

CAPITULO IV

FASE DE EMERGENCIA

I. PLANIFICACION PARA LA INTERVENCION DE ACCION SOCIAL EN CASOS DE DESASTRES

Como ya se ha mencionado, la intervención en casos de desastre no es una cuestión que deba decidirse en el momento de actuar. Es el momento de desarrollar los planes pre-desastres.

La participación de la Cruz Roja en un plan de socorros en casos de desastre, determinado por las autoridades, es un importante factor, ligado estrechamente con el trabajo práctico en casos de desastre.

Además, también dentro de la Sociedad nacional hay que determinar qué servicios se llevarán a cabo, qué tareas y cuáles son los lazos de cooperación entre estos servicios. Se debe prestar atención al hecho de que algunos servicios de Bienestar Social deben continuar trabajando y que su personal y equipo no deben quedar reducidos a causa de un desastre.

A partir de estos acuerdos, será necesario que el Servicio de Bienestar Social diseñe sus propios planes, en otras palabras, una guía o prototipo sobre el procedimiento de trabajo, que permita suficiente flexibilidad para poder realizar el trabajo social, en casos de desastre. A toda persona interesada, es decir, los funcionarios responsables del Bienestar Social a todos los niveles, los voluntarios y el personal profesional, incluidos todos los demás canales donde el Bienestar Social pueda estar implicado, se les deberá informar de este procedimiento de trabajo.

Dentro del Servicio de Bienestar Social hay que preparar un Plan de formación específico, informando claramente a cada uno que pudiera ser llamado en caso de desastre, sobre qué trabajos se le pueden confiar a cada persona y cuáles serían las actitudes requeridas. Esto es indispensable para desarrollar un trabajo eficaz y útil en casos de desastre.

II. PRINCIPALES TAREAS DE ACCION SOCIAL

Cuando ocurre un desastre, es necesario obtener datos en relación al número y localización de las personas afectadas, así como sobre los servicios e instalaciones que se necesitan. Esta información se puede obtener del Comité de Coordinación en casos de desastre.

Hay unas medidas básicas que se llevarán a cabo en relación con el Bienestar Social y que se pueden resumir en los siguientes puntos.

- A. Registro
- B. Atención de las necesidades primarias
- C. Asesoramiento/información/apoyo individual y familiar
- D. Intercambio de noticias y búsquedas
- E. Motivación de las víctimas.

Dentro de este marco, son de especial interés los siguientes puntos, en relación con las medidas mencionadas anteriormente.

A. Registro:

Es importante que la Sociedad nacional se ocupe de la tarea del registro por las búsquedas y por otras razones, si bien debe asegurarse una coordinación entre todas las agencias gubernamentales o no implicadas en ello.

El registro debe hacerse donde las víctimas estén situadas (hospitales, clínicas, refugios, etc.) por las siguientes razones:

- Ningún programa puede funcionar satisfactoriamente si no se conoce el número de posibles beneficiarios del mismo.
- El registro permite un sistema de distribución de socorros más ajustado.
- El registro es un componente esencial para la búsqueda de personas.
- Después de la fase de emergencia, se pueden emplear los datos del registro para la realización de informes especiales, como por ejemplo, estudio socio-económico.

Principios de registro:

- El registro debe comenzar inmediatamente después de la llegada de las víctimas al Centro de Bienestar Social de la Cruz Roja. El registro se debe realizar por voluntarios con experiencia. La experiencia demuestra que los resultados no son satisfactorios cuando las víctimas del desastre rellenan ellos mismos los formularios de registro.
- Es importante que se recoja el mismo tipo de datos en todos los lugares donde se reciba gente sin hogar. Para obtener la misma información es esencial el uso de formularios standart, impresos de antemano y distribuidos a todos los centros de Bienestar Social.

B. Atención de las necesidades primarias:

Aunque el papel de la Cruz Roja puede variar de una Sociedad a otra, la mayor parte de las Sociedades colaboran en la atención de las necesidades primarias de las víctimas de un desastre. El personal de Acción Social puede por tanto colaborar en la provisión de alimentos, ropa, alojamiento, etc.

1. Alimentación y ropa de emergencia:

La distribución de comida y ropa es una de las tareas esenciales en cualquiera de las operaciones de socorro. Se deben tener en cuenta los siguientes principios:

- Desarrollar planes flexibles para la distribución de comidas y de ropa e incluir a la gente local en las operaciones, si es posible.
- Informar a las víctimas sobre dónde y cuándo se hacen las distribuciones.
- Identificar y asegurarse de quienes son los que no están capacitados para recoger ellos mismos la comida preparada o de preparársela y de que los grupos más vulnerables tengan sus necesidades cubiertas. Estos grupos incluyen: niños menores de 5 años o solos, mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, ancianos y personas con ciertas enfermedades.
- Mantener un registro de la asistencia prestada.

El método de distribución dependerá de las circunstancias. Hay dos sistemas principalmente:

. Distribución de raciones secas:

Este método tiene más ventajas que la distribución de comida cocinada. Permite a las familias preparar su comida como ellos quieren y en general es cultural y socialmente más aceptable.

La distribución se hace generalmente por semanas. Donde hay un censo correcto y las familias tienen tarjetas de distribución de alimentos, es posible hacerlo a través de familias delegadas o de grupos, pero en un principio es preferible que se presente cada individuo y así asegurar una distribución justa. Además de cacerolas, otros utensilios y combustible, las víctimas del desastre necesitan contenedores y sacos para proteger y almacenar sus raciones de comida.

. Distribución de comida preparada:

Esto hace necesario disponer de cocinas centralizadas con utensilios adecuados, agua, combustible y personal capacitado y sano. En general, las víctimas se sientan juntas en sitios adecuados para comer, pero en ciertas circunstancias pueden llevarse su comida preparada a donde se alojen. Se sirven como mínimo dos comidas al día.

2. Alojamiento:

Se debe prestar atención a la importancia que supone la intimidad y mantener a las familias fuera de peligro

y juntas, en la medida de lo posible, ya que ésto refuerza la moral de las víctimas y proporciona el mejor apoyo psicológico.

"El sistema mejor y más práctico de albergar a los damnificados es el alojamiento en el domicilio de sus amistades, parientes o personas con espíritu de solidaridad cívica". (1)

Sin embargo, puede ser necesario:

- Facilitar alojamientos temporales.
- Llevar a las víctimas a alojamientos más estables, tales como hoteles, pensiones, etc.
- Asegurar que se disponen medidas especiales para el alojamiento de los grupos vulnerables.
- Promover el bienestar general de las personas alojadas en estas circunstancias.

C. Asesoramiento/información/apoyo individual y familiar:

En general, el personal de Bienestar Social que se ocupa de las víctimas de los desastres es responsable de:

- Identificar las necesidades de los individuos y las familias afectadas por el desastre.
- Identificar qué necesidades hay que satisfacer inmediatamente y cuáles pueden esperar, así como quien debe ocuparse de las mismas: la familia, la Cruz Roja o agencias especializadas.
- Facilitar información sobre la situación del desastre y sobre los servicios que funcionan en la comunidad.
- Facilitar asistencia de emergencia a los que no pueden cuidar de sí mismos (como los grupos vulnerables y las personas conmocionadas).
- Identificar a las personas separadas de sus familias y comenzar la búsqueda lo antes posible.
- Informar a las víctimas del desastre sobre los recursos de socorros gubernamentales y de otras agencias voluntarias y sobre cómo beneficiarse de los mismos.
- Proporcionar ayudas, según los criterios establecidos.
- Mantener los datos y dossiers individuales actualizados, especialmente de los casos que puedan necesitar un seguimiento.

(1) Manual de Socorro de la Cruz Roja en casos de desastre. Liga de Sociedades, 1982. Pág. 39.

- Establecer servicios de visita a las personas que se han quedado en sus casas y servicios de compañía para las - víctimas evacuadas para ser tratadas en los hospitales.
- Asegurar la disponibilidad del apoyo religioso y la asistencia a las personas moribundas.

D. Intercambio de noticias y búsquedas:

Después de un desastre, una de las mayores preocupaciones de los supervivientes está causada por la falta de información sobre la situación de otros miembros de sus familias, que pudieran haber estado en el área afectada.

"Con motivo de acciones de socorros en casos de desastres, la Cruz Roja puede recibir peticiones en este sentido, ya sea directamente de personas que habitan en el propio país o en el extranjero o por conducto de Sociedades hermanas. Por consiguiente, cada Sociedad de la Cruz Roja debería prepararse para responder a las peticiones referentes a personas afectadas por una catástrofe".
(1)

Los trabajadores sociales y los voluntarios de Bienestar Social con una preparación especial pueden implicarse en un Servicio de Búsquedas de dos formas:

- Si la Sociedad nacional tiene un Servicio de Búsquedas, contribuirán contestando a las peticiones de la Sede nacional sobre las búsquedas a nivel local.
- Iniciando un Servicio de Búsquedas a nivel local (2).

Hay varias razones para implicar a los trabajadores sociales en las actividades de Búsquedas:

- a) su preparación en cuestiones de confidencialidad, comprensión, facilidad para establecer relaciones
- b) su capacidad para realizar entrevistas e intervenir en casos de crisis
- c) Su conocimiento de los recursos de la comunidad y sobre cómo utilizarlos.

(1) Manual de Socorro de la Cruz Roja en casos de desastre. Anexo 7. Pág. 100.

(2) Para consultar: "Guía de la Agencia Central de Búsquedas - (CICR) para uso de las Sociedades nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja" y "Normas para la búsqueda de personas en los desastres" (en preparación). Liga de Sociedades, CICR y Sociedades nacionales.

En los casos en los que el correo no pueda ser entregado y cuando sea requerido por las autoridades postales la Cruz Roja puede ayudar utilizando sus fuentes de información para buscar direcciones de personas desconocidas, antes de devolver el correo al remitente. Cuando se restablecen los servicios de correo, se debe animar a las personas afectadas para que se comuniquen con sus familias de dentro y fuera del país, para aliviar así la ansiedad y posiblemente reducir también la cantidad de peticiones recibidas.

La Cruz Roja debe tener preparadas tarjetas de mensaje con A: y DE: (direcciones) y espacio para un corto mensaje y material de escribir, para poder ayudar a las familias a realizar estos contactos.

E. Motivación de las víctimas:

Conviene comprometer a las víctimas en la planificación y el desarrollo de las acciones de socorro para hacer frente a sus necesidades. La operación de socorros se debe planificar de forma que se respete la dignidad humana y permita a las personas, en la medida de lo posible, contribuir a su propio bienestar.

Algunas de las razones para motivar a las víctimas a implicarse en la operación de socorros, son las siguientes:

- Ayuda a desarrollar la confianza en uno mismo.
- Desarrolla un sentimiento comunitario.
- Permite la manifestación de las cualidades personales.
- Posibilita a las personas asumir su cuota de responsabilidad en la dirección de los trabajos.
- Proporciona una visión más real de las necesidades.
- Asegura la continuidad, porque la iniciativa recae en las personas.

Las víctimas podrían participar en las siguientes cuestiones:

- En la toma de decisiones que afecten directamente a su vida cotidiana.
- En el desarrollo de programas, cuando sea posible. Si se identifican personas calificadas o con experiencia, se les debería animar a hacer uso de sus habilidades y recursos.

Si las víctimas ayudan en las operaciones de socorro, probablemente será responsabilidad del personal de Bienestar Social:

- Asegurarse de que sus familias están a salvo y asistidas.
- Comprobar que los colaboradores están adecuadamente equipados y tienen suficiente alimento y descanso.
- Mantenerles informados y animados.
- Asegurarse de que el trabajo que ejecutan está dentro de su capacidad física y emocional.

III. TAREAS Y DEBERES DEL PERSONAL DE BIENESTAR SOCIAL IMPLICADO

A) El responsable de Bienestar Social:

La dirección encargada de la operación de Bienestar Social debe definir cómo este servicio puede iniciarse lo antes posible.

Las situaciones de confusión que caracterizan el principio de un desastre o calamidad y las emociones que lleva consigo, contribuyen a crear una atmósfera desfavorable para empezar el trabajo de manera adecuada.

Las "condiciones de funcionamiento" tienen como objetivo un enfoque sistemático del problema.

1. Tareas prioritarias a llevar a cabo:

- Valoración de las necesidades, que debe realizarse en coordinación con el Comité de Coordinación de Desastres, a fin de que el Servicio de Acción Social de la Cruz Roja pueda hacer frente, al máximo, a las necesidades de las víctimas.
- Desarrollo del plan, considerando la prioridad en las necesidades y las posibles soluciones.
- División de tareas.
- Reevaluación permanente (plan, personal y recursos).

a) Valoración de necesidades:

La valoración tiene como objetivo la investigación de todos los factores que afectan y determinan la elección de una solución para llegar al plan más apropiado. Si hay más de una solución factible, hay que considerar las ventajas y desventajas de cada una, para encontrar la mejor opción. La decisión

adoptada determinará el plan de acción y a su vez llevará a una lógica y equilibrada distribución de tareas. Se requiere una reevaluación permanente para que el plan se desarrolle con la necesaria armonía.

Se deben tener en cuenta dos cuestiones en la fase de valoración:

¿ Cuáles son las necesidades?
¿ Cómo se deben resolver?.

Sin embargo, la segunda cuestión no debe ser tratada hasta que se haya dado, antes, una respuesta exacta y completa a la primera.

La disponibilidad de tiempo y las circunstancias determinarán cuáles son los factores prioritarios.

La valoración se puede dividir en dos fases:

- La primera, con vistas a diseñar un primer plan de emergencia.
- La segunda, con el objeto de completar el plan.

b) Puesta en práctica del plan:

Para alcanzar la solución más eficaz para la acción es recomendable referirse al plan de preparación de desastres y determinar cuáles son las tareas básicas que deben ser ejecutadas en la situación presente.

c) La distribución de tareas:

La asignación debe ser evaluada continuamente ya que pueden ocurrir modificaciones inesperadas en la situación que requieran nuevas adaptaciones.

La distribución de tareas debe ser clara y explícita, para que el trabajo de socorros sea óptimo y permita al personal de Bienestar Social cumplir su función correctamente.

d) Reevaluación permanente:

Es conveniente comparar regularmente los resultados con el plan. Esta comparación debe ser realizada, preferentemente por el responsable de Bienestar Social. Las posibles divergencias del plan se deben generalmente a:

- una modificación inesperada de la situación
- un plan incompleto y/o incorrecto, debido a una valoración inadecuada que se puede atribuir a:
 - . una falsa estimación de los hechos
 - . dejar pasar hechos importantes
 - . infravaloración de los recursos necesarios
 - . información insuficiente.
- un desarrollo erróneo.

Después de la identificación de los factores causantes de los problemas (divergencias) el plan puede ser ajustado. Consecuentemente, se recomienda la reevaluación, de manera regular, llevada a cabo por el responsable de Bienestar Social.

2. Dirección de personal:

Una administración eficaz del personal, junto con una adecuada supervisión y dirección, son la base del éxito de una operación de emergencia.

El responsable de Bienestar Social debe siempre:

- Estar permanentemente en contacto con la situación y conocer la disposición del personal que pueda apoyarle en su trabajo.
- Establecer, tan pronto como sea posible, una base de trabajo para el personal de Bienestar Social, con las instalaciones adecuadas para la realización de sus tareas (por ejemplo calefacción, mesas, teléfonos, ...) Esta base, puede estar situada en un centro de coordinación de la Cruz Roja, en un edificio oficial que sirva como refugio temporal o en un campamento. En grandes desastres, se puede emplear una unidad móvil.
- Procurar que tanto las víctimas como el personal de la Cruz Roja sepan dónde y qué clases de servicios están disponibles.
- Asegurarse de que el personal clave designado en el plan se ha presentado, de forma que las líneas de autoridad y responsabilidad funcionen y que las horas de trabajo sean razonables y se cumplan.
- Procurar que el personal de Bienestar Social sea trasladado al área del desastre y montar medios de comunicación entre ellos y la base de trabajo de Bienestar Social.

- Procurar que todo el personal (profesionales y voluntarios) estén claramente identificados como miembros de la Cruz Roja.
- Procurar que los colaboradores que lo necesiten tengan información y apoyo emocional.
- Informarse sobre dónde y cómo la gente local que no ha sido afectada por el desastre puede prestar ayuda. Organizar reuniones entre el personal clave y la gente local para planificar juntos la acción.
- La plantilla de personal debe tener desde un principio reuniones regulares.
- Los supervisores deben asegurar que el personal tenga tiempo libre y no esté agotado.

El trabajo del personal - profesionales y voluntarios - tiene que estar bien coordinado. La coordinación lleva consigo contactos frecuentes entre el personal de distintas subsecciones del Departamento/Servicio de Bienestar Social. También son esenciales, aparte de estas reuniones, otras con el personal clave de otros Departamentos/Servicios de la Cruz Roja.

Las notas de resúmenes y/o decisiones, son instrumentos importantes para la dirección en casos de desastre, ya que como consecuencia de la tensión de los acontecimientos se pueden olvidar las decisiones tomadas y quienes son los responsables de tales acciones.

En general, una correcta sesión de información debe estar basada en un informe escrito sobre el desarrollo de las acciones que se han llevado a cabo hasta el momento.

B) El personal de Bienestar Social:

Antes de empezar, hay que asegurarse de que el personal de Bienestar Social conoce el trabajo que debe realizar y que dispone de los medios necesarios.

Tienen que presentar sus informes a la persona apropiada.

Aunque el coordinador es el responsable de informar al voluntario con exactitud de su trabajo y entregarle los medios necesarios, el personal es responsable de asegurarse de que realmente tiene todo lo que le hace falta, incluida la última información disponible.

Todo el personal de Bienestar Social debe saber dónde se encuentra la información y los servicios y dónde

están las personas cualificadas para aconsejarles.

- Hay una diferencia entre trabajar individualmente y trabajar como representante de una organización.
- En lo que se refiere a la Cruz Roja, los trabajadores de socorros tienen que realizar sus trabajos en consonancia con los Principios e ideales de la Cruz Roja.

El personal de Bienestar Social tiene que ser capaz de:

- Trabajar como miembro de un equipo y aceptar sus propias limitaciones.
- Apreciar la capacidad y habilidad de sus compañeros.
- Considerar cómo sus propios sentimientos y actitudes influyen en otros y evitar ser impulsivo y excesivamente crítico.
- Ajustarse al cumplimiento de las horas asignadas y no considerarse indispensable.
- Apreciar que los compañeros también trabajan con ciertas incomodidades y ser tan solidarios y comprensivos con ellos como con los beneficiarios de los servicios.

Igualmente, el personal de Bienestar Social tiene la obligación de pasar a la persona responsable toda la información que pueda ser de interés para la acción. Por eso, lo mejor es llevar un diario, donde claramente se refleje cómo debe continuar la acción, así como los problemas, cuestiones y puntos de interés.

Cuando se produce un cambio entre personas de responsabilidad, se debe hacer una sesión de información.

IV. EVALUACION FINAL

Además de la reevaluación permanente del plan, normalmente se realiza una evaluación final del personal y de los recursos.

Hay un último punto que se debe mencionar, en relación con el fin de la operación de emergencia y el principio de la operación de rehabilitación: aunque éste es un periodo de tiempo muy atareado, es el momento en que todos los grupos implicados deben hacer inventario de su acción de socorros y deben evaluar la efectividad de su plan de desastre y su ejecución. Es el momento oportuno, porque en general los contactos con otras orga-

nizaciones son buenos y la gente se conoce. Los detalles de la acción son recientes y la gente está motivada para mejorar las operaciones de socorro, al haber visto las necesidades. Es un buen momento también para pensar en la formación y ver lo que se puede añadir o modificar según la reciente experiencia.

CAPITULO V

FASE POSTERIOR A LA EMERGENCIA - REHABILITACION

I. INTRODUCCION

Algunas Sociedades nacionales tienen el mandato o los recursos para ocuparse de la asistencia a largo plazo a individuos o comunidades afectados por un desastre. Cuando una Sociedad nacional actúa en la rehabilitación, su personal de Bienestar Social tiene que jugar un papel clave.

Este breve capítulo sobre rehabilitación, se incluye como reconocimiento de este hecho, así como para que todos los que trabajan en la fase de urgencia tengan algún conocimiento del proceso de rehabilitación. Ellos deben ser conscientes de lo que hacen y de cómo lo que hagan tendrá repercusiones posteriores.

Esto es especialmente cierto en las últimas fases de la operación de urgencia, cuando la transición hacia la "recuperación" o la rehabilitación está empezando. Cualquiera que sea el tipo de asistencia prestada, la población afectada (individuos y comunidades) debe ser agente de su propia rehabilitación. En este periodo transitorio, los trabajadores sociales deben dejar claro (si es que no estaba previamente entendido) que ellos no están allí para hacer cosas para la gente, sino para ayudarles a que se ayuden a sí mismos.

Se debe prestar especial atención al hecho de que una asistencia prolongada puede tener efectos perjudiciales sobre las víctimas y sobre su capacidad para volver a la vida normal.

Además, se debe señalar que el personal de Bienestar Social implicado en la fase de rehabilitación, debe beneficiarse de un continuo apoyo y asesoramiento, tanto individualmente como en grupo.

II. DEFINICION DE REHABILITACION

"El objetivo básico de la rehabilitación es facilitar servicios y medios que permitan a las comunidades, familias e individuos, mantener sus niveles de vida previos, estimulando a la vez para que se hagan los arreglos necesarios ante los drásticos cambios producidos por el desastre. Si como resultado de los cambios materiales sufridos por la comunidad, se considera que se necesita un programa de rehabilitación a gran escala, el objetivo debería ser mejorar y no sólo mantener el nivel de vida habitual y las condiciones sociales...

"Las actividades de rehabilitación deben realizarse dentro de un programa de doble finalidad, dedicado por una parte a las víctimas del desastre y por otra, a los servicios públicos y actividades recreativas. En lo que respecta a las víctimas, dentro de las tareas de asistencia, se puede incluir la reparación de las viviendas, la provisión de elementos básicos inherentes al hogar, tales como muebles, utensilios de cocina, suministro de alimentos, ropa y reasentamiento de las personas ... La rehabilitación de los servicios públicos y actividades recreativas constituye una aportación importante para la recuperación de la población y en estas actividades se deben incluir la reparación de carreteras y puentes, la reanudación de los distintos servicios públicos, la asistencia a la industria y el comercio, para que recupere plenamente sus actividades y desde luego la ayuda a la agricultura (reacondicionamiento de las tierras, renovación de los cultivos y cabezas de ganado, etc.)" (1).

III. PAPEL DEL DEPARTAMENTO/SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL EN LA REHABILITACION

... "La planificación de la rehabilitación empieza antes del desastre, pero la rehabilitación de la gente empieza con la emergencia." (2) Antes de que finalice la fase de emergencia, se habrán tomado las decisiones en cuanto a qué papel deben tener los Servicios de Bienestar Social en la fase de rehabilitación.

Entre otras tareas, el personal de Acción Social puede ser requerido durante esta fase para:

- Asegurar el seguimiento de las víctimas, valorando sus necesidades y recursos y prestándoles apoyo, estímulo y guía.
- Mantenerse en contacto con las autoridades correspondientes y con las agencias de la comunidad a efectos de coordinación, a través de una persona especialmente designada para ello.

(1) Directrices para la prevención de desastres naturales y medidas de protección en las zonas de ciclones tropicales, Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico, Organización Meteorológica Mundial y Liga de Sociedades de la C.R. Ginebra/Bangkok 1977, Capítulo 17, Pág. 120.

(2) Kelley, Margaret (C.R. Australiana) "Social Work Role in Disasters". Documento preparado para la Liga, 1980.

- Ayudar a organizar la resanudación de la escolaridad para los niños, en cooperación con las autoridades competentes, caso de que exista una operación prolongada de albergue.
- Planificar o continuar determinadas actividades que contribuyan a la rehabilitación, tales como:
 - . programas recreativos
 - . programas especiales para los ancianos y los disminuídos (por ejemplo: Centros de Día).

Como cada desastre es diferente, cada programa de rehabilitación tendrá lugar con una serie única de circunstancias.

Sin embargo, la experiencia de desastres anteriores, sugiere que el Departamento/Servicio de Bienestar Social de la Cruz Roja, debe tener en cuenta los siguientes puntos, al planificar su implicación en la fase de emergencia y/o en la fase de rehabilitación:

- Muchas víctimas no necesitan ayuda para hacer sus planes futuros - solamente necesitan los recursos para poderlos desarrollar.
- La planificación económica y social debe solucionar las necesidades de las víctimas y no las de los responsables de la planificación.
- Los desastres hacen que se manifiesten problemas latentes, de carácter económico, social y emocional.
- Las víctimas de los desastres necesitan tener confianza en el personal de Bienestar Social para que acepten el asesoramiento o la asistencia para los programas de organización de la comunidad. Siempre que sea posible, debe ser el mismo personal de Bienestar Social el que actúe en el periodo de emergencia y en el de rehabilitación.
- Existe la necesidad de mantener contactos entre el personal de Bienestar Social y las víctimas. Esto es muy importante, porque después de la primera reacción emocional pública, a las víctimas de los desastres se les deja generalmente solas para resolver sus problemas.
- Las comunidades, al igual que las personas necesitan ayuda en esta fase. El personal de Bienestar Social, experto en trabajo de comunidad (Desarrollo comunitario u Organización de la comunidad) puede jugar un papel fundamental en ayudar a la comunidad a:
 - . centrar los problemas
 - . movilizar los recursos
 - . organizarse

CAPITULO VI

LA FORMACION SOBRE ACCION SOCIAL EN CASOS DE DESASTRE

I. INTRODUCCION

El tiempo de recuperación de las víctimas de los desastres, depende en parte del apoyo emocional y afectivo recibido del personal de Bienestar Social, en la fase inmediatamente posterior al desastre. Por esta razón, es importante para los trabajadores de socorros en general, pero específicamente para el personal de Bienestar Social, en un área de desastres, conocer y comprender la conducta humana bajo situaciones de stress y saber cómo trabajar con otras personas, como miembros de un equipo de apoyo.

Conviene señalar que la formación debe ajustarse a la situación concreta de cada Sociedad nacional, a las necesidades de aquellos que deben ser formados, a sus diferentes antecedentes (educación previa, experiencia, etc.) y al trabajo específico que vayan a desarrollar.

La formación del personal de Bienestar Social para los desastres, debe ser parte de la planificación previa a los desastres y estar integrada en el programa general de formación para casos de desastre.

El personal de Bienestar Social implicado en las acciones de socorro, debe recibir - si no la tienen previamente - información sobre el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, sus Principios Fundamentales, los principios y normas que rigen las acciones de socorro de la Cruz Roja en casos de desastre, así como sobre los Convenios de Ginebra y los Protocolos Adicionales.

II. OBJETIVOS

- Facilitar conocimientos sobre el proceso de trabajo social y el papel de los Servicios Sociales en situaciones de desastre, especialmente a los responsables de la Cruz Roja, a nivel de dirección y gerencia, para que la toma de decisiones sea acorde con el enfoque integral de los Servicios Sociales en casos de desastre.
- Proporcionar a los voluntarios la capacitación que necesiten para participar efectivamente en los Servicios Sociales en situaciones de desastre, de manera que puedan ser integrados en la preparación de desastres, en las operaciones de socorro o en las tareas de rehabilitación, según convenga.

- Servir de ayuda a los voluntarios para entender mejor las reacciones emotivas y las necesidades de las víctimas y del personal de socorros en casos de desastre.
- Dotar al personal de Bienestar Social de los conocimientos que puedan necesitar para planificar, desarrollar, supervisar y/o evaluar los programas de Acción Social, en casos de desastre.
- Ayudar a los trabajadores de socorros, a todos los niveles, a comprender de qué forma el trabajo de Bienestar Social debe ser integrado en la acción de socorros, en su conjunto.

III. A QUIENES SE DIRIGE LA FORMACION

La formación sobre Acción Social en casos de desastre, se dirige a:

- Los voluntarios sensibilizados en los programas de Bienestar Social.
- Los Trabajadores Sociales, para perfeccionar las técnicas específicas relacionadas con las situaciones de desastre.

Los responsables de Cruz Roja a nivel de dirección y gerencia deben ser sensibilizados sobre el papel del personal de Bienestar Social en situaciones de desastre.

IV. CONTENIDOS

Los contenidos de la formación variarán desde una preparación básica hasta la formación especializada, según las necesidades a las que haya que hacer frente, la naturaleza y complejidad del trabajo a realizar, la experiencia previa de los participantes y sus calificaciones.

Por ello, se pueden dividir en:

Formación de carácter general para todos los grupos a formar:

- Papel y funciones del Departamento/Servicio de Bienestar Social en casos de desastre:
 - . en la fase previa al desastre
 - . durante la emergencia
 - . en la fase de rehabilitación
 - . responsabilidades de los profesionales y de los voluntarios

- Conducta de las víctimas y de la comunidad afectadas por un desastre:
 - . reacciones físicas y psicológicas de las víctimas ante el stress
 - . factores personales y sociales que vulneran la estabilidad o producen trastornos emocionales
 - . fases por las que puede pasar la comunidad, como respuesta a un desastre.
- Reacciones de conducta de los trabajadores de socorros:
 - . diferentes tipos de reacciones
 - . cómo trabajar con ellos.
- Ayuda a la población afectada:
 - . facilitando apoyo psicológico
 - . informando de los recursos existentes en la comunidad
 - . estableciendo sistemas de registro de datos y servicios de información
 - . aceptando solicitudes de búsquedas.
- Asistencia para cubrir las necesidades primarias de la población afectada:
 - . problemas y métodos de alimentación en casos de desastre
 - . tipos de alojamiento y albergue. Principios básicos. Problemas derivados
 - . cuestiones relacionadas con la ropa personal y del hogar.
- Grupos vulnerables:
 - . identificación de los grupos: personas ancianas, minusválidos, niños pequeños o solos. etc.
 - . medidas que se deben tomar en la planificación previa a un desastre
 - . plan para satisfacer sus necesidades físicas y emocionales durante la emergencia y a más largo plazo
 - . sistemas de apoyo disponibles para su ayuda. Servicios especializados que proporcionan la Cruz Roja u otras Organizaciones.
- Trabajo en equipo de profesionales y voluntarios:
 - . formas de organizar y dirigir el trabajo conjunto de profesionales y voluntarios

- . posibles problemas que pueden ocasionar esta relación, en casos de desastre
 - . supervisión del trabajo individual y evaluación del equipo.
- Proceso de coordinación y cooperación:
- . dentro de la Cruz Roja
 - . entre la Cruz Roja y otras Organizaciones o Agencias.

Formación de carácter específico, según los grupos a formar:

VOLUNTARIOS DE BIENESTAR SOCIAL

Los voluntarios de Bienestar Social, según sea su vinculación previa a la Institución y sus conocimientos sobre la misma, recibirán en mayor o menor grado una información sobre el Derecho Internacional Humanitario y los Principios e ideales de la Cruz Roja, así como sobre su organización a nivel nacional e internacional, sobre todo en cuanto a las misiones y competencias de cada Organo, en casos de desastre.

Además, deberán conocer los siguientes temas:

- Introducción a los desastres:
 - . Definición
 - . Tipos
 - . Efectos
 - . Fases de los socorros de urgencia.
- Responsabilidades de los Socorros en casos de desastre:
 - . Papel del Gobierno
 - . Tareas de la Sociedad nacional de la Cruz Roja o Media Luna Roja
 - . Función de la Liga de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja y del C.I.C.R. (eventualmente)
 - . Papel de otras Organizaciones.
- Plan de preparación de socorros de la Sociedad nacional y coordinación, en su caso, con el Plan Nacional de Protección Civil, si lo hubiera:
 - . Medidas de planificación que se deben tomar - previamente.
 - . Servicios de Cruz Roja implicados en las operaciones de socorro.
 - . Responsabilidades de cada uno y coordinación - entre ellos.
 - . Coordinación de las operaciones de socorro de la Cruz Roja con la actuación de otras Organizaciones.

- Conducta humana en casos de desastre:

- . Cómo entender las reacciones de la gente.
- . Cómo entrar en contacto, comunicarse con y apoyar y orientar a la gente con necesidades.
- . Factores físicos y psicológicos que producen stress, tanto en las víctimas como en los trabajadores de socorros.
- . Diferente forma de reaccionar de los individuos y los grupos ante las situaciones de stress.
- . Apoyo psicológico a las víctimas y a los trabajadores de socorros.

- Principios básicos del Trabajo Social que deben utilizar todos los que están implicados en los socorros en casos de desastre:

- . Aceptación.
- . Habilidad para escuchar, observar y entender.
- . Autodeterminación del cliente.
- . Confidencialidad.
- . Habilidad para trabajar como miembro de un equipo y aceptar las limitaciones.

- Técnicas básicas del Trabajo Social:

- . Cómo realizar una entrevista.
- . Cómo hacer un informe simple.
- . Cómo llevar a cabo una visita amistosa.
- . Cómo entender las necesidades especiales de la gente que solicita ayuda.
- . Cómo y cuando enviar a una persona a un trabajador social profesional o eventualmente a otra Organización.

- Conocimiento de los servicios disponibles en la comunidad.

- Cooperación y coordinación entre los trabajadores de socorros y el personal de Bienestar Social.

TRABAJADORES SOCIALES:

En primer lugar es necesario que los Trabajadores Sociales, si no son miembros de la Cruz Roja, conozcan la Institución, como ya se ha mencionado para los anteriores grupos de trabajadores en casos de desastre. Además, como parte de su formación específica, se tratarán los siguientes temas:

- Introducción a los desastres:

- . Definición. Tipos.
- . Efectos y necesidades derivadas.
- . Medidas de prevención.

- . Plan nacional de Socorros para casos de desastre.
 - . Los socorros de urgencia.
 - . Responsabilidades del Gobierno.
 - . Cometido de la Cruz Roja: Sociedad nacional, Liga de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, C.I.C.R. (eventualmente)
 - . Cometido de otras Organizaciones.
- Plan de preparación de socorros de la Sociedad nacional. Coordinación, en su caso, con el Plan Nacional de Protección Civil, si lo hubiera. (Ver grupo de Voluntarios).
 - Organización y administración de proyectos de Bienestar Social:
 - . Coordinación con los Servicios de Socorros.
 - . Enfoque interdisciplinario y participación de profesionales y voluntarios.
 - Supervisión de tareas y evaluación periódica del trabajo realizado.

RESPONSABLES DE LA CRUZ ROJA A NIVEL DE DIRECCION Y CERENCIA.

Los directivos de la Sociedad nacional deben estar informados y ser plenamente conscientes de la necesidad e importancia de la Acción Social, en casos de desastre.

METODOLOGIA:

La enseñanza de los temas señalados anteriormente debe, en todo caso, tener un carácter integral y de aplicación y se impartirá a través de técnicas activas y de manera graduada, procurando implicar al máximo a los alumnos/participantes a través de sesiones prácticas.

Según los grupos de participantes, el tiempo de que se disponga y los instructores, monitores, profesores con los que se cuente, se puede realizar la formación a través de Cursos, Seminarios, Estudios de casos, Conferencias, etc., utilizando medios audiovisuales como vídeos, películas, transparencias, diapositivas, etc.

EVALUACION, FORMACION CONTINUA, RECICLAJE:

Las sesiones de formación deben finalizar siempre con una evaluación, para que tanto los profesores como los participantes manifiesten su opinión, a fin

de ampliar, reducir o modificar los contenidos o los métodos que se utilicen en las sucesivas sesiones.

Ya que los conocimientos se deben actualizar, las Sociedades nacionales deberán organizar de la manera más apropiada la formación continua o reciclaje del personal de Bienestar Social para casos de desastre.

Diciembre 1988.

13453



La Liga de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja – Federación Internacional de las Sociedades nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja – es uno de los tres componentes del Movimiento internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siendo los otros dos el Comité Internacional de la Cruz Roja y las Sociedades nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

El cometido de la Liga es contribuir al desarrollo de las actividades humanitarias de las Sociedades nacionales, coordinar sus operaciones de socorro en favor de las víctimas de las catástrofes naturales, ayudar a los refugiados fuera de las zonas de conflicto y promover así la paz en el mundo.