



**National**  
Voluntary Organizations  
Active in Disaster

COOPERATION | COMMUNICATION | COORDINATION | COLLABORATION

# GUÍAS DE ASISTENCIA EMOCIONAL EN DESASTRES

*Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las VOAD  
Nacionales (Organizaciones Voluntarias Nacionales Activas en  
Desastres - NVOAD por sus siglas en inglés)*

**JULIO 2020**

# Guías de Asistencia Emocional en Desastres del Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las VOAD Nacionales

## *Tabla de contenido*

### ***SECCIÓN UNO: Antecedentes, propósito y alcance***

- A. Antecedentes y propósito
- B. Alcance de las Guías de Asistencia Emocional en Desastres
- C. Definición de la asistencia emocional en desastres
- D. La necesidad de cuidados emocionales ante desastres
- E. Alcance de los Servicios de las Organizaciones Nacionales Miembros de VOAD
- F. Convenio para Organizaciones Nacionales Miembros de VOAD

### ***SECCIÓN DOS: Componentes esenciales de los programas de asistencia***

- A. Introducción
- B. Desarrollo de un Programa de Asistencia Emocional en Desastres
  - a. Estrategia de Dotación de Personal
  - b. Requisitos de elegibilidad para proveedores de asistencia emocional en desastres
  - c. Roles y competencias para los proveedores de cuidados emocionales en desastres
  - d. Formación de Proveedores de Asistencia Emocional en Desastres
- C. Desarrollo de capacidades
  - a. Estrategias para reclutar proveedores voluntarios
  - b. Utilización de empleados de agencias de empleo como proveedores de cuidados emocional en desastres
- D. Despliegue de la fuerza laboral de asistencia emocional en desastres
  - a. Consideraciones de personal
  - b. Promoviendo el bienestar de los proveedores de cuidado emocional
- E. Fundamentos éticos de la asistencia emocional en desastres
- F. Intervenciones de asistencia emocional en desastres
  - a. Actividades de preparación
  - b. Actividades de evaluación
  - c. Actividades de apoyo psicosocial
  - d. Actividades de intervención psicológica temprana
  - e. Actividades de recuperación

### ***SECCIÓN TRES: Asistencia emocional en desastres para poblaciones diversas***

- A. Introducción
- B. Asistencia emocional en caso de desastre para niños y jóvenes
  - a. Directrices y recomendaciones
  - b. Retos y estrategias de atención

- C. Asistencia emocional en desastres para adultos mayores
  - a. Lineamientos y recomendaciones
  - b. Retos y estrategias de atención
- D. Asistencia emocional en desastres para personas con necesidades de acceso y funcionalidad, incluidas las discapacidades
  - a. Lineamientos y recomendaciones
  - b. Retos y estrategias de atención
- E. Asistencia emocional en desastres para grupos culturales diversos
  - a. Lineamientos y recomendaciones
  - b. Retos y estrategias de atención

#### ***SECCIÓN CUATRO: Relaciones e integración de la asistencia emocional en desastres***

- A. Introducción
- B. Relaciones con el cuidado espiritual en desastres
- C. Relaciones con proveedores locales de asistencia emocional en desastres
- D. Relaciones con las VOAD estatales y territoriales
- E. Integración a lo largo del ciclo de desastres

#### ***APÉNDICES***

- A. Lista de verificación para la colaboración entre proveedores de cuidados emocionales en desastres
- B. Hoja informativa para la gestión de emergencias sobre la asistencia emocional en desastres
- C. Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres
- D. Glosario y siglas

# SECCIÓN UNO:

## Antecedentes, propósito y alcance

### Antecedentes y propósito

Fundada en 1970, las Organizaciones Voluntarias Nacionales Activas en Desastres (VOAD, por sus siglas en inglés) ofrecen foros para que tanto organizaciones religiosas como las sin fines de lucro dedicadas a la preparación, respuesta, recuperación y mitigación ante desastres se reúnan y compartan conocimientos y recursos al servicio de sobrevivientes, primeros respondedores y otras personas en comunidades afectadas por desastres.

Guiadas por cuatro principios fundamentales —cooperación, comunicación, coordinación y colaboración («las 4 C»)— las organizaciones nacionales miembros de VOAD brindan el liderazgo que construye comunidades resilientes y transmite esperanza en momentos de necesidad, incluso en el área esencial del cuidado emocional.

Las organizaciones nacionales miembros de VOAD están comprometidas a esforzarse por alcanzar la excelencia a lo largo del ciclo de desastres en todas las áreas de atención, incluida la asistencia emocional. Los miembros de las VOADs nacionales reconocen que la conversación respetuosa y la construcción paciente de relaciones elevan el compromiso con la atención de calidad, un compromiso que reúne, une y sirve como faro para quienes eligen colaborar ayudando a las comunidades a recuperarse a través de valores comunes y compartidos.

Por esta razón, las VOAD nacionales son especialmente adecuadas para proponer y promover directrices que moldean prácticas en múltiples áreas de la asistencia en desastres. Las directrices comienzan con los *Puntos de Consenso*, documentos desarrollados y aprobados por organizaciones nacionales miembros de VOAD, que describen estándares esenciales, principios éticos y principios operativos relacionados con diversas funciones del VOAD. Basándose en los *Puntos de Consenso de Asistencia Emocional en Desastres* (véase el Apéndice C), se proporcionan las siguientes *Guías de Asistencia Emocional en Desastres* para ayudar a las organizaciones a implementar servicios de asistencia emocional de alta calidad para desastres que satisfagan las necesidades de individuos, familias y comunidades a lo largo del ciclo del desastre. El Comité Nacional de Asistencia Emocional y Espiritual de VOAD ha publicado previamente las *Guías de Asistencia Espiritual en Desastres* (véase Apéndice D), que sirven como documento complementario y modelo para implementar servicios espirituales de alta calidad en desastres.

### Alcance de las Guías del DEC

Estas Guías de la Asistencia Emocional en Desastres de VOAD (DEC, por sus siglas en inglés) están destinadas a servir como un conjunto de directrices comunes para las organizaciones nacionales miembros de VOAD que actualmente tienen o que están interesadas en desarrollar un componente de asistencia emocional ante desastres en su prestación general de servicios. Estas directrices de asistencia emocional ante desastres se basan en los *Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres* (2015). Los lineamientos también se proporcionan como referencia y como recurso para todas las organizaciones nacionales miembros de VOAD (es decir, aquellas que no cuentan con DEC como parte de su prestación de servicios), las

VOAD estatales y territoriales, y organizaciones comunitarias activas en desastres (COADs), y otros socios dedicados a la preparación, respuesta y recuperación ante desastres, y para el público en general.

Las directrices pueden utilizarse para los siguientes fines:

- Proporcionar orientación y guía a las organizaciones sobre el desarrollo, implementación y mantenimiento de servicios de asistencia emocional en desastres.
- Mejorar la calidad proporcionando puntos de referencia para la prestación de servicios de asistencia emocional en desastres basados en la investigación y las mejores prácticas.
- Desarrollar directrices básicas para la formación de proveedores de cuidados emocionales en desastres.
- Compartir información y recursos relacionados con la asistencia emocional en desastres de proveedores experimentados que trabajan en comunidades y organizaciones diversas.
- Fomentar la responsabilidad mutua mediante la colaboración entre proveedores en el desarrollo, mantenimiento y actualización periódica de las directrices de cuidado emocional.
- Asegurar al público que quienes brindan asistencia emocional están aplicando las mejores prácticas.
- Promover la asistencia emocional ante desastres entre los gestores de emergencias y otros socios en la preparación, respuesta y recuperación ante desastres, así como entre los proveedores generales (no específicos de desastres) de asistencia emocional y salud conductual<sup>1</sup>.
- Facilitar la planificación y programación de la asistencia emocional ante desastres a lo largo del ciclo del desastre (preparación, respuesta y recuperación).
- Guiar los esfuerzos interinstitucionales e interdisciplinarios de asistencia emocional ante desastres en el espíritu de las «4 C» de cooperación, comunicación, coordinación y colaboración del VOAD nacional.

Las organizaciones miembros nacionales de VOAD y otros organismos adjudicadores ejercen correctamente sus propios estándares internos y autodefinidos de acreditación, licencia o certificación en cuidado emocional, incluyendo el cumplimiento de aquellos estándares que están regulados por las juntas estatales. Estas directrices están destinadas a complementar estos estándares proporcionando ayuda en la definición y reflejo de la asistencia emocional de calidad en desastres. Las directrices también ofrecen una plataforma para que los miembros aprendan prácticas útiles en formación en cuidados emocionales ante desastres, recursos, etc., entre sí.

## **Definición de la asistencia emocional en desastres**

La asistencia emocional en desastres y los términos relacionados utilizados en este documento se definen a continuación. Las fuentes de las definiciones se citan en las notas al pie. (véase el *Apéndice E para un glosario más completo de términos relacionados.*)

---

<sup>1</sup> Véase el Apéndice B: Hoja informativa para la Gestión de Emergencias sobre Asistencia Emocional en Desastres para más información sobre cómo el DEC es un componente esencial de la Función de Apoyo de Emergencia (ESF) 6 de FEMA – *Asistencia Masiva, Asistencia de Emergencia, Vivienda Temporal y Servicios Humanos* y ESF 8 – *Servicios de Salud Pública y Médicos*; y la Función de Apoyo a la Recuperación *Servicios de Salud y Sociales*.

## **Desastre**

Un desastre es un evento repentino y calamitoso que altera gravemente el funcionamiento de una comunidad o sociedad y causa pérdidas humanas, materiales y económicas o medioambientales que superan la capacidad de la comunidad o sociedad para afrontar la situación utilizando sus propios recursos.<sup>2</sup>

## **Asistencia emocional en desastres**

La asistencia emocional ante desastres (DEC) es un término general que abarca una amplia gama de servicios. Los proveedores de asistencia emocional en desastres ofrecen consuelo, apoyo y recursos a individuos, familias y comunidades en todas las fases del ciclo de desastres. Basado en conceptos de resiliencia y salud conductual, e informado por la investigación y las mejores prácticas, el cuidado emocional en desastres está destinado a mitigar y prevenir graves consecuencias psicológicas de un desastre, ofrecer una derivación adecuada a quienes necesitan niveles más altos de asistencia y facilitar la recuperación psicológica y el regreso al funcionamiento adaptativo. Los proveedores de cuidados emocionales en desastres son conscientes y receptivos al contexto social y cultural en el que se producen las reacciones y la recuperación ante desastres.<sup>3</sup> La asistencia emocional en desastres puede ser impartida por profesionales de salud mental con licencia, profesionales de salud conductual con licencia o paraprofesionales que pueden incluir equipos de apoyo entre pares, proveedores de intervención en crisis y otros con credenciales y formación especializada adecuadas (*véase Apéndice E, Glosario*).

## **Apoyo emocional**

El apoyo emocional se refiere a la seguridad, la aceptación y el ánimo que una persona da a otra. El apoyo emocional es uno de los componentes principales de los primeros auxilios psicológicos. Cada respondedor o trabajador de recuperación de desastres tiene el potencial de contribuir al bienestar emocional de los supervivientes y respondedores ofreciendo apoyo emocional.

Animales especialmente entrenados también pueden ser utilizados por cuidadores formados y acreditados para proporcionar consuelo y apoyo tanto a supervivientes como a trabajadores de desastres.

## **Salud mental en desastres**

Los servicios de salud mental en desastres incluyen identificar las necesidades psicosociales de sobrevivientes y respondedores, promover la adaptación y la resiliencia de individuos y familias, y conectar a individuos y familias específicos con recursos comunitarios de salud mental cuando sea necesario.

Los trabajadores de salud mental en desastres también ayudan a las comunidades a mitigar los efectos de los desastres proporcionando capacitación en preparación y resiliencia para la familia, el vecindario y la comunidad. Se ofrecen servicios de salud mental ante desastres durante todas las fases del desastre, incluyendo preparación, respuesta y recuperación. Los respondedores de salud mental en desastres son profesionales titulados de los campos de la orientación, terapia matrimonial y familiar, psiquiatría, enfermería psiquiátrica, psicología, asesoramiento escolar, psicología escolar o trabajo social.<sup>4</sup>

## Salud Conductual en Desastres

La salud conductual en desastres es la provisión de servicios basados en la evidencia en salud mental, abuso de sustancias y manejo del estrés para sobrevivientes y respondedores de desastres. Los proveedores de salud conductual en desastres son profesionales titulados y sus servicios se engloban tanto en la asistencia emocional en desastres como en la salud en desastres.<sup>5</sup> Salud mental de desastres y salud conductual de desastres son términos que se superponen y pueden usarse de manera intercambiable. La terminología utilizada suele depender del entorno en el que se prestan los servicios.

## Asistencia Espiritual en Desastres

La asistencia espiritual ante desastres es una asistencia sostenida que ayuda a las personas a recurrir a sus propios recursos religiosos o espirituales internos y externos. En el contexto de un desastre, los proveedores de asistencia espiritual responden a la necesidad conmovedora de significado y consuelo espiritual proporcionando acompañamiento, asistencia compasiva, oración individual y comunitaria y rituales apropiados. Los proveedores de asistencia espiritual en desastres son sensibles y conscientes de las diversas expresiones de fe, sistemas de creencias y tradiciones.<sup>6</sup> Algunos proveedores de asistencia espiritual en desastres también están capacitados para brindar asistencia emocional en desastres. Los proveedores de asistencia emocional en desastres y de asistencia espiritual en desastres trabajan estrechamente juntos (*véase la Sección 4, Relaciones con la Asistencia Espiritual en Desastres*).

## Apoyo de emergencia en salud mental y psicosocial

Aunque los impactos psicológicos y sociales de los conflictos armados y los desastres naturales pueden ser agudos a corto plazo, también pueden socavar la salud mental a largo plazo y el bienestar psicosocial de la población afectada. Estos impactos pueden amenazar la paz, los derechos humanos y el desarrollo dentro de las comunidades o de países enteros. Las «Directrices del Comité Permanente Interinstitucional sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Entornos de Emergencia»<sup>7</sup> (2007) enfatizan la defensa, la identificación de brechas, la protección y el apoyo a la salud mental y el bienestar psicosocial, y la especificación de intervenciones psicológicas y psiquiátricas. Las actividades y mensajes clave para la implementación se centran en las comunidades, gobiernos, organizaciones de las Naciones Unidas y organizaciones no gubernamentales. El apoyo psicosocial suele enfatizar la salud de la comunidad; la asistencia emocional en desastres, tal y como se describe en este documento, se centra con mayor frecuencia en la persona o la familia que necesita apoyo.

## La necesidad de asistencia emocional ante desastres

Todos los desastres naturales y causados por el ser humano pueden generar un sufrimiento significativo en las áreas afectadas, incluyendo capacidades de afrontamiento abrumadoras y la interrupción de los sistemas de apoyo. Muchos Supervivientes, intervinientes y otras personas afectadas por desastres experimentarán reacciones temporales de angustia, mientras que otros corren el riesgo de desarrollar problemas de salud conductual a largo plazo como depresión, ansiedad, abuso de sustancias y más. El nivel de funcionamiento previo al desastre, el grado de exposición durante el evento (amenaza o pérdida real de vidas; lesiones graves; daños a la

---

<sup>4</sup> Cruz Roja Americana, Normas y Procedimientos de Salud Mental en Desastres

<sup>5</sup> EE.UU. Departamento de Salud y Servicios Humanos, Oficina del Secretario Adjunto de Preparación y Respuesta

<sup>6</sup> Comité Nacional de Atención Emocional y Espiritual del VOAD, *Directrices de Atención Espiritual en Desastres*

propiedad; etc.) y el acceso postdesastre a la asistencia y el apoyo influyen en los efectos psicológicos sobre las personas, familias y comunidades afectadas por el desastre.

Las consecuencias negativas de la exposición a desastres para la salud emocional y el bienestar están bien documentadas. Al resumir 160 encuestas separadas realizadas en todo el mundo y tras una amplia gama de desastres naturales y causados por el ser humano, Norris, Friedman y Watson (2002)<sup>8</sup> encontraron que el 9% de todos los estudios identificó un deterioro psicológico mínimo entre los sobrevivientes de desastres, el 51% de los estudios reveló un deterioro moderado, el 23% encontró un deterioro severo y el 17% de los estudios reveló un deterioro muy severo.

Centrándose específicamente en la prevalencia de desarrollar trastorno de estrés postraumático después de desastres naturales o causados por humanos, Neria, Nandi y Galea (2007)<sup>9</sup> recopilaron resultados de investigaciones posteriores a desastres que mostraron tasas de prevalencia de TEPT en sobrevivientes de desastres que iban del 30 al 40%, y en rescatistas del 10 al 20%, en comparación con las tasas de TEPT en la población general del 5 al 10% a largo plazo, la mayoría de las personas que experimentan un desastre logran recuperarse a su mismo o similar nivel de funcionamiento antes del evento, y muchas incluso experimentan un crecimiento postraumático, desarrollando una mayor resiliencia a través de la lucha por afrontar problemas relacionados con el desastre. Profundizando en esto, Bonanno (2004)<sup>10</sup> escribe que «muchas personas están expuestas a pérdidas o a eventos potencialmente traumáticos en algún momento de sus vidas, y sin embargo continúan teniendo experiencias emocionales positivas y muestran solo pequeñas y transitorias alteraciones en su capacidad para funcionar». Por tanto, la resiliencia es la norma.

Los proveedores de salud mental en desastres (profesionales de la salud mental titulados y paraprofesionales que están afiliados a organizaciones miembros de VOAD y otras entidades confiables y establecidas de respuesta a desastres y emergencias) son capaces de reconocer las diferencias entre las reacciones de estrés 'esperadas' comunes, las reacciones inesperadas y los trastornos diagnosticables. Están formados en modelos de asistencia emocional ante desastres basados en la evidencia o informados por la evidencia y, por lo tanto, están especialmente calificados para brindar servicios eficaces y apropiados en todas las fases del ciclo de desastres. Las organizaciones nacionales miembros de VOAD con programas de asistencia emocional en desastres (DEC) deben proporcionar o apoyar el acceso a capacitación formal y educación continua para los proveedores de DEC, con el fin de asegurar al público en general que los servicios son ofrecidos por personas calificadas.

Estas directrices de asistencia emocional ante desastres no están destinadas a sustituir la formación y acreditación por parte de organizaciones establecidas y respetadas que ofrecen servicios de asistencia emocional ante desastres. Tampoco estas directrices están destinadas a sustituir o eliminar las políticas de las organizaciones miembros nacionales de VOAD que requieren que los proveedores de DEC cumplan con las directrices estatales de licencias o certificación en salud mental y sigan los requisitos legales de sus formas particulares de licencia o certificación.

---

7 Naciones Unidas, Comité Permanente Interinstitucional, Directrices del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Entornos de Emergencia, 2007. 8 Norris, F. H., Friedman, M. J., y Watson, P.J. (2002b). 60 000 víctimas del desastre hablan: Parte II. Resumen e implicaciones de la investigación sobre la salud mental en desastres. *Psiquiatría*, 63, 240-260.

9 Neria Y; Nandi A; Galea S. (2008). Trastorno de Estrés Postraumático tras desastres: Una revisión sistemática. *Medicina Psicológica* 38:467-480.

## Alcance de los Servicios Nacionales para Miembros de VOAD

Las comunidades afectadas por desastres recurren a su resiliencia y fortaleza para resistir los efectos inmediatos del desastre y recuperarse a lo largo de meses y años. Las organizaciones miembros nacionales de VOAD aportan su presencia, recursos y experiencia para ayudar a las comunidades en este proceso. (véase la *Sección 4 para una discusión sobre cómo los proveedores de asistencia emocional en desastres colaboran con los VOADs estatales/territoriales y con las comunidades locales.*).

Muchas organizaciones nacionales miembros de VOAD ofrecen servicios de asistencia emocional ante desastres, que pueden incluir:

- Formación para proveedores locales, estatales, regionales y nacionales que les capacite para ofrecer servicios sostenibles que aborden la resiliencia social, emocional y psicológica como un activo para la recuperación.
- Evaluación de las necesidades comunitarias de asistencia emocional en desastres.
- Despliegue de proveedores capacitados para ayudar a coordinar la asistencia emocional adecuada ante desastres, según se solicite.
- Programas, planes de estudio y otros recursos de asistencia emocional en caso de desastre diseñados para atender las necesidades de poblaciones diversas (por ejemplo, niños, personas mayores, etc.).
- Orientación y asistencia en la planificación y prestación de servicios de asistencia emocional en desastres durante eventos de aniversario, reuniones comunitarias y otras conmemoraciones.
- Recursos para ayudar a los funcionarios de desastres locales, estatales, regionales y nacionales a incluir servicios directos de asistencia emocional en desastres como parte de las actividades de preparación, respuesta y recuperación.

Según los *Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres* del VOAD Nacional (véase *Apéndice C*), la asistencia emocional se proporciona a lo largo de todo el continuo de desastres, desde la preparación hasta la respuesta y la recuperación. Los tipos aceptados de asistencia emocional en desastres incluyen, pero no se limitan a:

- Actividades de preparación
- Actividades de evaluación
- Actividades de apoyo psicosocial
- Actividades de intervención psicológica temprana
- Actividades de recuperación.

---

<sup>10</sup> Bonanno, G. (2004). Pérdida, trauma y resiliencia humana: ¿¿Hemos subestimado la capacidad humana de salir adelante después de eventos sumamente adversos? *Psicólogo Americano*, 59, 20-28.

Entre las organizaciones nacionales miembros de VOAD, la excelencia en la prestación de servicios de asistencia emocional ante desastres incluye:

- Reconocimiento de la autonomía, que incluye el derecho a rechazar servicios
- Respeto y conciencia de las necesidades psicológicas de las personas con discapacidad, necesidades de acceso y funcionalidad
- Respeto por la rica diversidad de herencia, idioma y cultura de cada persona
- Compromiso con prácticas éticas destinadas a proteger a las personas vulnerables, incluidos niños, adultos dependientes y otros
- Compromiso con la colaboración con todos los proveedores de asistencia emocional en desastres, tanto locales como desplegados
- Compromiso con la confidencialidad, salvo cuando sea necesario romper la confidencialidad para proteger a las personas de daños o cuando la ley lo requiera
- Utilización de herramientas clínicas fundamentadas en la evidencia y basadas en la evidencia (incluyendo evaluación, triaje, intervención, etc.) para determinar necesidades y activos percibidos y reales
- Derivación a recursos dentro de la comunidad que puedan ofrecer niveles de asistencia continuados, adicionales o superiores
- Conocimiento de las respuestas relacionadas con desastres y psicopatología.

## **Convenio para los Socios Nacionales de VOAD**

El corazón del VOAD Nacional está reflejado en las «4 C» del VOAD: -cooperación, comunicación, coordinación y colaboración- con el fin de servir mejor a las personas afectadas por desastres. Estas cuatro «C» describen una progresión de esfuerzos. Cooperar y comunicarse son el comienzo de una relación: los primeros pasos para ayudar a que el trabajo sea más eficiente y efectivo. Coordinarse y colaborar son ejemplos de una relación en desarrollo, en la que los socios se vuelven interdependientes, confiando el uno en el otro para lograr juntos tareas cada vez mayores.

El personal y los voluntarios de las organizaciones miembros de VOAD aspiran a estas relaciones más profundas y trabajan para elevarse y apoyarse mutuamente y en el trabajo de los demás. El personal y los voluntarios de las organizaciones nacionales miembros de VOAD comparten todos los servicios, incluida la asistencia emocional en desastres, buscando incluir a todos los socios para aportar contribuciones valiosas a las necesidades de las comunidades afectadas.

Las organizaciones nacionales miembros de VOAD están preocupadas cuando las organizaciones nacionales miembros de VOAD no cumplen con los estándares encontrados en los *Puntos de Consenso*, porque estos documentos *promueven* una asistencia de calidad para las comunidades afectadas por desastres. Las organizaciones nacionales miembros de VOAD abordan estas preocupaciones buscando compartir la justificación de los *Puntos de Consenso* con dichos grupos y promoviendo los altos estándares que estas directrices detallan para el bien de aquellos a quienes servimos.

## **SECCIÓN DOS:**

### **Componentes esenciales de los programas de asistencia emocional en desastres**

*Para ofrecer una asistencia emocional eficaz en desastres, es esencial que los proveedores participen en capacitación y ejercicios y se afilien a una organización de ayuda ante desastres. Los proveedores de asistencia emocional en desastres desempeñan un papel importante en la planificación y los esfuerzos de mitigación y contribuyen a la construcción de comunidades resilientes. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #3).*

Esta sección ofrece directrices sugeridas para ayudar a las organizaciones a identificar, reclutar y formar a proveedores de asistencia emocional en desastres. Incluye una discusión específica sobre cualificaciones, experiencia, competencias y estructuras de responsabilidad para la prestación de una asistencia emocional adecuada y eficaz en caso de desastre. Se ofrece orientación para que las organizaciones cumplan con su obligación de ayudar a los proveedores de cuidados emocionales a mantener su propia salud y bienestar antes, durante y después del despliegue, así como durante los tiempos de estado estable. La sección incluye una lista rápida de referencia para ayudar a los líderes en asistencia emocional en desastres a proporcionar los componentes esenciales para construir y mantener sus equipos.

#### **Introducción**

La asistencia emocional ante desastres se ofrece a lo largo de todo el continuo de desastres, desde la preparación hasta la respuesta y la recuperación. El cuidado emocional adopta muchas formas, y los profesionales de la Asistencia emocional provienen de diversos ámbitos profesionales (*Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #2*). Los trabajadores de cuidados emocionales en desastres responden a las necesidades psicosociales y emocionales de las personas afectadas por el desastre. Esto incluye a miembros de la comunidad afectada, así como a otros respondedores de desastres que sufren el estrés de la respuesta a desastres. Además de proporcionar asistencia emocional durante las respuestas en desastres, los proveedores de asistencia emocional en desastres tienen un papel importante en la planificación y los esfuerzos de mitigación y contribuyen a construir comunidades resilientes (*Puntos de Consenso en Asistencia Emocional en Desastres #3*).

Los servicios de asistencia emocional para desastres complementan, pero no sustituyen los servicios comunitarios existentes de salud mental. Estos servicios se ofrecen sin discriminación por raza, color, etnia, origen nacional, estatus migratorio o de ciudadanía, estatus socioeconómico, condición de veterano, creencias religiosas y espirituales, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad o diferentes capacidades físicas y sensoriales.

La asistencia emocional en desastres no es psicoterapia, ni un sustituto de la psicoterapia. (*Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional de Desastres #1e*). No se deben realizar intervenciones terapéuticas a largo plazo durante la fase aguda de una respuesta ante desastres. Los proveedores de cuidados emocionales en desastres deben estar al tanto y cumplir con todas las normativas relacionadas con la prestación de servicios en la jurisdicción en la que trabajan. Además, solo deben prestar servicios dentro de los límites de su experiencia.

# Desarrollo de un Programa de Asistencia Emocional en Desastres

## Estrategia de Dotación de Personal

Diferentes organizaciones dependen de distintas estrategias de personal durante la respuesta ante desastres, según su tamaño, estructura y modelo de prestación de servicios. Algunos dependen principalmente de empleados remunerados, mientras que otros dependen mucho de voluntarios. Una estrategia para utilizar empleados remunerados es ofrecer la oportunidad a un personal selecto de hacer la transición a un rol de proveedor de asistencia emocional en casos de desastre.

**Tabla 1: Fortalezas y debilidades de las plantillas remuneradas y voluntarias**

Modelo	Fortalezas	Debilidades
<b>Todos los empleados remunerados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad y disponibilidad más consistentes.</li><li>• Más conciencia y control sobre quién forma parte de la fuerza laboral.</li><li>• Los empleados tienen más probabilidades de mantener relaciones entre sí antes de los desastres.</li><li>• Probablemente ya existan estructuras de supervisión.</li><li>• Las necesidades de los supervivientes pueden satisfacerse de forma más eficiente cuando los empleados prestan servicios después del desastre a quienes tienen una relación previa al desastre.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los recursos de las organizaciones pueden variar de un año a otro (personal, recursos materiales, dinero), lo que dificulta garantizar una fuerza laboral suficiente para satisfacer las necesidades durante grandes desastres.</li><li>• Dificultad para aumentar los servicios (número limitado de empleados, difícil añadir empleados rápidamente)</li><li>• El trabajo diario de los empleados se ve afectado cuando se les asigna para apoyar en desastres.</li><li>• Los límites pueden ponerse a prueba cuando los empleados que prestan servicios tras un desastre tienen relaciones previas al desastre con los receptores de cuidados.</li><li>• Los empleados acostumbrados a trabajar 40 horas a la semana pueden no estar dispuestos a trabajar por las tardes y fines de semana o esperar pago de horas extra.</li></ul>

<p><b>Todos voluntarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los voluntarios suelen estar muy comprometidos y apasionados por el trabajo que realizan.</li> <li>• Un gran número de voluntarios potenciales permite flexibilidad en la escala para satisfacer las necesidades de grandes desastres.</li> <li>• Permite la opción de incluir nuevos voluntarios (basados en eventos)</li> <li>• Cuando fuera necesario.</li> <li>• Los voluntarios tienen más probabilidades de estar disponibles por las tardes, durante la noche y los fines de semana, cuando los empleados no están acostumbrados a trabajar.</li> <li>• Ofrece oportunidades de supervisión y gestión para voluntarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere el apoyo de empleados comprometidos con la gestión de voluntarios.</li> <li>• Los horarios de voluntariado pueden ser menos predecibles (por ejemplo, no pueden comprometerse a 40 horas semanales), lo que requiere que más personas proporcionen la cobertura necesaria.</li> <li>• La plantilla de voluntarios puede estar en constante cambio, lo que dificulta que todos los voluntarios tengan relaciones entre sí antes de los desastres.</li> <li>• Los voluntarios pueden entrar y salir con mayor facilidad que los empleados, lo que dificulta conocer el tamaño de la plantilla en un momento concreto.</li> <li>• Desafíos de aseguramiento de la calidad – es difícil garantizar que el programa se esté llevando a cabo adecuadamente según</li> <li>• Normas del programa.</li> </ul>
<p><b>Combinación de empleados remunerados y voluntarios</b></p>	<p>Combinación de las fortalezas de ambas secciones anteriores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinación de las debilidades de ambas secciones anteriores.</li> <li>• Es complicado que voluntarios y empleados trabajen codo con codo debido a las percepciones de desigualdades entre ambos grupos y posible confusión de roles.</li> </ul>

### Requisitos de elegibilidad para proveedores de asistencia emocional en desastres

Los criterios de elegibilidad para los proveedores de asistencia emocional en desastres son otro factor que las organizaciones deben tener en cuenta. Estos criterios pueden abarcar una amplia gama de requisitos educativos y profesionales, desde exigir que los trabajadores tengan una licencia independiente de salud mental hasta cualquier persona que complete capacitación específica de la agencia en un subconjunto específico de actividades de asistencia emocional en desastres.

**Tabla 2. Ejemplos de criterios de elegibilidad<sup>11</sup>**

<b>Modelo</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Elegibilidad abierta para todos los interesados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mayor grupo de trabajadores elegibles.</li> <li>• El reclutamiento probablemente sea más fácil que en otros modelos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desafíos de aseguramiento de calidad.</li> <li>• Requiere un proceso de selección potencialmente laborioso.</li> <li>• Requiere que los trabajadores reciban una cantidad significativa de capacitación.</li> <li>• Riesgo potencial para los supervivientes, otros trabajadores y el interviniente debido a falta de conocimientos y experiencia.</li> </ul>
<b>Elegibilidad basada en la experiencia laboral (por ejemplo, experiencia en un centro de traumatología)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores tendrán un lenguaje coherente para usar</li> <li>• Las formaciones obligatorias no tienen que cubrir temas que los trabajadores sí deberían de saber.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Añade un paso de verificación de empleo.</li> <li>• No hay garantía de que los trabajadores tengan la misma formación o habilidades porque hayan tenido trabajos similares experiencia.</li> <li>• El grupo de reclutamiento es limitado.</li> </ul>
<b>Elegibilidad basada en la licencia (por ejemplo, licencia independiente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona un nivel adicional de aseguramiento de la calidad, ya que las juntas de licencias exigen estándares mínimos de educación y experiencia, supervisan las violaciones éticas y realizan verificaciones de antecedentes con mayor frecuencia que muchas organizaciones.</li> <li>• Las formaciones obligatorias no tienen que cubrir temas que los trabajadores ya deberían conocer.</li> <li>• La fuerza laboral tendría un lenguaje común.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere determinar qué profesiones y licencias se incluirán, lo que significa que algunas licencias podrían quedar excluidas.</li> <li>• Puede crear una cultura de estar «dentro» o «fuera»</li> <li>• El grupo de reclutamiento es limitado.</li> </ul>

<sup>11</sup> Este gráfico fue adaptado a partir de documentos creados durante la *Reunión de Partes Interesadas en Salud Mental en Desastres* celebrada del 24 al 26 de febrero de 2016 en Washington, DC, y organizada por la Cruz Roja Americana.l./;

<b>Elegibilidad basada en el nivel educativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las formaciones obligatorias no tienen que cubrir temas que los trabajadores ya deberían conocer.</li> <li>• La fuerza laboral tendría un lenguaje común.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay garantía de que los trabajadores tengan las mismas experiencias o habilidades porque tienen el mismo nivel educativo.</li> <li>• El pool de reclutamiento es limitado.</li> </ul>
--	---	---

### **Roles y competencias para los proveedores de cuidados emocionales en desastres**

Además de determinar la fuerza laboral adecuada, las organizaciones también deberían desarrollar una estructura de liderazgo dentro de su plantilla de asistencia emocional en desastres para garantizar servicios de calidad a los sobrevivientes y una supervisión adecuada para los trabajadores. A continuación, se presentan ejemplos de competencias a buscar en proveedores de cuidados emocionales en desastres, desde puestos de nivel inicial hasta líderes.

**Tabla 3. Categorías de competencias**

<b>Factores de Competencia</b>	<b>Pregunta Clave</b>	<b>Definición</b>	<b>Método Principal de Desarrollo</b>	<b>Documentación</b>
<b>Atributos personales</b>	Quién soy	Características inherentes y cualidades	Experiencia de vida, autorreflexión, supervisión, y mentoría.	Entrevista personal y recomendaciones
<b>Conocimiento</b>	Lo que sé	Comprensión teórica y práctica de un área temática.	Aprendizaje estructurado (cursos, talleres, estudio personal, etc.)	Documentación de la finalización exitosa del(los) programa(s) de formación(s)
<b>Habilidades</b>	Lo que hago	La capacidad y el conocimiento que permiten hacer algo bueno.	Aprendizaje estructurado y práctica (cursos, talleres, prácticas experiencia)	Documentación de la finalización exitosa del (de los) programa(s) de formación(s) y experiencia

**Tabla 4. Nivel de proveedor DEC y conocimientos, habilidades y atributos**

<b>Nivel de Proveedor de Asistencia Emocional en Desastres</b>	<b>Categoría de Atributos de Conocimientos y Habilidades</b>	<b>Conocimientos, Habilidades, Atributos</b>
<b>Nivel Inicial de entrada</b>	Habilidades de comunicación, relaciones y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica eficazmente, tanto oralmente como por escrito.</li> <li>• Escucha activamente y con empatía y toma las medidas adecuadas en nombre de las supervivientes.</li> <li>• Documenta con precisión las conversaciones y acciones tal y como se detalla en la guía del programa.</li> <li>• Identifica las necesidades de los supervivientes y se refiere a las opciones adecuadas y disponibles recursos.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conecta eficazmente con supervivientes que son culturalmente diversos.</li> <li>• Protege la privacidad y confidencialidad de los sobrevivientes.</li> <li>• Está abierto a recibir indicaciones del supervisor.</li> <li>• Capaz de trabajar bien en un entorno colaborativo.</li> <li>• Buenas habilidades interpersonales con supervivientes, colegas, supervisores, socios externos y el público en general.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciona problemas con y para un sobreviviente para apoyar la recuperación.</li> <li>• Evalúa los desafíos situacionales en el terreno y sugiere soluciones alternativas.</li> <li>• Pide ayuda al supervisor cuando es apropiado.</li> </ul>
	Conocimiento de técnicas y sistemas de cuidado emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos de principios, procedimientos, técnicas, tendencias y recursos para proporcionar cuidado emocional.</li> <li>• Conocimientos básicos de actividades reconocidas de apoyo en intervención en crisis.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos de la guía del programa respecto a la documentación de información de los supervivientes y detalles del caso.</li> <li>• Conocimientos básicos sobre el uso de la computadora.</li> </ul>

	Atributos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión empática, tacto, estabilidad emocional, paciencia, buenas habilidades de observación, conciencia cultural, resiliencia, flexibilidad, adaptabilidad y capacidad para trabajar con los demás con una actitud abierta y sin juicios.</li> </ul>
	Características físicas especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiente fuerza, agilidad y resistencia para rendir en situaciones estresantes (físicas, mentales y emocionales) que se presenten en el trabajo sin comprometer su salud y bienestar ni el de los demás.</li> </ul>
<b>Nivel de supervisor</b>	Habilidades de comunicación, relaciones y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica eficazmente, tanto oralmente como por escrito.</li> <li>• Proporciona la información adecuada para el flujo de trabajo y los informes en curso.</li> <li>• Documenta con precisión las conversaciones y acciones con los supervisados.</li> <li>• Lleva a cabo reuniones efectivas de la unidad de trabajo.</li> <li>• Identifica las necesidades de los supervisados y realiza las solicitudes apropiadas de material/equipo.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conecta eficazmente con trabajadores culturalmente diversos.</li> <li>• Trabaja de forma eficiente con los supervisados para maximizar su potencial.</li> <li>• Está abierto a recibir instrucciones de un responsable.</li> <li>• Proporciona retroalimentación efectiva a los supervisados.</li> <li>• Capaz de trabajar bien en un entorno colaborativo.</li> <li>• Funciona bien con supervivientes, colegas, gestores, socios externos y el público en general.</li> <li>• Conocimiento intermedio de la guía del programa en cuanto a la documentación de información de supervivientes y detalles del caso.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos intermedios sobre el uso de ordenadores.</li> <li>• Conocimiento de habilidades de coaching.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia proporcionando asistencia emocional en desastres durante al menos un desastre anterior.</li> </ul>

	Atributos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compasión, confianza, humildad, capacidad de delegar, actitud positiva, pasión por la misión, accesibilidad, consideración, disciplina, así como comprensión empática, tacto, estabilidad emocional, paciencia, buenas habilidades de observación, conciencia cultural, resiliencia, flexibilidad, adaptabilidad y capacidad para trabajar con una actitud abierta y sin juicios.</li> </ul>
<b>Nivel de administrador / gerente</b>	Habilidades de liderazgo/creación de equipos, relaciones y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagina, diseña y lidera un equipo diverso de supervisores.</li> <li>• Proporciona el apoyo, la retroalimentación y el reconocimiento adecuados.</li> <li>• Motiva la creación de equipos y proporciona un entorno de equipo cohesionado.</li> <li>• Entiende las métricas necesarias para evaluar los servicios y los supervisados.</li> <li>• Planifica estratégicamente y aporta la información adecuada.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construye relaciones efectivas con individuos, grupos y departamentos.</li> <li>• Explica eficazmente el propósito, contenido y capacidad de los sistemas a los supervisados.</li> <li>• Trabaja de forma eficiente con los supervisados para maximizar su potencial.</li> <li>• Acepta abiertamente las indicaciones del supervisor.</li> <li>• Representa a la organización con socios.</li> <li>• Capaz de trabajar bien en un entorno colaborativo.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupera y clasifica la información y los informes de forma eficaz.</li> <li>• Monitoriza y corrige el rendimiento.</li> <li>• Detecta problemas a tiempo y es proactivo a la hora de tomar las medidas necesarias.</li> <li>• Reconoce la necesidad de recursos adicionales para gestionar problemas y conflictos.</li> <li>• Pide ayuda cuando es apropiado.</li> </ul>
	Conocimiento de técnicas y sistemas de cuidado emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento avanzado de principios, procedimientos, técnicas, tendencias y recursos para proporcionar cuidado emocional.</li> <li>• Conocimiento avanzado de las actividades reconocidas de apoyo a la intervención en crisis.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento avanzado de informes internos y externos y fuentes de información necesaria.</li> <li>• Conocimiento avanzado del propósito, contenido y capacidad de los sistemas de la agencia.</li> <li>• Conocimientos sobre trabajo en equipo, supervisión y técnicas de resolución de conflictos.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia proporcionando asistencia emocional en más de un desastre.</li> <li>• Experiencia supervisando a proveedores de cuidados emocionales en desastres en más que un desastre.</li> </ul>
	Atributos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afinidad cultural, actitud positiva, priorización, calidez y empatía, competencia, responsabilidad, honestidad, paciencia, integridad, flexibilidad, versatilidad, creatividad y capacidad para ver el panorama general</li> </ul>
<b>Instructor/ Entrenador</b>	Habilidades docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña y prepara eficazmente la presentación de la formación.</li> <li>• Presenta información de forma eficaz y ajusta la situación docente para satisfacer las necesidades del grupo.</li> <li>• Escucha eficazmente las aportaciones de los participantes y responde a las preguntas.</li> <li>• Gestiona eficazmente el tiempo de clase permitiendo la participación sin perder tiempo de enseñanza.</li> <li>• Proporciona retroalimentación adecuada a los participantes e informa del progreso a la agencia patrocinadora.</li> </ul>
	Conocimiento de técnicas y sistemas de cuidado emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos avanzados sobre las materias que se enseñan.</li> <li>• Conocimiento avanzado de los estándares de la agencia.</li> <li>• Conocimientos avanzados de la tecnología utilizada en la presentación en clase o capacidad para organizar apoyo tecnológico cuando sea necesario.</li> <li>• Conocimiento de estrategias de aprendizaje para adultos.</li> <li>• Experiencia proporcionando asistencia emocional en desastres durante al menos un desastre anterior.</li> </ul>
	Atributos personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálido, accesible, entusiasta, atento, afable, con sentido del humor, amable, flexible, paciente.</li> </ul>

## **Formación de Proveedores de Asistencia Emocional en Desastres**

*Los proveedores de asistencia emocional en desastres ayudan a las comunidades ofreciendo capacitación y ayuda en preparación y resiliencia, respondiendo a las necesidades psicosociales y emocionales de individuos, familias y compañeros de trabajo afectados por el desastre o que experimentan el estrés del desastre. Por lo tanto, su capacitación debe abarcar los principios básicos de la asistencia emocional en desastres (ética, autocuidado, consentimiento informado, confidencialidad, protección de la privacidad personal y competencia cultural), así como los siguientes tipos aceptados de asistencia emocional en desastres: actividades de preparación; actividades de evaluación; actividades de apoyo psicosocial; actividades tempranas de intervención psicológica; y actividades de recuperación. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #2).*

El contenido de la formación para los proveedores de asistencia emocional en desastres debe abarcar los estándares éticos e intervenciones empleados en la asistencia emocional en desastres a lo largo del continuo de desastres. Consulte las subsecciones tituladas *Fundamentos Éticos de DEC* e *Intervenciones de DEC* para una descripción más completa de estos conceptos.

Las formaciones en asistencia emocional en desastres pueden ofrecerse en diversos formatos, incluyendo formación dirigida por un instructor (virtual y presencial), formación en línea y aprendizaje autodirigido. Siempre que sea posible, los escenarios basados en el rol deberían incorporarse en los planes de estudio de capacitación.

## **Desarrollo de capacidades**

*El desarrollo de capacidades implica identificar y reclutar proveedores adecuados de asistencia emocional para desastres. Para ofrecer una asistencia emocional eficaz en desastres, es esencial que los proveedores participen en capacitación y ejercicios y se afilien a una organización de ayuda ante desastres. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #3).*

Dependiendo de la estrategia y estructura de personal, la contratación de proveedores de asistencia emocional en desastres puede variar considerablemente. No es de extrañar que reclutar para proveedores de voluntariado pueda ser más complicado que para un puesto remunerado.

## **Estrategias para reclutar proveedores voluntarios**

El reclutamiento selectivo de voluntarios es una estrategia para llegar a grupos de voluntarios potenciales que cumplan los requisitos de elegibilidad especificados para la fuerza laboral de asistencia emocional ante desastres de una agencia. Centra el tiempo y los recursos de reclutamiento en grupos con antecedentes e intereses comunes, aumentando así el grupo de personas interesadas en convertirse en voluntarios. Para ayudar a construir una fuerza laboral diversa, las agencias deberían incluir en sus esfuerzos de reclutamiento dirigidos a organizaciones que tengan miembros con diversos orígenes culturales, competencias lingüísticas y alcance geográfico.

Las organizaciones por considerar para el reclutamiento selectivo de voluntarios incluyen:

- Asociaciones profesionales nacionales y locales
- Colegios y universidades
- Agencias de salud mental

Organizaciones de voluntariado comunitario Siempre es mejor reclutar voluntarios antes de que ocurran desastres para asegurar un número adecuado de proveedores de asistencia emocional para desastres completamente capacitados. Sin embargo, algunas respuestas ante desastres pueden requerir proveedores adicionales que aún no han sido identificados ni capacitados. Las agencias deberían decidir si tienen la capacidad de reclutar y capacitar a nuevos proveedores durante una respuesta activa ante desastres. Si una agencia decide incorporar nuevos voluntarios durante una respuesta a desastres, la agencia ya debería tener políticas y procedimientos establecidos para identificar y capacitar rápidamente a estos voluntarios.

Consejos útiles para reclutar voluntarios:

- Busca el apoyo de tus empleados y voluntarios actuales para convertirse en reclutadores voluntarios.
- Exhibe folletos de reclutamiento en los lugares de trabajo y distribuye en eventos.
- Promover intervenciones en eventos apropiados.
- Pide unos minutos en las reuniones de tu departamento para hablar sobre la necesidad de voluntarios.
- Cuando sea posible, proporciona créditos de formación continua para la formación requerida como atractivo adicional para los futuros voluntarios.
- Utiliza las redes sociales para dar a conocer oportunidades de voluntariado.

### **Utilización de empleados de agencias como proveedores de asistencia emocional en desastres**

Las agencias que dependen de personal remunerado pueden ofrecer oportunidades a los empleados actuales para asumir temporalmente el papel de proveedor de asistencia emocional durante las respuestas a desastres. Las agencias que utilicen esta estructura deben determinar políticas y procedimientos para la contratación, formación y activación de empleados interesados en esta oportunidad. Una vez que estos empleados son activados durante una respuesta, no se espera que cumplan con sus requisitos estándar hasta que sean liberados de la respuesta.

### **Despliegue de la fuerza laboral de asistencia emocional en desastres**

#### **Consideraciones de dotación de personal**

Las agencias deberían considerar su capacidad para utilizar a su personal de asistencia emocional en desastres en respuestas a desastres. Muchas agencias solo tienen la capacidad de apoyar esfuerzos de respuesta y recuperación locales o regionales, mientras que otras pueden desplegar a sus proveedores fuera de su región para apoyar un desastre nacional. Las agencias no se «desplegarán por sí mismas» en una escena de desastre, sino que solo brindarán asistencia cuando estén autorizadas mediante una respuesta organizacional coordinada que funcione dentro del sistema de gestión de incidentes de la organización patrocinadora.

Otra forma para que una agencia utilice a los proveedores de asistencia emocional en desastres es de forma virtual, apoyando una operación local, regional o nacional de desastres. El soporte virtual podría incluir soporte remoto a través de un portal web, teléfono o telemedicina. El siguiente cuadro incluye factores que las agencias deben tener en cuenta.

**Tabla 5. Opciones de despliegue y consideraciones**

<b>Despliegue Opciones</b>	<b>Consideraciones</b>
<b>Apoyo local / regional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores deben equilibrar sus responsabilidades diarias (familia, cuidado infantil, etc.) con las crecientes exigencias de su trabajo en desastres.</li> <li>• Los propios proveedores pueden verse afectados por el desastre o tener familiares o amigos que también lo estén.</li> <li>• Cuando apoyan un desastre grande localmente, los proveedores no pueden alejarse fácilmente del desastre durante un tiempo significativo, lo que aumenta su estrés acumulado y el potencial de agotamiento.</li> <li>• Los proveedores pueden estar tan centrados en apoyar a otros que no se toman el tiempo de centrarse en sus propias pérdidas y en los impactos del desastre.</li> </ul>
<b>Despliegue nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores se enfrentan a factores de estrés como resultado de estar desplegados lejos de casa y de la familia o amigos.</li> <li>• Los proveedores pueden experimentar condiciones de vida y trabajo difíciles con pocas opciones de respiro.</li> <li>• Es probable que los proveedores trabajen para y con nuevas personas cada día.</li> <li>• Los proveedores pueden abandonar el lugar del desastre tras un periodo de tiempo y regresar a una zona no afectada.</li> <li>• Los proveedores pueden no disponer de un sistema de apoyo local que ayude a gestionar las reacciones negativas tras un desastre.</li> </ul>
<b>Soporte virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores tienen la flexibilidad de trabajar desde casa o desde su ubicación preferida.</li> <li>• Los proveedores pueden mantener un horario laboral normal y hacer voluntariado de forma virtual en turnos fuera de horario, incluyendo las tardes y fines de semana.</li> <li>• Los proveedores trabajan de forma independiente, lo que puede resultar aislante.</li> <li>• Amigos y familiares pueden no entender el estrés que experimenta el proveedor mientras apoya virtualmente una respuesta ante desastres.</li> <li>• Los proveedores que no pueden desplegarse presencialmente aún pueden apoyar operaciones de desastre en capacidad virtual.</li> <li>• Los proveedores pueden sentirse frustrados por la imposibilidad de tener encuentros cara a cara con supervivientes a los que están apoyando.</li> </ul>

## **Promoviendo el bienestar de los proveedores de asistencia emocional**

*Dar apoyo emocional en un desastre puede ser una experiencia abrumadora. La carga que supone apoyar a otros en este contexto puede llevar al agotamiento emocional. Conocer estrategias eficaces de autocuidado es esencial para los proveedores de asistencia emocional. Los organismos de gestión de desastres tienen la responsabilidad de cuidar de su personal durante todas las fases del despliegue, y de crear hábitos de vida y trabajo saludables. Los procesos de apoyo a los proveedores de asistencia emocional después del despliegue también son esenciales. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #7).*

Los líderes de las organizaciones deben proveer el apoyo apropiado durante el despliegue. El apoyo para proveedores de asistencia emocional en desastres incluye lo siguiente:

- Garantizar la seguridad de cada proveedor de asistencia emocional durante la respuesta a los desastres.
- Mitigar los riesgos de agotamiento emocional o traumas secundarios en los socorristas;
- Brindar apoyo, retroalimentación y dirección útiles a los proveedores de asistencia emocional en desastres.
- Explicar claramente las expectativas sobre el desempeño laboral;
- Responder dudas sobre las políticas y los procedimientos de la asistencia emocional en desastres.
- Asegurarse de que cada trabajador reciba descansos de acuerdo con las políticas del organismo.

Las organizaciones deben emplear una combinación de estrategias que promuevan el bienestar de sus proveedores de asistencia emocional durante todo el ciclo del desastre. Dichas estrategias pueden incluir lo siguiente:

- Implementar estrategias para mitigar el estrés laboral, tales como brindar descansos adicionales, disminuir las horas laborales diarias, ayudar a la gente a priorizar las exigencias del trabajo o, en todo caso, mejorar las condiciones laborales.
- Enseñarles a los supervisores cómo apoyar a sus trabajadores y cuándo intervenir si el impacto del estrés está afectando a sus trabajadores negativamente.
- Proporcionar folletos y sesiones informativas, antes y después de un despliegue/respuesta, enfocadas en los impactos emocionales que la respuesta a desastres puede tener en el individuo y su familia.
- Establecer políticas y procedimientos para que los socorristas puedan enviar quejas/inquietudes.
- Facilitar la disponibilidad de servicios confidenciales de apoyo emocional para los trabajadores, por ejemplo, a través de un Programa de Asistencia a los Empleados.
- Ofrecerles a los trabajadores capacitaciones enfocadas en técnicas de autocuidado y de reducción de estrés.

## **Bases éticas de la asistencia emocional en desastres**

*Se espera que todos los proveedores de asistencia emocional mantengan la integridad personal y profesional, y que actúen éticamente en todo momento. Los estándares éticos específicos incluyen:*

- Ejercer en pro del público.
- Brindar únicamente los servicios que se consideren necesarios.
- Promover la seguridad y la protección de las personas afectadas por el desastre.
- Ejercer solo dentro de las áreas en las que el proveedor conozca/tenga experiencia, y observar los límites establecidos por su licencia o certificación y las políticas y procedimientos del organismo patrocinador.
- Respetar los derechos y la dignidad de la población, incluyendo la privacidad y autodeterminación.
- Mantener una relación confidencial de sobreviviente – proveedor.
- Revelar a terceros la información del sobreviviente solo en caso de ser estrictamente necesario.
- Evitar dobles relaciones con los sobrevivientes siempre que sea posible.
- Abstenerse de cualquier beneficio personal, incluyendo el abstenerse de remitir a los sobrevivientes del desastre a su propio consultorio/agencia de empleo.

(Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #10).

## **Responsabilidad y rendición de cuentas**

Todos los proveedores de asistencia emocional son responsables de brindar una asistencia de calidad, seguir los protocolos designados, cuidar de sí mismos y apoyar a sus colegas dentro de los límites de su conocimiento y habilidades profesionales. Debe haber supervisión para garantizar que todos los proveedores de asistencia emocional estén ejerciendo con apego a los estándares de intervención para la asistencia emocional en desastres, a fin de garantizar que la asistencia brindada a los sobrevivientes sea ética y de calidad.

## **Consentimiento informado**

Los requerimientos para el consentimiento informado en los casos de desastre son diferentes a los aplicados tradicionalmente en el campo de la salud mental. En los casos diferentes a los desastres, antes de trabajar con sobrevivientes, los profesionales de la salud mental necesitan recabar por escrito un consentimiento informado. Sin embargo, en casos de desastres, no se espera que los proveedores de asistencia emocional presenten un documento de consentimiento informado antes de brindar apoyo a corto plazo, a menos que su organización requiera con anterioridad un consentimiento por escrito para brindar sus servicios. Además, mientras que un documento de consentimiento informado puede expresar el inicio de una relación terapeuta/cliente tradicional, la asistencia emocional en desastres es breve y no permite una valoración o tratamiento psicológico formal.

## **Confidencialidad y protección de la privacidad individual**

Salvaguardar la confianza del sobreviviente afectado por el desastre y la del personal ayudante es una parte importante de las obligaciones que el proveedor de asistencia emocional tiene con las personas y las comunidades a las que sirve. Es obligatorio que los proveedores de asistencia emocional mantengan la privacidad individual, traten toda información como confidencial, y obedezcan las políticas de su organismo y otros estatutos gubernamentales relativos a la protección de la privacidad y la información personal.

## **Conocimiento cultural**

Los proveedores de asistencia emocional respetan la diversidad de sus colegas en cuidado emocional y espiritual, y de las comunidades en las que sirven. Incluyendo, entre otras cosas, la raza, color, etnia, nacionalidad, estado de ciudadanía o migratorio, condición de veterano,

creencias religiosas y espirituales, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, vocación, nivel socioeconómico, lengua o habilidades físicas y sensoriales diferentes. Los proveedores de asistencia emocional se esfuerzan por tener sensibilidad, conocimiento de las culturas y por adaptar las estrategias de asistencia para hacer frente a las diferencias culturales de los individuos y las comunidades a las que sirven (*Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #9*). La cultura, raza o etnia de un individuo o de una comunidad pueden tener un efecto profundo sobre la manera en que reaccionan ante un desastre. Los servicios de asistencia emocional en desastres son más efectivos cuando los sobrevivientes reciben un cuidado que es acorde a sus creencias culturales y a sus necesidades funcionales y de accesibilidad, incluidas las discapacidades. (Véase *Sección 3 para más información*).

## **Intervenciones de asistencia emocional en desastres**

Las intervenciones de asistencia emocional en desastres forman un continuo de servicios que va desde la preparación hasta la recuperación del desastre.

### **Actividades de preparación**

Las actividades de preparación se enfocan en educar a comunidades, familias e individuos sobre la necesidad de prepararse para los desastres y generar resiliencia. Incrementar el nivel de preparación de un individuo o de una familia para un desastre, puede ayudarles a volver más pronto a un estado de normalidad predesastre. Las actividades de preparación pueden incluir:

- Programas escolares enfocados en preparación para los desastres.
- Eventos comunitarios enfocados en preparación para los desastres, tales como instalación de alarmas contra incendios y capacitaciones sobre resiliencia.
- Campañas de comunicación pública enfocadas en pasos específicos para la preparación, tales como listas para prepararse para huracanes o incendios forestales.

### **Generación de resiliencia comunitaria**

La resiliencia se define como la capacidad de un individuo o una comunidad para reaccionar positivamente ante las adversidades. (*Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #5*). Un aspecto importante de la fase de preparación es la generación de resiliencia emocional en las comunidades, familias e individuos, para que estén mejor preparados para afrontar desastres futuros. La capacitación orientada a comunidades es una herramienta para crear este tipo de resiliencia.

### **Actividades de evaluación**

Detectar necesidades emocionales durante la respuesta a un desastre puede ser difícil debido al contexto y a la intensidad del momento. La reacción emocional de la gente ante los desastres

es influenciada por varios factores, tales como el grado de exposición, la resiliencia individual y el entorno de recuperación. (*Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #1h*).

### ***Evaluación ambiental***

Los proveedores deben estar entrenados para evaluar continuamente el ambiente en el que van a servir. Esta evaluación debe estar enfocada primordialmente en la seguridad de los proveedores de asistencia emocional y la seguridad de los demás.

### ***Evaluación individual***

Para que la asistencia emocional en desastres sea eficaz es necesario un entrenamiento especializado (*Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #1*). El entrenamiento debe incluir instrucciones sobre cómo evaluar los siguientes tres factores, los cuales guiarán la estrategia con la que los proveedores de asistencia emocional brindarán apoyo:

- Respuestas y reacciones emocionales,
- Factores de riesgo del individuo, tales como el grado de exposición al desastre,
- Resiliencia individual.

Es importante tener en cuenta cada categoría de factores a la hora de identificar las necesidades de cuidado emocional de los individuos afectados por el desastre. La combinación de los tres factores le da al proveedor una visión más completa de las necesidades del individuo en cuanto a asistencia psicológica.

### **Actividades de apoyo psicosocial**

Puede ser beneficioso para todos los sobrevivientes y proveedores un apoyo que se enfoque en incrementar la resiliencia y las habilidades de afrontamiento. Las actividades de apoyo psicosocial incluyen la asistencia a sobrevivientes y otros socorristas para afrontar eficazmente el estrés relacionado con el desastre.

### ***Primeros auxilios psicológicos***

Todo entrenamiento debe incluir información sobre primeros auxilios psicológicos. Los primeros auxilios psicológicos brindan apoyo inmediato a individuos que experimentan estrés después del desastre, y promueven el uso de las habilidades adaptativas del individuo y su resiliencia. En 2006, la *National Child Traumatic Stress Network* y el *National Center for Post-Traumatic Stress Disorder* [Red Nacional de Estrés Traumático Infantil y Centro Nacional para el Trastorno de Estrés Postraumático] desarrollaron un entrenamiento para primeros auxilios psicológicos, el cual consiste en ocho acciones principales. Desde 2006, diversas organizaciones nacionales<sup>12</sup>, al igual que varias agencias estatales y locales de manejo de emergencias y salud mental, han desarrollado variantes del entrenamiento para primeros auxilios psicológicos.

---

<sup>12</sup> Entre estas organizaciones se encuentran la Fundación Internacional de Estrés por Incidentes Críticos, la Organización Nacional para la Asistencia a las Víctimas (NOVA), la Cruz Roja Americana, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Centro Johns Hopkins para la Preparación ante la Salud Pública.

Las acciones principales de los primeros auxilios psicológicos incluyen<sup>13</sup>:

- contacto y compromiso,
- seguridad y comodidad,
- estabilización,
- recolección de información: necesidades y preocupaciones actuales,
- asistencia práctica,
- conexión con apoyos sociales,
- información sobre afrontamiento,
- unión con servicios colaborativos.

### ***Psicoeducación individual***

Las reacciones al estrés debido a desastres son muy variadas. Una persona puede volverse extremadamente enfocada en tareas y puede parecer que lo afronta muy bien. Otra persona se puede volver desorientada o distraída.

La psicoeducación informa a individuos y familias acerca de las reacciones previsibles en situaciones de estrés, transición y pérdida, para poder empoderarlos, ayudarlos a afrontar la situación y crear resiliencia. Los folletos educativos pueden ser una herramienta útil a la hora de brindar psicoeducación a un individuo.

### **Actividades de intervención psicológica temprana**

Para algunos sobrevivientes y socorristas, los primeros auxilios psicológicos no son suficientes para aliviar su angustia o mitigar las consecuencias a largo plazo. Es posible que se necesiten intervenciones adicionales que se enfoquen en necesidades específicas de un sobreviviente o socorrista. Estas incluyen intervención en crisis, derivación o defensoría.

### ***Intervención en crisis***

La intervención en crisis es una intervención de tiempo limitado y direccionada a ayudar a los sobrevivientes y socorristas a resolver los problemas que se les presentan y a abordar el estrés, el trauma y los conflictos emocionales derivados de una catástrofe. Este método se implementa para ofrecer ayuda inmediata y de corto plazo a las personas que viven eventos que causan angustia o problemas emocionales, mentales, físicos y conductuales. Las técnicas de intervención en crisis ayudan a disminuir la alteración fisiológica, incrementan la claridad de la situación actual, mitigan el pensamiento disfuncional e introducen mecanismos de afrontamiento adaptativo.

La capacitación debe incluir información básica de la intervención en crisis y las medidas a tomar. La intervención en crisis usualmente:

- Es limitada (dos a tres contactos).
- Se enfoca en problemas de la vida cotidiana (reacciones inmediatas al desastre).
- Va orientada al aquí y el ahora (para mitigar el sufrimiento y permitir que los sobrevivientes vuelvan a tener estabilidad).

---

<sup>13</sup>National Center for Child Traumatic Stress Network y National Center for PTSD, *Guía Práctica de Primeros Auxilios Psicológicos* (2006).

- Implica un nivel alto de actividad por parte del proveedor de asistencia emocional (interactuar con el sobreviviente para identificar tareas que se pueden llevar a cabo inmediatamente).
- Recurre a tareas concretas como táctica principal de cambio de esfuerzos (el desarrollo de la tarea supone que los sobrevivientes alcancen un nuevo estado de estabilidad).
- Es más orientativo que algunos métodos de salud mental tradicionales.

### **Manejo del estrés postraumático**

Un modelo de intervención en crisis es el denominado Manejo del Estrés Postraumático (MEP), un programa de intervención en crisis amplio, integrado, sistemático y multicomponente. Se desarrolló para gestionar las experiencias traumáticas dentro de las organizaciones y las comunidades. El MEP es un «compilado de tácticas de intervención en crisis que están entrelazadas para: 1) mitigar el impacto de un evento traumático; 2) Facilitar procesos de recuperación en personas normales que estén teniendo reacciones normales ante eventos traumáticos; 3) restaurar las funciones adaptativas de individuos, grupos y organizaciones; e 4) detectar personas dentro de una organización o comunidad que podrían beneficiarse de servicios de apoyo adicional o de una derivación para evaluación futura y, posiblemente, tratamiento psicológico»<sup>14</sup>.

### **Derivaciones para servicios adicionales**

El siguiente paso en el continuo de las intervenciones de asistencia emocional en desastres es la derivación para servicios adicionales. Se debe derivar al sobreviviente a un recurso comunitario de salud mental disponible si sigue sufriendo un malestar significativo después de la intervención de crisis o podría beneficiarse de servicios de más largo plazo. La capacitación debe incluir información sobre cuándo derivar a los sobrevivientes, los recursos disponibles y los requisitos de la organización para realizar las derivaciones.

Por ejemplo, se deben hacer derivaciones para servicios como los siguientes:

- Una evaluación formal de salud mental.
- Asesoramiento o psicoterapia continuos.
- Medicación.
- Algo más que el apoyo breve proporcionado por los proveedores de asistencia emocional en desastres.
- Hospitalización inmediata.
- Servicios e grupos de apoyo comunitarios (por ejemplo: apoyo para el duelo o la pérdida, atención a los problemas que experimentan los niños).

### **Ayuda económica**

Algunas organizaciones ofrecen ayuda económica para gastos relacionados con la salud mental a causa de un desastre. Cada organización debe proporcionar capacitación y orientación que detalle las circunstancias, restricciones y procedimientos para obtener apoyo económico para cubrir los gastos de salud mental.

---

<sup>14</sup>*Critical Incident Stress Management* [Gestión del estrés en incidentes críticos], Jeffrey T. Mitchell, Ph.D., <http://www.lacombevictimsservices.com/files/7314/3742/7593/CISM.pdf>.

## **Defensoría**

La intercesión implica ayudar a los sobrevivientes y otros socorristas, facilitándoles el dar a conocer sus necesidades y acceder al apoyo que necesitan. La intercesión consiste en educar y empoderar a los sobrevivientes para que puedan acceder a los recursos y establecer vínculos importantes, especialmente a aquellas personas que, de otro modo, podrían evitar buscar ayuda. Es especialmente importante apoyar a los sobrevivientes de alto riesgo que pueden beneficiarse del acceso oportuno a los recursos y tratamientos de la comunidad.

La intercesión puede mejorar la recuperación al identificar las necesidades de los sobrevivientes y, cuando sea necesario, comunicar estas necesidades a los responsables de la toma de decisiones, supervisores o proveedores de atención, para que los sobrevivientes reciban servicios adecuados y culturalmente sensibles.

La capacitación debe abarcar las siguientes oportunidades potenciales de intercesión:

- Ayudar a las personas afectadas por desastres a comunicar sus necesidades a sus supervisores o proveedores de atención.
- Proporcionar servicios culturalmente idóneos.
- Reunir recursos para personas con necesidades funcionales y de acceso, incluidas las discapacidades.
- Proporcionar información sobre los programas y servicios de ayuda disponibles.
- Explicar y acompañar a las personas durante el proceso de solicitud de servicios.
- Facilitar el acceso oportuno a tratamientos comunitarios basados en la evidencia.

Las instituciones que se encargan de la gestión de casos de desastre pueden ser recursos valiosos para la intercesión en situaciones de desastre. Los proveedores de asistencia emocional en desastres deben conocer los diversos organismos que contemplan la defensa de los derechos como parte de sus servicios de respuesta y recuperación ante desastres.

## **Actividades de recuperación**

*Para que las comunidades se recuperen por completo y el desastre pase a formar parte de su historia, la asistencia emocional es esencial como parte de los servicios del programa. Los proveedores de asistencia emocional en desastres trabajan con los comités de recuperación estatales y locales para ofrecer servicios relacionados con el desastre, fomentar programas destinados a fortalecer la resiliencia de la comunidad y facilitar servicios de asesoramiento y apoyo a las personas necesitadas. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #6).*

La colaboración con las organizaciones asociadas es esencial durante la fase de recuperación. Los programas comunitarios preexistentes y de reciente creación son los principales proveedores de asistencia emocional durante la recuperación. Durante la recuperación, los servicios de asistencia emocional en desastres pueden incluir lo siguiente:

- Asesoramiento, grupos de apoyo y otros servicios de apoyo emocional.
- Actividades escolares, programas extraescolares.
- Eventos patrocinados por la comunidad.
- Campamentos para niños.
- Campañas de mensajes públicos centradas en el manejo de las reacciones emocionales difíciles después de un desastre.

Los cursos para desarrollar la resiliencia que se utilizan durante la fase de preparación también son valiosos durante la fase de recuperación, y deben orientarse a las necesidades de los participantes y su nivel de recuperación emocional. Las comunidades que han sufrido recientemente un desastre suelen estar interesadas y dispuestas a participar en cursos de capacitación para desarrollar la resiliencia.

Los proveedores de asistencia emocional en desastres también pueden ayudar a los líderes comunitarios durante la recuperación, desempeñando una función consultiva para ayudar a planificar los esfuerzos de recuperación y garantizar que la asistencia emocional se incorpore de manera adecuada.

Por último, los aniversarios de los desastres pueden provocar reacciones emocionales complejas y una mayor necesidad de apoyo emocional, incluso entre las personas y las comunidades que han vuelto a su nivel de funcionamiento anterior al desastre. En consecuencia, a menudo se recurre a los proveedores de asistencia emocional en casos de desastre para que apoyen a las comunidades antes y durante los aniversarios de los desastres. Las actividades de apoyo pueden realizarse a corto plazo, como en el primer o sexto mes después de un desastre, o a más largo plazo, como en los aniversarios de cinco o diez años.

## SECCIÓN TRES:

### Asistencia emocional en desastres para poblaciones diversas

*Como fundación de asistencia emocional en desastres, los proveedores de asistencia emocional respetan la diversidad de sus colegas del cuidado emocional y espiritual, y de las comunidades en las que sirven. Incluyendo, entre otras cosas, la raza, color, etnia, nacionalidad, estado de ciudadanía o migratorio, condición de veterano, creencias religiosas y espirituales, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, vocación, nivel socioeconómico, lengua o habilidades físicas o sensoriales diferentes. Los proveedores de asistencia emocional en desastres se esfuerzan por tener sensibilidad, conocimiento de las culturas, y por adaptar las estrategias de asistencia para abordar las diferencias culturales de los individuos y las comunidades a las que sirven. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #9).*

#### Introducción

Esta sección ofrece una visión general de las consideraciones relativas a la asistencia emocional en desastres para poblaciones diversas con mayor vulnerabilidad, que deben tenerse en cuenta a lo largo de todo el ciclo del desastre. Cada subsección incluye una descripción de la población presentada, los retos a los que se enfrenta esta población en una situación de desastre, las barreras que dificultan el acceso a la atención, las estrategias y recomendaciones para superar esos retos, y lo que significa proporcionar a este grupo una excelente asistencia emocional en casos de desastre.

Esta sección se centra especialmente en lo siguiente: consideraciones relacionadas con la edad, concretamente los niños y las personas mayores; necesidades funcionales o de acceso, y personas con discapacidad; y la cultura en un sentido amplio del término. No pretende ser una lista exhaustiva de poblaciones diversas, sino que proporciona un marco para considerar cómo se proporciona la asistencia emocional en desastres dentro de un espectro de necesidades peculiares. Algunos de los temas comunes de asistencia emocional que se tratarán en las subsecciones de todas las poblaciones (enumerados en el cuadro de ejemplo de la subsección sobre los niños) son la protección y la seguridad, la hospitalidad y el confort, la pertenencia y la conexión, la comprensión y la escucha, y el empoderamiento.

Algunas personas de los sectores de población diversa cuentan con cuidadores que las acompañarán en situaciones de desastre, como padres o tutores con hijos e hijos adultos o cónyuges con familiares mayores. Estos cuidadores tendrán sus propias necesidades y estrés adicional en una situación de desastre generalizado. Por ejemplo, después de un desastre, a menudo se produce un aumento de la violencia doméstica: «Mientras que la violencia doméstica se intensifica durante y después de un desastre, también lo hacen las barreras para acceder a los recursos, debido a la devastación a que se enfrenta la comunidad».<sup>15</sup> Los proveedores de AED deben mantener una estrecha comunicación con los cuidadores de las poblaciones vulnerables y estar atentos a las señales de alerta que puedan requerir una derivación para una intervención más directa.

---

<sup>15</sup> *Domestic Violence Advocacy: A Disaster Response* [Defensoría en violencia doméstica: una respuesta ante desastres] curriculum del *National Domestic Violence Hotline* [Línea Nacional de Prevención de Violencia Doméstica], 2014.

## **Asistencia emocional en desastres para niños y jóvenes**

*Los niños son especialmente vulnerables al impacto de los desastres en su salud mental y carecen de la experiencia, las habilidades y los recursos necesarios para satisfacer de forma independiente sus necesidades de salud mental y conductual. Los efectos sobre la salud mental y conductual son motivo de especial preocupación en los niños de todas las edades debido a la probabilidad de que se produzcan reacciones duraderas... Los efectos de los desastres sobre la salud mental suelen pasarse por alto en la gestión de desastres y, a menudo, no se tienen en cuenta hasta mucho después de que se haya producido el evento, cuando ya es demasiado tarde para influir en la respuesta óptima o en los esfuerzos de recuperación. (Informe de 2010 de la Comisión Nacional sobre Niños y Desastres al Presidente y al Congreso).*

Esta subsección contiene recomendaciones para el cuidado de niños y jóvenes de 0 a 17 años por parte de los proveedores de asistencia emocional en desastres (AED), que incluyen una amplia gama de personas con diferentes conocimientos, habilidades y atributos que interactúan con niños y jóvenes. Los proveedores de AED que tienen la responsabilidad principal de los niños durante un período de tiempo serán más eficaces en su trabajo si han recibido preparación y capacitación para atender las necesidades emocionales de los niños después de un desastre y apoyar su resiliencia, así como para identificar a los niños que requieren una asistencia más avanzada.

### **Lineamientos y recomendaciones**

#### ***Seguridad infantil***

La seguridad infantil incluye la seguridad física y emocional. Los proveedores de AED que trabajan con niños deben estar afiliados a una organización de intervención que se responsabilice de sus acciones, y se asegure de que estén capacitados y hayan sido sometidos a verificación de antecedentes de manera periódica. Es necesario establecer prácticas básicas de seguridad que lo abarquen todo, desde procedimientos seguros para comer y dormir (especialmente para bebés y niños pequeños), hasta que los jóvenes sientan que tienen adultos de confianza con quienes conectar mientras luchan con fuertes sentimientos y preocupaciones relacionadas con el desastre u otros traumas. Todos los niños necesitan una sensación de seguridad y protección en el caos que sigue a un desastre.

#### ***Menores no acompañados***

La preocupación por la seguridad adquiere una urgencia aún mayor cuando hay menores no acompañados, que padecen el estrés adicional de la separación de sus familias a raíz de un desastre. Cuando los menores no acompañados necesitan cuidados, es necesario contar con personal adicional y procesos de seguridad. Esto puede implicar personal de seguridad en un refugio, proveedores de AED que ofrezcan cuidados compasivos con coherencia y continuidad, tutela temporal o acogida en hogares de guarda.

Todos los organismos de gestión de desastres deben estar preparados y conocer los procesos existentes para la reunificación de los menores no acompañados con sus familias. Estos procesos protegen a los niños con sensibilidad y seguridad. Los recursos nacionales a disposición de los gestores de emergencias y las organizaciones miembros de la VOAD para planificar la respuesta a desastres incluyen el *National Center for Missing and Exploited Children* [Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados], que ayuda a las fuerzas del orden a reunificar a los niños con sus familias, y la Cruz Roja Estadounidense, que cuenta con procedimientos de reunificación para la asistencia masiva durante la respuesta a desastres.

## **Capacitación**

Para brindar la mejor asistencia posible a los niños y jóvenes en situaciones de respuesta y recuperación ante desastres, es necesario contar con una preparación y capacitación minuciosas. La capacitación requerida para los proveedores de AED debe contemplar lo siguiente:

- Comprender el impacto de los desastres en las familias y las comunidades.
- Saber qué esperar en un entorno de respuesta o recuperación ante desastres.
- Conocimientos básicos sobre el desarrollo infantil y cómo cambia cuando los niños experimentan traumas.
- Procedimientos básicos de salud y seguridad después de un desastre, a menudo en entornos menos que ideales.
- Crear un entorno acogedor y cómodo para todos los niños.
- Capacitación sobre cómo satisfacer las necesidades de los niños con discapacidades afectados por el desastre, incluyendo adaptaciones.
- Estrategias para fomentar la resiliencia en todos los niños.
- Oportunidades de expresión para los niños, con materiales apropiados y apoyo de adultos.
- Conciencia de las diferentes expectativas y necesidades culturales de las familias, incluyendo los mayores retos que se presentan cuando existen barreras lingüísticas.
- Ética al trabajar con niños y familias en un entorno de desastre.

## **Derivación**

Los adultos que trabajan con niños y jóvenes tras un desastre deben ser conscientes de los problemas de salud física, mental y conductual, así como de los signos de alerta que indican la necesidad de derivarlos a una asistencia más intensiva, incluida la asistencia durante un duelo. Se necesita el consentimiento para el tratamiento en el caso de intervenciones que no sean actividades típicas de juego y apoyo. Cuando se requiere la intervención para dar asistencia médica o de salud mental a menores no acompañados, el tutor temporal designado puede dar su consentimiento verbal o por escrito, o se puede solicitar la autorización de un tribunal. En el caso de todos los niños, los proveedores de AED deben saber cómo, cuándo y a dónde derivarlos, ya sea a través de los servicios comunitarios existentes o de los servicios especiales para casos de desastre.

## **Retos y estrategias de cuidado**

### **Retos**

Trabajar con niños y jóvenes tras un desastre plantea muchos retos. Los niños pequeños son especialmente vulnerables y no pueden cuidar de sí mismos. Los niños pueden tener dificultades para expresar sus necesidades y miedos de una manera que los adultos puedan entender fácilmente. Los jóvenes pueden sentir que pueden cuidar de sí mismos, pero al mismo tiempo sentir el estrés de que sus vidas están fuera de control, incluso más de lo que sentirían normalmente. Los papás/tutores/cuidadores suelen sentirse abrumados por el desastre y por la urgencia de satisfacer las necesidades básicas de su familia, por no hablar de las necesidades emocionales de sus hijos o de ellos mismos.

Las familias pueden encontrarse en una situación en la que sienten que no se les comprende debido a diferencias culturales o de otro tipo. En las familias multilingües, incluidas aquellas cuyo idioma principal es el lenguaje de señas americano, los niños suelen ser los traductores, lo que añade estrés y complejidad a una situación ya de por sí difícil. En las familias en las que los niños tienen un solo progenitor, un abuelo u otro tutor que los cría, padres del mismo sexo, familias reconstituidas, familias de acogida, menores fugados o un miembro de la familia con limitaciones motrices o de accesibilidad (incluidas las discapacidades), puede haber una sensación de mayor vulnerabilidad, que requiere sensibilidad y una visión amplia de las familias o los sistemas de apoyo para los niños.

Dadas las vulnerabilidades particulares y las necesidades momentáneas de los niños y las familias tras un desastre, el trabajo puede resultar intenso y suponer un reto incluso para los proveedores de AED más preparados y experimentados. Es necesario prestar especial asistencia al autocuidado y al cuidado del resto del equipo.

Los numerosos retos que plantea el trabajo con niños y familias, así como las consideraciones éticas, hacen que sea aún más importante que los proveedores de AED cuenten con una formación y preparación apropiadas, incluyendo la asistencia y el apoyo emocional. Así, los proveedores de AED podrán responder de manera más eficaz y, sobre todo, no causar más daño a quienes ya están sufriendo el trauma del desastre.

### ***Estrategias de cuidado***

El siguiente cuadro se incluye como ejemplo de cómo se podrían organizar las estrategias de asistencias para su uso en un entorno de capacitación o como recurso comunitario para la asistencia emocional en desastres para poblaciones diversas.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Este cuadro se ha adaptado a partir de un cuadro de asistencia emocional y espiritual elaborado por un grupo de trabajo sobre Niños y Desastres de *Church World Service (CWS)* en 2015, en consulta con: Miembros del Grupo Asesor de Desarrollo y Asistencia Humanitaria (*DHA*) de *CWS – UMCOR, PDA, American Baptist Churches USA, BDM/CDS, IOCC, Iglesia Cristiana (DOC), ELCA, UCC, World Renew*, personal de *CWS*, y las consultoras *Mary Gaudreau Hughes* (Conferencia de Iglesias de Oklahoma) y la Dra. Karen-Marie Yust (Seminario Presbiteriano Union).

**Tabla 6. Asistencia emocional en desastres para niños y jóvenes**

<b>Temas de cuidado emocional</b>	<b>Necesidades infantiles</b>	<b>Apoyo por parte del adulto</b>
<b>Protección y seguridad</b>	Sentirse seguro y protegido durante tiempos de vulnerabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitados y responsables. Tener una actitud y presencia cariñosa y amigable en todo momento.</li> <li>• Guiar a los niños a lo largo de sus rutinas diarias de una manera cariñosa e interactiva.</li> <li>• Apoyar a los niños para que coman y duerman de forma segura, especialmente a los bebés y niños pequeños, por ejemplo:</li> <li>• Estar presente con los niños pequeños mientras comen para evitar riesgos de asfixia.</li> <li>• Acostar a los bebés boca arriba para dormir, y reducir así los casos de muerte súbita infantil.</li> <li>• Tranquilizarles de forma realista, por ejemplo, cuando los niños oigan un ruido fuerte: "Es el aire acondicionado que se está encendiendo. Ahora estás a salvo y haremos todo lo posible para que sigas estándolo".</li> <li>• Acercarse a los niños mayores y a los jóvenes de una manera segura y amistosa, para que sepan a quién acudir en busca de apoyo. Ellos son capaces de percibir que hay adultos que se preocupan por ellos, y que están ahí para protegerlos y mantenerlos a salvo.</li> <li>• Estar atento a las señales de alerta que indiquen que puede ser necesario un cuidado más intensivo de la salud física, mental y conductual, así como adónde derivarlos y cómo hacerlo.</li> </ul>
<b>Hospitalidad y comodidad</b>	Sentirse bienvenido y cómodo, tanto emocional como físicamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir a todos los niños con una actitud compasiva, tranquila y firme.</li> <li>• Invitar a los niños a participar, pero nunca obligarlos.</li> <li>• Proporcionar espacios, materiales y actividades accesibles para los niños con discapacidades.</li> <li>• Proporcionar a los jóvenes un espacio y materiales que les resulten interesantes y atractivos. Ser amable y acogedor, al tiempo que les da libertad para que elijan su nivel de participación.</li> <li>• Animar con delicadeza a los niños mayores y a los jóvenes que puedan aislarse en la tecnología (celulares, videojuegos, televisión, etc.) a interactuar con sus compañeros y con los adultos.</li> </ul>

<p><b>Pertenencia y conexión</b></p>	<p>Sentirse parte integral de un grupo o comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los sentimientos intensos de los niños y escucharlos con empatía.</li> <li>• Apoyar a todos los niños mientras juegan con sus compañeros y otros adultos.</li> <li>• Permitir a los niños disponer de espacio y ofrecerles la presencia comprensiva de un adulto mientras comienzan a procesar su experiencia y su dolor, especialmente en caso de pérdida de un familiar, una mascota u otros seres queridos.</li> <li>• Ofrecer a los niños mayores y a los jóvenes oportunidades para estar solos o pasar tiempo a solas con un adulto comprensivo o un compañero. Estar atento a la manera en que se relacionan con los demás en ese entorno.</li> </ul>
<p><b>Entender y escuchar</b></p>	<p>Compartir sentimientos profundos, así como aprender sobre el desastre al nivel que ellos soliciten o necesiten saber, y que sea apropiado para su situación familiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguir el ejemplo de los niños mientras intentan dar sentido a sus experiencias a través de juegos imaginativos e historias.</li> <li>• Proporcionar información de manera sencilla y sincera, siendo sensible a la situación familiar cuando los niños pregunten o busquen información sobre el suceso.</li> <li>• Escuchar con empatía y sin juzgar, prestando especial atención a la capacidad del niño para recuperarse.</li> <li>• Ofrecer oportunidades para escuchar sin entrometerte a los niños mayores y jóvenes que puedan sentirse retraídos, por ejemplo, sentándose con ellos mientras juegan o aprenden algo juntos.</li> </ul>
<p><b>Creatividad y Empoderamiento</b></p>	<p>Sentir que sus talentos únicos son reconocidos, apreciados y alentados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a cada niño con compasión y ánimo.</li> <li>• Observar y responder tanto a las expresiones verbales como no verbales.</li> <li>• Proporcionar un espacio seguro y abundantes materiales de juego abiertos para explorar creativamente.</li> <li>• Empoderar a los niños y jóvenes para que utilicen sus talentos únicos con el fin de adquirir un sentido de control interno y ayudar a los demás.</li> <li>• Proporcionar una variedad de materiales creativos para los niños mayores y los jóvenes que requieran habilidades complejas, y algunos que requieran movimientos musculares amplios, como la creación de esculturas gigantes o murales.</li> </ul>

<p><b>Gratitud y amabilidad</b></p>	<p>Saber que estás agradecido por su presencia y que seguirás trabajando para satisfacer sus necesidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las necesidades de los niños a medida que surjan. Abogar por las necesidades no satisfechas.</li> <li>• Expresar gratitud por y con los niños y sus familias.</li> <li>• Reconocer y señalar cuando vea que los niños son amables entre sí. Ser una presencia amable y bien intencionada mientras pasa tiempo con los niños.</li> <li>• Brindar oportunidades para que los niños mayores y los jóvenes expresen cuáles son sus necesidades y planear ser proactivo para satisfacer algunas de esas necesidades. Apoyarlos mientras dan pasos para satisfacer sus propias necesidades, así como las de su familia y otras personas.</li> </ul>
<p><b>Esperanza y resiliencia</b></p>	<p>Tener la sensación de un futuro mejor en el que puedan experimentar alegría y asombro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguir el ejemplo del niño en sus expresiones de alegría, deleite y risa.</li> <li>• Reconocer la esperanza en las experiencias e historias de los niños.</li> <li>• Reconocer los momentos de misterio y asombro en los juegos de los niños.</li> <li>• Animar a los niños a ayudar a los demás cuando sea apropiado, al tiempo que se les proporciona materiales y actividades que fomenten la autosuficiencia y la independencia.</li> <li>• Animar a los jóvenes a participar en funciones auténticas y útiles relacionadas con el desastre y la respuesta a él, así como con la resiliencia de la comunidad.</li> <li>• Conectar a los niños y jóvenes, cuando sea posible, con un adulto, o cuidador comprensivo, de una red existente, para así continuar el camino hacia la resiliencia a lo largo del tiempo.</li> </ul>

## Asistencia emocional en desastres para adultos mayores

*No todos los adultos mayores son más vulnerables que los jóvenes a los efectos negativos de un desastre. En muchos casos, los adultos mayores tienen la experiencia de vida, la sabiduría y la resiliencia mental necesarias para sobrevivir, ayudar a otros y tranquilizar a las personas que están asustadas o deprimidas por los acontecimientos... No obstante, muchos adultos mayores que son frágiles o tienen [discapacidades] necesitan ayuda para sobrevivir y recuperarse de un desastre... Las pérdidas acumuladas a lo largo de la vida, como la muerte de familiares y amigos, el deterioro de las capacidades físicas, la pérdida de posiciones destacadas en el lugar de trabajo y en la comunidad, y la reducción de los ingresos, pueden hacer que las personas mayores sean más vulnerables al trauma durante un desastre. (Departamento de Asuntos de Veteranos, Programa de Envejecimiento Saludable de los CDC, Objetivo de planificación para desastres de los CDC: Proteger a los adultos mayores vulnerables)<sup>17</sup>.*

<sup>17</sup> [https://www.cdc.gov/aging/pdf/disaster\\_planning\\_goal.pdf](https://www.cdc.gov/aging/pdf/disaster_planning_goal.pdf) consultado el 27/7/18.

Los proveedores de asistencia emocional en desastres (AED) para adultos mayores son una amplia gama de personas con diferentes conocimientos, habilidades y atributos. Ellos interactúan con los adultos mayores durante las etapas de preparación, respuesta y recuperación ante desastres. Los proveedores de AED que tienen la responsabilidad principal de atender a los adultos mayores serán más eficaces en su trabajo si han recibido preparación y capacitación para atender las necesidades emocionales de esta población vulnerable, así como la capacidad de identificar a quienes requieren una asistencia más avanzada.

Los proveedores de AED también deben estar atentos a las necesidades de los cuidadores de personas mayores. Las personas mayores pueden estar acompañadas o no por su cónyuge, un hijo adulto u otro cuidador, incluidos amigos, vecinos o empleados de organizaciones. Cuando hay cuidadores acompañando a las personas mayores, es importante que los proveedores de AED sean conscientes del aumento de la vulnerabilidad y el estrés que también pueden estar experimentando los cuidadores. Los proveedores de AED pueden ofrecer apoyo, buena comunicación y recursos educativos sobre cómo ayudar a sus seres queridos a lo largo del ciclo del desastre.

## **Lineamientos y recomendaciones**

### ***Bienestar emocional durante la preparación***

Las medidas de preparación para casos de desastre son en sí mismas empoderadoras y favorecen el bienestar emocional de los adultos mayores. Las medidas típicas de preparación incluyen el disponer un kit de suministros de emergencia, crear un plan de emergencia y mantenerse informado sobre las posibles amenazas.

Los materiales de preparación para casos de desastre destinados a las personas mayores suelen centrarse en la autosuficiencia. Las medidas de preparación para casos de desastre son habilitadoras. Los proveedores de AED pueden ofrecer apoyo a las personas mayores y a sus cuidadores durante la fase de preparación, para ayudar a mitigar los efectos emocionales adversos de los desastres.

Muchos adultos mayores, en particular aquellos que necesitan ayuda para realizar las actividades de la vida diaria (comer, bañarse, ir al baño, vestirse, desplazarse), comprenden que necesitarán ayuda durante la evacuación en caso de desastre. Es posible que sean o no plenamente conscientes de cómo su movilidad física reducida, su disminuida percepción sensorial, su vulnerabilidad emocional o los efectos de sus enfermedades crónicas pueden dificultar su capacidad de adaptación durante los desastres. Los proveedores de AED pueden ayudar a concientizar a las propias personas, así como a las familias y cuidadores de los adultos mayores que necesitan asistencia, entablando conversaciones y proporcionando recursos educativos sobre la necesidad de planificar con antelación la evacuación y otras posibles necesidades relacionadas con los desastres.

### ***Bienestar emocional durante la respuesta y la recuperación***

Las personas mayores, especialmente aquellas con discapacidades, pueden ser más vulnerables que la población general en términos de seguridad física, movilidad y bienestar emocional. Este mayor riesgo es particularmente relevante para las personas mayores que necesitan asistencia y aquellas que han sufrido pérdidas recientes. Si bien estas directrices se

centran en la asistencia emocional en desastres, es importante que los cuidadores y los socorristas comprendan cómo la agilidad física y el bienestar emocional se superponen, en términos de la sensación de seguridad de las personas mayores, a lo largo del ciclo del desastre. Aunque los desastres suelen ser emocionalmente abrumadores para todos, las personas mayores pueden ser especialmente sensibles al hacinamiento, el ruido, la falta de alojamiento y la falta de privacidad en los refugios de asistencia masiva.

### **Capacitación**

Brindar la mejor atención posible a las personas mayores en situaciones de respuesta y recuperación ante desastres requiere preparación, capacitación y verificación de antecedentes. La capacitación requerida debe incluir lo siguiente:

- Comprender el impacto emocional que los desastres tienen en los adultos mayores, sus sistemas de apoyo y sus comunidades.
- Saber qué esperar en una situación de respuesta o recuperación ante un desastre y cuáles son las barreras que impiden a las personas mayores acceder a los servicios necesarios.
- Desarrollo humano básico y cómo el trauma afecta al desarrollo a lo largo del ciclo de vida.
- Procedimientos básicos de sanidad y seguridad tras un desastre, a menudo en un entorno menos que ideal.
- Crear un entorno acogedor y cómodo para todos los adultos mayores.
- Estrategias para apoyar y fortalecer la resiliencia en las personas mayores.
- Capacitación sobre la manera de satisfacer las necesidades de los adultos mayores que tienen discapacidades agravadas por un desastre, incluyendo adaptaciones.
- Oportunidades para que las personas mayores se sientan empoderadas y puedan expresar adecuadamente su experiencia y sus sentimientos al respecto.
- Conciencia de las diferentes expectativas y necesidades culturales de las familias, incluyendo los mayores retos que se presentan cuando existen barreras lingüísticas.
- Ética al trabajar con personas mayores y familias en un contexto de desastre.
- Cómo apoyar las necesidades peculiares de los cuidadores de adultos mayores.
- Saber cuándo derivar a alguien a un servicio de asistencia emocional o de salud mental más intensivo, incluyendo las preocupaciones relacionadas con la asistencia que presta el cuidador.
- Estrategias para mejorar el bienestar emocional y el apoyo social de los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre.

### **Derivaciones**

Las reacciones típicas de los adultos mayores tras un desastre pueden incluir algunas de las siguientes: tristeza, ansiedad, irritabilidad, confusión, desorientación, problemas de memoria y dificultad para tomar decisiones. Los proveedores AED que trabajan con adultos mayores tras un desastre deben ser conscientes de los problemas de salud mental y conductual y de las señales de alerta que indican la necesidad de derivarlos a una asistencia más intensiva, incluida la asistencia durante un duelo y el manejo de reacciones complejas de duelo.

## **Retos y estrategias de cuidado**

### ***Retos***

Algunos de los retos que plantea la asistencia emocional a personas mayores en situaciones de desastre pueden ser los siguientes:

- Algunas personas mayores pueden no ser tan independientes como les gustaría, especialmente tras el caos que provoca un desastre. Fomentar la independencia en la medida de lo posible minimizará el impacto emocional en el individuo.
- Las personas que desarrollan una discapacidad de forma gradual con el paso del tiempo pueden no reconocer el alcance de su discapacidad y mostrarse reacias o ansiosas a la hora de aceptar cualquier tipo de ayuda, incluida la asistencia emocional en desastres.
- La demencia puede provocar una evaluación poco realista de su situación. Algunas personas mayores pueden ser más vulnerables de lo que creen.
- A veces, la reacción emocional de las personas mayores, como la confusión, puede deberse a medicamentos o problemas médicos, y no necesariamente al desastre. Es posible recurrir a los servicios de salud y al personal médico para atender las necesidades emocionales de los adultos mayores mediante la colaboración y la consulta.
- Las experiencias recientes de aflicción o las experiencias de aflicción y pérdida combinadas con experiencias traumáticas pueden hacer que las reacciones emocionales ante el desastre sean aún más intensas.
- Las personas mayores pueden carecer de acceso a la asistencia emocional en desastres, por ejemplo, por falta de transporte, incapacidad para solicitarla o falta de fuerza física y movilidad para acudir a la asistencia que necesitan, especialmente si viven solas.
- Las personas mayores pueden o no tener un cuidador con ellas en una situación de desastre, incluso si normalmente lo tuviesen. En cualquier caso, pueden presentarse retos únicos. Si hay cuidadores presentes, es posible que no estén de acuerdo con los principios básicos de la asistencia emocional en desastres o con estrategias específicas, lo que podría causar confusión a la persona mayor, especialmente si se trata de un familiar.
- Si es necesario mudarse tras la pérdida de la vivienda o de la capacidad para cuidar de sí mismo, también puede producirse una pérdida de los sistemas de apoyo conocidos, incluidas las redes sociales, lo que podría afectar en gran medida al bienestar emocional de estas personas mayores.
- Las consideraciones culturales son importantes en el cuidado de las personas mayores. Muchas culturas honran y veneran a sus mayores de una manera que no es habitual en la cultura dominante de los Estados Unidos. Los proveedores de AED deben ser conscientes y respetuosos de las diferencias culturales.

### ***Estrategias de cuidado***

Las estrategias implementadas por los proveedores de AED que pueden ser útiles para los adultos mayores incluyen:

- Mostrar hospitalidad y dar la bienvenida.
- Preguntar cuáles son sus necesidades o determinarlas a través de la observación y la conversación, lo que puede abarcar una amplia gama de apoyos, tales como medidas de seguridad o confort, asistencia en caso de confusión, amistad o asistencia en caso de duelo.
- Escuchar con atención y comprensión mientras comparten sus experiencias y sentimientos sobre el desastre u otras pérdidas.
- Hablar abiertamente y sin juzgar sobre los episodios de llanto desencadenados por una pérdida.

- Apoyar las técnicas de autocuidado, como comer bien, dormir bien, hacer actividad física, llevar un diario, y técnicas de relajación y calma.
- Animarlos a ponerse en contacto con familiares y amigos en la medida de lo posible, y a ampliar su red de apoyo, lo que podría incluir: conectarse con recursos comunitarios, comunidades religiosas, grupos de apoyo y otros apoyos informales o naturales.
- Si hay cuidadores de adultos mayores, incluirlos en las comunicaciones según corresponda, ofrecerles un respiro si es posible, aprender de ellos, ofrecerles recursos educativos, y coordinar con ellos la asistencia.
- Animar a los adultos mayores a que pospongan las decisiones importantes hasta que se sientan más estables, en la medida de lo posible.
- Empoderarlos para que contribuyan, en la medida de sus posibilidades, a su propia recuperación y a las labores de socorro en caso de desastre, reconociendo que pueden tener una amplia experiencia en el manejo de crisis pasadas y un repertorio de respuestas y estrategias de adaptación.

## **Asistencia emocional en casos de desastre para personas con necesidades funcionales y de accesibilidad, incluidas las discapacidades**

*El enfoque promovido por la ODIC (Oficina de Integración y Coordinación de la Discapacidad de la FEMA) para asistir a las personas que tienen discapacidad, antes, durante y después de un desastre, parte de la perspectiva de que la autonomía y la independencia de los sobrevivientes con discapacidad deben reconocerse en todo momento. Creemos que las personas con discapacidad son las que mejor saben lo que necesitan a lo largo del proceso de recuperación del desastre, y que deben respetarse los deseos de los sobrevivientes<sup>18</sup>.*

Las necesidades funcionales y de acceso se refieren a las necesidades de una amplia gama de personas, incluyendo, entre otras, a aquellas con discapacidades, con dominio limitado del inglés, adultos mayores, niños y personas con bajos ingresos. Con el fin de crear conciencia entre los proveedores de AED sobre la importancia de los servicios incluyentes, esta subsección del documento se centra en abordar algunos de los retos a los que pueden enfrentarse en una situación de desastre las personas que tienen discapacidades.

Es importante reconocer que las personas con discapacidades forman parte de todos los grupos demográficos. Las definiciones de los criterios de inclusión de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (1990) abarcan tanto las afecciones médicas mentales como las físicas<sup>19</sup>. No es necesario que una afección sea grave o permanente para que sea considerada como discapacidad. Una afección puede ser fácilmente reconocible o no. Muchas personas con discapacidades funcionan de manera independiente, pero aun así pueden tener limitaciones significativas que requieran adaptaciones adicionales. Los proveedores de AED deben ser conscientes de que, en situaciones de desastre, puede haber personas con

<sup>18</sup> Linda Mastandrea, directora de ODIC de FEMA, comunicación por correo electrónico con el grupo de redacción de las directrices de la AED, 15/2/19

<sup>19</sup> Las normas de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo proporcionan una lista de condiciones que deben considerarse discapacidades: sordera, ceguera, discapacidades intelectuales [y del desarrollo], pérdida parcial o total de extremidades o discapacidades motrices que requieran el uso de una silla de ruedas, autismo, cáncer, parálisis cerebral, diabetes, epilepsia, infección por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), esclerosis múltiple, distrofia muscular, trastorno depresivo mayor, trastorno bipolar, trastorno por estrés postraumático, trastorno obsesivo compulsivo y esquizofrenia. [www.eeoc.gov](http://www.eeoc.gov), consultado en diciembre de 2018.

discapacidades temporales como consecuencia del desastre; por ejemplo, una persona con una pierna rota que utiliza muletas, o alguien con una prótesis de cadera cuya rehabilitación se ha visto interrumpida. El embarazo es otra condición física temporal que puede requerir un acceso a servicios adicionales.

## **Lineamientos y recomendaciones**

### ***Seguridad física y emocional***

Los sobrevivientes con necesidades funcionales y de accesibilidad (incluidas las discapacidades) no solicitan más apoyo del que esperaría cualquier ciudadano; sin embargo, es posible que quienes prestan servicios, incluidos los proveedores de la AED, deban encontrar diferentes formas de satisfacer esas necesidades para que los sobrevivientes puedan beneficiarse del apoyo disponible. Por ejemplo, navegar por los recursos y sistemas de recuperación puede resultar difícil para una persona ciega o con baja visión cuando no son accesibles mediante tecnología de asistencia. Además, aunque la ley exige que los edificios sean accesibles, los problemas de movilidad pueden impedir que una persona acceda a todas las opciones de recuperación del desastre. Se sabe que las personas con discapacidades y las personas mayores (que a menudo también tienen necesidades funcionales y de acceso o discapacidades) son más propensas a morir durante o después de un desastre, o a tener una recuperación más complicada<sup>20</sup>. Estos sectores de población pueden sentirse más vulnerables emocionalmente y tener miedo de perder su independencia.

### ***Capacitación***

Proporcionar la mejor atención a todos los sobrevivientes durante la respuesta y recuperación ante desastres requiere preparación, capacitación y verificación de antecedentes. La capacitación necesaria para trabajar con sobrevivientes que tienen necesidades funcionales y de accesibilidad (incluidas las discapacidades) debe abarcar lo siguiente:

- Principio de independencia y autonomía en el apoyo a las personas con discapacidad.
- Comprensión del impacto de los desastres en todas las familias y comunidades.
- Saber qué esperar en situaciones de respuesta o recuperación ante desastres.
- Legislación sobre derechos civiles, tipos de necesidades de apoyo y adaptaciones.
- Procedimientos básicos de sanidad y seguridad tras un desastre, a menudo en un entorno menos que ideal.
- Habilidades de escucha activa, incluida la comunicación verbal y no verbal.
- Estrategias para apoyar y fortalecer la resiliencia, incluyendo la conciencia de que las circunstancias de una discapacidad crónica pueden haber dado lugar a una gran capacidad de resiliencia antes del desastre.
- Conocimiento de los sistemas de apoyo comunitarios y naturales.
- Retos y estrategias de cuidado.
- Ética en el trabajo con personas con discapacidad.
- Saber cuándo derivar a una persona para que reciba asistencia emocional más intensiva o servicios de salud mental.
- Practicar la aplicación de los conocimientos a situaciones de desastre realistas.

---

<sup>20</sup> Preparación para desastres y necesidades relacionadas con enfermedades crónicas de los adultos mayores. Aldrich, N., Benson, W. Prevención de enfermedades crónicas *CDC*, 2008. Obtenido de [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2248](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2248)

## **Retos y estrategias de cuidado**

### ***Retos***

Algunos de los retos a la hora de proporcionar asistencia emocional en desastres a personas que tienen discapacidad o necesidades funcionales y de accesibilidad pueden ser los siguientes:

- Es posible que algunos sobrevivientes no puedan ser tan independientes como les gustaría, especialmente tras el caos de un desastre. Fomentar la independencia en la medida de lo posible minimizará el impacto emocional en el individuo.
- Las personas que desarrollan una discapacidad de forma gradual con el paso del tiempo pueden no reconocer el alcance de su discapacidad y mostrarse reacias o ansiosas a la hora de aceptar cualquier tipo de ayuda, incluida la asistencia emocional durante un desastre.
- A veces, la reacción emocional de las personas con necesidades de apoyo funcional relacionadas con la salud, como la confusión, puede deberse a medicamentos o problemas médicos, y no necesariamente al desastre. Es posible recurrir a los servicios de salud y al personal médico para atender las necesidades emocionales mediante la colaboración y la consulta.
- Las experiencias recientes de aflicción o la combinación de experiencias de aflicción y pérdida con otras experiencias traumáticas pueden hacer que las reacciones emocionales ante el desastre sean aún más intensas.
- Las personas que tienen discapacidades o limitaciones motrices pueden carecer de acceso a la asistencia emocional en desastres. Ello debido, por ejemplo, a la falta de transporte, la imposibilidad de solicitarla o la falta de fuerza física y movilidad para acudir a la asistencia que necesitan, especialmente si viven solas.

Cuando es necesario mudarse tras la pérdida de la vivienda o de la capacidad para cuidar de sí mismo, también puede producirse una pérdida de los sistemas de apoyo y las redes sociales conocidos, lo que podría afectar en gran medida al bienestar emocional de una persona con discapacidad. El apoyo natural de la familia, los amigos, los grupos comunitarios y la comunidad religiosa puede ayudar a mitigar los sentimientos de aislamiento y promover la resiliencia.

### ***Estrategias de cuidado***

Las siguientes son estrategias comunes para apoyar a las personas que tienen necesidades funcionales y de accesibilidad:

- Es fundamental respetar la independencia y la autonomía de las personas con discapacidad o necesidades funcionales y de accesibilidad. Pregunte si desean ayuda antes de ofrecerla. Por ejemplo, si la persona se ha caído, pida su consentimiento antes de intentar ayudarla a levantarse.
- Deje que el sobreviviente dirija su recuperación. Los proveedores de AED pueden estar en condiciones de discutir con el sobreviviente si necesita adaptaciones para participar o beneficiarse de los servicios y luego ayudar a abogar por esas adaptaciones, como intérpretes de lenguaje de señas o materiales en formatos alternativos.
- Escuchar activamente mientras comparten su experiencia y sus sentimientos sobre el desastre u otras pérdidas.
- Fomentar las técnicas de autocuidado, como comer bien, dormir bien, hacer actividad física, llevar un diario y técnicas de relajación y calma.

- Animarlos a ponerse en contacto con familiares y amigos en la medida de lo posible, y facilitarles la ampliación de su red de apoyo, lo que podría incluir la conexión con recursos comunitarios, comunidades religiosas y grupos de apoyo.
- Empoderarlos para que contribuyan, en la medida de sus posibilidades, a su propia recuperación y a las labores de socorro, reconociendo que podrían tener una amplia experiencia en el manejo de crisis pasadas con un repertorio de respuestas y estrategias de adaptación.
- Reconocer sus prejuicios personales a la hora de suponer lo que una persona puede necesitar basándose en lo que está a la vista (por ejemplo, si es ciega o utiliza una silla de ruedas), recordando que las discapacidades pueden estar ocultas.
- Mostrar hospitalidad y acogida como lo haría con cualquier persona afectada por un desastre.
- Preguntar por los asistentes de cuidado personal (ACP) u otras personas que puedan ayudar habitualmente al sobreviviente. No es raro que los ACP se separen del sobreviviente durante las evacuaciones o se pierdan después de eventos catastróficos. Estos cuidadores pueden ser cruciales para ayudar a manejar las actividades de la vida cotidiana y mantener la independencia. Una vez más, deje que el sobreviviente tome la iniciativa y le haga saber qué le sería útil.

## **Asistencia emocional en desastres para grupos culturales diversos**

Es fundamental que las organizaciones miembros de VOAD integren conciencia, sensibilidad y competencia culturales en toda la estructura y los servicios de la organización. En esta subsección se incluyen recomendaciones para proporcionar asistencia emocional en desastres (AED) a personas, familias y comunidades culturalmente diversas, a lo largo de todo el ciclo del desastre.

Aunque la cultura tiene diferentes significados y puede que no haya consenso en diversas disciplinas sobre lo que constituye exactamente la cultura, para los fines de esta sección utilizamos el concepto de cultura como un término amplio que expresa la existencia de muchas culturas y subculturas dentro de una sociedad. La diversidad cultural puede incluir, entre otros, la raza, el color, la etnia, el origen, la condición de inmigrante o ciudadano, el nivel socioeconómico, la condición de veterano, las creencias religiosas y espirituales, el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, la edad o las diferentes capacidades físicas y sensoriales.

En su publicación de 2003, *Desarrollo de la competencia cultural en los programas de salud mental para casos de desastre: principios rectores y recomendaciones*, el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los Estados Unidos detalla las características que distinguen a las diversas culturas:

*La cultura influye en muchos aspectos de nuestras vidas, desde la forma en que nos comunicamos y celebramos hasta la manera en que percibimos el mundo que nos rodea. La cultura implica costumbres, valores, normas sociales de comportamiento, rituales y tradiciones, así como percepciones de la naturaleza humana y los fenómenos naturales. Los elementos de la cultura se aprenden de los demás y pueden transmitirse de generación en generación.*

La gran mayoría de las personas forman parte de una subcultura única —y probablemente de muchas subculturas únicas, no solo de una— y, al mismo tiempo, comparten características de una o varias culturas dominantes.

Por lo tanto, nuestra comprensión de cómo la diversidad cultural influye en la preparación, la respuesta y la recuperación ante desastres es un proceso tanto interno como externo: los proveedores de asistencia emocional en casos de desastre aprenden continuamente y tratan de comprender otras culturas a las que no pertenecen, al tiempo que se involucran en un proceso de autoexamen y toma de conciencia sobre cómo su propia diversidad cultural afecta también a sus experiencias.

Las siguientes directrices y recomendaciones utilizan el concepto de competencia cultural como base para las organizaciones miembros de VOAD a la hora de abordar la diversidad cultural durante la asistencia emocional en desastres. Su intención es ser generales, pero siguen siendo limitadas dada la inmensidad de la diversidad cultural. En otras palabras, existen innumerables culturas únicas en los Estados Unidos y en el extranjero, donde suelen encontrarse y desplegarse las organizaciones miembros de VOAD, cada una con sus propias consideraciones importantes a la hora de proporcionar asistencia emocional en casos de desastre, que no pueden abordarse aquí en su totalidad.

Por lo tanto, las organizaciones miembros de VOAD pueden utilizar estas directrices generales al desarrollar o actualizar las normas, cursos de capacitación y prácticas existentes para la asistencia emocional en casos de desastre, al tiempo que las adaptan y amplían para aplicarlas a poblaciones específicas a las que puedan estar prestando servicio como parte de la misión de su organización.

## **Lineamientos y recomendaciones**

### ***Competencia cultural***

La competencia cultural es la práctica de esforzarse por adquirir conciencia y comprensión de los diversos atributos de las diferentes culturas que mejorarían la capacidad de las organizaciones, agencias, instituciones y proveedores individuales para atender de manera más eficaz a una persona, familia o comunidad.

El desarrollo de la competencia cultural es un proceso fluido y de largo plazo que, en el contexto de la AED, también se ve influenciado por la naturaleza impredecible de los desastres y las diferentes formas en que estos afectan a las diversas personas, familias y comunidades. Si bien los proveedores de asistencia emocional en desastres pueden llegar a adquirir competencia cultural, la capacitación y el apoyo en esta área nunca deben considerarse completos: siempre hay formas cambiantes en que las personas de diversas culturas se expresan, lo que requiere un aprendizaje constante y el desarrollo de enfoques nuevos sobre la asistencia, o la adaptación de los existentes.

Más allá de informar sobre la capacitación y la prestación de servicios esenciales, la competencia cultural debe también integrarse en otros aspectos del ámbito y la estructura organizativos de los proveedores de asistencia emocional en desastres. Algunos de esos aspectos son los siguientes:

- Políticas y procedimientos desarrollados en relación con la asistencia emocional en desastres, desde la contratación y la supervisión hasta los programas que abordan el bienestar del personal
- Defensoría de los activos, necesidades, preocupaciones, retos, etc. de las poblaciones culturalmente diversas, dentro del contexto más amplio de la preparación, la respuesta y la recuperación ante desastres

- Participación y contacto de la comunidad con personas y organizaciones culturalmente diversas, a lo largo de todo el ciclo del desastre.

Estos y otros elementos se describen con más detalle en la siguiente tabla. <sup>21</sup>

**Tabla 7. Principios rectores para la competencia cultural en la asistencia emocional en casos de desastre**

<sup>21</sup> Tabla basada en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Desarrollo de la competencia cultural en los programas de salud mental en casos de desastre: Principios rectores y recomendaciones (2003) y adaptada para las organizaciones miembros de la VOAD Nacional que ofrecen asistencia emocional en casos de desastre en una amplia variedad de entornos y a lo largo de todo el ciclo del desastre.

<b>Principios rectores para la competencia cultural</b>	<b>Aplicados al cuidado emocional en situaciones de desastre</b>
<b>Reconocer la importancia de la cultura y respetar la diversidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las normas y tradiciones culturales son esenciales para el bienestar emocional general de todas las personas, las familias y las comunidades, incluyendo la manera en que las personas afrontan la adversidad.</li> <li>• Cuando los desastres alteran las culturas, los proveedores de DEC desempeñan un rol esencial ayudando a restablecer rituales y favoreciendo el acceso al apoyo dentro y entre los grupos culturales, etc.</li> <li>• La diversidad cultural no se expresa ni se manifiesta de manera uniforme dentro de un grupo en particular, lo que debe ser validado y respetado por los proveedores de DEC.</li> <li>• Entre los proveedores de DEC, la conciencia del «yo» y de cómo la propia cultura influye en la prestación de servicios en situaciones de desastre no es algo que pueda compartimentarse fácilmente, sino que debe procesarse de forma continua, en el contexto del trabajo o el voluntariado (según corresponda) y en la vida personal de cada individuo.</li> </ul>
<b>Mantener un perfil actualizado de la composición cultural de la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En las fases de respuesta y recuperación, las organizaciones miembros de VOAD deben colaborar a todos los niveles en la prestación y adaptación de los servicios DEC para las comunidades culturalmente diversas afectadas por desastres, ya que las secciones estatales y, por extensión, los miembros locales que las componen son quienes mejor conocen la composición de sus comunidades.</li> <li>• La comprensión y el conocimiento de la composición cultural de las comunidades a las que se presta servicio pondrán de manifiesto tanto los activos que pueden ofrecer y recibir las comunidades culturalmente diversas, como las posibles necesidades funcionales y de acceso: idiomas hablados (incluido el lenguaje de signos americano), rituales y costumbres religiosas.</li> </ul>

<p><b>Contratar a proveedores de DEC que sean representativos de la comunidad o del área de servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las organizaciones de proveedores de DEC deben esforzarse por lograr la diversidad cultural entre los miembros del personal DEC y en la captación de voluntarios.</li> <li>• Los proveedores de DEC deben tener en cuenta la composición cultural y los recursos de su personal capacitado y sus voluntarios, de modo que aquellos que forman parte de comunidades culturalmente diversas o tienen experiencia en trabajar con ellas, incluidos quienes tienen habilidades especialmente relevantes, como el dominio de otro idioma, puedan ser convocados para brindar asesoramiento o ser movilizados cuando ocurran desastres y las entidades estatales o locales soliciten los servicios de DEC.</li> </ul>
<p><b>Brinda capacitación continua en competencia cultural al personal y los voluntarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el personal que participe en la provisión de asistencia en situaciones de desastres (DEC), ya sea a tiempo parcial o completo, remunerado o voluntario, en funciones administrativas o de supervisión, debe recibir capacitación regular en competencia cultural a lo largo de todo el ciclo del desastre.</li> <li>• La capacitación en competencia cultural puede abordar el tema de manera general, incluyendo la diversidad de identidades y grupos culturales. Sin embargo, en la medida en que los recursos lo permitan, los proveedores de DEC también deberían ofrecer capacitaciones más específicas (incluyendo contenidos, formadores o programas de terceros confiables) sobre poblaciones culturalmente diversas.</li> <li>• Las organizaciones miembros de VOAD deben tener presente que la capacitación en competencia cultural y la capacitación en DEC son procesos distintos. Un miembro del personal o voluntario puede tener competencia cultural para trabajar con una población específica, pero antes de brindar asistencia en situaciones de desastre a las poblaciones culturalmente diversas, también debe estar capacitado en DEC.</li> <li>• La capacitación en competencia cultural debe actualizarse periódicamente para reflejar los cambios en normas, costumbres y dinámicas dentro de las comunidades culturalmente diversas.</li> </ul>

<p><b>Garantizar que los servicios sean accesibles, pertinentes y equitativos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas, familias y comunidades culturalmente diversas que están, o perciben estar, marginadas o aisladas de los servicios generales de salud mental y asistencia emocional antes de un desastre, pueden mostrar una mayor tendencia a distanciarse de los servicios de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) después del evento y durante la recuperación a largo plazo. Esto puede deberse a la percepción, o al hecho, de que los servicios de DEC no reconocen ni atienden adecuadamente sus necesidades y consideraciones particulares.</li> <li>• Los proveedores de DEC pueden mitigar estas barreras, o posibles barreras, atendiendo las necesidades de acceso y funcionalidad de las comunidades culturalmente diversas al momento de diseñar y prestar servicios durante todo el ciclo del desastre. Esto incluye garantizar que los servicios sean accesibles para personas con discapacidad; escuchar al personal y a los voluntarios de culturas diversas, así como a las personas sobrevivientes o usuarias que acceden a los servicios; aprender de esas voces cuando se cometen errores y realizar los ajustes necesarios en consecuencia.</li> </ul>
<p><b>Reconocer el papel de las conductas de búsqueda de ayuda, las costumbres y tradiciones y las redes naturales de apoyo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores de DEC deben comprender y respetar que las personas responden de manera diferente ante los desastres y que estas reacciones están profundamente influenciadas no solo por circunstancias individuales (como el nivel de funcionamiento previo al desastre o el grado de exposición durante el evento), sino también por factores culturales.</li> <li>• Las influencias culturales que afectan las reacciones emocionales frente a desastres naturales o provocados por el ser humano, desde sensaciones temporales de angustia hasta traumas y otros problemas de salud mental, pueden manifestarse con diferencias sutiles o marcadamente distintas en comparación con las respuestas comunes de otras subculturas o culturas dominantes, a lo largo de todo el ciclo del desastre.</li> <li>• Estas influencias culturales también pueden incluir resistencia a los servicios de DEC, ya sea en términos generales o hacia determinados proveedores, especialmente si existe la percepción (basada en experiencias reales o no) de que dichos proveedores son «externos» a la comunidad.</li> <li>• Los proveedores de DEC deben validar o adaptar diversas estrategias de afrontamiento, recursos, colaboraciones o derivaciones hacia otros prestadores confiables provenientes de comunidades culturalmente diversas, cuando sea posible y apropiado, con el fin de promover prácticas culturalmente sensibles y facilitar una asistencia emocional eficaz.</li> <li>• Asimismo, deberían recurrir, cuando sea pertinente, a proveedores de asistencia espiritual en contextos de desastre, ya sea para consulta, colaboración o derivación, con el objetivo de atender la diversidad espiritual y religiosa de las personas sobrevivientes.</li> <li>• El apoyo entre pares, el cuidado basado en vínculos familiares o comunitarios y otras estrategias similares pueden resultar especialmente beneficiosas para personas culturalmente diversas afectadas por desastres.</li> </ul>

<p><b>Involucrar como “mediadores culturales” a líderes comunitarios y organizaciones que representen a grupos culturales diversos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las organizaciones miembros de VOAD a nivel nacional, estatal y territorial deben trabajar para ampliar o mantener la participación de organizaciones que representen a poblaciones culturalmente diversas en todos los niveles —nacional, estatal, regional y local (condado, ciudad, barrio)—. Para ello, se recomienda: destinar espacios para presentaciones sobre diversidad cultural durante reuniones periódicas, conferencias y otros eventos; promover liderazgos diversos que reflejen la composición de las organizaciones miembro; e incorporar la competencia cultural en los estatutos de las filiales y en los objetivos de los comités.</li> <li>• La colaboración entre las organizaciones miembros de VOAD a nivel nacional, estatal o local es fundamental para coordinar la asistencia emocional en situaciones de desastres (DEC) dirigida a poblaciones culturalmente diversas, especialmente en aquellas comunidades afectadas por desastres donde los recursos culturales específicos pueden ser limitados.</li> </ul>
<p><b>Garantizar que los servicios y la información sean cultural y lingüísticamente competentes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de asistencia emocional en situaciones de desastres (DEC) deben prestarse y los recursos deben desarrollarse de manera que sean lo más accesibles y pertinentes posible para las poblaciones culturalmente diversas a las que están orientadas. Esto incluye, por ejemplo, la traducción de materiales escritos o la interpretación de comunicaciones directas (preferentemente profesional), incluyendo lengua de señas americana (ASL) y braille; el uso de elementos visuales adecuados que representen a las poblaciones destinatarias; y la consideración de bajos niveles de alfabetización que puedan estar presentes en ciertas comunidades diversas.</li> <li>• Es fundamental promover la accesibilidad de los servicios DEC en función del idioma y la cultura también en períodos sin crisis, de modo que los otros prestadores y las comunidades culturalmente diversas conozcan estos servicios antes de que ocurra un desastre.</li> <li>• La competencia cultural y lingüística debe extenderse más allá de los servicios directos y los materiales impresos, e incluir los sitios web, las plataformas de redes sociales y otras herramientas de comunicación utilizadas por los proveedores de DEC</li> </ul>
<p><b>Evaluar y valorar el nivel de competencia cultural del programa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores de DEC deben incorporar la competencia cultural en las evaluaciones generales de sus programas, incluyendo encuestas dirigidas al personal, voluntariado, personas sobrevivientes y equipos de respuesta, así como en otras herramientas utilizadas para recopilar retroalimentación y datos.</li> </ul>

## **Derivaciones**

Las derivaciones realizadas por los proveedores de DEC para personas, familias y comunidades culturalmente diversas deben considerar los siguientes aspectos:

- Como parte del conocimiento de la cultura comunitaria, los proveedores de DEC deben familiarizarse con los recursos locales disponibles para esas comunidades en períodos sin crisis, en lugar de tener que reunir información y contactos de manera improvisada tras la ocurrencia de un desastre.
- Las derivaciones deben realizarse únicamente hacia organizaciones confiables y reconocidas, incluyendo líneas nacionales de asistencia en crisis, servicios de información y derivación como el 2-1-1, entre otros.
- Si se tiene poca información sobre la organización o el servicio al que se derivará a una persona, el proveedor de DEC debe contactar previamente a dicha entidad para realizar las consultas pertinentes relacionadas con el motivo de la derivación, especialmente cuando se trata de personas culturalmente diversas.
- Los proveedores de DEC no siempre pueden aplicar un enfoque uniforme («única talla») en las derivaciones; puede ser necesario trabajar con otros prestadores, como servicios de asistencia espiritual en desastres o proveedores con experiencia cultural específica fuera del ámbito DEC, para identificar recursos adecuados y pertinentes.

## **Desafíos y estrategias de atención**

La diversidad cultural debe ser reconocida como una fortaleza y un recurso valioso en la asistencia emocional en situaciones de desastre, del mismo modo que debe celebrarse en la vida cotidiana. Sin embargo, debido a su complejidad y alcance, existen numerosos desafíos relacionados con la incorporación efectiva de la diversidad cultural en los servicios DEC, además de los ya mencionados en la tabla anterior.

Algunos desafíos adicionales y enfoques posibles incluyen:

**Desafío:** *Un grupo cultural o comunidad específica es objeto de ataque o se ve desproporcionadamente afectado en un incidente de violencia masiva u otro evento traumático causado intencionalmente por seres humanos.*

Cuando ocurren incidentes de violencia masiva u otros eventos traumáticos (como atentados, tiroteos masivos, asesinatos de figuras prominentes, etc.), puede sospecharse o confirmarse que el o los perpetradores cometieron el acto con la intención de atacar a un grupo cultural específico. Estos hechos pueden ser clasificados oficialmente como delitos motivados por el odio o por prejuicios, lo cual influye significativamente en la forma en que las personas directamente afectadas (sobrevivientes, seres queridos, personal de respuesta, etc.) reaccionan ante el evento, además del trauma general que implica la experiencia. El proceso de recuperación en estos casos puede verse ralentizado, y los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) deben estar atentos al sufrimiento adicional vinculado a la pérdida de la sensación de seguridad, a cambios en el sentido personal de la vida, al impacto sobre las creencias espirituales o religiosas y a la necesidad de una sensibilidad aumentada frente a estos desafíos.

Tras este tipo de desastres, también puede producirse una reacción adversa contra grupos culturales que comparten características con el perpetrador o los perpetradores. Este fenómeno, lamentablemente, es una consecuencia del prejuicio y genera dolor y sufrimiento adicionales.

Finalmente, cuando los incidentes de violencia masiva afectan a comunidades culturalmente diversas, el “círculo de impacto” puede extenderse mucho más allá de las personas directamente afectadas. Comunidades de todo el país, e incluso del resto del mundo, que comparten la misma identidad cultural pueden experimentar altos niveles de angustia vicaria. En estos casos, los proveedores de DEC pueden ser convocados para brindar apoyo local en centros comunitarios, lugares de culto, vigilias, manifestaciones y otros espacios de encuentro.

**Estrategias de atención:** *En todos estos casos, la prestación de servicios de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) con competencia cultural es fundamental para garantizar una atención eficaz. Al aplicar estas recomendaciones, los proveedores de DEC deben evaluar la naturaleza del incidente y determinar si se trata de un delito motivado por el odio o por prejuicios.*

Por ejemplo, puede ser especialmente necesario que la asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) sea brindada por proveedores que compartan la misma cultura que la comunidad afectada. Estos proveedores biculturales de DEC podrían requerir capacitación adicional en la prestación de cuidados en casos de trauma, particularmente en contextos posteriores a delitos motivados por el odio o los prejuicios.

Asimismo, la colaboración entre organizaciones miembros de VOAD a nivel nacional, estatal y local puede ser especialmente importante cuando los proveedores locales de DEC cuentan con recursos limitados en relación con el grupo o los grupos culturales afectados.

**Desafío:** *Problemas de injusticia sistémica o desigualdad a lo largo del ciclo del desastre.*

A menudo se dice que los desastres son los “grandes igualadores” de la sociedad, ya que afectan a todos los grupos dentro de las áreas impactadas. Sin embargo, en la práctica, los desastres pueden revelar e incluso agravar las desigualdades sistémicas que enfrentan muchas culturas diversas. Las personas pertenecientes a culturas dominantes suelen tener mayor acceso a recursos durante las etapas de preparación, respuesta y recuperación, lo que genera ventajas desiguales en términos de riesgo y resiliencia.

Algunos grupos culturalmente diversos experimentan discriminación o marginación de manera constante, durante todo el año. Esta discriminación puede provenir de los servicios de asistencia emocional general, de fuentes tradicionales de apoyo, de los servicios comunitarios, del sistema de salud, de las instituciones educativas, de los espacios religiosos e incluso del entorno familiar. Estas experiencias afectan directamente la capacidad de prepararse, responder y recuperarse de manera eficaz ante eventos de desastre.

**Estrategias de atención:** *Cuando los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastres (DEC) trabajan con personas, familias y comunidades que expresan frustración, enojo, desesperanza u otras formas de sufrimiento relacionadas con la injusticia o la desigualdad en cualquier fase del desastre, es fundamental que recurran a un principio central de la asistencia DEC: la empatía.*

Los proveedores de DEC deben ofrecer validación y, cuando sea apropiado, también pueden considerar actuar como defensores para ayudar a abordar las injusticias o desigualdades, percibidas o reales, que experimenten las personas sobrevivientes de desastres u otras personas atendidas. Siempre que sea posible, tanto los proveedores como sus organizaciones deben asumir un rol activo y sostenido en la promoción de servicios para desastres justos y equitativos a nivel social, especialmente para las comunidades culturalmente diversas que puedan enfrentar desventajas a lo largo del ciclo del desastre.

***Desafío:*** Afrontar el prejuicio, los sesgos y la discriminación en contextos de desastre.

Las injusticias y desigualdades que enfrentan las personas, familias y comunidades culturalmente diversas a nivel social también se manifiestan en el plano personal cuando ocurren actos de prejuicio, sesgo o discriminación. Estas situaciones pueden afectar a cualquiera de las identidades culturales mencionadas en la introducción de esta sección. Los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) que pertenecen a comunidades culturalmente diversas también pueden ser objeto de estos actos o presenciar su ocurrencia en entornos de desastre, incluso dentro de las intervenciones y prácticas realizadas por otros proveedores de DEC. Cuando los prejuicios se traducen en actos de sesgo o discriminación en el ámbito de la asistencia DEC, esto puede afectar significativamente la calidad del cuidado brindado a todas las personas involucradas y contribuir a un sufrimiento emocional adicional e incluso a la profundización del trauma.

***Estrategias de atención:*** Cuando los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) reciben información sobre casos de sesgo o discriminación durante una emergencia, deben ofrecer una respuesta empática. Cuando sea apropiado, también pueden asistir a las personas afectadas en la presentación de denuncias o reclamos, conforme a los protocolos establecidos por la entidad responsable del espacio donde se brinda el servicio DEC.

También puede ser apropiado derivar a las personas atendidas hacia servicios legales comunitarios o especializados en desastres. Los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) no deben brindar asesoramiento legal en relación con denuncias de sesgo o discriminación.

Del mismo modo, cuando los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) sienten que pueden estar siendo objeto de sesgo o discriminación durante una emergencia, deben seguir los protocolos establecidos por su organización de referencia para dialogar o reportar dichos incidentes. Asimismo, es recomendable que recurran a fuentes de apoyo tanto internas como externas a sus organizaciones para afrontar este tipo de situaciones difíciles.

Al igual que cualquier persona, los proveedores de asistencia emocional en situaciones de desastre (DEC) pueden albergar prejuicios hacia determinados grupos culturalmente diversos. Estos prejuicios pueden activarse o salir a la luz de distintas maneras en el contexto de una emergencia. Cuando esto ocurre, es fundamental que los proveedores de DEC confronten de manera honesta sus actitudes o creencias. Este proceso puede incluir el uso de recursos de apoyo disponibles, que les ayuden a procesar dichas emociones, tales como el acompañamiento entre pares, la mentoría, la supervisión profesional y las capacitaciones previamente mencionadas en competencia cultural. En conjunto, estas herramientas pueden contribuir a visibilizar percepciones arraigadas sobre la diversidad cultural y generar un espacio seguro para su análisis, con el objetivo de avanzar hacia una resolución que permita brindar una asistencia emocional segura y eficaz a todas las personas, familias y comunidades atendidas.

## SECCIÓN CUATRO:

### Relaciones e integración del cuidado emocional en desastres Introducción

Entre 1985 y 2007 se produjo un aumento del 400 % en la cantidad de desastres naturales a nivel mundial, y se estima que para el año 2050 el número de personas que experimentarán un desastre crecerá de mil millones a dos mil millones. Las investigaciones muestran que quienes se ven afectados por desastres suelen experimentar un impacto psicológico y espiritual significativo. Para muchos sobrevivientes, una recuperación exitosa depende de su capacidad para encontrar un sentido en la experiencia vivida y de integrar esa vivencia en su historia personal<sup>24</sup>.

Las relaciones sólidas entre los proveedores de asistencia en contextos de desastre contribuyen a maximizar los resultados positivos y constructivos, al tiempo que minimizan los riesgos de tensiones, malentendidos y otros obstáculos comunes que pueden surgir durante cualquier tipo de respuesta ante desastres, especialmente cuando intervienen múltiples actores. Por ello, las organizaciones VOAD, tanto a nivel nacional como local, así como quienes brindan servicios de cuidado emocional en situaciones de desastre en tareas e iniciativas de diversa escala, deben colaborar con el propósito común de ofrecer una asistencia emocional eficaz a las personas y familias afectadas por desastres.

Esta sección abordará cuestiones relacionadas con las relaciones entre los proveedores de cuidado emocional en contextos de desastre y otros actores con los que colaboran habitualmente: proveedores de cuidado espiritual en emergencias, profesionales de la salud mental en la comunidad local y organizaciones VOAD a nivel estatal y territorial. Se analizarán los beneficios de establecer alianzas, los desafíos comunes que pueden surgir en la colaboración intersectorial y se ofrecerán recomendaciones para construir relaciones de trabajo sólidas y eficaces. La sección concluirá con sugerencias para involucrar a los proveedores de cuidado emocional en cada una de las fases del ciclo del desastre.

### Relaciones con el cuidado espiritual en contextos de desastre

*Los profesionales de la salud mental colaboran con los proveedores de cuidado espiritual en el acompañamiento de personas y comunidades afectadas por desastres. El cuidado espiritual y el cuidado emocional comparten ciertas similitudes, pero constituyen modalidades de sanación distintas. Los proveedores de cuidado espiritual pueden ser un recurso valioso al derivar a las personas para que reciban asistencia en salud mental y viceversa. (Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres 8)).*

---

<sup>22</sup>Center for Research on the Epidemiology of Disasters [Centro de Investigación sobre la Epidemiología de Desastres,] 2007.

<sup>23</sup> Ronan & Johnston, 2005.

<sup>24</sup> Aten, Moore, Denney, Bayne, Stagg, Owens, Daniels, Boswell, Schenck, & Jones, 2008.

## ¿Por qué construir relaciones?

Los proveedores de cuidado emocional, incluidos los profesionales de la salud mental en situaciones de desastre, colaboran con los equipos de cuidado espiritual en el acompañamiento de personas y comunidades afectadas por desastres. Aunque el cuidado espiritual y el cuidado emocional comparten ciertas similitudes, constituyen modalidades de sanación distintas. Los proveedores de cuidado espiritual pueden ser un recurso valioso al derivar a las personas para que reciban atención en salud mental y viceversa. Tanto el cuidado emocional como el espiritual aportan al bienestar integral de otros actores involucrados en la respuesta ante desastres de formas únicas y significativas.

### Similitudes y diferencias

Los proveedores de cuidado espiritual en desastres (DSC) suelen ser de los primeros en tener contacto directo con las personas afectadas. Sus actividades incluyen el ministerio de presencia, la escucha compasiva, la evaluación de necesidades inmediatas, la estabilización del malestar, el fortalecimiento de la resiliencia, la vinculación con quienes brindan apoyo religioso y espiritual para quienes lo soliciten y otras acciones centrales de primeros auxilios psicológicos y espirituales. Todos los proveedores de DSC deben estar capacitados y evaluados conforme a los Puntos de Consenso y las Directrices del DSC.

Existen muchas similitudes entre la prestación de cuidado emocional en desastres y la prestación de cuidado espiritual en desastres. La línea que separa ambas disciplinas no es del todo nítida. Ambos tipos de intervinientes cuentan con formación y experiencia en brindar consuelo a las personas y las familias en momentos de crisis o dificultad. A continuación, se enumeran algunas similitudes típicas entre los proveedores capacitados en cuidado espiritual y aquellos capacitados en cuidado emocional en contextos de desastre:

- Formación y habilidades para brindar cuidado y generar vínculo emocional.
- Capacidad para apoyar el autocuidado, el afrontamiento y la toma de decisiones de las personas asistidas.
- Marco ético que orienta su labor.
- Competencia multicultural y valoración de las diferencias culturales entre quien brinda y quien recibe el cuidado.
- Conocimiento de los procesos de duelo y capacidad para reconocer situaciones de crisis y trauma.
- Responsabilidad profesional de derivar a niveles superiores de asistencia cuando sea necesario.
- Conexión con recursos comunitarios y capacidad para trabajar con ellos.

La siguiente tabla destaca algunas de las diferencias entre el cuidado emocional en desastres y el cuidado espiritual en desastres. Sin duda, existen más similitudes y diferencias que las aquí descritas, pero estos factores son los más relevantes y pueden servir como punto de partida para debatir los temas. El diálogo entre los proveedores de cuidado emocional y los proveedores de cuidado espiritual en contextos de desastre es clave para fomentar la colaboración, la comprensión, el respeto y la confianza.

**Tabla 8. Comparación entre cuidado emocional en desastres y cuidado espiritual en desastres**

<b>Tema</b>	<b>Cuidado emocional en desastres</b>	<b>Cuidado espiritual en desastres</b>
<b>Foco primario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a las necesidades y preocupaciones emocionales.</li> <li>• Promoción de la resiliencia y las estrategias de afrontamiento.</li> <li>• Identificación del riesgo de problemas psicológicos a largo plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a las necesidades y preocupaciones espirituales.</li> <li>• Promoción de la capacidad de la persona para apoyarse en la fe como fuente de sanación y fortaleza.</li> <li>• Asistencia en cuestiones relacionadas con el sentido de la experiencia.</li> </ul>
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas psicológicos, estrategias de afrontamiento y consejería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado espiritual y aplicación del contexto teológico a las circunstancias de la vida.</li> </ul>
<b>Lenguaje de vinculación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias cognitivas, emocionales y conductuales relacionadas con el afrontamiento y el estrés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje relacionado con el sentido y la fe.</li> </ul>
<b>Estrategias de intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención en crisis.</li> <li>• Capacitación en estrategias de afrontamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rituales y estrategias religiosas o espirituales.</li> </ul>

### **Beneficios de las relaciones**

Ante todo, los proveedores de asistencia emocional en desastres y los proveedores de asistencia espiritual en desastres actúan como multiplicadores de fuerza entre sí. Suele haber más que suficiente trabajo para los profesionales presentes en una operación de respuesta a desastres, y con frecuencia se requiere la participación de más personas para poder brindar asistencia a todos los sobrevivientes que podrían beneficiarse.

Además, dado que cada tipo de proveedor aporta una perspectiva y un enfoque distintos, pueden complementarse mutuamente para ofrecer una visión holística del sobreviviente y de sus necesidades. Si un sobreviviente no logra establecer un vínculo con un proveedor de asistencia emocional, es posible que se sienta más cómodo conversando con un proveedor de asistencia espiritual, o viceversa.

Los proveedores de asistencia emocional en desastres suelen ser eficaces cuando el sobreviviente enfrenta situaciones de depresión, ansiedad u otros problemas típicos de salud mental. Por su parte, los proveedores de asistencia espiritual en desastres resultan especialmente útiles ante cuestiones relacionadas con el sentido de la vida, el duelo o cuando el sobreviviente necesita explorar o dialogar sobre inquietudes espirituales.

Cuando ambos tipos de proveedores se relacionan con confianza y respeto mutuo, el sobreviviente se beneficia significativamente al ser derivado al profesional más adecuado según sus necesidades.

## **Desafíos**

Como se mencionó anteriormente, durante una respuesta ante un desastre, suele haber más trabajo del que cualquier grupo puede abordar por sí solo. Las necesidades de la comunidad son amplias e intensas. Sin embargo, se han observado desafíos que enfrentan los proveedores de asistencia emocional en desastres y los proveedores de asistencia espiritual en desastres cuando intentan colaborar entre sí. Esta sección busca describir y analizar dichos desafíos.

### ***Falta de confianza***

El desafío más básico entre ambos grupos es una sensación de desconfianza. Los proveedores con experiencia pueden preocuparse de que los integrantes del otro grupo no brinden un servicio eficaz a la comunidad. Los proveedores de asistencia espiritual en desastres pueden temer que los proveedores de asistencia emocional tiendan a patologizar y “terapeutizar” situaciones en las que los sobrevivientes solo necesitan un “ministerio de presencia”, alguien que escuche con empatía y ofrezca contención emocional. También puede preocuparles que los proveedores de asistencia emocional no estén reconociendo ni aprovechando las fortalezas del sobreviviente, sino que se enfoquen exclusivamente en la enfermedad mental.

Los proveedores de asistencia emocional en desastres pueden preocuparse de que los proveedores de asistencia espiritual intenten convertir a los sobrevivientes o que no respeten el derecho de cada persona y grupo religioso a mantener sus propios valores y tradiciones. También puede existir el temor de que incurran en conductas manipuladoras, irrespetuosas o explotadoras hacia quienes han sido afectados por el desastre y el trauma, o que adopten un enfoque superficial y no profesional en el acompañamiento. Además, algunos proveedores de asistencia emocional pueden considerar que involucrarse en discusiones espirituales distrae del objetivo principal: ayudar a los sobrevivientes a afrontar las realidades de la situación.

Sin duda, ha habido proveedores en ambos campos que no han comprendido adecuadamente las necesidades de los sobrevivientes y han ofrecido intervenciones ineficaces o incluso perjudiciales. No obstante, la formación básica en respuesta a te desastres suele incluir estrategias apropiadas para trabajar con sobrevivientes. Los *Puntos de Consenso de la Asistencia Espiritual en Desastres* del VOAD (ver Apéndice C) desalientan claramente las conductas inapropiadas o explotadoras y promueven enfoques de asistencia espiritual interreligiosa. Estas directrices, junto con los *Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres*, articulan la necesidad de fomentar la resiliencia en lugar de establecer relaciones terapéuticas prolongadas.

### ***Tensiones históricas y preocupaciones sobre el acceso***

En relación con las cuestiones de confianza, un desafío frecuente en la colaboración es la preocupación y la sospecha respecto de eventos ocurridos en el pasado. Tanto los proveedores de asistencia emocional como los de asistencia espiritual en situaciones de desastre han trabajado arduamente para ganarse el respeto de otros actores en la respuesta a emergencias

y desastres. Cada grupo teme, comprensiblemente, perder legitimidad al compartir responsabilidades con el otro tipo de prestador. Existe el temor de que su reputación se vea afectada por la asociación con el otro grupo o que el valor de sus servicios se vea disminuido por conductas inapropiadas del otro, que luego podrían atribuirse a ambos.

Por último, especialmente en operaciones que involucran escenas del crimen, puede haber un acceso limitado a la comunidad y a los sobrevivientes, y cada grupo procura proteger su acceso. En estas situaciones particulares, los proveedores de asistencia espiritual y los de asistencia emocional en contextos de desastre que ya están integrados o vinculados con las agencias operativas de servicios de emergencia son quienes tienen mayor acceso.

### ***Falta de conocimiento y malentendidos***

La falta de familiaridad y de valoración respecto de lo que el otro grupo puede aportar a la respuesta ante desastres también puede dificultar la relación de trabajo. Los proveedores de asistencia espiritual en contextos de desastre a menudo no comprenden que la «salud mental en desastres» o la «asistencia emocional en desastres» no se centra en diagnosticar enfermedades mentales graves ni reacciones traumáticas.

Los proveedores de asistencia espiritual y otros actores pueden no saber cuándo es apropiado derivar a los sobrevivientes o los trabajadores a los equipos de asistencia emocional en desastres. Pueden creer que estos últimos solo abordan cuestiones de asistencia psiquiátrica, o que solo las personas con diagnósticos psiquiátricos necesitan ayuda. Un malentendido similar es que los proveedores de asistencia emocional en desastres a menudo no comprenden que la «asistencia espiritual en desastres» no implica convertir a las personas afectadas ni asumir que todas desean recibir cuidados religiosos. (*véase el Apéndice E, Glosario, para las definiciones de estos términos.*)

### ***Capacitación y formación especializada***

Otro desafío es que la provisión adecuada de asistencia emocional en contextos de desastre requiere capacitación y habilidades especializadas. Muchos proveedores de asistencia espiritual en desastre creen que su formación los habilita para brindar asistencia emocional en desastre, dado que fueron capacitados en cuidados espirituales. Sin embargo, la formación en asistencia emocional en desastre es tan específica que incluso profesionales de la salud mental con licencia pueden no haber recibido capacitación especializada en intervención en crisis o en contextos de desastre y por lo tanto no estar plenamente preparados para brindar este tipo de atención. El desafío consiste en que toda persona que desee ofrecer servicios de asistencia emocional en desastres debe comprender y adquirir la formación, experiencia y supervisión técnica adecuadas para ser eficaz en el entorno singular de los servicios ante desastres. (*véase la Sección 2 para una descripción detallada de las recomendaciones de formación para prestadores de asistencia emocional en desastres.*)

### ***Recomendaciones para los proveedores de cuidado emocional en desastres***

Los beneficios de trabajar en conjunto superan ampliamente los desafíos. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para aumentar la probabilidad de una colaboración exitosa:

- Abordar la relación con una mente abierta. Permitirse descubrir el valor que la otra persona puede aportar en el contexto de respuesta ante desastres.

- Fomentar una actitud de confianza y respeto mutuo.
- Conocer a los referentes locales de asistencia espiritual en desastres antes del evento. Dedicar tiempo a conversar informalmente sobre las experiencias previas y el enfoque que cada uno adopta al trabajar con sobrevivientes en situaciones de desastre.
- Realizar capacitación en asistencia espiritual en desastres para comprender más profundamente su perspectiva, enfoque e intervenciones posibles.
- Durante una operación de respuesta ante desastres, tomarse el tiempo para presentarse y conocer mejor a las organizaciones de asistencia espiritual presentes en el lugar. Asegurarse de establecer contacto con la persona coordinadora de asistencia espiritual en desastres.
- En los sitios donde haya presencia de asistencia espiritual en desastres, conocer a los prestadores que están trabajando allí y acordar el proceso de derivaciones entre ambos grupos.

## **Relaciones con los proveedores locales de asistencia emocional en desastres**

*Los proveedores locales de asistencia emocional son una parte integral de sus comunidades antes de un desastre y, por lo tanto, constituyen recursos primarios también para la provisión de servicios de asistencia emocional después del desastre. Dado que estos proveedores locales están especialmente capacitados para atender a sus propias comunidades, los servicios de asistencia emocional provenientes de fuera de la comunidad deben entenderse como un apoyo complementario, pero no como un reemplazo de los proveedores locales. En este contexto, los principios del movimiento VOAD —cooperación, comunicación, coordinación y colaboración— son fundamentales para la prestación eficaz de asistencia emocional. (Punto de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres #4).*

Las relaciones sólidas con la comunidad local se basan en las «4 C» del movimiento VOAD —cooperación, comunicación, coordinación y colaboración— y son esenciales en todas las fases de los desastres, tanto de origen natural como humano. Estos cuatro principios están intrínsecamente interrelacionados: cuando uno de ellos se fortalece, los demás tienden a fortalecerse también; cuando uno se debilita, los otros corren el riesgo de debilitarse. Esta sección presenta los pasos para establecer relaciones de trabajo eficaces con los prestadores locales de asistencia emocional en desastres, basándose en las «4 C».

### **¿Quiénes son los proveedores locales?**

Los proveedores locales de asistencia emocional en desastres varían ampliamente en tamaño y alcance y son tan diversos como las comunidades a las que sirven. Algunos incluyen la asistencia emocional en desastres como parte central de su misión, mientras que otros solo ofrecen estos servicios en el contexto de un evento de desastre específico, incluyendo intervenciones especializadas en DEC que se implementan durante la fase de recuperación a largo plazo.

Los proveedores locales de asistencia emocional en desastres pueden incluir:

- Proveedores con enfoque en un barrio, ciudad, condado o región multicondado, incluyendo aquellos que también se centran en poblaciones específicas (niños, adolescentes, personas mayores, etc.).
- Programas comunitarios de salud conductual (ubicados en centros de salud, clínicas de consejería, etc.).
- Proveedores de servicios de salud (hospitales, clínicas, profesionales de asistencia primaria, etc.).

- Organizaciones privadas sin fines de lucro, confesionales y agencias o programas gubernamentales.
- Filiales locales o redes de asociaciones profesionales (como la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales, la Asociación Estadounidense de Psicología, la Red Nacional de Estrés Traumático Infantil, entre otras).
- Agencias o instituciones patrocinadas por universidades, incluyendo programas que promueven la investigación en asistencia emocional en desastres o servicios directos comunitarios.
- Grupos de trabajo, comités y coaliciones que pueden incluir proveedores de asistencia emocional en desastres, con o sin un enfoque específico en esta área, pero que se organizan y articulan en torno a recursos de asistencia emocional para su comunidad.
- Personas capacitadas para brindar asistencia emocional en desastres o que reciben formación después de un desastre en su comunidad. Para efectos de colaboración entre las organizaciones miembros de VOAD, estas personas deben estar afiliadas a una agencia, programa o institución comunitaria, o pertenecer a una filial local de una organización miembro de VOAD.
- Las comunidades de fe también atienden las necesidades emocionales y espirituales de sus congregantes, y esta asistencia puede estar disponible para personas fuera de la congregación cuando se solicita ayuda.

### **Proveedores con enfoque a nivel estatal**

Los proveedores de asistencia emocional en desastres con enfoque a nivel estatal pueden incluir cualquiera de las agencias, organizaciones, programas, etc. mencionados anteriormente, con la diferencia principal de que su ámbito de acción abarca todo un estado o territorio en lugar de una ciudad, condado o región específica. Si bien los proveedores estatales no son locales en sentido estricto, para fines de colaboración son igualmente fundamentales, no solo porque a menudo funcionan como puntos de acceso primarios a los proveedores locales para las organizaciones miembros de VOAD de alcance nacional, sino también porque pueden articular a los proveedores locales en todo el estado durante todo el ciclo del desastre.

### **Beneficios de las relaciones**

Existen numerosos beneficios al establecer vínculos entre proveedores de asistencia emocional en desastres a nivel nacional, estatal y local, entre ellos:

- Los proveedores locales suelen conocer mejor a sus comunidades en términos de conciencia cultural, demografía, historia, costumbres, etc., lo que permite a los proveedores nacionales desarrollar y ofrecer servicios de asistencia emocional en desastres culturalmente competentes.
- Los proveedores locales tienden a contar con personal y voluntariado proveniente de las diversas comunidades a las que sirven y por ello pueden aportar recursos únicos a la asistencia emocional en desastres que los proveedores nacionales podrían no tener, como habilidades bilingües, conciencia bicultural, entre otros.
- Los proveedores locales pueden actuar como portavoces de las comunidades afectadas, representando sus necesidades no cubiertas en materia de asistencia emocional y otros desafíos a lo largo del ciclo del desastre ante las organizaciones miembros de VOAD. Esto les permite estar mejor posicionados para abogar dentro de sus propias organizaciones o ante otros socios nacionales o federales. A su vez, las organizaciones miembros de VOAD pueden ayudar a los proveedores locales a aumentar su visibilidad a nivel nacional, facilitando espacios para que hablen en nombre de sus comunidades afectadas.

- Los proveedores nacionales de asistencia emocional en desastres pueden tener acceso a recursos financieros o en especie que fortalezcan o amplíen el alcance estatal o local.
- En situaciones de desastres mayores, los proveedores locales pueden verse incapacitados o desbordados, por lo que los proveedores nacionales pueden brindar asistencia emocional complementaria o temporal a las comunidades afectadas. Esto puede fortalecer la capacidad de los proveedores locales, permitirles mayor flexibilidad en el uso de recursos y darles tiempo para reorganizarse o incorporar personal para responder a la demanda.
- La colaboración contribuye a establecer canales de cooperación, comunicación y coordinación a lo largo de todo el ciclo del desastre. Las organizaciones miembros de VOAD se vinculan con proveedores estatales de asistencia emocional, quienes a su vez pueden facilitar contactos a nivel local, y estos a su vez a nivel barrial o comunitario. Paralelamente, los proveedores nacionales pueden facilitar conexiones entre proveedores locales y estatales de distintos estados o con otros proveedores nacionales, según sea necesario.
- Durante la recuperación a largo plazo, los proveedores locales de asistencia emocional en desastres siguen siendo vínculos fundamentales para las comunidades afectadas (están presentes a largo plazo) y por ello pueden continuar siendo contactos clave para la colaboración. Esto permite mantener y monitorear de forma continua la cooperación, comunicación y coordinación con las organizaciones miembros de VOAD que deseen mantenerse informadas sobre las necesidades persistentes de las comunidades locales, en caso de que se requiera asistencia adicional meses o incluso años después del desastre.

### **Identificación de actores clave en asistencia emocional en desastres (DEC) a nivel estatal y local**

Para colaborar eficazmente con los proveedores de asistencia emocional en desastres (DEC) a nivel estatal y local, es importante que los proveedores miembros de VOAD comprendan quiénes son los actores clave típicos en estos niveles, así como sus funciones habituales en la asistencia emocional en contextos de desastre. Tres puntos de entrada comunes para las organizaciones miembros de VOAD que buscan establecer vínculos con proveedores locales de DEC son:

- Filiales regionales, estatales, territoriales o locales de organizaciones nacionales miembros de VOAD.
- Filiales VOAD o COAD a nivel estatal, territorial y local.
- Agencias o programas gubernamentales estatales y locales que desempeñan algún rol en la provisión de asistencia emocional en desastres a nivel comunitario.

### ***Filiales regionales, estatales o locales de organizaciones nacionales miembros de VOAD***

Para aquellas organizaciones nacionales miembros de VOAD que cuentan con filiales regionales, estatales o locales, sucursales, oficinas, redes u otros programas que ofrecen asistencia emocional en desastres, estos espacios constituyen puntos de contacto naturales y primarios a lo largo de todas las fases del desastre. Sin embargo, no todas las organizaciones nacionales miembros de VOAD tienen presencia a nivel local y en los casos en que sí la tienen, sus filiales locales pueden no estar activamente involucradas en las filiales estatales, territoriales o locales de VOAD o COAD.

Cuando una organización miembro de VOAD Nacional cuenta con una filial local, es importante que los proveedores locales participen en la iniciación, desarrollo o mantenimiento de colaboraciones con otras organizaciones nacionales miembros de VOAD que buscan trabajar conjuntamente en asistencia emocional en desastres a nivel local. Las organizaciones nacionales miembros de VOAD también pueden desempeñar un rol clave al facilitar el vínculo

entre sus filiales locales y las filiales locales de otros proveedores nacionales de asistencia emocional en desastres, considerando que los proveedores locales pueden tener capacidades o recursos limitados durante todo el año o tras eventos de desastre de gran magnitud.

### ***Filiales VOAD estatales y locales***

Para las organizaciones nacionales miembros de VOAD que no cuentan con filiales locales, las filiales estatales y territoriales de VOAD pueden funcionar como puntos de entrada para explorar oportunidades de colaboración en asistencia emocional en desastres, incluyendo la posibilidad de conectar a proveedores nacionales de DEC con filiales VOAD y COAD a nivel municipal, condal o regional. Las filiales estatales, territoriales y locales de VOAD también pueden contar con comités de asistencia emocional y espiritual, o subcomités equivalentes, que ofrecen puntos de contacto específicos en asistencia emocional en desastres para organizaciones nacionales interesadas en involucrarse a nivel local o estatal. Véase aquí la subsección *Relaciones con las filiales estatales y territoriales de VOAD* para más información sobre los comités de asistencia emocional y espiritual en estos niveles.

### ***Agencias y programas gubernamentales estatales y locales***

Otros proveedores locales clave de asistencia emocional en desastres que las organizaciones nacionales miembros de VOAD deben tener en cuenta son las agencias y programas gubernamentales estatales y locales, entre ellos:

- Coordinadores estatales de salud mental en desastres o de abuso de sustancias (DMHC y DSAC), que suelen estar ubicados en el Departamento de Salud de cada estado o territorio (o en una oficina equivalente), así como la Asociación Nacional de Directores de Programas Estatales de Salud Mental (NASMHPD), que patrocina un Consorcio Multiestatal de Salud Conductual en Desastres.
- Oficinas de salud mental locales o condales. No todas las ciudades o condados cuentan con programas propios de salud mental en desastres, pero muchos sí, incluyendo programas especiales como los Programas de Consejería en Crisis de FEMA, establecidos tras eventos de desastre de gran magnitud.
- Oficinas de gestión de emergencias a nivel estatal, condal o municipal. Los responsables de emergencias pueden incluir a proveedores estatales o locales de asistencia emocional en sus manuales de preparación ante desastres.
- Departamentos, oficinas o programas de salud pública a nivel estatal, condal o municipal, que, al igual que los Coordinadores Estatales de Salud Mental en Desastres, pueden estar alojados en el Departamento de Salud correspondiente (o equivalente), pero que podrían tener un alcance propio en materia de salud conductual en desastres. Un ejemplo de estos programas son las unidades del Cuerpo de Reserva Médica (MRC), que suelen incluir equipos capacitados y acreditados de proveedores de asistencia emocional en desastres activos en sus comunidades durante todas las fases del ciclo del desastre.

La siguiente tabla sirve como guía para identificar actores clave dentro de cada uno de los grupos mencionados.

**Tabla 9. Actores clave en la asistencia emocional en desastres**

<p><b>Filiales estatales, territoriales o locales de organizaciones miembros de VOAD Nacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Punto de contacto inicial y principal para las organizaciones miembros de VOAD que buscan colaborar con proveedores locales de asistencia emocional en desastres basados en la comunidad.</li><li>• Los proveedores miembros de VOAD también pueden ayudar a sus filiales estatales, regionales o locales a involucrarse con sus propias filiales VOAD/COAD.</li></ul>
<p><b>Filiales estatales, territoriales y locales de VOAD o COAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los líderes de las filiales estatales y territoriales de VOAD son puntos de contacto iniciales y primarios naturales para las organizaciones miembros de VOAD que buscan colaborar con proveedores locales de asistencia emocional en desastres, especialmente aquellas que no cuentan con filiales estatales, regionales o locales dentro de su estructura organizativa.</li><li>• Algunas filiales estatales, territoriales y locales de VOAD también pueden contar con comités de asistencia emocional y espiritual, lo que representa otro punto de contacto para las organizaciones miembros de VOAD que buscan oportunidades de colaboración a lo largo del ciclo del desastre.</li></ul>
<p><b>Agencias y programas gubernamentales estatales, territoriales y locales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las agencias y programas gubernamentales estatales, territoriales y locales que abordan la asistencia emocional en desastres pueden tener vínculos con filiales locales de organizaciones miembros de VOAD o con sus respectivas filiales estatales o locales de VOAD. Por lo tanto, pueden funcionar como puntos de contacto adicionales para los proveedores de asistencia emocional en desastres de organizaciones miembros de VOAD que buscan oportunidades de colaboración.</li></ul>

## Modelos para construir relaciones según las «4C»

Así como existen diversos tipos de organizaciones, también existen múltiples modelos para fomentar la colaboración, comunicación, coordinación y cooperación. No hay un enfoque único que se aplique a todos los contextos para colaborar con proveedores locales de asistencia emocional en desastres. Sin embargo, a continuación, se presentan dos modelos que incorporan buenas prácticas comunes para desarrollar y sostener alianzas comunitarias y que pueden ser fácilmente adaptados por las organizaciones nacionales miembros de VOAD.

El documento *Engaging Your Community: A Toolkit for Partnership, Collaboration, and Action* [Involucrando a tu comunidad: un kit de herramientas para la colaboración, la colaboración y la acción] (2012), publicado por la Oficina de Salud del Adolescente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., propone los siguientes pasos:

- Identificar e iniciar contacto con actores estatales, regionales o locales que brinden asistencia emocional en desastres a lo largo de todo el ciclo del desastre o en una fase específica, como la recuperación a largo plazo.
- Establecer relaciones personales y comenzar a construir confianza.
- Aclarar los objetivos y metas que cada parte puede alcanzar mediante la colaboración.
- Elegir e implementar un plan de colaboración que sea mutuamente beneficioso.
- Monitorear, evaluar y adaptar la colaboración según sea necesario, incluso después de un evento de desastre mayor que pueda ofrecer oportunidades para aprender qué funcionó y qué puede mejorarse.

El *Modelo de Colaboración Comunitaria de Ohio para la Mejora Escolar*, desarrollado por el *Comunista and Youth Collaborative Institute* [Instituto de Comunidad y Juventud Colaborativo] de la Universidad Estatal de Ohio (2008), también ofrece un marco de colaboración que puede adaptarse fácilmente a las organizaciones miembros de VOAD:

- **CONOCER** los intereses, necesidades, aspiraciones y recursos de cada parte.
- **ACERCARSE** a posibles aliados en su propio entorno, con ofertas concretas de apoyo y oportunidades para trabajar en conjunto.
- **DEFINIR CLARAMENTE** el propósito de la colaboración y los términos o condiciones del trabajo conjunto, incluyendo quién hará qué, con quién, cuándo, dónde y cómo.
- **RESOLVER LOS OBSTÁCULOS** a medida que surjan y ajustar el enfoque según la retroalimentación recibida.
- **AMPLIAR** la colaboración a medida que se obtienen resultados positivos, compartiendo logros y promoviendo programas y servicios innovadores.

## Recomendaciones para las relaciones a lo largo del ciclo del desastre

Las relaciones entre los proveedores de asistencia emocional en desastres de organizaciones nacionales miembros de VOAD y los proveedores locales son beneficiosas durante todo el ciclo del desastre. A continuación, se presentan ejemplos de actividades colaborativas en las que pueden participar conjuntamente durante todo el año, inmediatamente antes o durante los desastres y durante las fases de recuperación a corto y largo plazo:

**Tabla 10. Colaboración a lo largo del ciclo de desastre**

<b>Preparación</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Recuperación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a los principales proveedores locales.</li> <li>• Facilitar presentaciones e intercambiar información sobre recursos DEC disponibles (activos y otros), especificando en qué fase(s) del ciclo del desastre se aplican y para qué tipos de desastres.</li> <li>• Participar en llamadas de coordinación, conferencias y otros eventos a nivel local o estatal.</li> <li>• Colaborar con proveedores locales para identificar necesidades no atendidas en cuidado emocional ante desastres.</li> <li>• Colaborar con proveedores locales para apoyar o asistir en el desarrollo de recursos en DEC basados en las necesidades identificadas.</li> <li>• Establecer alianzas formales, acuerdos, memorandos de entendimiento (MOUs), según sea necesario.</li> <li>• Abogar por la inclusión de DEC en los planes de preparación ante desastres y participar en ejercicios de preparación a nivel local o estatal.</li> <li>• Invitar a los principales proveedores locales de DEC a integrar grupos de trabajo, comités o fuerzas de tarea a nivel nacional o regional.</li> <li>• Interactuar con proveedores locales a través de redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar contacto con los proveedores locales de DEC, incluyendo la puesta en marcha de las tareas definidas en convenios, acuerdos, MOUs, etc.</li> <li>• Participar en llamadas/reuniones de coordinación a nivel nacional, estatal o local; abogar por la inclusión de DEC en la agenda (o bien ofrecer colaboración para organizar o participar en reuniones específicas de coordinación en DEC); e invitar a los proveedores locales de DEC a participar activamente.</li> <li>• Continuar evaluando e identificando necesidades no atendidas en DEC junto con los proveedores locales; compartir y desarrollar nuevos recursos para abordar necesidades emergentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrocinar o participar en evaluaciones o análisis posteriores («hot wash»), abogar por la inclusión de los Cuidados Emocionales en Desastres en la agenda de dichos ejercicios o patrocinar o participar en análisis posteriores específicos sobre DEC.</li> <li>• A través de los proveedores locales de DEC, establecer vínculos y ofrecer apoyo a los Grupos de Recuperación a Largo Plazo y otros espacios donde puedan abordarse y coordinarse necesidades continuas en DEC.</li> <li>• Facilitar el acceso a oportunidades de financiamiento y otras formas de apoyo sostenido durante la recuperación para los proveedores locales de DEC.</li> <li>• Reconectar con los proveedores locales de DEC en aniversarios significativos del desastre y eventos desencadenantes.</li> </ul>

## Desafíos potenciales y sugerencias para superarlos

Inevitablemente, cuando las organizaciones se reúnen, aun cuando comparten una causa común y son guiadas por el espíritu de las «4C» (cooperación, comunicación, coordinación y colaboración), surgen desafíos que pueden obstaculizar o debilitar la eficacia y el éxito de las colaboraciones. La siguiente tabla<sup>25</sup> presenta un desglose de barreras comunes en las alianzas, junto con estrategias de mitigación para abordarlas. Está dirigida a las organizaciones miembro de VOAD Nacional que enfrentan dificultades al intentar establecer colaboraciones con proveedores locales de cuidados emocionales en desastres.

**Tabla 11. Desafíos y sugerencias para mejorar la colaboración local**

<b>Desafíos potenciales en la colaboración</b>	<b>Estrategias de mitigación</b>
<p><b>Reclutamiento y retención de aliados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones interdependientes y la colaboración no son valoradas ni priorizadas.</li> <li>• Existe la percepción de que más fácil trabajar de forma individual.</li> <li>• No suelen existir oportunidades informales para que los proveedores de DEC a nivel nacional, estatal y local se conozcan entre sí y sumen nuevos recursos de manera continua.</li> <li>• El tiempo y los recursos para iniciar y sostener colaboraciones son limitados.</li> <li>• La rotación de los líderes, el personal y los voluntarios genera vacíos que dificultan el enfoque o la continuidad de las colaboraciones.</li> <li>• Durante períodos prolongados sin desastres importantes, los proveedores de DEC pueden perder impulso o no sentir la necesidad de iniciar o mantener colaboraciones.</li> <li>• Las personas y agencias no consideran la colaboración como un componente central de su trabajo y éxito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar puntos en común que permitan la participación de cada persona y organización, reconociendo la diversidad de cada una.</li> <li>• Identificar los beneficios de colaborar, así como los costos y pérdidas de no hacerlo.</li> <li>• Buscar formas para que cada entidad logre sus objetivos a través de la colaboración.</li> <li>• Integrar la colaboración como parte del clima y la cultura organizacional de DEC.</li> <li>• Ayudar a los aliados a convencer a sus líderes de alto nivel de que colaborar en DEC vale el esfuerzo y forma parte de sus responsabilidades.</li> <li>• Ofrecer recursos y apoyo dentro y entre organizaciones para iniciar y mantener colaboraciones cuando los recursos sean escasos o limitados.</li> <li>• Explorar formas intencionales de incluir recursos no aprovechados; procurar identificar personas y grupos que no están representados.</li> <li>• Comprender e identificar actitudes que puedan inhibir la colaboración en DEC entre organizaciones diversas (por ejemplo, la idea de que las organizaciones nacionales no comprenden las preocupaciones locales).</li> <li>• Organizar llamadas introductorias, seminarios web o reuniones presenciales, cuando sea posible, cuyo objetivo principal sea conocer al personal, la misión del cada organismo, los recursos disponibles, etc.</li> </ul>

### **Conflictos de competencia y temas relacionados**

- Diversos obstáculos pueden dificultar la convergencia de colaboradores potenciales, incluyendo los propios desastres, que imponen exigencias personales y profesionales adicionales, así como otros factores de estrés sobre el personal clave y los voluntarios que, de otro modo, actuarían como puntos de contacto iniciales y principales en los esfuerzos colaborativos.
- Las personas y las agencias tienen misiones y perspectivas distintas en la prestación de los servicios DEC.
- Las agencias, ya sean de alcance nacional o local, suelen competir por los mismos recursos para sostener sus operaciones.
- Existe la percepción de que ciertas profesiones o agencias están más calificadas o son más competentes que otras.
- Cuando ocurren desastres, es comprensible que los proveedores locales de DEC se vuelvan muy protectores de las comunidades afectadas, especialmente si se trata de poblaciones específicas (niños y escuelas, comunidades de fe, personas LGBTQ+, etc.).
- El lenguaje técnico y la «sopa de letras» de las siglas de las organizaciones pueden aumentar la confusión y generar una sensación de desborde respecto de por dónde empezar, con quién hablar, etc.
- Las divisiones históricas y los conflictos de competencia pueden impedir la formación de nuevas alianzas y, en contextos de desastre, pueden reactivarse.
- No todas las perspectivas son valoradas por igual.
- Las diferencias culturales, tanto reales como percibidas, así como los prejuicios históricos y antecedentes de exclusión, discriminación, etc. afectan e influyen en la colaboración.

- Conocer la misión, la visión, objetivos, etc. de cada aliado en la colaboración y cómo pueden o ya contribuyen a las comunidades a las que se brinda servicio.
- Identificar puntos en común que permitan la participación de cada persona y organización en la colaboración, basándose en sus fortalezas y otros recursos, reconociendo al mismo tiempo sus diferencias y limitaciones.
- Buscar formas para que cada organización y entidad obtenga beneficios de la colaboración, especialmente los proveedores locales de DEC, dado que «todos los desastres son locales».
- Valorar a cada persona y organización por su aporte propio dentro de la comunidad.
- Establecer normas para interacciones de alta calidad y predicar con el ejemplo para otras organizaciones que buscan colaborar a nivel local.
- Construir relaciones de confianza entre los aliados comunitarios.
- Tener presente que nunca habrá recursos suficientes para satisfacer por completo las necesidades de la comunidad.
- Apoyarse en organizaciones pares, en el personal de VOAD, en el liderazgo del Comité de Cuidados Emocionales y Espirituales, etc., para explorar soluciones ante posibles conflictos.
- Reforzar continuamente la interdependencia entre los aliados.
- Reforzar continuamente el bien común de la comunidad a la que se sirve.
- Desarrollar marcos de planificación que favorezcan a todos, en los que la duplicación de programas y servicios sea vista como algo positivo y, en ocasiones, necesario.
- Crear un vocabulario y significados compartidos que trasciendan las disciplinas
- Trabajar en el fortalecimiento de recursos dentro de las organizaciones nacionales que sirvan a poblaciones y comunidades diversas.
- Utilizar únicamente un lenguaje basado en fortalezas y orientado a soluciones, evitando culpas o señalamientos.
- Desarrollar programas de capacitación cruzada.
- No temer abordar cuestiones relacionadas con la raza, el nivel socioeconómico, el género, la orientación sexual, etc.; el silencio resulta más perjudicial que la resolución directa de los problemas.

### **Confusión y controversia**

- Existen diferencias de opinión respecto a quién debería hacer qué, cuándo y para quién.
  - Las personas no saben qué hacen los demás y tienen ideas sobre lo que otros deberían estar haciendo.
  - No se les otorga permiso para disentir.
  - Los roles y las expectativas pueden interpretarse de manera diferente.
  - El simple hecho de contar con múltiples partes interesadas genera confusión.
  - Los puntos clave de contacto en la colaboración no necesariamente rinden cuentas entre sí, sino ante su propia organización.
  - Los canales de comunicación son limitados, incluso durante situaciones de respuesta ante desastres, lo que provoca malentendidos o una comunicación insuficiente.
- Minimizar una orientación centrada en la crisis mediante una comunicación constante y honesta.
  - Valorar las diferencias y los desacuerdos de manera saludable, estableciendo una cultura de confianza compartida e integridad.
  - Invitar a las partes asociadas a compartir su percepción sobre sus roles para clarificar expectativas; pueden ser útiles los memorandos de entendimiento o compromisos escritos de colaboración.
  - Evitar culpas y enfoques centrados en las carencias, acordando el uso de un lenguaje basado en fortalezas y orientado a soluciones.
  - Invertir tiempo y energía en la construcción de consensos orientados a la visión y misión compartidas.
  - Garantizar que cada parte vea cómo se inserta en el panorama general y cómo esto le resulta beneficioso.
  - Convocar periódicamente a las partes involucradas en la colaboración para facilitar la comunicación, la planificación y la rendición de cuentas.
  - Desarrollar o compartir el acceso a boletines, listas de distribución, etc. que fomenten la comunicación y el intercambio de recursos dentro de la colaboración.
  - Trabajar estratégicamente con la prensa local, redes sociales, etc., para visibilizar y celebrar las colaboraciones.

## Relaciones con las VOAD estatales y territoriales

*Es fundamental que cada VOAD estatal y regional establezca un Comité de Asistencia Emocional y Espiritual activo e involucrado.*  
(Guía para la Asistencia Espiritual en Desastres, VOAD Nacionales)

Para integrar correctamente la asistencia emocional en desastres en las actividades de preparación, respuesta y recuperación ante los desastres, es importante que los prestadores de Asistencia Emocional en Desastres (DEC) sean activos y estén involucrados con el movimiento VOAD. Unirse a una VOAD estatal o territorial ayuda a entablar relaciones laborales con eficacia.

### Beneficios de participar en una VOAD

La participación activa en una VOAD estatal o territorial produce muchos beneficios, los que incluyen:

- Ocupar un espacio en la mesa directiva: las reuniones de las VOAD son lugares naturales para convocar a las partes interesadas, tales como los prestadores de DEC, los socios gubernamentales y las organizaciones miembros de las VOAD que brindan servicios de DEC a los sobrevivientes a desastres.
- Establecer relaciones y asociaciones: La familiaridad y el conocimiento sobre los varios prestadores de servicios en desastres en un área pueden ser sumamente útiles al tomar decisiones durante una situación de desastre. Se ha señalado con frecuencia que el tiempo de intercambiar tarjetas de presentación no es durante un desastre, sino antes.
- Participar en la planificación de discusiones, en actividades de preparación y en ejercicios de desastres: Involucrarse en estas actividades puede ayudar a los prestadores de DEC a identificar brechas en los servicios y mejorar la prestación de estos.
- Adquirir conciencia: La concurrencia a las VOAD estatales o territoriales conduce a un aumento de la visibilidad de la asistencia emocional en desastres, y además otorga oportunidades para abogar por los recursos necesarios para mejorar la disponibilidad y la
- Calidad de los servicios de DEC.

### Creación de un comité de asistencia emocional y espiritual

Se incentiva a cada VOAD estatal y territorial a tener un Comité de Asistencia Emocional y Espiritual (ESCC) permanente para facilitar la cooperación, la comunicación, la coordinación y la colaboración entre varios prestadores de asistencia emocional y espiritual en desastres y con los miembros de las VOAD en general. Las organizaciones miembros de las VOAD que brindan asistencia emocional en desastres o asistencia espiritual en desastres serían los miembros principales de un comité de asistencia emocional y espiritual. Otros grupos que podrían integrar el ESCC de la VOAD son las organizaciones miembros especializadas en asistir a poblaciones diversas (véase la Sección 3) y los socios gubernamentales encargados de planificar la prestación de asistencia emocional y espiritual en desastres. Los grupos que normalmente no pensarían unirse al movimiento VOAD podrían encontrar un lugar en el ESCC.

## **Ejemplos de actividades del comité de asistencia emocional y espiritual**

### **Cumplimiento**

Se espera que las VOAD estatales y territoriales se adhieran a los Puntos de Consenso de las VOAD Nacionales pertenecientes a la asistencia emocional en desastres (*véase el Apéndice C*) y a la asistencia espiritual en desastres (*véase el enlace en el Apéndice D*). El ESCC ayuda a las organizaciones miembros de las VOAD al informar y al incentivar el cumplimiento de estos acuerdos.

### **Planificación**

Los ESCC de las VOAD estatales y territoriales tienen un rol fundamental en la planificación de la prestación eficaz de asistencia emocional en desastres. La planificación implica revisar planes estatales de desastres y emergencia y dar ideas a las entidades gubernamentales encargadas de planificar la asistencia emocional en desastres. Establecer relaciones estrechas antes de un desastre puede mejorar enormemente la coordinación de la prestación de servicios cuando una comunidad los necesita.

### **Desarrollo de capacidades**

El ESCC de una VOAD estatal o territorial puede contribuir de varias maneras al desarrollo de capacidades para la asistencia emocional en desastres que esté dentro de su jurisdicción. Algunos ejemplos incluyen:

- Presentaciones patrocinadas por los ESCC dirigidas a los prestadores de servicios de salud conductual comunitaria. Esto, con los objetivos de informarles los principios básicos de la asistencia emocional en desastres y de reclutar nuevos voluntarios para las organizaciones afiliadas a las VOAD.
- Acuerdos de ayuda mutua entre organizaciones miembros de las VOAD y agencias comunitarias para atender las necesidades de poblaciones vulnerables o atender brechas en los servicios de asistencia emocional en desastres;
- Capacitaciones y ejercicios regulares en torno a los desastres con el fin de desarrollar las capacidades de la comunidad para brindar una asistencia emocional en desastres adecuada y eficaz.

### **Coordinación de la respuesta**

El ESCC de una VOAD estatal o territorial desempeña un rol esencial en caso de cualquier desastre local que requiera la ayuda de los socios de las VOAD Nacionales. El ESCC estatal o territorial puede servir como:

- una cámara de compensación para proporcionar información,
- un conducto para obtener recursos de las VOAD Nacionales,
- un comité de escrutinio para invitar a organizaciones de ayuda externas a la comunidad.

## **Desafíos posibles y sugerencias para superarlos**

### ***Establecer y mantener un ESCC eficaz***

Tener un comité de asistencia emocional y espiritual estatal o territorial competente implica esfuerzo y requiere una planificación con intención. Entre los primeros pasos se incluiría establecer la misión del comité, fijar objetivos claros y crear un plan plurianual para expandir el comité. Los ESCC pueden tomar las decisiones de elegir a un presidente, de crear una estructura de gobernanza formal y de presentar informes regularmente en las reuniones de las VOAD o COAD estatales, territoriales y locales. El Comité de Asistencia Emocional y Espiritual

de las VOAD Nacionales proporciona documentos básicos, oportunidades educativas y apoyo a los ESCC estatales y territoriales (*véase el Apéndice D*). Tres representantes de las VOAD estatales/territoriales funcionan como representantes oficiales de los ESCC de las VOAD Nacionales y cumplen una función de intermediario con todas las VOAD estatales/territoriales.

### ***Fomentar la participación***

Al igual que muchas actividades de las VOAD, es difícil reclutar a miembros del comité y conseguir que asuman compromisos de participación cuando un desastre no es inminente. Algunas estrategias para superar este obstáculo incluyen:

- invertir tiempo en entablar relaciones con miembros potenciales,
- aplicar una lógica clara para el comité de asistencia emocional y espiritual,
- realizar eventos educativos y ejercicios de desastre,
- abordar temas que se relacionen con las necesidades e intereses específicos de los miembros.

### ***Educar a otros miembros de las VOAD acerca del rol del ESCC***

Las VOAD estatales y territoriales pueden obtener beneficios de un comité de asistencia emocional y espiritual sólido, y es importante que los miembros de las VOAD se mantengan informados sobre las actividades del comité. Algunas maneras de realizar esto incluyen:

- Realizar presentaciones sobre temas de asistencia emocional y espiritual.
- Presentar regularmente informes del comité.
- Participar en ejercicios de desastre para demostrar las contribuciones de la asistencia emocional en desastres.

## **Integración en el ciclo del desastre**

La asistencia emocional en desastres debería estar integrada en todas las fases del ciclo del desastre. A continuación se formulan algunas recomendaciones de actividades.

### **Preparación**

Las actividades de asistencia emocional en desastres que pueden ayudar a las comunidades a prepararse para un desastre incluyen:

- Promover la concientización sobre necesidades y asuntos emocionales relacionados con el desastre.
- Identificar recursos comunitarios confiables y verosímiles (servicios de salud conductual, etc.) Que ayuden en caso de desastre.
- Crear asociaciones dentro de la comunidad e integrar la asistencia emocional en desastres en planes de respuesta y recuperación ante desastres.
- Implementar programas y brindar educación pública para desarrollar resiliencia psicológica en la comunidad.

### **Disposición**

Los componentes esenciales para desarrollar las capacidades de la asistencia emocional en desastres dentro y entre las organizaciones miembros de las VOAD incluyen:

- Identificar y reclutar prestadores de asistencia emocional dentro de la comunidad, estado y territorio (*véase la Sección 2*).

- Promover la afiliación de los prestadores a agencias y organizaciones mediante un programa de asistencia emocional en desastres que siga las directrices de las VOAD.
- Capacitar a los prestadores de asistencia emocional en desastres e incluirlos en ejercicios de desastres (*véase las recomendaciones en la Sección 2*).
- Entablar relaciones con prestadores de asistencia espiritual en desastres, con prestadores locales de salud conductual y otros recursos comunitarios y con las VOAD estatales y territoriales (*véase la Sección 4*).

## Respuesta

Las actividades de asistencia emocional en desastres (DEC) durante la fase de respuesta al desastre incluyen:

- Desplegar equipos de DEC de acuerdo con los procesos y procedimientos desarrollados por cada organización miembro de las VOAD.
- Brindar servicios de DEC a individuos, familias y comunidades afectadas por un desastre (*véase la Sección 2, donde se presenta una discusión detallada de los servicios de DEC*).
- Ofrecer materiales de educación pública para ayudar a las comunidades a reconocer y sobrellevar los efectos emocionales del desastre con más eficacia.
- Consultar a las escuelas, clínicas de salud conductual, servicios sociales, hospitales, comunidades religiosas y otras potenciales redes de apoyo para asistir a individuos y familias afectadas por desastres dentro de la comunidad.

## Recuperación

Durante la fase de recuperación, los prestadores de asistencia emocional en desastres (DEC) ayudan a las comunidades mediante:

- La realización de intervenciones de DEC enfocadas en la recuperación a largo plazo. Los prestadores de DEC examinan cómo se sienten, se comportan y piensan los sobrevivientes tras el desastre y aportan soluciones que mejorarán la adaptación y la recuperación (*véase la Sección 2*).
- El fomento y el aporte de la información que necesitan los grupos de apoyo comunitario para atender las necesidades emocionales de los sobrevivientes a desastres.
- La participación en grupos de recuperación a largo plazo y comités de recuperación a largo plazo patrocinados por las VOAD. Los prestadores de DEC, en especial aquellos afiliados a agencias locales, deberían ser parte de los esfuerzos de recuperación a largo plazo de la comunidad.
- La ayuda a las comunidades para reconocer aniversarios de desastres y planificar eventos apropiados y actividades de apoyo.

# Apéndices

## Apéndice A:

### Lista de verificación de la colaboración entre prestadores de asistencia emocional en desastres

*Esta lista resume las estrategias para fomentar la colaboración dentro del movimiento de las Organizaciones Voluntarias Activas en Desastres (VOAD) entre prestadores locales, estatales, territoriales y nacionales de asistencia emocional en desastres a lo largo del ciclo del desastre.*

#### Introducción:

Los prestadores de asistencia emocional en desastres (DEC) varían considerablemente según tamaño y extensión y son tan diversos como las comunidades a las que ayudan. Los prestadores pueden incluir la asistencia emocional en desastres dentro de su misión principal o pueden ofrecer servicios de asistencia emocional en desastres solo cuando ocurren eventos de desastre específicos, incluyendo los servicios de DEC especializados que se implementan durante la fase de recuperación a largo plazo.

Para atender efectivamente a los individuos, familias y comunidades, es imprescindible que los prestadores de DEC a nivel local, estatal, territorial y nacional desarrollen y mantengan relaciones colaborativas durante el ciclo del desastre.

#### LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA COLABORACIÓN

##### *Preparación*

- Identifique a prestadores de DEC relevantes a nivel local, estatal, territorial y nacional:
  1. Contacte al Comité de Asistencia Emocional y Espiritual (ESCC) de las VOAD Nacionales para obtener información sobre cuáles organizaciones miembros de las VOAD Nacionales brindan DEC.
  2. Encuentre la información de contacto de su delegación en las VOAD estatales/territoriales para obtener información sobre los prestadores de DEC que se encuentren dentro de la extensión a nivel estatal y sobre las delegaciones de las VOAD/COAD locales (ciudad, condado) que podrán facilitar los vínculos con prestadores locales de DEC.
- Si usted es un prestador de DEC pero actualmente no es miembro de su delegación local, estatal o territorial o no es una organización miembro de las VOAD Nacionales (dependiendo del tamaño/extensión de su organización), considere unirse para seguir desarrollando su capacidad de colaborar.
- Una vez que haya identificado a los prestadores de DEC y haya obtenido la información de contacto, facilite introducciones e intercambie información acerca de bienes y otros recursos de DEC disponibles, durante qué fase(s) del ciclo del desastre se requieren y para qué tipo de desastre específico (por ejemplo, ¿su organización se especializa en brindar DEC a niños?, ¿proporciona servicios multilingües?, ¿posee conocimiento especializado para ayudar a los sobrevivientes a sucesos de violencia en masa?, etc.).

- Luego de vincularse con otros prestadores de DEC mediante las VOAD y de convertirse en una organización miembro que paga cuotas (o de renovar la membresía de su organización), participe activamente: Asista a reuniones con frecuencia y participe en convocatorias de coordinación, conferencias y otros eventos.
- Si su delegación de las VOAD/COAD locales o estatales tiene su propio ESCC, participe en este; si no, ayude a crear uno.
- Durante la preparación o en tiempos en que no haya crisis, trabaje con otras partes interesadas de DEC en la preparación, respuesta y recuperación ante desastres para identificar, evaluar y crear planes de acción con la finalidad de atender cualquier necesidad de DEC sin cubrir de la cual estén informadas sus organizaciones.
- Forme parte de asociaciones, acuerdos, memorandos de entendimiento (MOU), etc., formalmente con los prestadores de DEC o con otras partes interesadas en la preparación, respuesta y recuperación ante desastres, según se necesite.
- Abogue por la inclusión de DEC en los planes locales, estatales, territoriales o nacionales de preparación para desastres, incluyendo los ejercicios de preparación para desastres y otras actividades.
- Invite a los prestadores de DEC a trabajar en equipos especiales, grupos de trabajo, etc.
- Interactúe con otros prestadores de DEC en redes sociales para maximizar el intercambio de recursos y para publicitar los servicios transversalmente.

### *Respuesta*

- Contacte a prestadores de DEC locales, estatales, territoriales o nacionales de acuerdo con la ubicación, tamaño, extensión y otras variables relacionadas con el suceso de desastre, incluyendo la puesta en funcionamiento de cualquier rol como esté definido formalmente en las asociaciones, los acuerdos, los memorandos de entendimiento (MOU), etc.
- Participe en convocatorias de coordinación de respuesta nacionales, estatales, territoriales o locales y otras reuniones; abogue por la inclusión de DEC en el programa (u ofrezca ayuda para organizar o participar en las convocatorias y reuniones de coordinación de DEC en específico); e invite y asegure la participación de los prestadores de DEC que están más cerca de las comunidades afectadas para que participen y tengan un rol activo en el desarrollo y la aplicación de programas de coordinación/reunión.
- Continúe la evaluación e identificación de las necesidades de DEC sin cubrir con la intervención de todos los prestadores de DEC y de las otras partes interesada en la preparación, respuesta y recuperación ante desastres que están ayudando a los individuos, familias y comunidades afectadas, además de continuar con la distribución y el desarrollo de nuevos recursos para atender necesidades emergentes o variables.

### *Recuperación*

- Patrocine o participe en reuniones de evaluación/reuniones inmediatas tras un ejercicio, abogue por la inclusión de DEC en el programa de tales ejercicios o patrocine o participe en reuniones específicas de DEC.
- Por medio de los prestadores locales de DEC, comuníquese y ofrezca apoyo a los Grupos de Recuperación a Largo Plazo y otros foros en donde se pueden atender y coordinar las necesidades de DEC en curso.

- Prestadores nacionales de DEC: Facilite el acceso a oportunidades de financiamiento y otras formas de apoyo continuo durante la recuperación dirigidas a prestadores locales, regionales, estatales o territoriales de DEC.
- Vuelva a comunicarse con prestadores locales de DEC con motivo del aniversario significativo de un desastre y eventos detonadores.

## Apéndice B:

### Hoja descriptiva para la gestión de emergencias sobre la asistencia emocional en desastres

La asistencia emocional en desastres (DEC) es un componente esencial de la Función de Apoyo de Emergencia (ESF) #6 de la FEMA: *Asistencia masiva, ayuda en emergencias, albergues temporales y servicios humanos*. La DEC también es un componente importante de la ESF #8: *Salud pública y servicios médicos*, y de la Función de Apoyo a la Recuperación (RSF, por sus siglas en inglés) de *Servicios médicos y sociales*. La DEC puede ser una habilidad valiosa de la asistencia emocional general (no específicamente en desastres) y de los prestadores de salud conductual.

**Este documento presenta sugerencias para los gestores de emergencia al momento de considerar las repercusiones de un desastre en la salud conductual. Los siguientes consejos se deberían aplicar en colaboración con los prestadores estatales, territoriales o locales de salud conductual que posean conocimiento especializado sobre la asistencia emocional en desastres.**

#### Guía para gestores de emergencia sobre el trabajo con prestadores de salud conductual en desastres<sup>13</sup>

##### *Planificación previa*

- Infórmese sobre los *Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres* y sobre las *Guías de Asistencia Emocional en Desastres* de las VOAD Nacionales.
- Cree una lista de los posibles prestadores de asistencia emocional en desastres que estén en el área. Los prestadores de DEC podrían estar afiliados a las siguientes organizaciones:
  - organizaciones miembros de las VOAD
  - Cuerpos de Reserva Médica (pueden tener a un prestador de asistencia emocional en su equipo)
  - compañías de asistencia corporativa
    - KonTerra,
    - Crisis Care Network,
    - otras.
  - equipo estatal de asistencia emocional en desastres
- Identifique a los prestadores de asistencia emocional en desastres que trabajan con poblaciones diversas, tales como:
  - niños y jóvenes
  - adultos mayores
  - personas con necesidades funcionales y de accesibilidad, incluyendo las discapacidades
    - Councils for Independent Living y otras organizaciones de los derechos de las personas con discapacidades,
    - centros residenciales para varias poblaciones, incluyendo a personas con problemas de abuso de sustancias, discapacidades del desarrollo, entre otras.

---

<sup>13</sup> Adaptado de Flynn, B. y Sherman, R. (Eds.). (2017). *Integrating Emergency Management and Disaster Behavioral Health, 1<sup>st</sup> Edition: One Picture through Two Lenses*. Elsevier Publications [Integración de la Gestión de Emergencias y la Salud Conductual en Desastres, 1<sup>era</sup> edición: Una imagen a través de dos lentes. Publicaciones de Elsevier].

- grupos étnicos/culturales diversos
- *Invite a los* prestadores de asistencia emocional en desastres a unirse a las reuniones, simulacros y ejercicios *de las VOAD*.
  - Incluya a expertos en asistencia emocional en desastres dentro de la planificación de simulacros y ejercicios.
  - Añada aportes relacionados con problemas de salud conductual.
  - Identifique los efectos de la asistencia emocional en poblaciones diversas.
- *Realice consultas relacionadas con eventos especiales, por ejemplo, los aniversarios de tragedias o las conmemoraciones comunitarias.*

#### *Durante un evento*

- Incluya a los prestadores de asistencia emocional en desastres (DEC) en equipos de liderazgo.
- Incluya a especialistas que atiendan las necesidades de los grupos demográficos afectados.
- Recorra a los prestadores de DEC para planificar la asistencia del personal.
- Consulte a los prestadores de DEC sobre la mitigación de efectos psicológicos a largo plazo.

#### *Después de un evento*

- Trabaje con los prestadores de DEC en la planificación de aniversarios y conmemoraciones.
- Recorra a expertos de DEC para diseñar estrategias de desarrollo de resiliencia comunitaria.

## **Apéndice C:**

### **Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres**

#### **PUNTOS DE CONSENSO DE LA ASISTENCIA EMOCIONAL EN DESASTRES DE LAS ORGANIZACIONES VOLUNTARIAS NACIONALES ACTIVAS EN DESASTRES**

En mayo de 2005, el Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las Organizaciones Voluntarias Nacionales Activas en Desastres (VOAD Nacionales) aprobó puntos de consenso acerca de la prestación de intervención psicológica temprana a personas afectadas por desastres. Se incluyeron las siguientes declaraciones sobre la intervención psicológica temprana: la intervención psicológica temprana es valorada, tiene múltiples componentes, requiere formación especializada para realizarse y representa un momento en un ciclo de asistencia emocional. Las organizaciones miembros de las VOAD incorporaron posteriormente este documento sobre Puntos de Consenso en las Guías para la Asistencia Emocional en Desastres.

En 2013, el Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las VOAD Nacionales designó a un nuevo subcomité para la redacción de una lista actualizada de principios pactados, los cuales orientasen a las organizaciones de las VOAD Nacionales y a los prestadores de asistencia comunitaria respecto de la preparación, respuesta y promoción de la recuperación ante desastres. En conformidad con las «4 C» de las VOAD Nacionales (cooperación, comunicación, coordinación y colaboración), este documento detalla y reemplaza los Puntos de Consenso de la Intervención Psicológica Temprana de 2005, complementa los Puntos de Consenso de la Asistencia Espiritual en Desastres aprobados en 2009 y refleja el conocimiento actual y los principios éticos para la prestación de asistencia emocional en desastres.

Los siguientes diez puntos de consenso son principios operacionales, éticos o estándares mínimos específicamente de la asistencia emocional en desastres. Para seguir siendo miembros de las VOAD Nacionales, se requiere que las organizaciones acepten el cumplimiento de los puntos de consenso aprobados. Este documento fue presentado por el subcomité de Asistencia Emocional en Desastres ante el Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las VOAD Nacionales en mayo de 2014. Se están desarrollando directrices para esquematizar la implementación de los principios contenidos en este documento.

#### **1. Conceptos básicos sobre la asistencia emocional en desastres**

- a) La asistencia emocional en desastres es un componente valioso de la preparación, respuesta y recuperación integrales ante desastres.
- b) La asistencia emocional en desastres promueve la resiliencia, ayuda a mitigar las consecuencias psicológicas de un desastre a corto y largo plazo y facilita la recuperación.
- c) La asistencia emocional en desastres incluye una variedad de acciones de apoyo basadas en los conceptos de resiliencia y salud conductual.
- d) Las actividades de asistencia emocional en desastres se basan en investigaciones relevantes y prácticas adecuadas establecidas.
- e) La asistencia emocional en desastres no es psicoterapia ni un sustituto de esta. Pese a esto, suele ser el primer paso que podría orientar a la consejería profesional y a la psicoterapia.
- f) Los desastres afectan entornos significativamente a todos y a sus comunidades, incluyendo a individuos, sociales y familiares, rescatistas, prestadores de asistencia médica, comunidades religiosas y prestadores de asistencia espiritual, empresas afectadas y poblaciones vulnerables.

- g) Las personas afectadas por un desastre experimentarán una variedad de respuestas emocionales, con una intensidad y duración diversas.
- h) En las respuestas emocionales de las personas al desastre tienen influencia una variedad de factores, incluyendo el grado de exposición, la resiliencia individual y la circunstancia de recuperación.
- i) Se necesita formación especializada para prestar asistencia emocional en desastres efectivamente.

## **2. Tipos de asistencia emocional en desastres**

Se presta asistencia emocional a lo largo del ciclo del desastre desde la preparación hasta la respuesta y la recuperación. La asistencia emocional adopta muchas formas y los prestadores de asistencia emocional tienen antecedentes profesionales diversos.

Los tipos aceptados de asistencia emocional en desastres, entre otros, incluyen:

- actividades de preparación,
- actividades de evaluación y triaje,
- actividades de apoyo psicosocial,
- actividades de intervención psicológica temprana,
- actividades de recuperación.

## **3. Componentes de desarrollo de capacidades, disposición y planificación de la asistencia emocional en desastres**

El desarrollo de capacidades implica identificar y reclutar a los prestadores adecuados de asistencia emocional en desastres. Con el fin de brindar asistencia emocional en desastres eficazmente, es fundamental que los prestadores participen en capacitaciones y ejercicios y se vinculen a una organización de asistencia en desastres. Los prestadores de asistencia emocional en desastres tienen un rol esencial dentro de los esfuerzos de planificación y mitigación y contribuyen al desarrollo de comunidades resilientes.

## **4. Recursos comunitarios locales**

Los prestadores locales de asistencia emocional son una parte integral de sus comunidades antes de un desastre y, por tanto, son recursos importantes en la prestación de servicios de asistencia emocional también tras un desastre. Dado que los prestadores locales de asistencia emocional están equipados exclusivamente para ayudar a sus comunidades, cualquier servicio de asistencia emocional que sea externo a la comunidad brinda apoyo pero no reemplaza los esfuerzos locales. En este sentido, los principios del movimiento VOAD —cooperación, comunicación, coordinación y colaboración— son esenciales en la prestación de asistencia emocional.

## **5. La asistencia emocional en desastres y la resiliencia**

La resiliencia se define como las fortalezas que despliega un individuo o una comunidad al responder de manera favorable a las adversidades. La resiliencia puede ser innata y puede desarrollarse, y la mayoría de las personas es resiliente inherentemente. Según investigaciones, la mayoría de las personas afectadas por un desastre regresarán a niveles de funcionamiento previos al desastre y algunas crecerán como consecuencia de la experiencia. Los prestadores de asistencia emocional en desastres deberían incentivar a los sobrevivientes a reconocer y fortalecer su resiliencia como parte de la intervención de asistencia emocional en desastres.

## **6. La asistencia emocional en desastres en la recuperación**

Con el objetivo de que las comunidades se recuperen por completo e integren el desastre en su historia, la asistencia emocional es esencial como parte de un programa de servicios. Los prestadores de asistencia emocional en desastres trabajan con comités de recuperación

estatales y locales para ofrecer servicios relacionados con el desastre, incentivar programas enfocados en fortalecer la resiliencia comunitaria y facilitar servicios de consejería y de apoyo a las personas que los necesitan. Los programas comunitarios existentes son los principales prestadores de asistencia emocional y su capacidad para ayudar a la comunidad se reconocerá, se apoyará y se fortalecerá.

### **7. La asistencia emocional en desastres para el cuidador**

Prestar asistencia emocional en desastres puede ser una experiencia abrumadora. La carga de asistir a otros en este contexto puede conducir a la fatiga por compasión. Para los prestadores de asistencia emocional, es fundamental entender estrategias significativas de autocuidado. Las entidades de respuesta ante desastres tienen la responsabilidad de asistir a su propio personal durante todas las fases del despliegue del desastre y de promover hábitos de trabajo y de vida saludables. Los procesos de apoyo tras el despliegue a los prestadores de asistencia emocional también son esenciales.

### **8. La asistencia emocional en desastres y su relación con la asistencia espiritual en desastres<sup>14</sup>**

Los profesionales de la salud mental se asocian con prestadores de asistencia espiritual al ayudar a individuos y comunidades en casos de desastre. La asistencia emocional y espiritual son componentes importantes de la asistencia integral en desastres; estas guardan algunas similitudes, pero son modalidades de recuperación distintas. Los prestadores de asistencia espiritual son socios importantes en la derivación de individuos a la asistencia de salud mental y viceversa.

### **9. La asistencia emocional en desastres y la diversidad**

Como un fundamento de la asistencia emocional en desastres, los prestadores respetan la diversidad entre colegas de asistencia emocional y espiritual y dentro de las comunidades a las que ayudan, incluyendo la raza, la etnicidad, la cultura, el género, la edad, la orientación sexual, las prácticas espirituales/religiosas, el nivel socioeconómico y la discapacidad, entre otros aspectos. Los prestadores de asistencia emocional en desastres procuran tener conciencia y sensibilidad cultural, y también afinan las estrategias de asistencia para considerar las diferencias culturales de los individuos y de las comunidades a las que ayudan.

### **10. Ética y estándares de la asistencia**

Los miembros de las VOAD Nacionales confirman la importancia de tener estándares profesionales de asistencia y la obligación de seguir directrices legales y éticas. La adhesión a estándares y principios comunes promueve la prestación de asistencia emocional en desastres apropiada y eficaz.

Los servicios de asistencia emocional en desastres deberían seguir los principios de:

- integridad personal y profesional,
- transparencia y responsabilidad;
- reconocimiento de los límites de la propia competencia;
- respeto por los derechos y la dignidad de las personas, incluyendo la privacidad y la autodeterminación;
- promoción de la seguridad y la protección de las personas afectadas por un desastre.

[Ratificado por la membresía plena de las VOAD Nacionales, mayo de 2015].

---

<sup>14</sup> Véase *Light Our Way [Ilumina nuestro camino]*, 1<sup>st</sup> Edition, pp. 52-54

## Apéndice D:

### Recursos

#### Organizaciones Voluntarias Nacionales Activas en Desastres (VOAD Nacionales)

Dirección física:  
950 N. Washington St.  
Alexandria, VA 22314

Dirección postal:  
P.O. Box 26125  
Alexandria, VA 22314

Teléfono: 703-778-5088  
Correo electrónico: [info@nvoad.org](mailto:info@nvoad.org)  
Página web: [www.nvoad.org](http://www.nvoad.org)

#### Comité de Asistencia Emocional y Espiritual (ESCC) de las VOAD Nacionales

Enlace: [www.nvoad.org/emotional-spiritual-care-committee](http://www.nvoad.org/emotional-spiritual-care-committee)

#### Recursos de asistencia emocional en desastres del ESCC

Los recursos desarrollados por el Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las VOAD Nacionales incluyen:

- Guías de Asistencia Emocional en Desastres
- Referencia rápida de las Guías de Asistencia Emocional en Desastres (en desarrollo, 2019)
- Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres

Enlace: <https://www.nvoad.org/resource-center/member-resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-60&mdocs-att=null>

#### Recursos de asistencia espiritual en desastres del ESCC

Los recursos desarrollados por el Comité de Asistencia Emocional y Espiritual de las VOAD Nacionales incluyen:

- Guías de Asistencia Espiritual en Desastres
- Guía de referencia rápida de las Directrices de Asistencia Espiritual en Desastres
- Puntos de Consenso de la Asistencia Espiritual en Desastres
- Light Our Way, 2<sup>nd</sup> Edition [Ilumina nuestro camino, 2<sup>da</sup> edición]

Enlace: <https://www.nvoad.org/resource-center/member-resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-60&mdocs-att=null>

#### Recursos de la FEMA

Marco Nacional de Respuesta a Desastres

Enlace: <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/117791>

Marco Nacional de Recuperación de Desastres

Enlace: [www.fema.gov/national-disaster-recovery-framework](http://www.fema.gov/national-disaster-recovery-framework)

## **Apéndice E:**

### **Glosario y Siglas y acrónimos**

#### **Glosario**

##### **Necesidades de apoyo funcional y de accesibilidad:**

Las personas que tienen necesidades de apoyo funcional y de accesibilidad pueden incluir, entre otras, a:

- niños y adultos con discapacidades físicas, motoras, sensoriales, intelectuales, del desarrollo, cognitivas o de salud mental;
- adultos mayores;
- personas que tienen afecciones médicas crónicas o temporales;
- mujeres que estén en las últimas etapas del embarazo;
- personas que necesitan equipamiento bariátrico;
- personas que poseen un dominio limitado del inglés, tienen un bajo nivel de alfabetización o necesitan ayuda adicional para comunicarse;
- personas que perciben ingresos muy bajos;
- personas que no tienen acceso a medios de transporte;
- personas en situación de calle.

##### **Organizaciones Comunitarias Activas en Desastres (COAD):**

Las COAD tienden a ser alianzas de organizaciones comunitarias que pueden o no identificarse formalmente con el movimiento VOAD. Al contrario de las VOAD estatales o territoriales, es más probable que la dirección de las COAD esté a cargo de una entidad gubernamental, como un departamento de gestión de emergencias de un condado.

##### **Competencias:**

En el caso de un prestador de salud conductual con licencia para trabajar en asistencia primaria, la competencia alude a los conocimientos, las habilidades, las actitudes y la interconexión de estos tres que permiten que un individuo desempeñe las tareas y los roles de ese contexto (adaptado de Kaslow, Dunn y Smith, 2008).

##### **Confidencialidad:**

Un principio ético que requiere que los prestadores de asistencia médica o de salud mental limiten la divulgación de la identidad de un individuo, su enfermedad o tratamiento y cualquier información facilitada a los profesionales durante la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento.

##### **Afrontamiento:**

El afrontamiento se refiere al proceso conductual humano de lidiar con las demandas, tanto internas como externas, en situaciones que se perciben como amenazas. Este proceso suele consistir en una acción o un conjunto de acciones automáticas que se realizan al lidiar con situaciones estresantes o amenazantes. Estas acciones/comportamientos pueden ser positivos (es decir, adaptativos), como tomarse el tiempo de meditar o ejercitarse en medio de un día ajetreado, o negativos (es decir, de inadaptación, evitación), como no consultar con un doctor cuando aparecen o persisten los síntomas de una enfermedad grave.

**Intervención en crisis:**

La aplicación breve de psicoterapia o consejería enfocada en la mejoría, en lugar de la curación en particular, para ayudar a individuos, familias y grupos que han vivido una experiencia sumamente alarmante, como una pérdida inesperada o un desastre. La intervención en crisis puede evitar consecuencias más graves derivadas de la experiencia, tales como el trastorno de estrés postraumático.

**Competencia cultural:**

La práctica de procurar la adquisición de conciencia y entendimiento sobre varios atributos de diversas culturas, la que mejoraría la capacidad de las organizaciones, de las agencias, de las instituciones y de los prestadores individuales para ayudar con mayor efectividad a una persona, familia o comunidad. Desarrollar la competencia cultural es un proceso a largo plazo y, aunque los prestadores puedan tener un gran dominio de la competencia cultural, la formación y el apoyo en esta área nunca debe considerarse completada: Siempre existen formas variables en que las personas de diversas culturas se expresan, por lo que se requiere un aprendizaje constante y el desarrollo de enfoques nuevos para la asistencia o la adaptación de los existentes.

**Diversidad cultural:**

Un término general que se emplea para describir la existencia de muchas culturas dentro de una sociedad o una «cultura única» más amplia. Entre otros aspectos, la diversidad cultural puede incluir la raza, el color, la etnicidad, el país de origen, la condición migratoria o de ciudadanía, el nivel socioeconómico, la condición de veterano, las creencias religiosas y espirituales, el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, la edad o las diferentes habilidades físicas y sensoriales. Otros aspectos de la diversidad cultural incluyen los siguientes:

- La cultura tiene influencia en muchos aspectos de nuestras vidas, desde cómo nos comunicamos y celebramos hasta cómo percibimos el mundo que nos rodea.
- La cultura involucra la compartición de costumbres, valores, reglas sociales de comportamiento, rituales y tradiciones y percepciones de la naturaleza humana y de eventos naturales.
- Los elementos de la cultura se aprenden de otros y pueden transmitirse de generación en generación.

**Discapacidad:**

- Tener un impedimento físico o mental que limita significativamente una o más actividades importantes de la vida de un individuo.
- Tener un registro de un determinado impedimento.
- Ser tratado como si se tuviera un determinado impedimento.

Esto no se aplica en el caso de impedimentos que son temporales y leves. Un impedimento temporal ocurre en la actualidad o tiene una duración estimada de 6 meses o menos.

**Desastre:**

Un evento catastrófico repentino que altera drásticamente el funcionamiento de una comunidad o sociedad y causa pérdidas humanas, materiales y económicas o ambientales que exceden la capacidad de la comunidad o sociedad para enfrentarlas usando sus propios recursos.

**Salud conductual en desastres (DBH, por sus siglas en inglés):**

La prestación de servicios de salud mental, abuso de sustancias y manejo de estrés a los sobrevivientes y rescatistas en desastres. Luego de un evento de emergencia, es común que los individuos, las familias y los rescatistas en desastres experimenten angustia y ansiedad por la seguridad, la salud y la recuperación. Los desastres naturales, los ataques terroristas y otras emergencias de los últimos años, junto con investigaciones recientes acerca de los impactos de estos eventos, han destacado la necesidad de tener capacidades para prestar servicios de salud conductual en desastres. Los profesionales de la salud conductual con formación en respuesta a desastres suelen trabajar en albergues, en centros médicos y en centros psiquiátricos o pueden participar de actividades educativas y de ayuda en las comunidades que faciliten la resiliencia y la recuperación de sobrevivientes y rescatistas. La DBH es una parte integral de la salud pública general y de la respuesta médica a cualquier caso de emergencia. La DBH tiende los impactos psicológicos, emocionales, cognitivos, sociales y en el desarrollo que tienen los desastres en los sobrevivientes y los rescatistas al responder y al recuperarse. Los servicios de salud conductual en desastres están dentro de la extensión de la asistencia emocional en desastres y de la salud en desastres.

**Concepto de Operaciones (ConOps) de la salud conductual en desastres:**

El Concepto de Operaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos sobre la salud conductual en desastres esquematiza cómo la colaboración federal y estatal, local, territorial y tribal (SLTT, por sus siglas en inglés) recurre a la solidez de las estructuras médicas y de salud conductual existentes para lograr el éxito de la respuesta y de la recuperación. (Este plan de Concepto de Operaciones (CONOPS) describe el marco conceptual y la coordinación de la preparación, respuesta y recuperación a nivel federal de la salud conductual ante desastres y emergencias de salud pública llevadas a cabo por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por su sigla en inglés) de Estados Unidos. El plan describe cómo se prepara el HHS para los efectos en la salud conductual de una emergencia médica y de salud pública o de un desastre y cómo transforma sus operaciones diarias normales en actividades coordinadas de respuesta y recuperación en todo el departamento).

**Prestador de salud conductual en desastres:**

Una persona con licencia otorgada por un estado y cuyas actividades profesionales atienden los problemas conductuales de un cliente. Algunos ejemplos son los psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, profesionales de enfermería psiquiátrica, consejeros matrimoniales y familiares, consejeros clínicos profesionales y consejeros con licencia en abuso de drogas/alcohol.

**Asistencia emocional en desastres:**

Un término que abarca una amplia variedad de servicios destinados a ofrecer consuelo, apoyo y recursos a individuos, familias y comunidades durante todas las fases del ciclo del desastre. Con base en los conceptos de resiliencia y salud conductual, en investigaciones y en prácticas adecuadas, la asistencia emocional en desastres tiene los objetivos de mitigar y evitar consecuencias psicológicas graves derivadas del desastre, ofrecer derivaciones apropiadas para quienes necesiten niveles más altos de asistencia y facilitar la recuperación psicológica y un retorno al funcionamiento adaptativo.

**Fuente:** VOAD Nacionales, Comité de Asistencia Emocional y Espiritual, *Puntos de Consenso de la Asistencia Emocional en Desastres*, ratificado en mayo de 2015.

**Prestador de asistencia emocional en desastres:**

Un individuo afiliado a una organización de asistencia en desastres establecida y con formación especializada, cuyo rol principal es brindar asistencia emocional en desastres a individuos, familias, comunidades y rescatistas afectados por un desastre. Los prestadores de DEC incluyen a profesionales de la salud mental con licencia, profesionales de la salud conductual con licencia, paraprofesionales y equipos de apoyo entre pares y de respuesta a crisis que cuenten con las credenciales apropiadas y con formación especializada en la asistencia emocional en desastres.

**Asistencia emocional en desastres para niños y jóvenes:**

Para los niños y los jóvenes, la asistencia emocional en desastres se suele brindar mediante la educación intencional y la escucha atenta por parte de los cuidadores, quienes están formados para cubrir las necesidades de los niños ante un desastre a través de actividades lúdicas expresivas y de final abierto (*véase la Sección 3*). Con menos frecuencia, los niños y los jóvenes recibirían asistencia emocional en desastres por parte de un profesional de la salud mental especializado en la salud mental pediátrica.

**Salud mental en desastres:**

La asistencia emocional para los sobrevivientes y los rescatistas en desastres que brindan los profesionales de la salud emocional con licencia durante todas las fases del desastre. Los servicios de salud mental en desastres incluyen identificar las necesidades de los sobrevivientes y de los rescatistas, promover el afrontamiento y la resiliencia de individuos y familias y conectar a individuos y familias específicos con recursos de salud mental comunitarios cuando lo necesiten. La salud mental en desastre también incluye ayudar a las comunidades a mitigar los efectos de los desastres mediante el aporte de preparación y desarrollo de resiliencia a las familias, vecindades y comunidades.

**Prestadores de salud mental en desastres:**

Profesionales con licencia de las áreas de consejería, terapia matrimonial y familiar, psiquiatría, enfermería psiquiátrica, psicología, consejería estudiantil, psicología educativa o trabajo social que tienen la formación para brindar servicios de salud mental en desastres.

**Asistencia espiritual en desastres:**

Una asistencia prolongada que ayuda a los individuos, familias y comunidades afectados por un desastre a usar sus propios recursos religiosos o espirituales internos como una forma de conseguir fortaleza que apoye al proceso de recuperación. En el caso de un desastre, la asistencia espiritual implica responder a la necesidad emotiva de sentido espiritual y consuelo mediante la asistencia compasiva, el acompañamiento, las oraciones individuales y comunitarias y los rituales apropiados.

**Funciones de Apoyo de Emergencia (ESF, por sus siglas en inglés):**

Las Funciones de Apoyo de Emergencia plantean la estructura para coordinar apoyo federal entre entidades con la intención de responder a nivel federal ante un suceso. Son mecanismos que agrupan las funciones ejercidas con más frecuencia a fin de brindar apoyo federal a los estados y entre federaciones, tanto para desastres y emergencias declaradas dentro de la Ley Stafford como para sucesos fuera de la Ley Stafford.

**Apoyo emocional:**

El consuelo, la aceptación y el ánimo que una persona puede darle a otra. El apoyo emocional es uno de los componentes principales de los primeros auxilios psicológicos.

**Programa de Asistencia y Capacitación para Consejería de Crisis (CCP, por sus siglas en inglés) de la FEMA:**

El Programa de Asistencia y Capacitación para Consejería de Crisis de la FEMA ayuda a los individuos y comunidades a recuperarse tras desastres naturales y desastres provocados por el ser humano mediante la ayuda a la comunidad y el acceso a servicios de salud mental. El CCP es una subvención destinada a la asistencia a corto plazo en desastres que se otorga a estados, territorios estadounidenses y tribus reconocidas federalmente. Las subvenciones del CCP se conceden luego de una declaración presidencial de desastre. El financiamiento del CCP apoya la ayuda en las comunidades, la consejería y otros servicios de salud mental para los sobrevivientes a desastres naturales y desastres provocados por el ser humano.

**Servicios de Apoyo a Necesidades Funcionales (FNSS, por sus siglas en inglés):**

Los FNSS son servicios que permiten a los individuos con necesidades funcionales y de accesibilidad a mantener su independencia en un albergue para la población general. Algunos ejemplos de servicios de apoyo incluyen el equipamiento médico duradero, suministros médicos y servicios de ayuda personal. Los individuos que requieren Servicios de Apoyo a Necesidades Funcionales pueden tener discapacidades físicas, sensoriales, de salud mental y cognitivas o intelectuales que afectan su capacidad para desenvolverse independientemente sin asistencia.

**Consentimiento informado:**

La aceptación voluntaria de una persona a participar de un procedimiento sobre la base de que entiende la naturaleza, los beneficios potenciales, los riesgos posibles del procedimiento y las alternativas disponibles a este.

**Organizaciones Voluntarias Nacionales Activas en Desastres (VOAD Nacionales):**

Las VOAD Nacionales, una asociación de organizaciones que mitigan y alivian el impacto de los desastres, proporcionan un foro para promover la cooperación, comunicación, coordinación y colaboración y fomentan una prestación de servicios más eficaz a las comunidades afectadas por un desastre.

**Organizaciones miembros de las VOAD Nacionales:**

Las organizaciones miembros de las VOAD Nacionales son un grupo diverso de organizaciones que despliegan una amplia variedad de habilidades en el servicio a las personas y comunidades afectadas por un desastre. Todas las organizaciones miembros tienen misiones orientadas al servicio e incluyen la participación voluntaria como un componente esencial de sus operaciones. Estas organizaciones miembros se dedican a la participación de toda la comunidad y reconocen que los valores y las prácticas del movimiento VOAD demuestran ser una manera de formar comunidades resilientes.

**Paraprofesional:**

Una persona a quien se le delega un aspecto particular de un cargo profesional, pero que no tiene licencia para ejercer como un profesional plenamente calificado. Respecto de la asistencia emocional en desastres, un paraprofesional es una persona que tiene formación en específico en los principios y las intervenciones de la asistencia emocional en desastres, pero que no es un prestador de salud conductual certificado o licenciado. Los paraprofesionales pueden incluir a personal de apoyo entre pares formados en la prestación de intervención en crisis o en los primeros auxilios psicológicos; prestadores de asistencia espiritual en desastres con formación especializada en la asistencia emocional en desastres; y adiestradores, que estén certificados y capacitados en crisis, de animales entrenados especialmente para dar consuelo y apoyo a los sobrevivientes y a los rescatistas en desastres.

**Crecimiento postraumático:**

El crecimiento postraumático (PTG, por sus siglas en inglés) describe los cambios positivos que se experimentan como consecuencia de las dificultades con una crisis de vida importante o con un evento traumático. El crecimiento postraumático tiende a ocurrir en cinco áreas generales: nuevas oportunidades y posibilidades; mejora en las relaciones con otros; aumento del sentido de la propia fortaleza; mayor apreciación por la vida en general; y profundización de la propia vida religiosa y espiritual.

**Trastorno de estrés postraumático:**

El trastorno de estrés postraumático (TEPT) es un trastorno psiquiátrico que pueden padecer las personas que han experimentado o han sido testigo de un evento traumático como un desastre natural, un accidente grave, un acto terrorista, una guerra/conflicto, una violación u otros ataques personales violentos.

**Psicoeducación:**

El proceso de brindar información y educación. En las circunstancias de un desastre, la psicoeducación ayuda a los individuos a entender cuándo sus reacciones se deben al estrés que se espera a causa del desastre. Informar a los sobrevivientes y al personal que están funcionando tan adecuadamente como se puede esperar dadas las circunstancias promoverá su resiliencia y estrategias de afrontamiento más adaptativas.

**Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):**

Los primeros auxilios psicológicos (PAP) son un enfoque modular respaldado por evidencia para ayudar a las personas inmediatamente después de un desastre y de eventos de crisis con los objetivos de reducir la angustia inicial, manejar emociones intensas y promover el funcionamiento adaptativo a corto y largo plazo mediante el fomento de un entorno seguro y tranquilo. Este enfoque lo emplean los rescatistas, los sistemas de comando de incidentes, los prestadores de asistencia médica primaria y de emergencias, los equipos de respuesta ante situaciones de crisis escolares, organizaciones de carácter religioso, organizaciones de asistencia en desastres y otros prestadores de asistencia en contextos diversos.

**Psicopatología:**

El término psicopatología se refiere al estudio ya sea de las enfermedades mentales, del malestar psíquico o de la manifestación de comportamientos y experiencias, los que pueden evidenciar una enfermedad mental o un impedimento psicológico.

**Derivación:**

El acto de remitir a un individuo a un terapeuta, un doctor, una agencia o una institución para obtener una evaluación, ir a una consulta o recibir tratamiento.

**Resiliencia:**

El proceso y el resultado de adaptarse efectivamente a experiencias de vida difíciles o desafiantes, en especial por medio de una flexibilidad mental, emocional, espiritual y conductual y de una adaptación a las demandas externas e internas. Múltiples factores contribuyen a la efectividad con la que las personas se adaptan a las adversidades, entre estos predominan (a) las maneras en que los individuos observan y participan en el mundo, (b) la disponibilidad y la calidad de los recursos sociales y (c) las estrategias de afrontamiento específicas. Las investigaciones en psicología demuestran que los recursos y las habilidades asociadas con una adaptación más positiva (es decir, una mayor resiliencia) se pueden desarrollar y practicar. También se denomina *resiliencia psicológica*.

**Factor de riesgo:**

Un comportamiento claramente definido o una característica constitutiva (esto es, genética), psicológica, ambiental o de otro tipo que se relaciona con una mayor posibilidad o probabilidad de que un individuo desarrolle una enfermedad o un trastorno con posterioridad.

**Trauma:**

El trauma individual se produce por un evento, una serie de eventos o un conjunto de circunstancias que un individuo percibe como perjudicial de forma física o emocional o como potencialmente mortal y que tiene efectos adversos duraderos en el funcionamiento y en el bienestar mental, físico, social, emocional o espiritual de un individuo.

**Menor no acompañado:**

Un menor no acompañado es un niño no emancipado menor de 18 años que ha sido separado de sus padres, tutores legales, otros familiares, prestadores de educación o de cuidado infantil y que no recibe cuidados de un adulto que, por ley o costumbre, es responsable de hacerlo.

## Siglas y acrónimos

Sigla o acrónimo (en inglés)	Desarrollo
ADA	Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act)
AFN	Necesidades Funcionales y de Accesibilidad (Access and Functional Needs)
CISM	Manejo del Estrés por Incidentes Críticos (Critical Incident Stress Management)
COAD	Organizaciones Comunitarias Activas en Desastres (Community Organizations Active in Disaster)
DEC	Asistencia Emocional en Desastres (Disaster Emotional Care)
DSC	Asistencia Espiritual en Desastres (Disaster Spiritual Care)
ESCC	Comités de Asistencia Emocional y Espiritual (Emotional and Spiritual Care Committees)
ESF	Funciones de Apoyo de Emergencia (Emergency Support Function)
FEMA	Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (Federal Emergency Management Agency)
LGBTQ+	Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgénero y otras (“Q+”) personas que se identifican como parte de una minoría sexual o de género
MOU	Memorando de Entendimiento (MOU Memorandum of Understanding)
MRC	Cuerpos de Reserva Médica (Medical Reserve Corps)
PAP	Primeros Auxilios Psicológicos (Psychological First Aid)
TEPT	Trastorno de Estrés Postraumático (PTSD Post-Traumatic Stress Disorder)
VOAD	Organizaciones Voluntarias Activas en Desastres (VOAD Voluntary Organizations Active in Disaster)