



NOTA EXPLICATIVA: LÍDERES DE EQUIPO DE PERSONAL Y VOLUNTARIOS

Es importante reconocer que, la salud mental y el bienestar psicosocial de los voluntarios y el personal que responden a las necesidades de las personas vulnerables, a menudo se ven afectados ya que están expuestos a riesgos y eventos potencialmente traumáticos además que trabajan en condiciones estresantes, y que la seguridad, la salud y el bienestar del personal y los voluntarios son vitales para la prestación de servicios sostenibles y de calidad. Es deber y obligación de cada Sociedad Nacional velar por el bienestar del personal y los voluntarios, tal como se describe en la resolución relativa a las necesidades psicosociales y de salud mental de las personas afectadas por conflictos armados, desastres naturales y otras emergencias, así como en la política adoptada por el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Medialuna Roja donde aborda las necesidades de salud mental y psicosociales donde se mencionan explícitamente las necesidades de los voluntarios.

Las Sociedades Nacionales deben establecer un sólido sistema de atención sanitaria para mejorar la seguridad y el bienestar psicosocial tanto del personal como de los voluntarios. Si no se les brinda el apoyo adecuado, el personal y los voluntarios pueden experimentar respuestas al estrés que podrían tener un impacto negativo en su bienestar psicológico a largo plazo. La forma en que el personal y los voluntarios se enfrentan al impacto de los factores generadores de estrés dependerá de 1) sus recursos personales y resiliencia, y 2) el apoyo en el hogar, en la comunidad y en la organización. Sin un apoyo adecuado para el bienestar, es de esperar un bajo rendimiento, una elevada rotación del personal y una desilusión del personal y de los voluntarios.

El apoyo a nivel de equipo es un componente integrante de un sistema de atención al personal y a los voluntarios. Los líderes de equipo desempeñan un papel crucial en la organización y gestión de este apoyo. Sin embargo, también puede haber desafíos en la gestión de las tareas o la carga de trabajo, las expectativas del personal y los voluntarios, su bienestar y la dinámica del equipo. Esta breve nota explicativa está escrita para todos los líderes de equipo con el fin de ayudarlos a apoyar mejor a su personal y equipos de voluntarios, para mejorar la eficiencia, prevenir el agotamiento y disminuir la rotación de personal.

La nota explicativa está estructurada en tres secciones, seguidas de otros recursos recomendados:

- Expectativas clave de los líderes de equipo (aquí una breve explicación de para quién está dirigido)
- Habilidades de liderazgo de apoyo
- Consejos prácticos para establecer un sistema o mecanismos explícitos de atención para los Líderes de Equipo



LAS EXPECTATIVAS CLAVE DE LOS LÍDERES DE EQUIPO SON LAS SIGUIENTES:

- Haz un esfuerzo consciente para por dar el ejemplo, garantizar y promover un equilibrio saludable entre la vida laboral/voluntariado y la vida personal, incluyendo prácticas de autocuidado.
- Promueve un entorno con tiempo para descansos y con horarios de trabajo decentes.
- Ha sido capacitado en apoyo emocional básico, como Primeros Auxilios Psicológicos o Todo Comienza Contigo.
- Está informado sobre las reacciones al estrés, a la gestión del estrés y las estrategias de adaptación útiles.
- Manténgase informado sobre los recursos de asistencia disponibles para el personal y voluntarios o seno de las Sociedades Nacionales, así como de las políticas pertinentes sobre el deber de atención del personal y los voluntarios.

HABILIDADES DE LIDERAZGO DE APOYO

- Fomente un sentimiento de pertenencia y "unión" mediante reuniones periódicas de equipo, informales y formales, con voluntarios y el personal.
- Hable abiertamente sobre el estrés, las exigencias del trabajo y el apoyo psicosocial para que los voluntarios se sientan seguros al expresar sus sentimientos y preocupaciones sin temor a ser juzgados y promueva la conducta de búsqueda de ayuda.
- Identifique y aborde los riesgos para la seguridad psíquica en el equipo y fomente un sentimiento de pertenencia e inclusión.
- Respete la confidencialidad y los límites para garantizar un entorno seguro para que otros busquen apoyo.
- Está siempre disponible para la supervisión o para conversaciones privadas con el personal.
- De manera proactiva, comuníquese y acérquese a aquellos voluntarios que puedan estar en peligro y que puedan necesitar apoyo adicional.
- Tiene la capacidad de proporcionar información sobre los resultados/rendimientos de las tareas/actividades de voluntariado.
- Tiene habilidades de resolución de conflictos y resolución de problemas.

HABILIDADES GENERALES RELEVANTES PARA ATENDER AL PERSONAL Y LOS VOLUNTARIOS

- Estructura y gestión del tiempo
- Gestión de la información: es decir, como método de seguimiento, toma notas escritas de



los puntos clave planteados durante las reuniones.

- Priorización de tareas.
- Seguimiento de la carga de trabajo del personal y de los voluntarios.

MONITOREO DEL BIENESTAR A NIVEL DEL EQUIPO

Prácticas viables para establecer un sistema de atención al alcance del líder de equipo o área de responsabilidad, tales como establecer sistemas para monitorear con regularidad el bienestar individual y del equipo y apoyarse en herramientas, como el ejercicio de la flor del bienestar, la retroalimentación y los mecanismos de denuncia.

RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL Y DE VOLUNTARIOS

- Comience cada turno con una breve reunión para reunir a todos los voluntarios de su equipo.
- Haz rotar a los voluntarios de primera línea que interactúan directamente con las personas y familias afectadas, con voluntarios que cumplan más las funciones de apoyo (por ejemplo, funciones de almacén). El sistema de turnos de rotación puede ayudar a reducir que los voluntarios se sientan sobrecargados o confrontados con personas angustiadas, y expone a los nuevos voluntarios a una variedad más amplia de tareas.
- Empareje a los voluntarios más experimentados con los nuevos voluntarios (también voluntarios espontáneos). Si todos los voluntarios de un equipo son nuevos, considere crear equipos más pequeños, ya que sus necesidades de supervisión y apoyo suelen ser mayores que las de los voluntarios más experimentados.
- Informe a los voluntarios que pueden rechazar cualquier tarea si por alguna razón no se sienten capaces de llevarla a cabo (por ejemplo, carecen de los conocimientos, habilidades o capacidad personal).
- Prepare a los voluntarios a la difícil y desafiante tarea de presenciar la muerte y el sufrimiento, y prestar apoyo a las familias separadas y en duelo.
- Agradezca al equipo por sus esfuerzos durante el servicio.
- Pon al día al equipo sobre cualquier asunto de importancia.

PREGUNTAS CLAVES / TEMAS DE DISCUSIÓN PARA LOS LÍDERES DE EQUIPO DE APOYO

- ¿Cómo te ha ido hoy?
- ¿Cómo te sientes en este momento?
- ¿Qué salió bien?
- ¿Qué es lo que más te ha gustado de hoy?



- ¿Qué es lo que menos te ha gustado de hoy?
- ¿Hay algún problema que deba resolverse?

CREACIÓN DE SISTEMAS DE COMPAÑERISMO

A todos los voluntarios se les da un 'colega'. Los voluntarios se emparejan. O se emparejan espontáneamente, o los pares son asignados por el Líder del Equipo. El colega es la primera persona con la que se pone en contacto un voluntario en caso de problemas (por ejemplo, enfermedad, dificultad para acceder a la sucursal, necesidades de seguridad, etc.). Los colegas se apoyan mutuamente a diario. Cada colega se registra, por llamada o en persona, con el otro al comienzo y al final de cada día o turno. Esto es fortalecedor y, como miembro del equipo, aumenta su responsabilidad.

COMPAÑEROS DE APOYO

Anime a los voluntarios que deseen y que estén capacitados en PFA y otras habilidades de MHPSS, a convertirse en "Compañeros de apoyo", donde apoyaran formalmente a otros voluntarios que tengan dificultades. Los compañeros de apoyo están capacitados para escuchar comprensivamente, para evaluar las necesidades de una persona en situación de peligro, y para referir.

CUIDADO PERSONAL

Examine periódicamente los consejos básicos de cuidado personal y las estrategias de respuesta favorables. Fomente el intercambio de recursos de autocuidado entre los miembros del equipo. Recuerde al equipo los recursos de atención del personal que son disponible en la Sociedad Nacional o al exterior.

COMUNICACIÓN EN EQUIPO

Establezca grupos de mensajería instantánea (por ejemplo, grupos de Telegram, Signal o WhatsApp) para permitir que los equipos de voluntarios se comuniquen fácilmente entre sí. Haz hincapié en que las plataformas de comunicación deben ser para compartir información y con fines de comunicación. Se debe disuadir, por parte de los voluntarios, la distribución de imágenes desgarradoras en las redes sociales y en los grupos de mensajería instantánea. Consulte con los voluntarios cómo manejar el interés de los medios de comunicación y los equipos de comunicaciones para mantener la dignidad de las personas y familias que fueron exhibidas.

AGRADECIMIENTO A LOS VOLUNTARIOS Y AL PERSONAL

En las reuniones de equipo y al final del día o turno, manifieste el reconocimiento por las contribuciones de los voluntarios y agradezca sus servicios a la humanidad. Envíe a los voluntarios un correo electrónico, un mensaje en los canales de comunicación o una carta de agradecimiento



por su trabajo y tiempo. Organice una pequeña reunión, tal vez al final de una semana con los equipos de voluntarios. Celebre los éxitos individuales y de equipo, por pequeños que sean.

DIRECTRICES ADICIONALES Y HERRAMIENTAS

- Aprendizaje en línea de la FICR: [Comienza con usted - Promover la salud mental y el bienestar como gerente \(csod.com\)](https://www.csod.com)
- [Pautas para el cuidado del personal y los voluntarios en situaciones de crisis](#)
- [Guía de primeros auxilios psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja](#)
- [Primeros Auxilios Psicológicos Básicos - módulo de formación 2](#)
- [Kit de herramientas y manuales de capacitación sobre el cuidado de los voluntarios](#)
- [Reuniones de equipo - Apoyo psicosocial FICR \(pscentre.org\)](https://pscentre.org)
- [Folleto breve de la charla entre compañeros - Apoyo psicosocial FICR \(pscentre.org\)](https://pscentre.org)
- [Apoyo entre iguales en organizaciones de voluntarios - Apoyo psicosocial FICR \(pscentre.org\)](https://pscentre.org)
- [ICRC-GUIDE_support-for-managers_incidents.pdf \(pscentre.org\)](https://pscentre.org)
- [Podcasts - Apoyo psicosocial FICR \(pscentre.org\)](https://pscentre.org)