

Extractos del Boletín de People In Aid Janvier 2007 - Versión Española

Vivir la pesadilla de todas las agencias: cooperantes asesinados mientras cumplían su misión

El domingo 6 de agosto de 2006, Action contre la Faim confirmó la muerte de 15 de sus cooperantes en la ciudad de Muttur, en Sri Lanka; una tragedia que el Director General de ACF, Benoît Miribel, describió como la peor registrada por la organización en sus 27 años de historia.

Durante la conferencia anual de People In Aid, la directora de RH de ACF, Florence Daunis, habló de “vivir esta pesadilla” y de la necesidad de apoyar a sus víctimas. ACF había enfrentado previamente secuestros y otros incidentes violentos, y en 1998 puso en práctica un plan de gestión de crisis – basado en procedimientos de la policía – que, entre otras medidas, incluye turnos de guardia de 24 horas para altos responsables en puestos clave, entre ellos el director de RH.

Hasta 2006 ningún empleado de ACF había perdido la vida en el desarrollo de sus tareas, pero el plan de gestión de crisis permitió tomar medidas rápidamente convocando una reunión del equipo de guardia en París poco después de haberse perdido el contacto con las víctimas. Daunis partió inmediatamente hacia Sri Lanka para ocuparse de que los cuerpos fueran recuperados y devueltos a sus familiares para ser enterrados, y para apoyar a las familias afectadas y al personal.

Además de determinar si hubo fallos en el proceso de gestión de las operaciones en campo, como parte de la investigación oficial y de la revisión interna, Daunis declaró que su función había sido “prevenir conflictos y divisiones dentro del equipo” y “mantenerlo unido; no era el momento de buscar responsables o atribuir culpabilidades, sino de mostrar solidaridad y compasión ante el dolor”.

Ante la tensión creada y la preocupación por la seguridad en otras ONG, ACF se esforzó por compartir lo aprendido: “Queremos hacer de esto una cuestión humanitaria centrada en la seguridad y la protección de los cooperantes, ya que estos hechos ocurrieron pese a que nuestro personal residía en nuestras instalaciones – claramente identificadas con nuestra bandera, etc. – y lucían uniformes y emblemas de ACF”.

Daunis añadió que otra lección más amplia había sido “ir acompañada de un portavoz de prensa porque en estas situaciones la atención de los medios es elevada. En lugar de ocuparse de la crisis y de las familias afectadas, el director de RH tendrá que dedicar mucho tiempo a atender a los periodistas”.

La tragedia sacudió toda la organización, desde otras operaciones en campo ansiosas por reducir riesgos y tomar mayor conciencia de la seguridad, a la sede central en París donde la sensación de shock movió a los directores a reconsiderar el futuro de ACF en Sri Lanka, además de

plantear la escalofriante cuestión de si ACF había sido el blanco deliberado de la agresión.

ACF no tenía como política el abandono de territorios por sufrir víctimas mortales y consideró que retirarse de Sri Lanka “habría significado olvidar las razones que nos habían llevado allí en primer lugar y por las que nuestro personal había arriesgado sus vidas”. Se suspendieron las operaciones durante un mes en señal de luto y otros dos meses para planificar el futuro, a la vez que se atendió psicológica y materialmente al personal y a las familias de las víctimas. Las tareas de cooperación se reanudaron en otros lugares pero las oficinas de la región en la que se registraron las muertes permanecen cerradas.

Evaluar los factores de estrés y resistencia del personal

El personal nacional enfrenta un estrés traumático en su trabajo similar al de sus colegas extranjeros, pero sin la paga, la seguridad y la posibilidad de volver a casa de las que se beneficia el personal expatriado, afirma Debbie Lovell-Hawker, psicóloga clínica de la organización Interhealth.

Y los “principales factores de estrés” del personal nacional e internacional son muy diferentes: la seguridad de empleo, los expatriados estresados y preocupaciones prácticas como la salud siendo predominantes entre los primeros, mientras que para los segundos las principales preocupaciones son presiones financieras, exceso de trabajo y el idioma.

Lovell-Hawker declaró ante el Simposio sobre Bienestar (Wellbeing Symposium) de People In Aid que los empleados locales se benefician de formación para combatir el estrés, pero que ésta debe ser apropiada a su cultura: “En Nepal deben tenerse presentes las cuestiones relacionadas con la jerarquía de castas, por ejemplo, un peón puede no atreverse a hablar delante de un jefe de programa”.

Entre las medidas de apoyo podrían incluirse hacer que el personal se sienta valorado, ofrecer formación para resolver problemas, desarrollar el espíritu de equipo y mantener discusiones sobre cómo les afecta el estrés y qué les ayuda a combatirlo.

Entretanto, un estudio sobre la resistencia de los cooperantes que se publicará próximamente en el sitio de People In Aid, peopleinaid.org, sugiere que las agencias y los individuos comparten la responsabilidad por el bienestar del personal.

Definiendo la resistencia como la capacidad de un individuo para sobreponerse a situaciones de estrés, el estudio de Pascale Blanchetière explora cómo la promoción de la mejora de la resistencia entre el personal cooperante podría ayudarle a mitigar los efectos adversos del estrés y del trauma con el consiguiente impacto positivo sobre su vida personal y profesional.

La investigación se basa en entrevistas realizadas entre cooperantes de ONG y en la experiencia de la autora durante cuatro años de trabajo en contextos de emergencia y post-emergencia en la República Democrática del

Congo, Etiopía, Costa de Marfil y Sri Lanka como responsable de logística y jefe de proyecto con Merlin y Save de Children UK.

Investigaciones anteriores apuntan varios factores que influyen sobre la resistencia: experiencias en los años formativos; factores internos, tales como la capacidad de dar sentido a una acción, tener un objetivo vital, comportamiento no destructivo, sentido del humor; factores externos, como los miembros del equipo, el director o la organización, que ofrecen fuentes de apoyo y de sentido al cooperante.

Factores de estrés en las tareas de cooperación

Los factores de estrés para el personal internacional incluyen:

- 1 Presiones financieras.
- 2 Exceso de trabajo.
- 3 El idioma.

Los factores de estrés para el personal nacional incluyen:

- 1 Inseguridad de empleo.
- 2 Expatriados estresados que hacen difícil la vida al personal nacional.
- 3 Preocupaciones prácticas: seguridad, salud, alimentos y agua.
- 4 El sufrimiento de sus compatriotas.
- 5 Decisiones difíciles: a quién ayudar.
- 6 No compartir cuestiones confidenciales con sus familias.
- 7 Estar separados de sus familias.
- 8 Exceso de trabajo.
- 9 Presiones de los donantes: tiempo, informes, cuentas, auditorías, etc.
- 10 Visitantes internacionales: actuar de anfitriones, preocuparse porque las cosas deban ser "perfectas".
- 11 Incertidumbre sobre sus responsabilidades.