Cruz Roja

COVID-19: cuidado y bienestar del voluntariado

Índice

I. INTRODUCCIÓN 2

II. FUNDAMENTACIÓN 2

III. NIVELES DE ATENCIÓN 3

IV. RECOMENDACIONES PARA EL APOYO A LA PERSONA VOLUNTARIA 4

DETECTAR MALESTAR INDIVIDUAL 4

RECOMENDACIONES BÁSICAS 6

CONSEJOS DE AUTOCUIDADO QUE PUEDES DAR 8

RECOMENDACIONES POBLACIÓN DE RIESGO 8

RECOMENDACIONES EN CASO DE HABER CONTRAIDO CORONAVIRUS 9

V. RECOMENDACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA 10

IMPLEMENTAR MEDIDAS QUE FOMENTEN LA PERCEPCIÓN DE CONTROL 10

CUIDADOS EN ACTIVIDADES DE EMERGENCIA 10

VI. RECOMENDACIONES PARA EL ÁMBITO PARA COMUNITARIO DEL VOLUNTARIADO 13

VII. DECÁLOGO PARA PROMOVER EL BIENESTAR EN COVID-19 14

VIII. BIBLIOGRAFÍA 15

I. INTRODUCCIÓN

Ante el escenario actual en torno al Coronavirus (Covid -19) **se compilan una serie de medidas y recomendaciones para promover el autocuidado y bienestar del voluntariado** en esta situación **dirigidas a las personas Referentes de Actividad y Gestoras de Voluntariado**, con el fin de facilitar el cuidado al voluntariado ante las dificultades emocionales y en definitiva con el objetivo de promover el bienestar en esta situación que nos acontece.

Se encuentran especiales dificultades para promover el bienestar, al ser una situación en la que por prevención se limita al máximo el contacto físico entre las personas a los casos en los que sea estrictamente necesario, dificultando varios de los pilares del apoyo psicosocial y el fomento del bienestar que son presenciales, como el apoyo entre pares (Buddy-System), Briefing (reuniones de información técnica y de gestión de la situación) o Defusing (reuniones informales de apoyo psicosocial mutuo al finalizar el día), por lo que en esta situación debemos utilizar la creatividad para conseguir transformar estas actividades y poder llevarlas a cabo, sin poner en riesgo nuestra salud y la de la comunidad . No en vano, de las grandes crisis han salido protocolos, procedimientos y nuevas fórmulas que nos han hecho crecer como Institución. Por lo tanto, tenemos una nueva oportunidad de seguir creciendo y fortalecernos.

II. FUNDAMENTACIÓN

- Sentir que la Institución se preocupa por las personas voluntarias y les brinda el apoyo, incluido el apoyo psicológico, formación e información que necesitan.

- Intereses del voluntariado respecto a su propio bienestar. Ante la demanda implicita o explicita de necesidad de atención y cuidado en esta situación

- Necesidad de difundir las estrategias y medidas adoptadas que tiene la Institución entre todos sus miembros.

- Recibir información sobre la estrategia de bienestar reforzada ante el escenario del Covid-19.

- Tener una visión general del bienestar del voluntariado, entendiendo que no solo se verá afectado por su acción voluntaria, sino por todo lo que rodea esta situación en los distintos escenarios (individual, actividad, comunitario).

- El voluntariado puede experimentar hostilidad por parte de la población y las partes interesadas, ser acusado de no proporcionar las herramientas necesarias para proteger a las personas o incluso de poner en riesgo con su actividad, la salud de su entorno.

III. ESCENARIOS DE ATENCIÓN

Individual

- Persona voluntaria que se vea afectado por el fallecimiento de personas por coronavirus con las que hayan tratado en su acción voluntaria.
- Persona voluntaria que haya estado expuesta al virus y exista, por tanto, preocupación por contagio.
- Persona voluntaria que se vea afectada por respuestas negativas a la ayuda prestada (miedo al contagio, descarga de miedos o bulos exigencia de ayudas o servicios imposibles de prestar en la situación actual, etc.)
- Personas voluntarias que contraigan el virus.

Actividad

- Voluntariado que esté realizando actividad como parte de los servicios esenciales en esta crisis.

Comunitario

- Voluntariado en general a quienes afecten rumores y el miedo.
- Personas voluntarias que han paralizado su actividad y tienen deseo de seguir realizando su acción voluntaria.

IV. Individual RECOMENDACIONES PARA EL APOYO A LA PERSONA VOLUNTARIA

El voluntariado puede verse afectado por diferentes situaciones derivadas de la crisis del coronavirus. Algunas de las reacciones más comunes que podemos encontrarnos en esta situación son:

- **El miedo**
- **La estigmatización**

La información da seguridad

Para minimizar los efectos producidos, es importante **mantener canales de información veraces, concretos y continuos**, ayudando a disminuir el miedo y la incertidumbre entre el voluntariado y, muy importante, entre su familia y entorno, procurando así que no exista estigmatización. Promover el control, con formación e información.

APOYO ENTRE PARES (Buddy –System)

Ayuda a prevenir y es una de las mejores fórmulas de apoyo durante todo el proceso

El apoyo entre voluntariado que realiza la misma acción ofrece un nivel de aceptación, comprensión y validación que muchas otras relaciones no facilitan. Por este motivo, es recomendable fomentar este apoyo **y si este es presencial que sea manteniendo protocolos de seguridad**

DETECTAR MALESTAR INDIVIDUAL

Para detectar situaciones de malestar es importante que hagamos la valoración de manera conjunta con la persona voluntaria. Podrás guiarte por los siguientes **signos de alerta para detectar si tu voluntariado está teniendo dificultades** para afrontar la situación, teniendo en cuenta que estos signos no siempre son visibles y que no son exclusivos de una situación de estrés, por lo que se tendrán que descartar otros motivos que puedan estar causando estos signos (estados de salud o problemas de otra índole):

Signos Físicos:

- Cansancio excesivo
- Dolores de cabeza
- Trastornos del sueño
- Cambios en el apetito
- Diarrea, dolor de abdomen o contracturas en la espalda, que no se expliquen por otras causas
- Aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada (hiperventilación), sudoración, temblores sin causa justificada

Signos Emocionales:

- Ansiedad, Nerviosismo, Tensión o Agitación, con sensación de peligro inminente y/o pánico
- Frustración
- Culpa
- Cambios de estado de ánimo de manera recurrente e inesperada
- Euforia excesiva
- Necesidad de comunicación permanente
- Pesimismo u optimismo infundado
- Irritabilidad, ira
- Episodios de llanto
- Pesadillas
- Apatía
- Tristeza

Signos a Nivel Cognitivo:

- No puede dejar de pensar en otra cosa que no sea la enfermedad, o la preocupación por enfermar
- Dificultad para concentrarse o interesarse por otros asuntos
- Olvidos
- Desempeño deficiente de las tareas
- El miedo le paraliza y no le permite salir a la calle
- Actitud negativa

- Pérdida de creatividad
- Pérdida de motivación, desilusión profunda
- Menor autoestima, autocríticas negativas
- Aburrimiento
- Pensamientos paranoides
- Mantenimiento de un estado de alerta continuo, analizando sus sensaciones corporales e interpretándolas como síntomas de enfermedad, cuando realmente se trata de un estado normal o habitual
- Dificultad para controlar su preocupación, que se expresa mediante preguntas persistentes sobre su estado de salud.

Signos Relacionales:

- Falta de relaciones familiares y sociales no justificadas (no realiza llamadas, ni se mantiene en contacto con sus seres queridos)
- Resentimiento
- Intolerancia
- Problemas relacionales con el resto de compañeros y compañeras, o con la familia o pareja

Signos conductuales:

- Mayor consumo de alcohol, tabaco o drogas
- Modificación de hábitos alimentarios
- Conductas de riesgo
- Hiperactividad
- Tendencia no justificada a evitar situaciones que normalmente si atendería en las que muestra un temor exacerbado
- Cinismo
- Necesidad de estar permanentemente viendo y oyendo informaciones sobre este tema

RECOMENDACIONES BÁSICAS

Antes de comenzar tener en cuenta que es importante:

1. Saber si ha vivido eventos angustiantes en su acción voluntaria. Es importante que la persona sepa que hay un seguimiento y monitoreo, en definitiva que nos preocupamos por su bienestar.

2. En caso afirmativo, abordarlo en la mayor brevedad posible, así garantizaremos que nuestro apoyo sea más efectivo. Alargar nuestra intervención en el tiempo puede cronificar el malestar, generar desmoronamiento de ideales en cuanto a los que comparte con la Institución y en definitiva sentirse poco apreciado o traicionado por la organización.

3. Decidir que persona es la indicada para hacer este apoyo, es importante que sea una persona con la que se pueda sentir cómoda para expresar preocupaciones o sentimientos

4. Procurar un entorno que garantice la intimidad y la confidencialidad

Para realizar un buen apoyo, te recomendamos las siguientes las pautas:

- Averiguar si conoce la existencia de las medidas de autocuidado o apoyo, y si lo está utilizando (por ej. apoyo de los pares, apoyo psicosocial interno o externo). Pregunta si considera estas medidas suficientes o necesita ayuda adicional.
- Averiguar si cuenta con apoyo en casa o de redes personales. Incentivar que la persona voluntaria se apoye en sus seres queridos.
- Identificar pensamientos que puedan generar malestar. Por ejemplo, pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementen tu malestar emocional.
- Ayudar a que la persona voluntaria pueda reconocer sus emociones y aceptarlas. Y que pueda compartir su situación con las personas más cercanas para encontrar la ayuda y el apoyo que necesita.
- Favorecer que se cuestiones la información que recibe, mediante la aportación de datos procedentes de fuentes oficiales, evitando la propagación de rumores y la información e imágenes alarmistas.
- Evitar la sobreinformación, aconsejando a las personas que no esté permanentemente leyendo o escuchando acerca del COVID-19, ya que podría aumentar innecesariamente su sensación de riesgo y nerviosismo.
- Promover el sentido del humor y el positivismo, que sea la propia persona la que pueda bromear sobre el tema, le ayudará a superar emociones negativas como el miedo.
- Recomienda que se prosiga, en la medida de lo posible con las rutinas diarias, introduciendo las transformaciones necesarias y aportando nuevos elementos que le hagan sentir el control de su día a día. Hacer especial hincapié en la importancia de fomentar las rutinas del sueño: Aquellas que se emplean para decirle a nuestro cuerpo que llega la hora de dormir (cenar o ducharse a la misma hora, tener una hora de acostarse…). Los pensamientos negativos nos abordan más por la noche, debido a la falta de otros estímulos, por ello, es necesario favorecer que no se produzcan episodios de insomnio en los que se dan muchas vueltas a dichos pensamientos negativos.

CONSEJOS DE AUTOCUIDADO QUE PUEDES DAR:

- Mantén una actitud objetiva.
- Evita hablar permanentemente del tema.
- Apóyate en tu familia y amistades
- Acude a fuentes oficiales y busca información contrastada por expertos: ~~Colegios Profesionales Sanitarios~~, Organismos Oficiales, Organización Mundial de la Salud (OMS), etc.
- No contribuyas a dar difusión a bulos y noticias falsas. No alimentes tu miedo ni el de los demás. Una adecuada información nos dará control sobre la situación, haciendo que nuestro miedo sea más manejable.
- Procura hacer vida normal y continuar con las rutinas en la medida de lo posible, si resulta necesario puedes cambiar unas tareas por otras que sí puedas realizar sin exponerte.
- Si realizas acción voluntaria de forma virtual o remota, organiza tu espacio y tu tiempo para diferenciarlo claramente de otros ámbitos de tu vida personal, como pueden ser el ocio, las relaciones familiares, etc.
- Trata de mantener una alimentación sana, evita el consumo excesivo de alcohol y haz ejercicio en casa.

RECOMENDACIONES PARA POBLACIÓN DE RIESGO

Siempre y cuando la actividad lo permita, debe recomendarse al voluntariado con factores de riesgo que no realice actividad presencial. Se estudiará la posibilidad de poder realizar acción de forma virtual o remota. Forman parte de los colectivos de riesgo las personas que presentan:

- Enfermedad respiratoria crónica
- Patologías crónicas descompensadas (diabetes, hipertensión, enfermedades cardiovasculares)
- Personas inmunodeprimidas
- Mujeres embarazadas

Para estas personas, además de las recomendaciones básicas, tendremos en cuenta también estos consejos más específicos:

- Facilitarles que sigan las recomendaciones y medidas de prevención que determinen las autoridades sanitarias.
- Informarles de forma realista.

- Ayudarles a tomar conciencia del riesgo, sin alarmar, de una manera responsable, lo que les ayudará a poder ejercer cierto control sobre la situación. Ante el aislamiento, asegurarnos que cuenta con apoyos que podrán ayudarle en caso de necesidad.

RECOMENDACIONES EN CASO DE HABER CONTRAIDO CORONAVIRUS

Además de las recomendaciones básicas tendremos en cuenta:

1. Ayudarles a que manejen sus pensamientos negativos. Ayudando a ser realistas, dar a conocer que la inmensa mayoría de las personas se están curando.

2. Cuando sientan miedo, ayudarles a recordar momentos difíciles en los que con sus capacidades y habilidades han salido a adelante y todas aquellas enfermedades de las que se han curado.

3. Si sienten miedo de contagiar o de haber contagiado a otras personas, recordarles que el virus es de por sí altamente contagioso y que nadie es ni se debe sentir culpable.

REALIZA LLAMADAS DE SEGUIMIENTO

Trata de transmitir tu preocupación sincera, no solo desde la esfera de la salud, sino en la emocional, transmitiendole afecto y seguridad, en la medida de lo que la relación permita, tanto a nivel personal como Institucional.

DERIVACIÓN

Como saber si tenemos que hacer una derivación:

- **La intensidad de los síntomas no disminuye pasado 4 - 6 semanas.**
- **Se detectan cambios radicales de personalidad.**
- **Los síntomas tienen tendencia aumentar y/o intensificarse.**
- **Surgen grandes problemas en el ámbito laboral, familiar y social.**
- **La persona voluntaria lo pide expresamente.**
- **Si por nuestras propias capacidades, no nos vemos capaces de dar respuesta**

En ese caso será necesario derivar a los diferentes recursos especializados que hay en cada territorio. Para ello:

1º Obtener permiso: Informar a la persona voluntaria sobre las intenciones de derivación: Hacerle saber que nos interesamos por ella y explicarle las razones de la derivación. Debemos recordar nuestro compromiso de confidencialidad y facilitar que la persona voluntaria se sienta cómoda, sin su consentimiento no debemos hacer una derivación.

2º En caso de tener opción, presentar diferentes posibilidades de derivación a la persona interesada: Hablar de aspectos tales como lugar de atención, accesibilidad, si es un recurso interno o externo a la Institución, etc.

3º Asegurar a la persona que se va a continuar apoyándola hasta completar la derivación

V. Actividad RECOMENDACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

En línea con nuestros principios fundamentales, Cruz Roja ha de asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de su actividad. Para ello se recomienda tener en cuenta las siguientes medidas:

IMPLEMENTAR MEDIDAS QUE FOMENTEN LA PERCEPCIÓN DE CONTROL

- Favorecer que el voluntariado pueda seguir desarrollando su actividad de forma remota o virtual desde sus casas, de manera que puedan seguir sintiéndose útiles en esta situación.

  - Seguir las directrices medidas de prevención que determinen las autoridades sanitariaspromoviendo tranquilidad (sabemos lo que hacemos).

- Informar al voluntariado de las medidas de seguridad que se están tomando en la ubicación donde se realiza la actividad (limpieza, logística, habilitación o cambio de espacios, etc.).

- Informar y formar sobre las tareas a realizar. Además, es altamente recomendable realizar reuniones periódicas de manera online. Si, por causa mayor, son presenciales, extrema las medidas de seguridad e higiene. Este tipo de reuniones sirven para motivar e incentivar el sentimiento de pertenencia.

- Proveer de los recursos necesarios para el desarrollo de la acción voluntaria.

CUIDADOS EN ACTIVIDADES DE EMERGENCIA

Entendiendo que hay actividades en contexto de crisis, se debe extremar el cuidado del voluntariado que esté realizando acción en emergencia:

- Preparar al personal voluntario mediante sesiones informativas respecto de lo que pueden encontrar y detectar si están preparados y preparadas para la tarea que tienen por delante.

- Comunicarse con el voluntariado de forma individual y periódicamente, interesándonos por cómo afrontan la situación y si necesitan apoyo adicional.

Alimentación

- Independientemente de la posible falta de hambre, es necesario que el voluntariado se alimente de manera adecuada y periódica. Hacer por lo menos 3 comidas al día.

- Entre las comidas, optar por snacks saludables como frutos secos o fruta frescas evitando la bollería industrial, patatas fritas o otros alimentos altamente procesados.

- Es importante una buena hidratación. Beber agua, zumos de fruta o té. Evitar las bebidas energéticas y con cafeína.

- No proveer alimentos pastosos (de difícil deglución), muy dulces, amargos, etc. Es conveniente que haya variedad de alimentos frescos (verduras, fruta)

- Prestar atención a los comportamientos de respuesta al estrés relacionada con la ingesta de alimentos, que se suele presentar como sensación de hambre permanente o como todo lo contrario, ganas compulsivas de comer.

Descanso

- Es necesario plantear lugares de descanso donde se garantice la relajación y la seguridad frente a infecciones.

- En los casos en que los turnos pudieran ser muy largos, es imprescindible hacer llamamiento a voluntariado inactivo o nuevas captaciones para aminorar la carga de horas. Realizar turnos de actividad adecuados, respetando los descansos.

- La falta de descanso aumenta las exacerbaciones emocionales, así como el embotamiento psicológico y el agotamiento físico de la persona. En circunstancias de falta de sueño se producen aumento de alucinaciones y delirios en casos de patologías de salud mental previas.

- En algunas ocasiones, nos tenemos que plantear el “obligar” a la persona a tomar períodos de relajación. Es común que el voluntariado tenga la sensación de ser indispensable o tener la necesidad de seguir actuando sin tener en cuenta su cuidado personal. Es imprescindible que sepan que esta situación se va a alargar en el tiempo y que es necesario que ahorren fuerzas para poder seguir prestando su acción voluntaria durante todo el tiempo que permanezca esta situación de crisis.

- No equiparamos descanso con tumbarse o irse a dormir. Deben tener también tiempo de ocio, desconectando de la acción voluntaria.

CONSEJOS DE AUTOCUIDADO QUE PUEDES DAR:

- Céntrate en el día a día.
- Apóyate en el equipo: Consulta, comparte y acuerda.
- Ten presentes tus capacidades y competencias para resolver situaciones.
- Tus familiares y amistades pueden estar preocupados por tu seguridad. Trata de darles respuesta con información adecuada. Habla abiertamente sobre las inquietudes y los peligros, tanto los reales como los imaginados. Tener la comprensión y el apoyo de los tuyos, facilitará que desarrolles tu acción voluntaria con más tranquilidad.
- Utiliza la creatividad y recuerda que Cruz Roja es una organización nacida de la emergencia. En situaciones excepcionales, la Institución ha sabido reaccionar y poner en marcha nuevos protocolos y mejores formas de actuar. Es el momento de innovar y aportar.
- Y, sobretodo, recuerda que esta situación también nos afecta como personas. Pide ayuda si la necesitas, no pasa nada si tienes que retirarte por un tiempo para encontrarte mejor. Volverás con fuerzas renovadas y servirás de mucha ayuda, cuando sean otros compañeros y compañeras quienes decaigan.

Al finalizar la crisis sanitaria producida por el COVID-19, sigamos mejorando:

- Valora las medidas a tomar con las personas voluntarias que hayan estado interviniendo en esta situación, que se sientan cuidadas no solo en el proceso. No solo hablamos de reconocimientos, sino de acciones que sirvan para cerrar esta experiencia y que les ayude a normalizar sus vidas. Estás pueden ser reuniones de cierre emocional, por ejemplo, esto os fortalecerá como equipo, las relaciones que se generan en estas situaciones suelen perdurar en el tiempo.
- Evalúa cómo afrontaron la situación las personas y los equipos, prestando especial atención a los mecanismos de apoyo.
- Es recomendable realizar encuestas anónimas para averiguar cómo han afrontado la situación las personas voluntarias. Es decir, estudiar qué mecanismos de apoyo se les ofreció y cuáles utilizaron. También se puede poner en marcha un grupo focal. Extrae conclusiones para mejorar de cara a situaciones futuras.
- Incentiva reuniones con Referentes/Responsables de actividad voluntaria para preguntar su punto de vista: cómo afrontaron la situación en su equipo, qué les resultó más útil y qué mejorarían.

VI. Comunitario RECOMENDACIONES PARA EL ÁMBITO PARA COMUNITARIO DEL VOLUNTARIADO

- Difundir información de las medidas y procedimientos de seguridad

- Transmitir información veraz continuada. Remitir a fuentes oficiales, evitando y contrastando los bulos y rumores.

- Se recomienda que la información se transmita en pequeñas píldoras, así evitaremos la sobreinformación y facilitaremos la asimilación de la misma. Si es posible, se recomienda utilizar infografías sencillas o videos cortos para focalizar la atención de nuestra audiencia y mandar mensajes directos.

VII. DECÁLOGO PARA PROMOVER EL BIENESTAR EN COVID-19

DECÁLOGO PARA PROMOVER EL BIENESTAR EN COVID-19

1. Informar y formar sobre las tareas a realizar.
2. Respetar los descansos y los turnos de actividad.
3. Promover la expresión emocional.
4. Habilitar espacios para compartir experiencias, preocupaciones, etc. (de forma remota o virtual), ayudará a normalizar emociones.
5. Proveer de equipamiento necesario para realizar su acción voluntaria con seguridad.
6. Realizar reconocimientos individuales y grupales de la acción que realizan y compartir resultados.
7. Mantener una comunicación fluida sobre las tareas a realizar, para que el voluntariado se sienta atendido. Fomentar la retroalimentación.
8. Informar y formar sobre aspectos de seguridad y salud. Recuerda que la información da seguridad. Que esta información pueda ser trasladada a las familias de nuestro voluntariado, a menudo puede ser un foco de preocupación importante que puede repercutir en su bienestar durante la acción voluntaria.
9. Favorecer que el voluntariado que quiera hacer acción, pueda ejercer su solidaridad aunque sea de forma remota o virtual.
10. Fomentar la creatividad, las capacidades y competencias del voluntariado, promoviendo la realización personal y grupal.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Para realizar este documento se han utilizado las recomendaciones de las siguientes ***fuentes oficiales:***

- *Organización Mundial de la Salud (OMS),*
- *Colegios Oficiales de Psicología*

Documentación de la ***Centro Psicosocial de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja***

- *Salud mental y Apoyo psicosocial para Personal, voluntarios y comunidades en un brote de nuevo coronavirus*
- *El cuidado de los voluntarios. Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial*

Cruz Roja Española

- *Manual del ERIE Psicosocial*
- *Estrés de los intervinientes en emergencias*