades y personas afectadas por medio de su participación en actividades y reuniones sociales dentro de estructuras locales como escuelas, centros comunitarios, iglesias, mezquitas y organizaciones locales.

Principio 5: Reconocer y alentar que la comunidad crea en su propia capacidad para realizar cambios y proteger su bienestar general desarrollando sus propios recursos.

Principio 6: Promover prácticas comunitarias positivas de sanación, poniendo énfasis en las estructuras de apoyo de la familia y de la comunidad para satisfacer las necesidades individuales y colectivas.

Principio 7: Satisfacer las necesidades espirituales de las personas para mantener una buena salud mental, así como el sentimiento de pertenencia y conexión.

Principio 8: Aumentar la resiliencia de una comunidad, así como sus esperanzas de recuperación y sustentabilidad a largo plazo fortaleciendo su capacidad de crecimiento.

9. Introducción básica a los Temas

La siguiente lista de “Temas” constituye, en su totalidad, la base de CBPS (Apoyo Psicosocial Basado en la Comunidad). Son enumerados por orden de importancia. Los temas seleccionados constituyen áreas de conocimiento importantes para toda persona u organización que trabaja en situaciones de emergencia.



a. Código de conducta

Durante las situaciones de emergencia, muchas personas dependen de la ayuda humanitaria para ayudarles a satisfacer sus necesidades básicas. Esta dependencia, junto con los sistemas de protección que se han dañado (tales como las redes familiares), contribuye a un desequilibrio de poder entre quienes

proporcionan los servicios y quienes los reciben. Para minimizar el daño, todas las personas a cargo de la ayuda humanitaria deben mantenerse fieles a los principios y estándares de conducta humanitarias.

Al ayudar a las organizaciones a que se comuniquen con su personal con mayor claridad sobre las reglas y responsabilidades, Códigos de Conducta ayuda a los grupos de socorro a mejorar su gestión y formación. Estos deben servir de guía para el reclutamiento y actividades de todo el personal humanitario. Una buena programación, junto con la adhesión a los valores humanitarios pueden ayudar a prevenir los abusos de poder. El más común abuso de poder -aunque no el único- se da cuando la persona trabajando en ayuda humanitaria solicita favores sexuales de una persona receptora de dicha ayuda.

Las personas que trabajan en ayuda humanitaria suelen percibir a los Códigos de Conducta como una imposición de sus superiores. Sin embargo, los Códigos deberían verse desde la perspectiva de aquellas personas a quienes estamos intentando proteger –la población afectada. Las comunidades tienen sus opiniones y sus propios principios rectores sobre los Códigos de Conducta y deben ser estimuladas a entender las reglas que guían a nuestro trabajo y las motivaciones detrás de éstas.

El trabajo humanitario está profundamente inmerso en las realidades sociales, políticas y económicas de muchas sociedades. Las organizaciones no deben propiciar la cooperación con organizaciones locales o internacionales que no adhieran al Código de Conducta de los Movimientos Cruz Roja y Media Luna Roja y las ONGs para la asistencia en catástrofes.

Los Códigos de Conducta sobre la “actuación” y la “explotación sexual” rigen todo el trabajo llevado a cabo por cualquiera que trabaje para una organización miembro de ACT Alianza –ya sea personal nacional o internacional, pasantes, personas voluntarias o consultoras.

Los Códigos contienen no sólo valores humanitarios internacionales, sino también reglas legales que rigen al trabajo humanitario internacional. Estas reglas no son negociables y no deben ser reajustadas basándose en requerimientos de costumbres locales. Está claro que las reglas sobre el papel no previenen por sí solas el abuso o la explotación. Todo el personal humanitario debe, por lo tanto, recibir educación sobre los estándares –y la importancia de acatarlos.

El Código de Conducta para el personal miembro de ACT

- 1.** Respetar y promover los derechos humanos fundamentales sin discriminación de ninguna clase independientemente de la posición social, raza, etnicidad, color, religión, género, orientación sexual, edad, estado civil, nacionalidad, filiación política o capacidad diferente.
- 2.** Tratar a todas las personas refugiadas, beneficiarias, desplazadas internas (IDPs), comunidades afectadas, grupos beneficiarios y otras personas equitativamente y con respeto, cortesía, dignidad y de acuerdo con la respectiva ley nacional, la ley internacional (humanitaria, derechos humanos de personas refugiadas) y las costumbres locales.
- 3.** Crear y mantener un ambiente en dónde se prevengan la explotación sexual, el abuso de poder y la corrupción y promover la implementación del Código de Conducta. Los directores y directoras en todos los niveles deben apoyar y desarrollar los sistemas que puedan mantener dicho ambiente.
- 4.** Mantener los niveles más altos de responsabilidad (accountability), eficiencia, competencia, integridad y transparencia en el suministro de bienes y servicios.

<p>5. No incurrir jamás en forma alguna de abuso que pueda resultar en daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para individuo alguno, en especial, mujeres, niños y niñas.</p>
<p>6. No aprovecharse de la vulnerabilidad de ningún grupo beneficiario, especialmente mujeres y niños y niñas, ni permitir que ninguna persona sea puesta en situaciones comprometedoras</p>
<p>7. No involucrarse jamás en actividad sexual con personas menores de 18 años, a pesar de las leyes locales que hubiese sobre la mayoría de edad o de consentimiento. La creencia errónea sobre la edad del niño o niña no es excusa.</p>
<p>8. No involucrarse jamás en explotación o abuso sexual de ningún grupo beneficiario (hombres, mujeres, niñas y niños). Estos constituyen actos de conducta indebida grave y son causal de rescisión del empleo.</p>
<p>9. No ofrecer jamás dinero, empleo, bienes o servicios a cambio de relaciones sexuales. Toda forma de humillación, de gradación o comportamiento explotador está prohibida. Esto incluye el ofrecimiento de ayuda a que tienen derecho las personas beneficiarias.</p>
<p>10. No abusar jamás de la posición de brindar ayuda humanitaria para conceder trato preferencial, ni para solicitar favores sexuales, regalos, pagos de ninguna clase o ventajas. El empleado o la empleada debe evitar conscientemente sacar ventaja de su posición y no aceptar sobornos ni regalos (con excepción de pequeños obsequios como muestra de aprecio).</p>
<p>11. No involucrarse jamás en relaciones sexuales con personas beneficiarias. Dichas relaciones son desaconsejadas en extremo ya que están basadas en una dinámica de poder inherentemente desigual y menoscaban la credibilidad e integridad del trabajo humanitario. Esto es aplicable tanto dentro como fuera del horario laboral.</p>
<p>12. El personal no debe aceptar, solicitar o aprovecharse de los servicios sexuales. Esto es aplicable tanto dentro como fuera del horario laboral.</p>
<p>13. Asegurarse de que toda la información confidencial, incluyendo los informes sobre violaciones a estos estándares por parte de colegas, recibidas de personas beneficiarias o colegas, sean manejadas correctamente y en la mayor confidencialidad.</p>
<p>14. Asegurarse de que los informes sobre violaciones a estos estándares sean inmediatamente transferidas a superiores o la persona a cargo de recursos humanos (o a través de otros mecanismos de informe que se hayan establecido). Quienes reciban estos informes deben investigar inmediatamente.</p>
<p>15. Toda violación del Código de Conducta recibirá una acción disciplinaria conforme las respectivas condiciones y pautas de cada agencia.</p>
<p>16. Toda persona integrante del personal que, intencionalmente levante falsas acusaciones sobre los actos de otra, estará sujeta a medidas disciplinarias a discreción del empleador.</p>



b. Diagnóstico

Un diagnóstico es un proceso de recopilación de datos. Debe ayudar a la comunidad a evaluar sus necesidades, deseos, problemas, recursos y valores después de un desastre o conflicto. También debe ayudar a las personas de la comunidad a entender su situación, para que éstas puedan tomar decisiones informadas a corto plazo y para el futuro.

La misma naturaleza de los diagnósticos participativos requiere que una comunidad afectada sea el centro del trabajo de respuesta humanitario. Fomentar las soluciones basadas en la comunidad ante los problemas comunitarios hace que se diseñen programas humanitarios más efectivos.

Las comunidades no deben, sin embargo, ser consideradas como grupos homogéneos donde las todas las personas comparten los mismos valores, necesidades y prioridades. A menudo, las personas más dominantes en toda comunidad tienden a hablar por las demás, quienes pueden quedar marginalizadas o acalladas en las discusiones grupales. Cuando se realizan diagnósticos, es importante buscar y escuchar los puntos de vista de las personas marginalizadas y de quienes son más vulnerables en una comunidad.

En las emergencias basadas en conflictos, algunas comunidades pueden ser influenciadas o forzadas a propagar los puntos de vista de un grupo armado rebelde, quien puede haberlas amenazado en busca de recursos para lograr sus propios fines. En tales circunstancias puede tomar tiempo identificar a las personas que pertenecen auténticamente a la comunidad y a sus necesidades. Los diagnósticos de seguimiento y un monitoreo de la respuesta de ayuda son de vital importancia en las emergencias basadas en conflictos.

Un diagnóstico que sea revisado con regularidad e incluya a las personas de la comunidad afectada es el enfoque más efectivo. Hay dos tipos de diagnósticos: rápido (generalmente realizado dentro de los primeros siete días de una emergencia) y el detallado (realizado entre dos a cuatro semanas de la emergencia). Los resultados de ambos, tanto el diagnóstico rápido como del detallado, deben ser compartidos con las demás agencias y organizaciones trabajando en la misma área. La Oficina para Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA) es la responsable de recopilar y distribuir la información. Sin embargo, debe acotarse que en caso de información de diagnóstico delicada, como son los detalles de abusos individuales de derechos humanos y casos de violencia sexual y violencia basada en el género (GBV) sólo debe compartirse con las organizaciones si los nombres de las personas supervivientes permanecen anónimos.



c. Reacciones ante eventos traumáticos

Cuando se produce una catástrofe, los efectos más visibles son los físicos. Las personas resultan, con frecuencia, gravemente lesionadas y la infraestructura y servicios básicos deben ser restablecidos.

Pero para cada persona y para una comunidad, el impacto emocional de un evento traumático es profundo. Toda persona responde de alguna manera ante los eventos traumáticos. Responder es saludable.

Algunas personas son activas, organizan, alejan a las demás del peligro y se aseguran de que todos reciban alimento. Otras personas reaccionan con silencio. Hay quienes se vuelven hacia su fe, y quienes se vuelven de espaldas a su fe. La mayoría de las personas en una comunidad se recuperan cuando su vida diaria vuelve a la normalidad, con el apoyo de sus familias y de su comunidad. Este apoyo -desde grupos religiosos, grupos étnicos, amigos y amigas, vecinos y vecinas, grupos culturales- es muy importante. Un porcentaje pequeño de la comunidad requerirá de apoyo especial por parte de profesionales calificados. Los primeros auxilios psicológicos son un concepto y medida a utilizar cuando se responde a las necesidades inmediatas de las personas después de un evento repentino y abrumador.

El trauma puede ser físico, tal como una herida, o puede ser emocional, tales como el duelo por una muerte o el fuerte miedo ante el peligro. Es una situación que trasciende la experiencia común. La situación constituye una amenaza para la integridad física o psicológica. Las consecuencias del trauma pueden incluir : la falta de autoestima y respeto, la falta de confianza en las demás personas y la falta de continuidad.

Las experiencias traumáticas pueden causar reacciones dolorosas. Las personas se encuentran siempre en estado de alerta ante la próxima ola, temblor o explosión (en estado de hipervigilancia). Se sienten indefensas o desesperanzadas, incluso desorientadas. Evitan lo que les lleve a recordar, pero el trauma sigue invadiendo sus pensamientos (recuerdo traumático recurrente). Las emociones son intensas y a veces, abrumadoras.

El personal es el recurso más importante en cada organización, pero no es inmune a los efectos de un evento traumático. Lamentablemente, muchas personas que trabajan en la ayuda humanitaria sufren síntomas de trauma secundario como resultado de un trabajo de terreno por demasiado tiempo, ayudando a supervivientes sin una pausa. Es, por lo tanto, importante saber como minimizar el estrés recibido por el personal que trabaja en ambientes de emergencia. El no apoyar a nuestro personal de forma apropiada afecta no sólo a éste, sino también a aquellos a quienes intentamos ayudar.

Se necesita coordinación y cooperación por parte de actores locales en el sitio, miembros de la comunidad, agencias y organizaciones humanitarias para ayudar a reconstruir a las comunidades después de un evento traumático. Los proyectos y programas deben buscar la integración del enfoque psicosocial en todos los aspectos de la respuesta humanitaria, a fin de que el entorno facilite la sanación.



d. Movilización de la comunidad

La movilización de la comunidad es un proceso en el cual el personal y organizaciones de socorro trabajan juntos con una comunidad para satisfacer las necesidades de dicha comunidad. Este tipo de esfuerzos puede ser iniciado por personas miembros de la comunidad local o por grupos externos, pero en ambos casos el objetivo es el de dar apoyo y fortalecer a los recursos disponibles dentro de la comunidad para fomentar la pertenencia y sustentabilidad después de que las organizaciones de ayuda se han ido.

El centro mismo de la movilización comunitaria es incluir a la comunidad afectada como participante dispuesta y activa en el proceso. Es la cooperación entre las personas afectadas y quienes brindan socorro. Las comunidades afectadas necesitan tener el control de la dirección de su recuperación.

Cuando se encuentran a cargo y tienen la responsabilidad de los programas, están mejor preparadas para mantener los cambios más allá del período de recuperación.

El objetivo de la movilización de la comunidad es el de ayudar a la comunidad afectada a recuperarse. Significa trabajar codo a codo hasta que la comunidad afectada pueda volver a la normalidad (o “nueva normalidad”) y funcionar independientemente.

La movilización de la comunidad tiene múltiples beneficios. El más importante es, quizás, que hay una mejor respuesta ante las necesidades y preocupaciones de la comunidad cuando esta misma comunidad afectada participa activamente. La comunidad afectada sabe lo que se necesita y cómo distribuirlo. Conocen bien a la cultura y la población local los/las conoce. Cuando participan en la identificación de los problemas, la planificación de programas y la toma de otras decisiones, hay mayor propiedad y responsabilidad ante los programas. La cooperación comunitaria arroja soluciones más aceptables y apropiadas culturalmente; en consecuencia, hay mayor posibilidad de cambio y de sustentabilidad. La movilización de la comunidad aumenta el acceso a la información y a los servicios. También resulta en un menor costo cuando los recursos externos y los locales cooperan y son coordinados.

La movilización de la comunidad enfrenta muchos desafíos. Quizas uno de los mayores desafíos sea el compartir el control. En el mundo de hoy, globalizado, la información viaja rápidamente y con gran facilidad. Mientras que esto permite una respuesta más efectiva, también significa que hay más individuos, agencias y organizaciones para coordinar. Para que las comunidades sean realmente movilizadas, todas las organizaciones tienen que colaborar y coordinar sus servicios y programas.

La comunicación también es un desafío en las emergencias. El servicio telefónico no está, a menudo, disponible y cuando las personas son desplazadas, los teléfonos de sus hogares dejan de ser efectivos.

Otro desafío de la movilización de la comunidad es el tiempo. Cuando varias organizaciones comparten el control, puede llevar más tiempo el cumplir los objetivos. Los costos están íntimamente relacionados con el tiempo. Cuando más tiempo toman las cosas, mayor su costo. La coordinación puede prevenir repeticiones y ser más económica.

La capacidad de la comunidad afectada para participar en los esfuerzos de movilización también puede representar un desafío. Las personas pueden encontrarse exhaustas o disminuídas física, emocional o mentalmente.

Dependiendo de la emergencia, la seguridad puede ser otro desafío. Puede que sea necesario asegurar un ambiente seguro antes de llevar a cabo algún proyecto.

Un área a considerar como posible barrera son las restricciones culturales. Es posible que se prohíba a mujeres y hombres reunirse, o que sea inapropiado que alguien participe en la toma de decisiones si no es un/a líder de la comunidad.

Es importante ser consciente del idioma, así como del nivel de alfabetización de la comunidad. Si alguien no habla el idioma común o no sabe leer, puede sentirse intimidado o intimidada en grupos grandes.

Además, puede haber malos entendidos en torno a quien o quienes están invitados/invitadas. Pueden ocurrir errores de percepción en cuanto a si el centro de atención son las necesidades individuales o las necesidades de la comunidad.



e. Género

Las guerras, los desastres naturales y otras emergencias afectan a mujeres, niñas, niños y hombres, de formas profundamente diferentes. Las y los integrantes de cada grupo se enfrentan a diferentes riesgos y son, por lo tanto, víctimas de formas diferentes –se requieren intervenciones específicas para las distintas necesidades de cada grupo.

El término “género” se refiere a las diferencias sociales entre mujeres y hombres que son aprendidas durante la vida. Hay enormes variaciones en los roles de género dentro de una cultura, así como entre distintas culturas y dependen del contexto particular, social, económico y político. Para crear intervenciones humanitarias realmente benéficas e inclusivas, deben tenerse en cuenta a todas las personas.

En sus esfuerzos para resistir la violencia, sobrevivir y auxiliar a quienes dependen de ellos, mujeres y hombres responden de formas diferentes durante un desastre. Los roles de género no son nunca estáticos, ni siquiera en “circunstancias normales”; estos cambian con el paso del tiempo. En muchas culturas las mujeres son percibidas como las cuidadoras y se espera que tengan un rol más pasivo en lo que respecta a toma de decisiones, ganarse el sustento, política y religión. Los hombres, por el contrario, son vistos como los guerreros, los que ganan el sustento, los que toman decisiones y se involucran de forma más activa como ministros y políticos. Desde un punto de vista más negativo, los hombres son vistos, a menudo, como los perpetradores de violencia y las mujeres como las víctimas pasivas o las sobrevivientes.

En situaciones de crisis, los roles de género pueden sufrir rápidos cambios. A algunos hombres les cuesta lidiar con su cambio de identidad, su pérdida de la condición dominante, de proveedor de dinero y protector de la familia. Como resultado, pueden canalizar su frustración y resentimiento a través de la violencia dirigida hacia sus esposas, compañeras, o hijos e hijas. En un campamentos de refugiados o personas desplazadas internas, las tensiones debidas a cambios en los roles de género pueden aumentar el potencial de violencia basada en el género (GBV), particularmente en la fase de consolidación de una emergencia. El impacto de este comportamiento es generacional; los niños y las niñas expuestos a éste pueden, potencialmente, imitarlo al crecer.

Durante una crisis, es importante que las agencias se sensibilicen ante estas expectativas basadas en el género. Cuando los roles cambian a tal punto que se vuelve extraño e inaceptable en ciertas culturas, las personas responden de forma negativa. Hombres y mujeres pierden fácilmente su dignidad y autoestima cuando no pueden contribuir con la sociedad de la forma en que están acostumbrados. Éste es un período en que agencias y organizaciones deben intervenir y ayudar a las personas a empoderarse para recuperar su dignidad y acceder a sus derechos humanos a través de iniciativas de capacitación.

A fin de mejorar la coordinación respecto del género durante las emergencias, deben establecerse redes de género a nivel local y nacional, con representantes de todos los grupos y sectores (por ejemplo, salud, seguridad de alimentos y nutrición, agua, sistema sanitario y medios de vida, etc.). Este grupo debe ser presidido por una agencia con gran experiencia en el tema de género. Una co-dirección también es una buena alternativa. El propósito principal de esta red es el de facilitar el diálogo, asegurándose de que las personas tengan información sobre acontecimientos y temas fundamentales relacionados con los cambios en los roles, necesidades y condiciones de mujeres, hombres, niñas, niños y personas ancianas en la comunidad afectada.



f. Perspectiva de duración de vida – la edad cuenta

Las emergencias ocurren en un momento particular en la vida de una persona o de una comunidad. La gente nace antes (o durante) la emergencia y la mayoría continuará viviendo después que la emergencia haya pasado. Las circunstancias de nuestras vidas en el momento de la emergencia influyen en la experiencia que tengamos durante la emergencia – y en su impacto en nuestra vida futura. Un niño o niña que nace en un campamento de personas refugiadas, por ejemplo, tendrá un recuerdo de la emergencia muy diferente al de su madre, que fue violada antes de su llegada. Los efectos negativos de los desastres son obvios, tales como la pérdida de familiares y la destrucción de hogares y negocios. Pero puede haber impactos positivos también. Una familia que ha vivido largo tiempo en la pobreza puede encontrar oportunidades de una nueva vida una vez que fluyen los recursos luego del desastre. En el caso de una persona, es el apoyo de su familia y de su comunidad lo que influye en mayor medida en los efectos a largo plazo. A través de estas redes sociales, las personas dan y reciben ayuda y ésta contribuye con la sanación y recuperación de la vida funcional. Necesitamos apoyar a estas redes sociales para la recuperación. Una de las destrezas más importantes que se aprenden después de una emergencia es la resiliencia –destreza fundamental para recuperarse de la emergencia presente y poder enfrentar los desafíos en el futuro.

Las familias, los barrios y las comunidades tienen gente de todas las edades. Padres y madres, bebés, adultos y adultas mayores, adolescentes y abuelos y abuelas, todas las personas tienen un rol en la red de relaciones que se encuentran en una comunidad. Esta diversidad de edades, intereses, destrezas y relaciones ofrece un surtido juego de herramientas. Un vecino mayor puede saber que hacer cuando aparecen ratones en la casa – mientras que un niño joven tiene la energía necesaria para correr a la tienda a buscar los artículos que la abuela necesita para concretar el plan. En cualquier comunidad, las personas tienen una variedad de relaciones que las unen. Pueden ser integrantes de la misma familia, compañeras y compañeros de clase, colegas en el trabajo o simplemente amigos y amigas. Cuando sobreviene un desastre, la red de apoyo que brindan estas relaciones se ve dañada. Lo que sucede en la mayoría de las situaciones es el desplazamiento.

El servicio psicosocial debe ser adaptado a las circunstancias. Para familias con niños o niñas pequeñas, la pérdida puede significar que el padre o madre que no trabajaba fuera necesite encontrar un trabajo y deban contar con una guardería durante el día. Para familias con niños y niñas mayores, la pérdida del salario implica dificultad para pagar el colegio, impone límites en los gastos de esparcimiento para adolescentes o requiere que un adolescente deba buscar trabajo luego de sus horas de colegio. La mejor forma de ayudar consiste en apoyar a la familia para que use sus propios recursos con efectividad en sus circunstancias particulares. Las familias tienen la responsabilidad de sustentar a todas las personas que la integran, pero también necesitan de apoyo durante los períodos de estrés.



g. Trabajando con otra comunidad

Todo trabajador o trabajadora del servicio humanitario necesita de una preparación para trabajar con otra comunidad y otra cultura, ya sea que entremos con un pasaporte o que seamos personal nacional trabajando en nuestro propio país. Las costumbres y formas de comunicación sociales pueden diferir entre sociedades y de una a otra comunidad dentro de un mismo país. El personal y las personas voluntarias locales pueden estar muy al tanto de las culturas y tradiciones locales, pero aún puede haber grandes diferencias socioculturales, tales como las que se dan entre las poblaciones urbanas y rurales o entre grupos étnicos.

La comunicación respetuosa y la escucha activa son fundamentales para trabajar en común con socios, ya sea a nivel nacional o internacional, y con las sociedades que deseamos ayudar. Como en toda convivencia social, el ser huésped –en este caso, de otra comunidad- requiere de un comportamiento mejor que el que tenemos en casa. Las destrezas para relacionarse son también herramientas esenciales para facilitar el servicio psicosocial. Para que el trabajo de socorro sea exitoso y contar con el respeto de la comunidad local, debemos aprender las costumbres locales y adaptarnos a ellas.

La única excepción son los casos en que las prácticas locales culturales constituyen violaciones a los derechos humanos.

Una buena forma de aprender sobre las personas de otra cultura es usar a los y las colegas locales como intérpretes culturales. La gente que viene de fuera no puede ser consciente de todos los escollos culturales dentro de una comunidad y los intérpretes culturales son, por lo tanto, una ayuda invaluable. Se debe ser consciente de las normas sobre el género. Se debe intentar fortalecer las buenas tradiciones. Al notar la discriminación, se debe encontrar formas de resaltar lo que se ve y ayudar a que la comunidad participe de reflexiones críticas e introspectivas. Este es un proceso y, con frecuencia, necesita su tiempo.

Nunca se debe presuponer que porque las personas que integran una sociedad siguen una costumbre, todas la apoyan. Esta advertencia se refiere, especialmente, a los grupos marginalizados y vulnerables dentro de la sociedad. El silencio no siempre es una forma de aprobación.

En algunas comunidades puede resultar difícil para las mujeres el participar en proyectos pues la costumbre decreta que deben contar con la compañía de un pariente hombre. Se recomienda tratar de llegar hasta estas mujeres, y principalmente, a sus familias. Utilizar la mediación para explicar el porqué se valora la participación de las mujeres y el tipo de trabajo que las mujeres pueden realizar.

Los límites son las fronteras en el territorio, espacio o responsabilidad de una persona. A veces, durante las emergencias, hay gente bien intencionada que invade el espacio o las responsabilidades de otros llevada por un deseo genuino de ser útil. Esto arroja muchas consecuencias poco felices, incluyendo la rabia y la oposición por parte de las propias personas que se esperaba ayudar. Respetemos la dignidad de una persona local, permitiéndoles siempre hablar primero. Usemos lenguaje claro y palabras cortas, que aseguren la comprensión. Intentemos no avergonzar a las personas usando términos técnicos o jergas. Y recordemos siempre, “acción sin daño”.



h. Conflicto

Los conflictos son una parte inevitable en las relaciones humanas. Según como se lo encare y maneje, el conflicto puede ser tanto constructivo como destructivo. Los conflictos suceden a diario, a veces en forma de pequeñas disputas, a veces como batallas violentas. Cuando el personal de socorro trata grandes emergencias, trabajamos con gente de otros lugares. Dos personas pueden hablar el mismo idioma, pero cuando surge un desacuerdo, podemos descubrir que la otra persona responde a la misma situación de forma muy diferente. Para resolver un conflicto, debemos entender nuestro propio rol y cómo somos vistos por las demás personas. Las formas más comunes de resolución de conflictos son la negociación, la mediación, la reunión de la comunidad, la transformación del conflicto y la mediación de otra persona del grupo. Cual enfoque es el mejor dependerá de la naturaleza del conflicto y de las partes. Los conflictos suceden por muchas razones. La mayoría de estos conflictos son resueltos sin ayuda externa. En algunos casos, sin embargo, se solicita la ayuda de una persona externa para que actúe como facilitadora, o bien como mediadora.

Los conflictos de poder: El poder se ejerce en la toma de decisiones: ¿cuándo debe recibir ayuda una comunidad?, y ¿de qué tipo? El poder se ejerce en la distribución de recursos: ¿quién debe recibir qué materiales? Y ¿en qué orden? El poder no existe en un vacío, como objeto o cantidad. El poder viene de las relaciones: el padre o la madre a su hijo o hija, el gobierno a las personas gobernadas, las personas ciudadanas a sus conciudadanos y conciudadanas, la persona que posee tierras a quienes las trabajan, la patronal de fábricas a obreros y obreras. En las emergencias, quienes controlan los recursos de socorro tienen gran poder.

Los conflictos entre instituciones: en las emergencias, el personal de socorro queda, a menudo, en el medio de desacuerdos entre las diferentes organizaciones que trabajan dentro de la misma área. Puede haber conflictos institucionales entre organizaciones no-gubernamentales (ONGs), las Naciones Unidas y el gobierno. A veces, hay competencia para trabajar en tantos puestos como sea posible, una vez más, para aumentar los fondos para su trabajo.

Los conflictos dentro del proyecto: el agrupar a gente para formar el equipo para un proyecto puede ser un proceso con desafíos pero también enormemente beneficioso. Las personas del equipo puede tener diferente experiencia, educación, personalidad, estilos de trabajo, cultura y género. En un corto lapso un conjunto diverso de personas deben conformar un grupo eficiente, capaz de llevar a cabo tareas complejas bajo circunstancias difíciles. Es de esperar que surjan conflictos. Son lo natural dadas las circunstancias de grandes presiones y la enorme mayoría de los problemas pueden resolverse trabajando en grupo sobre ellos.

Los conflictos entre partes interesadas: El contexto rápidamente cambiante de una emergencia lleva, con frecuencia, a frustraciones, enojo, miedo y desesperación. Las personas pueden mostrar sus emociones abiertamente, lo que puede exacerbar conflictos. Puede haber peleas -incluso disturbios- en los sitios de distribución de ayuda.

A menudo surgen disputas por la forma en que es percibida una acción o una declaración. Un mensaje bienintencionado, por ejemplo, puede ser captado de forma muy diferente. Este tipo de conflicto surge fácilmente entre una comunidad afectada y una organización trabajando en el terreno, con el fin de ayudar.

Es por ello que debe informarse e involucrar a la comunidad en el trabajo antes de comenzar con el proyecto.

Los conflictos causados por abuso o explotación sexual: es una triste realidad que las personas con poder a veces explotan la vulnerabilidad de las personas marginalizadas. Las personas pueden ofrecer favores sexuales u otras formas de pago con la esperanza de recibir ayuda, apoyo, seguridad o protección favorables. Muy a menudo, la persona superviviente es forzada a callar sobre la injusticia a la que es sometida pues quien la perpetra aparenta tener más poder, legitimidad y autoridad. Esto puede aumentar la posibilidad que la persona superviviente sufra de síntomas clínicos de angustia.

Los conflictos domésticos: Es muy común y natural en las personas, el descargarse con quienes están más cerca. Las personas adultas pelean, padres y madres discuten, padres y madres pueden golpear a sus hijos e hijas, quienes pueden volverse violentos y agitadores, el sexo puede volverse abusivo y pueden proferirse duras palabras que dejen marcadas heridas profundas. Las personas que han combatido y regresan a la vida civil tienen, a menudo, dificultades para dejar tras de sí al poder –y a los recuerdos de la violencia. En muchos casos, las personas no quieren lastimar a quienes aman. Simplemente no se dan cuenta que existen mecanismos alternativos. El personal humanitario debe ayudar a que familias y comunidades encuentren alternativas no violentas para resolver conflictos y, por lo menos, realizar alguna forma de psicoeducación para ambas partes.



i. Servicio humanitario a través de una perspectiva psicosocial

El bienestar psicosocial depende de muchos aspectos de la vida de una persona. Para lograr la felicidad y una sensación de bienestar, las personas requieren de interacción social, estimulación mental, (pensamientos, ideas e interés en aprender), seguridad física y creencias ideológicas (religión, espiritualidad). Sus necesidades materiales y biológicas deben ser satisfechas –alimento, agua, refugio, saneamiento y salud mental y física. También necesitan estabilidad económica –la capacidad de proveer el sustento para la familia. La dificultad para conseguir alimentos, limitaciones para generar una entrada o la falta de refugio adecuado o espacio en un campamento pueden mermar el bienestar. Por lo tanto, la programación de servicio psicosocial basado en la comunidad debe tener un enfoque holístico. Todas las áreas fundamentales mencionadas con anterioridad tienen componentes psicosociales que juegan un rol importante para ayudar a las personas a sanar después de un suceso traumático y minimizan el impacto de cualquier problema relacionado con el servicio humanitario.

Durante las emergencias suele haber una brecha entre la salud mental y el servicio psicosocial, y la asistencia médica general. El tratamiento y apoyo de las personas con desórdenes mentales severos necesita de una combinación de intervenciones biológicas, sociales y psicológicas. Tanto la falta de tratamiento como la sobremedicación pueden evitarse a través de la formación y supervisión del personal. Típicamente, las personas que sufren de angustia subclínica (normal), inducida por la catástrofe no deberían recibir medicación – ellas responderán bien al apoyo social y los primeros auxilios psicológicos. Además, algunos desórdenes mentales pueden ser tratados efectivamente solamente mediante intervenciones psicológicas y la medicación no debe ser usada, salvo que dichas intervenciones hayan fallado.

VIH y SIDA: La incorporación sobre prevención de VIH y SIDA es el proceso de adopción de políticas y procedimientos para reducir la susceptibilidad ante la infección de VIH y su vulnerabilidad ante los impactos de ésta. Hay dos tipos de incorporación: la interna y la externa.

La incorporación interna significa adoptar la práctica en nuestras organizaciones y agencias de limitar la vulnerabilidad de sus miembros ante el impacto de VIH.

La incorporación externa significa adaptar las actividades y el trabajo de un programa para reducir la susceptibilidad de las personas y las comunidades ante la infección de VIH.

Los programas humanitarios, de desarrollo y de emergencia pueden, involuntariamente, contribuir con la propagación del virus VIH al facilitar situaciones de riesgo e inseguridad mientras se persiguen objetivos bienintencionados. La incorporación puede prevenir esto. Cuando todos los sectores del personal integran un programa de prevención de VIH, puede mejorar el impacto de nuestro trabajo, así como ayudar a reducir el flagelo de VIH y prevenir la trasmisión de VIH en las organizaciones y en las comunidades en que brindamos servicio.

Para llevar a cabo la incorporación de prevención de VIH en el trabajo humanitario, es esencial que tanto el personal nacional como el internacional, así como los socios y personas voluntarias reciban el apoyo, herramientas y actitudes necesarios para realizarlo. Las actividades claves que aseguran la buena preparación de todo el personal incluyen, entre otras:

- Diseñar un código de conducta y asegurarse que todo el personal tenga conciencia de éste, así como de otras políticas relacionadas, y que estas políticas se cumplan.
- Entrenar al personal y a las organizaciones socias sobre concientización y prevención de VIH, incluyendo la evaluación de conocimientos y actitudes relacionadas con el VIH entre el personal y las personas voluntarias, abordando temas como el estigma y la discriminación, suministro de información sobre las relaciones entre VIH y el trabajo humanitario y guías sobre cómo programar la prevención de VIH.

Un aspecto importante en la incorporación de la prevención de VIH es la creación de relaciones con otras organizaciones y socios. Para las organizaciones y ONGs –en particular aquellas reticentes a la incorporación de prevención, por no ser expertas en VIH- las relaciones con especialistas en la materia puede ayudar con el proceso de incorporación a través de su colaboración y apoyo para la formación general sobre VIH.



j. Preparación para desastres

La preparación para desastres o emergencias es un programa de actividades a largo plazo cuyos objetivos son el fortalecimiento de la capacidad y habilidad de un país o una comunidad para resolver con eficiencia todo tipo de emergencias y lograr una transición ordenada desde el momento del socorro, pasando por la recuperación, hasta el desarrollo sostenido. El objetivo de la preparación para desastres es el de reducir la pérdida de vidas y el sufrimiento, así como minimizar los efectos de un desastre. Se han realizado muchos esfuerzos para determinar de qué forma las agencias pueden cooperar para brindar ayuda efectiva a quienes han padecido una catástrofe. Recientemente, el enfoque ha comenzado a incluir la preparación para desastres. En vez de esperar a que suceda un desastre, las comunidades están explorando de qué forma pueden prepararse con anticipación. Las áreas de alto riesgo son las que más necesitan de los esfuerzos en la preparación.

Preparación para desastres significa tener un plan de emergencia para responder y para recuperarse de las emergencias. Se trata de proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente. El desarrollo de un plan de emergencia debe tener en cuenta los planes ya existentes a otros niveles administrativos, los planes que funcionen al mismo nivel y los planes diseñados para riesgos específicos. El proceso de planificación incluye varias etapas que pueden ser aplicadas para todos los niveles y sectores:

- Definición del proyecto (metas, objetivos y miras de un plan de emergencia);
- Grupo de planificación (representante de los sectores, grupos étnicos, género);
- Análisis de datos (analizar los problemas, examinar las vulnerabilidades y riesgos);
- Análisis de recursos (identificar los recursos para implementar las estrategias);
- Roles y responsabilidades;
- Dirección del programa;
- Documentación.

La mejor forma de preparación para un desastre consiste en crear un servicio psicosocial adecuado y que funcione bien dentro de cada comunidad. Empoderar a la comunidad para que sea la primera responsable fomenta sus destrezas para salir adelante y su resiliencia. La planificación de la preparación para el desastre debe incluir la participación de diferentes grupos en la comunidad local. Los planes deben favorecer el desarrollo de la comunidad para el bienestar de la comunidad entera. Los sistemas locales tales como escuelas, iglesias, agencias y organizaciones deben trabajar juntos y apoyarse mutuamente.

Los equipos de administración de desastres son responsables de facilitar los planes de preparación para desastres durante momentos de emergencia. El rol del equipo de administración de desastres es el de ayudar a las personas de una comunidad a

- protegerse a sí mismas y sus pertenencias de futuros desastres;
- adquirir la conciencia y destrezas que ayuden a mitigar las consecuencias de los desastres futuros;
- proteger y salvaguardar a su comunidad contra de mayores daños; y
- comenzar el proceso de recuperación y crear un (nuevo) estado de normalidad tan pronto como sea posible
- para prepararse antes de un desastre, es importante saber como reaccionarán las personas física y psicológicamente. Varios factores determinan el grado y el tipo de impacto que un desastre tendrá sobre las personas, individualmente y sobre la comunidad, de forma colectiva. Estos incluyen
 - la experiencia previa con un desastre similar u otro;
 - la fe en un poder superior o en una causa política;
 - la comprensión individual del suceso;
 - la fuerza física, mental y emocional de la persona;
 - el grado, duración e intensidad del suceso y
 - cuanto peligro y amenaza implica el suceso.



k. La vida espiritual en los desastres

Cuando sobreviene el desastre, los miles de hilos que juntos entretejen la trama de nuestra comunidad y el tapiz de nuestra cultura se ponen en riesgo. No todos se rompen, pero habrá rasgaduras en el tejido. Por debajo de esa trama está la vida espiritual de la comunidad: las prácticas, creencias y rituales que dan significado a la vida y apoyo a todas las conexiones. Las personas reaccionan de formas muy diferentes ante el desastre, incluso en su vida espiritual. Algunas se verán desbordadas por los sucesos y sufrirán reacciones de estrés traumático – algunas de las cuales pueden afectar a su vida espiritual. Otras, incongruentemente, pueden ser vigorizadas. Prestar atención a la vida espiritual es esencial para las organizaciones que trabajan para fomentar el bienestar psicosocial. Además de las crisis espirituales personales que la gente puede atravesar, se interrumpen las rutinas, lo cual impide que la gente practique sus disciplinas religiosas con normalidad. Algunas personas pueden sentir que sus creencias han fallado y que su comprensión ha sido errónea. Estas crisis de fe y la interrupción de la práctica espiritual pueden resultar en efectos tan agudos como el desastre físico mismo. Es importante que se les de a las personas la oportunidad de retomar la práctica de su propia disciplina o fe. La evangelización o el proselitismo durante una situación de emergencia son inapropiados y no pueden ser permitidos.

Suscribimos al Código de Conducta internacional, el cual dicta que el servicio humanitario debe ser prodigado incondicionalmente y sin intención alguna de influenciar la filiación religiosa de las personas.

Las prácticas de fe de la comunidad deben ser tratadas con respeto por parte de cada trabajador/a humanitario/a. Referirse a líderes religiosos o a rituales con jergas o términos derogativos no puede ser permitido. Como huéspedes en la casa de fe de otra persona, es importante que entremos con curiosidad y con aprecio.

El cuidado espiritual puede ser cualquier servicio o acción que ayude a una persona, familia o comunidad a encontrar una perspectiva espiritual como fuente de sanación y de fortaleza. Durante un desastre, aquello que nutra al espíritu humano para enfrentar la crisis constituye un cuidado espiritual.

Las personas líderes de la fe en la comunidad son, generalmente, quienes mejor pueden ofrecer cuidado espiritual en tiempos de dificultades. El cuidado espiritual luego de una emergencia puede ser muy diferente de aquel en tiempos de normalidad. Las personas líderes de la fe también pueden ser fuertemente golpeadas por el desastre y necesitar tanto apoyo y cuidados como quienes las siguen. Por lo tanto, debe ofrecerse servicio de apoyo también a quienes son líderes de la fe, aún cuando digan que se encuentran bien.

En algunas culturas los temas espirituales impregnan casi todos los aspectos de la vida. En algunas comunidades islámicas, por ejemplo, hay la exigencia que hombres y mujeres se mantengan separados y que las mujeres vistan recatadamente, con vestimenta como la “burka”. Además, el agua no sólo es importante para beber, sino también para lavarse (ritual de purificación) previo al culto. Desde un punto de vista estrictamente utilitario, todo esto parece impráctico pero para la vida espiritual de una persona musulmana es extremadamente importante y no debe ser pasado por alto. Por lo tanto, el cuidado espiritual puede ser una tarea de orden práctico, como asegurarse de que hay agua disponible para los rituales religiosos – una forma de ayuda que puede ser más valorada que el brindar el cuidado pastoral tradicional. Aún con el apoyo de líderes de fe locales, puede haber momentos en que la necesidad de consuelo para una persona superviviente no sólo sea apropiada, sino también inevitable. La clave en esas circunstancias es el respeto.

El cuidado espiritual no es terapia. En el modelo terapéutico, el o la paciente tiene una enfermedad. Quienes experimentan estrés espiritual después de un desastre no están enfermos; han experimentado un suceso abrumador que puede constituir un desafío a su espiritualidad. La meta es brindar ayuda que permita que la persona superviviente restablezca su propia sensación de bienestar espiritual de acuerdo con su cultura.



I. Cuidado del personal

Se ha brindado gran atención a los efectos psicológicos negativos de la violencia, la guerra, la hambruna, los desastres naturales, las epidemias y la tortura en personas refugiadas y desplazadas. Menor atención se ha puesto en las posibles dificultades a las que se enfrenta el personal humanitario, el que tiene, verdaderamente, las mismas reacciones ante eventos traumáticos que las personas a las que está tratando de ayudar. De igual manera que las personas supervivientes, el personal está equipado de distintas formas y responderá de forma individual. Sin embargo, cada integrante del personal está mejor equipado para hacer frente a los sucesos traumáticos que las poblaciones afectadas. Es decir, basado en su formación y experiencia, el personal tiene la capacidad de analizar la situación y manejarse coherentemente.

El cuidado del personal no se trata sólo del bienestar y salud física y mental del personal. Éste se extiende a las personas encargadas y a los sistemas que las organizaciones han colocado para afrontar las presiones a las que el personal está sometido –ambas presiones, las inherentes al servicio en emergencias y las impuestas por la organización. La efectividad y la reputación de toda organización radican en cómo ésta trata a su activo más preciado: los y las integrantes de su personal, pasantes y personas voluntarias.

En la urgencia de brindar servicio humanitario ante una emergencia grave, puede parecer un lujo el prestar atención al bienestar psicológico del personal. Pero si las necesidades del personal no son atendidas, su efectividad a la hora de brindar ayuda humanitaria puede disminuir. Toda persona que ha sido participe o dado respuesta en una emergencia será influenciada por dicha situación estresante, aún cuando algunas personas del equipo humanitario mantengan una actitud indiferente. El personal no debe sentirse culpable si no logra, a veces, afrontar las presiones de su trabajo.

A menudo, los problemas que causan estrés en el personal y a la larga causan agotamiento provienen de una multitud de factores. Dichos factores, a tener muy en mente, son:

- el trabajo físico extenuante (turnos muy largos y alimentarse y beber con irregularidad)
- factores de organización (fallas al coordinar el trabajo con otras organizaciones, nuevos liderazgos, antagonismo entre personal con experiencia y personal inexperto, o entre distintas profesiones)

Dar al personal un tiempo de descanso recreativo aumenta, de hecho, la productividad. El personal que cuenta con un tiempo adecuado para descansar y recuperarse goza de una sensación positiva de bienestar y es más productivo y eficiente en el trabajo. Una cultura de buen liderazgo, teniendo en cuenta la apreciación y el reconocimiento, conduce a un personal más feliz y a mejores resultados.

Los factores de estrés personal relacionados con el trabajo en una cultura o comunidad no conocida son, entre otros:

- La pérdida de rutinas, de redes sociales y de relaciones;

- Nueva cultura, hábitos y costumbres;
- El ser testigos de la pobreza y del trato injusto de personas sin poder intervenir.
- Temas éticos; tener comida y seguridad mientras otras personas no los tienen;
- La presión de grupo y las relaciones dificultosas con compañeros y compañeras de trabajo y líderes (factores de estrés relacionados con los roles);
- Las normas y hábitos en el equipo, que chocan con los valores y las convicciones personales;
- Los obstáculos de organización, las relaciones con las ONGs, las agencias de la ONU o los gobiernos:
- Los problemas de burocracia, política o corrupción.

Siempre habrá más para hacer que lo que podemos hacer. Somos llamados y llamadas a servir y ayudar a otras personas con problemas. No es un llamado para hacerlo todo y ser todo para todos. Tenemos nuestros límites y lo que se podía hacer cinco años atrás, quizás no sea posible ahora. Los niveles de energía cambian conforme envejecemos y conforme cambian los contextos, y es importante conocer nuestros propios límites. El cuidado del personal comienza con nosotras y nosotros mismos y nuestro propio equilibrio entre trabajo y vida. Las personas que trabajan en servicio humanitario son, sencillamente, tan vulnerables ante los sucesos traumáticos como cualquier otra persona. También debe incorporarse el suficiente descanso y tiempo de recuperación al contrato de trabajo de toda persona, junto con el derecho a consultas médicas, terapéuticas o cualquier profesional de la salud a su regreso. La negligencia ante el cuidado del personal es inaceptable para con nuestros trabajadores y trabajadoras y es perjudicial para las mismas poblaciones a quienes tratamos de ayudar. Debe brindarse mayor formación, apoyo, chequeos completos y presentación de informes y puesta en común (debriefing) para todo el personal humanitario sobre el terreno.

10. Lectura adicional y recursos

Pautas de IASC sobre Salud Mental y Servicio Psicosocial en Situaciones de Emergencia

El IASC (Cómite Internacional de Normas Contables) publica estas pautas para posibilitar que los actores humanitarios planifiquen, establezcan y coordinen un conjunto de respuestas mínimas multisectoriales para proteger y mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial en medio de una emergencia. Las poblaciones afectadas por emergencias experimentan, con frecuencia, enorme sufrimiento. El personal humanitario es cada vez más activo a la hora de proteger y mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas durante y después de las emergencias. Las pautas ofrecen consejos esenciales sobre cómo facilitar un enfoque integrado para cubrir los temas psicosociales y de salud mental más urgentes en situaciones de emergencia.

http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

La Red de Servicio Psicosocial y de Salud Mental

La red (en sus siglas en inglés) es una plataforma global en constante crecimiento con el fin de conectar a la gente, las redes y las organizaciones para compartir recursos y aumentar el conocimiento relacionado con la salud mental y el servicio psicosocial en situaciones de emergencia y en situaciones de adversidad. Su objetivo es el de desarrollar una buena práctica en la ayuda de personas afectadas por eventos o circunstancias difíciles. La membresía es gratuita y abierta a toda la gama de personas y organizaciones comprometidas con el servicio psicosocial y de salud mental. La plataforma en línea brinda el medio para que los miembros compartan recursos, se unan a grupos e interactúen con otras personas, basándose en su trabajo e intereses. Al darse cuenta que la tecnología no es siempre suficiente, para favorecer el

intercambio y el crecimiento de comunidades en la práctica, la red también tiene un equipo de personas anfitrionas globales que ayudan a los miembros a utilizar el sitio y hacer conexiones a través de la red. Un Grupo Administrador, que representa en parte la diversidad del vasto terreno de MHPSS, tiene asignada la responsabilidad de administrar la Red y preservar la visión y los valores de ésta.

www.mhpss.net

Servicio Psicosocial Basado en la Comunidad en Emergencias (por la Alianza ACT)

La Alianza ACT está formada por más de 125 organizaciones miembros que trabajan en proyectos a largo plazo, ayuda humanitaria y trabajo de incidencia. Sus miembros trabajan en 140 países y emplean alrededor de 30.000 personas, entre personal y voluntarios. La Alianza cuenta con el apoyo de un Secretariado internacional con base en Ginebra, Suiza.

El sitio web del Servicio Psicosocial Basado en la Comunidad es un manual/guía en línea con el fin de ayudar a las personas en el servicio humanitario a trabajar en las zonas de emergencia. Está escrito para personas con experiencia en el trabajo humanitario, enfocado en el servicio psicosocial, así como otro tipo de personal involucrado en la ayuda humanitaria. La guía recorre temas relevantes dentro de las áreas centrales del trabajo humanitario e incluye derechos humanos, protección, asistencia de salud en general, educación, seguridad en los alimentos, nutrición, refugios, administración de campamentos, desarrollo de la comunidad y materiales IEC (información, educación y comunicación y también WASH (agua, saneamiento e higiene).

<http://psychosocial.actalliance.org/>

Principios rectores de ACT PSWG (Grupo de Trabajo del Servicio Psicosocial) CBPS (Servicio Psicosocial Basado en la Comunidad)

Los miembros de ACT Alianza reconocen su responsabilidad de proteger a las poblaciones afectadas y reconocer y fortalecer las capacidades locales. Una prioridad subyacente en las emergencias es la de proteger y mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas y reconocer su capacidad de recuperación y resiliencia. Los principios rectores diseñados por ACT (ver más información en el capítulo 8) mantienen el nivel de calidad de la labor psicosocial y representan las mejores prácticas en este ámbito.

http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/psychosocial/FINAL_ACT_CBPSGuidingPrinciples_apprDec2011.pdf/view

Código de Conducta de las ONGs & La Cruz Roja Internacional y el Movimiento de la Media Luna Roja

El Código de Conducta para la Cruz Roja Internacional y el Movimiento de la Media Luna Roja y las ONGs para Socorro en Desastres fue desarrollado y aprobado por ocho de las agencias más importantes del mundo en respuesta en desastres durante el verano de 1994.

El Código de Conducta, como la mayoría de los códigos profesionales, es uno voluntario. Da diez principios a los cuales toda persona en el trabajo humanitario debe adherir en el trabajo de respuesta en desastres y describe las relaciones que deben procurar las agencias que trabajan en los desastres con los gobiernos contribuyentes, los gobiernos anfitriones y el sistema de ONU.

El código se autorregula. No hay aún ninguna ONG con asociación internacional para respuesta en desastres que tenga autoridad para sancionar a sus miembros. El Código de Conducta continúa siendo utilizado por la Federación Internacional para monitorear sus propios estándares de distribución de socorro y para alentar a otras agencias a que establezcan similares estándares.

<http://www.ifrc.org/en/publications-and-reports/code-of-conduct/>



Guía sobre servicio psicosocial basado en la comunidad

150 route de Ferney,
P.O. Box 2100,
1211 Geneva 2,
Switzerland

www.actalliance.org

Este material respalda la publicación del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre Salud Mental y Servicio Psicosocial en Emergencias (www.humanitarianinfo.org/iasc), resaltando la visión de mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial en emergencias a través de una acción coordinada.