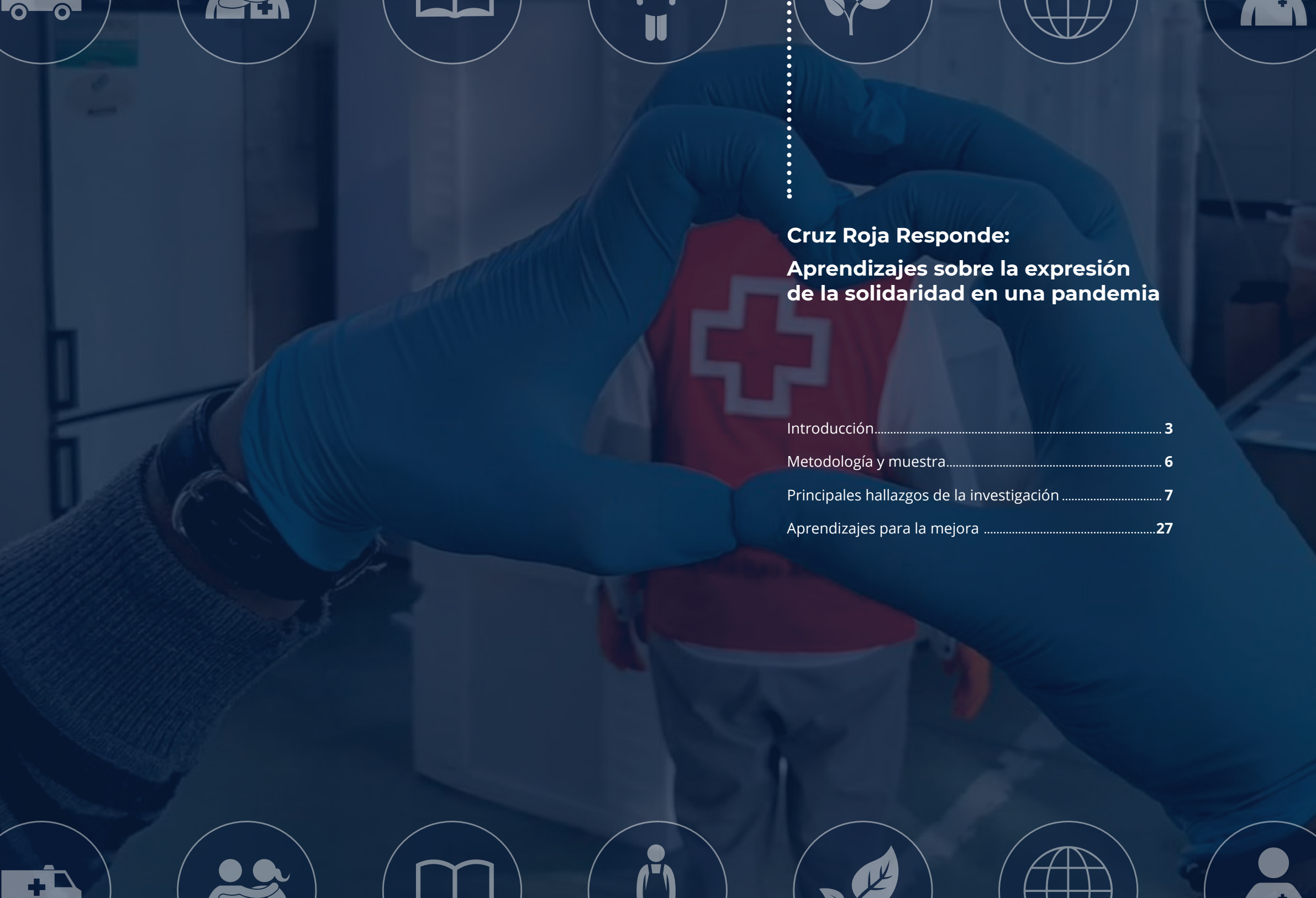




Cruz Roja
Española

Cruz Roja Responde:

Aprendizajes sobre la expresión
de la solidaridad en una pandemia



**Cruz Roja Responde:
Aprendizajes sobre la expresión
de la solidaridad en una pandemia**

Introducción.....	3
Metodología y muestra.....	6
Principales hallazgos de la investigación	7
Aprendizajes para la mejora	27



Edición y redacción:
Cruz Roja Española.

Investigación:
Two Much research studio.

Analistas:
Luis Miguel Barral, Pepa Barral, Xavier Moraño y Xavier Guiteras.

Diseño y maquetación:
Elio del Amo Feduchy.

1. Introducción

En marzo de 2020, con la crisis sociosanitaria derivada de la Covid-19, desde Cruz Roja Española pusimos en marcha el Plan Cruz Roja RESPONDE, la mayor movilización de recursos, capacidades y personas de nuestros más de 150 años de historia para dar respuesta a las necesidades derivadas de la pandemia.

Además de mantener nuestra intervención habitual con las personas vulnerables con las que trabajamos, el Plan Cruz Roja RESPONDE frente a la COVID-19 ha atendido a más de 3.500.000 personas en un año. En esta situación sin precedentes, la sociedad española responde también de forma ejemplar, llegando a movilizarse más de 57.000 personas para realizar voluntariado, queriendo contribuir con su tiempo y solidaridad. El 50% de las personas que solicitan incorporarse como voluntarias en Cruz Roja Española no habían tenido ningún contacto anteriormente con la Organización.



Por tanto, el Plan Cruz Roja RESPONDE está siendo un reto para nosotros y nosotras, aunando el esfuerzo no solo de nuestros equipos de emergencias, que son los que dan respuesta en este tipo de situaciones, sino de toda la Organización, que está dando una respuesta integral a las personas.

*“Todo el mundo se volcó en un único equipo,
poniendo las manos donde hacía falta...
En Cruz Roja Española tenemos una sensibilidad para ello”
(Coordinación Provincial. Cruz Roja Española)*

Tras la primera ola de la Covid-19 y lo que supuso el confinamiento, encargamos un análisis en torno al Plan Cruz Roja RESPONDE y una entrada masiva de voluntariado sin precedentes. Para ello, decidimos que había que analizar cómo lo habían vivido los distintos interlocutores y obtener así su perspectiva del fenómeno, incluyendo en este estudio al voluntariado que ya formaba parte de Cruz Roja Española, a las personas que se acercaron a la Organización por primera vez para hacer voluntariado, al personal laboral encargado de la coordinación y de la gestión del voluntariado en todo el territorio, a otras Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y a otras organizaciones del Tercer Sector en España que estaban viviendo una situación parecida.

Analizando el fenómeno desde diferentes perspectivas podríamos identificar los verdaderos factores que desencadenaron esta entrada masiva, estudiar de qué manera la gestionamos y, lo que es aún más importante, **nos daría claves para mejorar nuestra respuesta de cara a futuro, aprendiendo de nuestros errores e identificando aquellas acciones que facilitaron una gestión realmente eficaz.** Nuestra intención, por tanto, era estudiar lo acontecido para poder afrontar desde la experiencia futuras entradas masivas de personas dispuestas a hacer voluntariado y ayudar en este tipo de situaciones.

A su vez, pensamos que este análisis requería ser realizado por una empresa externa especializada, que aportase rigor y objetividad, para extraer esos aprendizajes de los que salir fortalecidos ante situaciones futuras.

2. Metodología y muestra

El estudio se ha desarrollado mediante dos investigaciones realizadas simultáneamente:

1) Escucha cualitativa mediante entrevistas en profundidad

- Líderes territoriales de Cruz Roja Española: **20** entrevistas.
- Líderes de Cruz Roja Española en Oficina Central: **8** entrevistas.
- Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: **3** entrevistas, México, Francia y Suiza.
- Organizaciones del Tercer Sector en España: **4** entrevistas.

Las entrevistas han tenido una duración media de 60 minutos.

Todos los contactos de personas entrevistadas fueron invitadas a participar en la investigación por Cruz Roja Española.

El trabajo de campo, en su mayor parte, se ha realizado durante los meses de agosto y septiembre de 2020 y se cerró en la primera semana de noviembre.

2) Encuesta a personas voluntarias de Cruz Roja Española

Se ha llevado a cabo en una secuencia de dos pasos:

- Paso 1: entre el 17 y el 26 de julio se realizó un microcuestionario de preguntas abiertas a una muestra de **185** personas voluntarias, con el fin de obtener puntos de referencia para diseñar el cuestionario principal que aplicamos en el siguiente paso.
- Paso 2: entre el 13 y el 26 de agosto participaron **4.980** personas voluntarias en el cuestionario principal. De ellos, **3.381** son personas voluntarias activadas que han podido valorar toda la experiencia de su participación en el Plan Cruz Roja RESPONDE.

Ambos cuestionarios se han respondido online, previa invitación a participar en un mensaje enviado en nombre de Cruz Roja Española por email.

El microcuestionario tiene una duración media de 6 minutos, y el cuestionario principal de 18 minutos.

El presente documento recoge los principales hallazgos revelados en este estudio y concluye con los aprendizajes clave para mejorar en la respuesta de Cruz Roja Española ante situaciones futuras.

Adicionalmente, existe un **documento base** que recoge información mucho más amplia y detallada del presente estudio, que se puede consultar contactando con el Departamento de Voluntariado y Desarrollo Territorial de Oficina Central de Cruz Roja Española Española.

3. Principales hallazgos de la investigación

Durante la fase de escucha cualitativa se ha invitado a 35 personas relevantes de la acción humanitaria a expresar su propio relato de la pandemia, su propio viaje personal. Gracias a ello, se ha accedido a un material de gran valor para entender lo que ha supuesto en estas personas el pasar de un estado previo de normalidad a situarse en una pandemia y situación de confinamiento en apenas unas semanas, afectando tanto a su condición de expertas y expertos en la acción humanitaria como en su condición de seres humanos, que de igual manera, viven las consecuencias de la pandemia en su vida cotidiana.

“Llega el día en el que salta el boom a nivel mediático y en nuestro territorio tuvimos que organizarnos para ser más rápidos”
(Responsable autonómico de Voluntariado. Cruz Roja Española)

“Yo tenía mi plan de viajar a Japón el 14 de marzo para iniciar un nuevo ciclo en mi vida. Decidí cancelar todo porque no me iba tranquila”
(Responsable local de Voluntariado. Cruz Roja Española)

Se hace, a continuación, un repaso por los aspectos más destacables que se han encontrado en su discurso:

La pandemia encontró a una Cruz Roja Española entrenada y dispuesta a adaptarse a las necesidades, en su afán de estar cada vez más cerca de las personas, y en esta ocasión para poder acoger dos entradas masivas que convergieron simultáneamente: la del voluntariado y la de las personas beneficiarias y, a su vez, poder *conectarlas*.

La acción de conectarlas consiste en responder a estas tres preguntas:

¿Cuántas? / ¿Quiénes? / ¿Para qué?

Durante los meses de marzo a junio Cruz Roja Española dio 12,5 millones de respuestas a 1,2 millones de personas, gracias a la colaboración de más de 49.000 voluntarios y voluntarias. Esa fue la magnitud del reto inicial — tanto en tan poco tiempo—, algo inédito en la historia de la Organización.



¿Cómo se hizo posible la incorporación de tantas nuevas personas voluntarias?

En ese contexto, los protocolos y procedimientos generados a partir de años y años de experiencia previa fueron **interpretados flexiblemente**, sobre todo en lo referente a la formación del voluntariado, provocando así una respuesta ágil, sin merma del rigor. Esta flexibilidad hizo posible encauzar la participación de nuevas personas voluntarias que se acercaron por primera vez a Cruz Roja Española y que, a priori, no llegaban con idea de mantener su acción voluntaria a largo plazo sino que querían contribuir ante la situación de emergencia.

“Se vivió de forma natural, integrando al voluntariado nuevo con el ya habituado, generando un crecimiento conjunto”
(Presidencal local. Cruz Roja Española)

Así, debido a la Covid-19, hemos verificado el empuje de un tipo de voluntariado que aporta su apoyo, pero sin la idea de un compromiso de voluntariado continuo, sino más bien de tipo discontinuo e, incluso, ocasional o puntual. Un voluntariado para el cual Cruz Roja Española venía preparándose y en línea con una sociedad en cambio constante, en la que las personas cambian de puesto de trabajo con mayor flexibilidad y en la que se da una mayor movilidad de la población, provocando, de esta manera, una tendencia generalizada hacia el compromiso dirigido a un periodo de tiempo concreto y limitado.

Simultáneamente, cuando se desata la pandemia en España, en los primeros días de crisis, se estableció una **interlocución muy directa** entre Cruz Roja Española y las personas responsables de los diferentes niveles de la Administración estatal, autonómica y local. Desde las Administraciones Públicas se vio a Cruz Roja Española como una entidad referente de la acción humanitaria y esto dotaba de pleno sentido su misión de auxiliar y complementar al Estado en su intervención directa con la sociedad civil, allí donde éste no llega o llega con dificultades.

En un periodo muy corto de tiempo, Cruz Roja Española estaba respondiendo, considerando la magnitud de la crisis, dando apoyo a millones de personas mediante la coordinación de su voluntariado. En contraposición, y como consecuencia de los protocolos de seguridad y Salud Pública, otras organizaciones compañeras del Tercer Sector en España encontraban dificultades para intervenir presencialmente, a la vez que

desde las Administraciones Públicas tuvieron que reducir considerablemente su prestación de servicios. Todo ello, suponía un aliciente para responder ante la emergencia.

Sin embargo, suponía todo un desafío, ya que **la persona que prestaba la ayuda era tan vulnerable como la persona que la recibía.**

“Han sido meses muy duros, de mucha incertidumbre, de dudas, de miedo, de preocupación, de no saber qué hacer, pero ¡hemos tenido momentos tan bonitos! Nos estamos reinventando, no éramos tan conscientes de lo que conseguimos y del valor que tenemos para las personas”
(Responsable local de Voluntariado. Cruz Roja Española)

Se pudo constatar que Cruz Roja Española estaba preparada, entrenada para afrontar una situación de extrema excepcionalidad, y no tardó en aparecer el orgullo y el entusiasmo por formar parte de un movimiento organizado, que **estaba dando respuesta sin dejar al margen sus principios constituyentes.**

“Sentir que formas parte de Cruz Roja, empodera”
(Secretario autonómico. Cruz Roja Española)

En el éxito de las operaciones han resultado claves tres aspectos:

- La coordinación permanente entre la **oficina central y oficinas autonómicas.**
- La integración-cooperación de personas voluntarias **veteranas y nuevas.**
- La **tecnología-digitalización**, dando un importante salto en la adopción de herramientas que han permitido una mejor coordinación, comunicación y prestar atención remota a miles de personas beneficiarias.

La Covid-19 puso de relieve las oportunidades que ofrecen la tecnología y la digitalización para lograr un mayor crecimiento de Cruz Roja Española y conseguir, en consecuencia, más impacto con su misión.

Ahora bien, en este contexto cabe reconocer que no todo fueron acciones exitosas. De hecho, la Organización no fue capaz de asignar alguna actividad en la que participar al 24% de las personas que quisieron contribuir como voluntarias en esos primeros meses, lo que señala un área de mejora en la que se ha de trabajar de aquí en adelante.

“Sí que creo que hubo muchas personas que nos llamaron y a quienes no pudimos atender en ese momento.

A nivel de Coordinación, en esos días no se sabía nada en los momentos iniciales, hubo unas semanas que íbamos como anticipados, teníamos que poner de acuerdo la actividad de muchos departamentos y, finalmente, todo lo registramos en RESPONDE, ¡estábamos aprendiendo!”

(Responsable de coordinación autonómica. Cruz Roja Española)

Después de aquellos primeros meses de aprendizajes y de la creación del Plan Cruz Roja RESPONDE frente a la emergencia sanitaria y social, Cruz Roja Española era consciente de que la pandemia no había terminado. Sin embargo, también se hizo necesario un periodo de recuperación y reajuste para poder afrontar la situación que se avecinaba.

“Estamos en un proceso de trabajar las emociones, hacer que se desahoguen, purificar”

(Responsable local de Voluntariado. Cruz Roja Española)

Del relato sobre la vivencia y la experiencia vivida en torno a la crisis sanitaria en otras Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, destacan tres aspectos clave:

- En la Cruz Roja Mexicana se pusieron en marcha acciones de protección y apoyo a las personas voluntarias y a sus familias. Una mirada sobre **quién cuida de los que cuidan.**

“Creció mucho la base del voluntariado para atender a las propias familias de los voluntarios. Hoy nos dimos cuenta de que somos tan vulnerables como las personas que atendemos”

(Cruz Roja Mexicana)



- De la Cruz Roja Francesa destaca como hecho relevante su visión sobre el impacto de la Covid-19, no solo a nivel sociosanitario, sino en términos de una **crisis social** con graves consecuencias sobre la economía y la vida cotidiana de las personas.

“Tenemos que abordar la crisis social... y si no empezamos a discutir esta crisis no podremos afrontarla, y sobre todo tenemos que ponerla en acción”
(Cruz Roja Francesa)

- En cuanto a la Cruz Roja Suiza se destaca que, en la base de su sociedad, **la ciudadanía está muy experimentada en organizarse de forma voluntaria** desde el nivel local, proyectándose este aspecto a nivel nacional. En el inicio de la pandemia fue la propia ciudadanía quien, organizadamente, generó una plataforma de personas voluntarias que luego se puso a disposición de la Cruz Roja Suiza para atender la emergencia.

“Lo interesante también es que la plataforma Hilf Jetzt (HJ) nos contactaron ofreciéndonos hacer uso de la misma sin coste alguno, de manera que así lo hicimos. Esta plataforma está compuesta por aproximadamente 50.000 personas. Nosotros tenemos también que aprender con eso y ahora también estamos apoyando el voluntariado informal y manejando esa plataforma HJ”
(Cruz Roja Suiza)

Respecto a lo expresado por otras organizaciones compañeras del Tercer Sector en España se destaca que:

- Durante la pandemia se percibe a Cruz Roja Española como una **organización referente**, dado el alcance de lo realizado.

“Afortunadamente para todas y todos, cuando ha saltado esta alarma, que ha habido un verdadero drama, Cruz Roja ha podido levantar y canalizar toda la respuesta social de movimiento solidario”
(Organización del Tercer Sector en España)

- La crisis derivada de la Covid-19 ha hecho más patente aún la necesidad de articular la **cooperación entre organizaciones**.

“En casos de vulnerabilidad no hemos trabajado de manera conjunta, más allá de ser conscientes en el ámbito de ayudas sociales. Y pienso que, si ni siquiera entre organizaciones miembro del Tercer Sector somos capaces de tener un entendimiento compartido de cuál es la realidad social, ni una visión coordinada que aporte iniciativas fuertes, es todavía más difícil hacérselo ver a las Instituciones Públicas...”
(Organización del Tercer Sector en España)

- Han surgido **proyectos comunitarios de ayuda vecinal**, que aglutinan, por un lado, el aspecto más positivo de una solidaridad tejida desde las relaciones de cercanía y, por otro, los inconvenientes de un alcance limitado a lo más próximo, las dificultades de la gobernanza asamblearia en contextos de emergencia, y el agotamiento y la fatiga que suponen suplir la falta de estructura y recursos con acciones voluntarias “a base de meter horas y horas”.

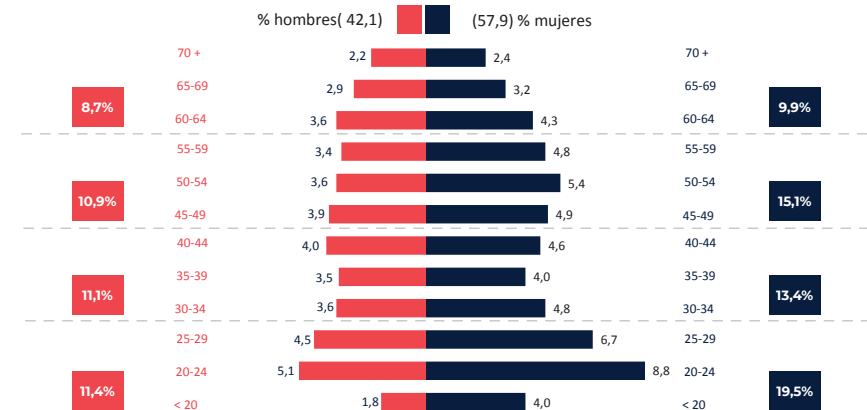
“Se fueron incluyendo personas a la organización para echar una mano en más cosas. Ofrecíamos lo que teníamos, ha sido muy importante. También ha habido resistencias, hay gente que impone, que no confía en delegar en otras u otros. Por ahí han venido conflictos, pero eso no me quita la satisfacción de lo que hemos hecho”.
(Red Solidaria en España)

Además de escuchar el relato de esas 35 personas relevantes, se ha realizado una encuesta a más de 5.000 personas voluntarias que han expresado su punto de vista sobre lo vivido en Cruz Roja Española durante la primavera de 2020.

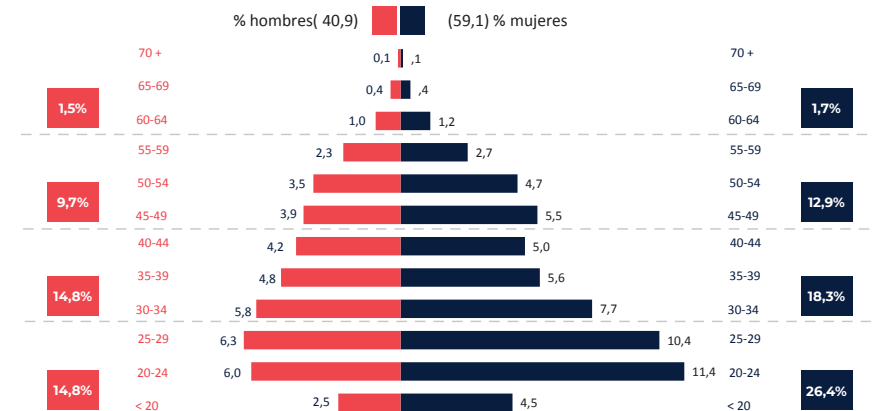
De las más de 49.000 personas voluntarias que acudieron a la llamada del Plan Cruz Roja RESPONDE en los meses de marzo a junio, el 50% son veteranas y la otra mitad personas que han participado por primera vez en el voluntariado con Cruz Roja Española.

- Tanto en personas voluntarias veteranas como en nuevas, hay más presencia femenina que masculina.
- Las nuevas personas voluntarias son, en promedio, más jóvenes que las veteranas.

Voluntariado veterano

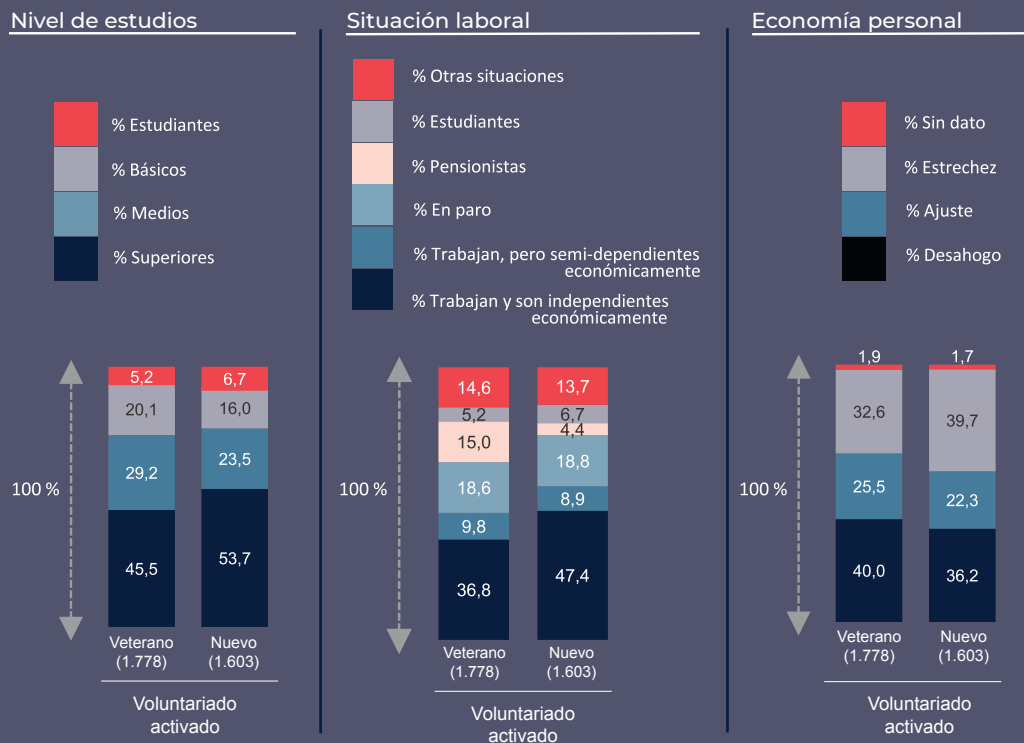


Voluntariado nuevo



Entre el voluntariado nuevo y veterano, hay algunas pequeñas diferencias de perfil en cuanto a su nivel de formación, su situación laboral y la economía personal.

Así, las personas que son nuevas voluntarias presentan mayor proporción de titulaciones universitarias. En cuanto a la situación laboral, entre las personas veteranas hay una mayor proporción de pensionistas. Y en cuanto a la economía personal, se aprecia que existe mayor capacidad económica entre las personas veteranas, debido a esa mayor proporción de pensionistas.



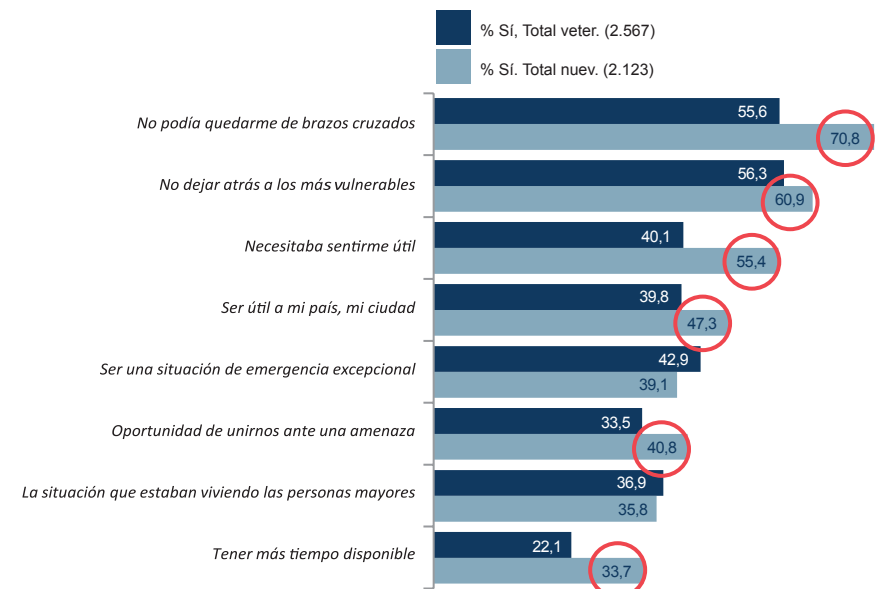
¿Qué motivó a estas personas a dar el paso de querer **contribuir como voluntarias** durante la pandemia?

En sus respuestas encontramos ocho motivaciones principales:

- No puedo quedarme de brazos cruzados.
- No dejar atrás a las personas más vulnerables.
- Necesitaba sentirme útil.
- Ser útil a mi país, mi ciudad, etc.
- Estar viviendo una situación de emergencia excepcional.
- La oportunidad de unirnos ante una amenaza.
- La situación que estaban viviendo las personas mayores.
- El hecho de tener más tiempo disponible.

La investigación ha desvelado que estas motivaciones son más intensas entre las nuevas personas voluntarias que entre las veteranas, lo que indica que la crisis de la Covid-19 ha traído **la incorporación, no solo de nuevos perfiles, sino también de personas más motivadas y con ideas nuevas**

“¿Algunas de estas razones fueron determinantes para decidir prestar tu ayuda durante la pandemia?”

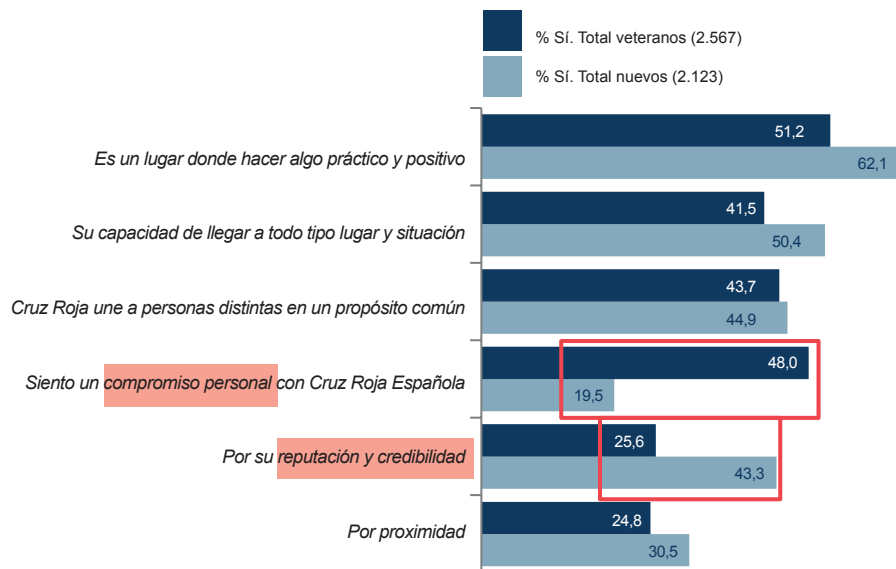


El nuevo voluntariado muestra entusiasmo e ideas nuevas. La tendencia en motivación es más acusada que entre el voluntariado veterano

¿Y cuáles son los motivos para **elegir hacer voluntariado en Cruz Roja Española?**

- El hecho de hacer. Cruz Roja Española hace, concreta.
- Atender todo tipo de situaciones, en todo lugar del territorio. Esa presencia geográfica tan extensa la dota de universalidad, es decir, es realmente difícil no encontrar en la proximidad un proyecto en el que poder colaborar.
- Une a personas diferentes en una finalidad común.
- Especialmente en personas veteranas: sentir un compromiso personal con Cruz Roja Española.
- Especialmente en personas nuevas: su reputación y credibilidad.

“¿Algunas de estas razones fueron determinantes para decidir en aquellos momentos (marzo, abril y mayo) hacer voluntariado en Cruz Roja Española?”

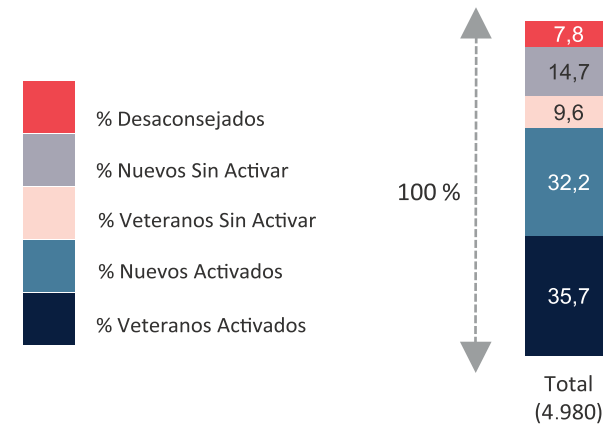


Compromiso personal en voluntariado veterano.
Reputación y credibilidad en voluntariado nuevo.

Ahora bien, no todas las personas que quisieron participar en el Plan Cruz Roja RESPONDE pudieron hacerlo. Concretamente, el 68% sí y el 32% no pudo. En este 32% que no pudo realizar acción voluntaria:

- Un 8% de las personas no pudo participar por ser colectivo de riesgo (reflejado en el gráfico con el término “desaconsejados”).
- El otro 24% no pudo participar por la incapacidad de asignarles actividad.
- De esos 24 puntos, 15 (63%) son de voluntariado nuevo.

Tipos de Participantes



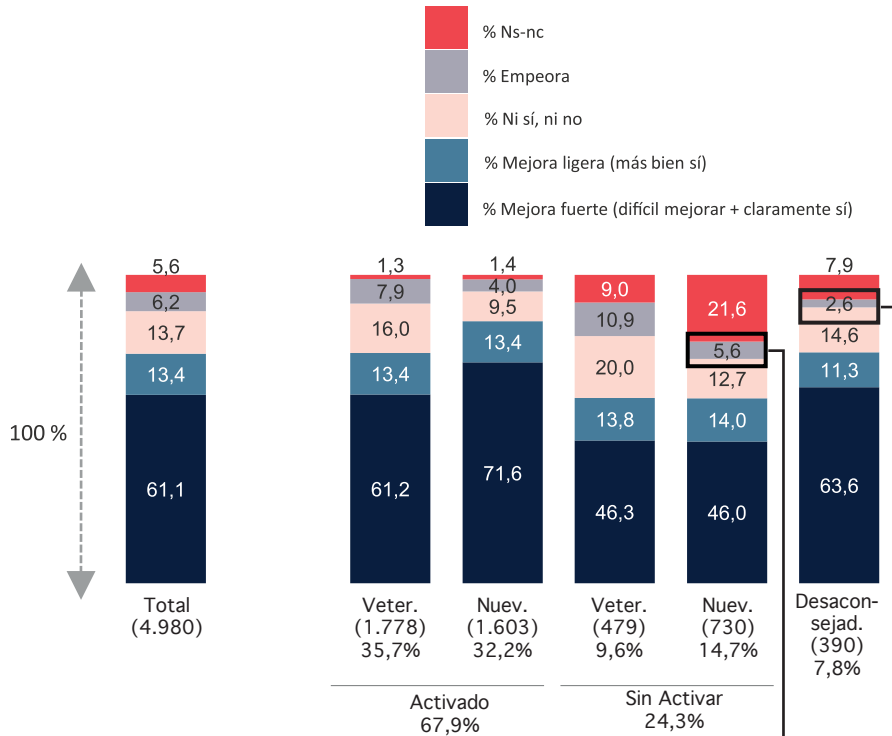
En la Organización existía una preocupación por esas nuevas personas voluntarias a las que no se pudo asignar actividad en la que participar. Se pensó que podrían haber quedado con una sensación desfavorable o negativa en su primer contacto como voluntarias con Cruz Roja Española.

Sin embargo, a través de la presente investigación se ha podido comprobar que, afortunadamente, no ha empeorado la consideración hacia Cruz Roja Española por parte de estas personas que no pudieron ser activadas en la primera ola de la pandemia.

De igual manera, esta comprensión y entendimiento con la Organización se mantuvo también entre las personas que formaban parte de los colectivos de riesgo, cuya participación estaba desaconsejada.

“Lo que has vivido como voluntaria/o durante la pandemia, ¿Ha mejorado o está mejorando de algún modo la estima que tú personalmente tienes de Cruz Roja Española?”

¿Mejora la estima hacia Cruz Roja Española?

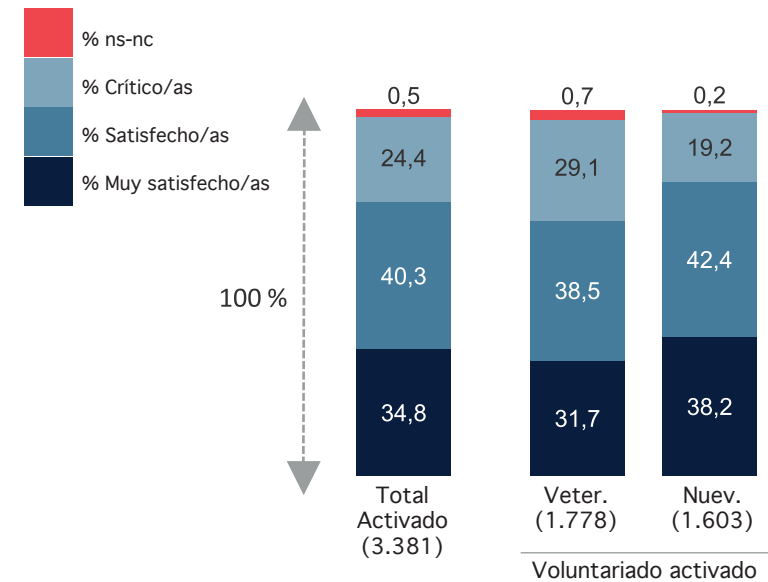


Entre el voluntariado nuevo sin activar no se produce empeoramiento de la estima por Cruz Roja Española.

Y lo mismo podemos decir de las “desaconsejadas”, personas a quien Cruz Roja Española recomendó no participar por formar parte de los colectivos de riesgo.

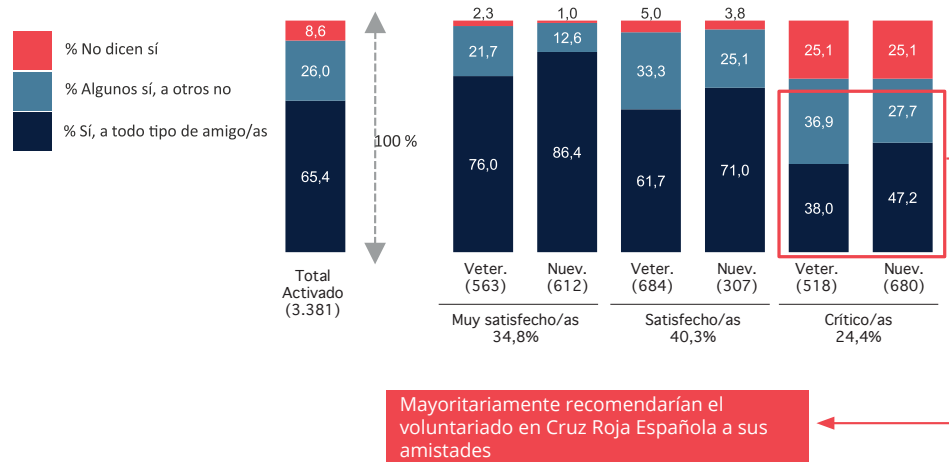
En cuanto a las personas que sí fueron activadas dentro del Plan Cruz Roja RESPONDE -un 68% de las personas que se ofrecieron-, se observa que 3 de cada 4 están satisfechas o muy satisfechas con la experiencia, mientras que **1 de cada 4 expresan una sensación de crítica**, que es más acusada entre las personas voluntarias veteranas (29%) que entre las nuevas (19%). Estos datos **ponen de manifiesto** ese plus en el nivel de exigencia con Cruz Roja Española que tienen las personas acostumbradas a prestar su contribución en la Organización.

Satisfacción con la Experiencia Cruz Roja Responde



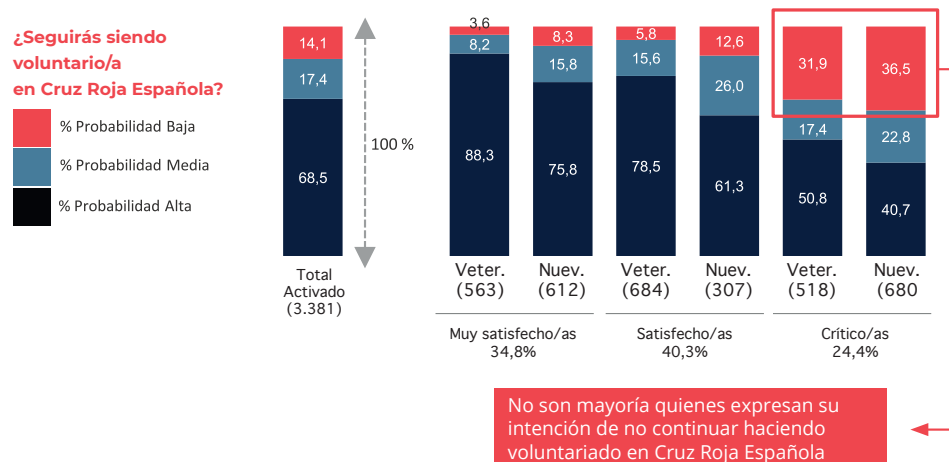
No obstante, cabe destacar que, a pesar de expresar una sensación de crítica, se trata de una crítica amortiguada, pues la gran mayoría recomendaría hacer voluntariado en Cruz Roja Española a sus familiares y amigos.

¿Recomendarías a tus amistades el voluntariado en Cruz Roja Española?



Además, dentro de estas personas críticas con Cruz Roja Española, una minoría expresa su intención de no seguir formando parte del voluntariado de Cruz Roja Española en el futuro próximo.

“Pensando en los próximos doce meses, ¿sigues queriendo colaborar con Cruz Roja Española como voluntaria/o?”



Aspectos más destacados entre las personas críticas con Cruz Roja Española tras su experiencia en el Plan Cruz Roja RESPONDE:

Dentro de este sector crítico, se señalan los siguientes aspectos de cara a poner en marcha acciones de mejora:

- *Cruz Roja Española no sabe aprovechar mis talentos, es como si no conociera lo suficiente. En consecuencia, me asigna actividades que no son acordes a lo que yo considero mi potencial.*
- *A pesar de ser una organización muy preparada en emergencias no ha sido rápida en contactarme y asignarme una actividad en el Plan Cruz Roja RESPONDE.*
- *Hay asperezas de relación entre el voluntariado y el personal contratado. Esto se encontró entre el voluntariado veterano y también entre el nuevo.*
- *No me siento bien coordinado ni acompañado por el respaldo de compañeros y compañeras con más experiencia.*

Según este sector más crítico, lo vivido durante la puesta en marcha del plan Cruz Roja RESPONDE ha supuesto un resentimiento frente al principio fundamental del Carácter Voluntario de la Organización.

En cuanto a los aspectos más positivos destacados por las personas voluntarias activadas en el Plan Cruz Roja RESPONDE cabe destacar:

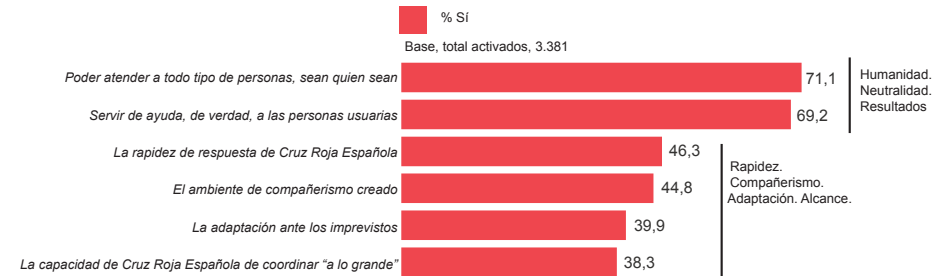
1) Lo que les ha parecido **admirable** de Cruz Roja Española durante la pandemia:

- Atender a todo tipo de personas, sean quien sean.
- Servir de ayuda, de verdad, a las personas usuarias.
- La rapidez de movilización de Cruz Roja Española.
- El ambiente de compañerismo.
- Adaptación ante los imprevistos.
- Alcance: capacidad de coordinar “a lo grande”.



“Ahora queremos preguntarte por los aspectos más positivos de la experiencia.”

Te mostramos algunas opiniones de otras personas voluntarias sobre **lo mejor que han visto en Cruz Roja Española durante la pandemia**, por favor señálanos si coincides con ellas, o no.” (*) (*)

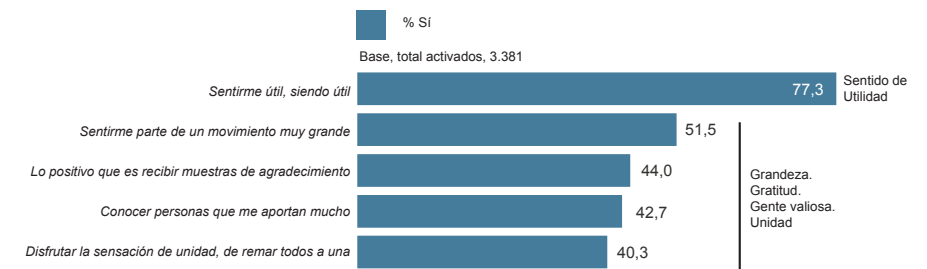


(*) Los ítems de la pregunta se redactaron tras el análisis cualitativo de las respuestas a las preguntas abiertas formuladas en el micro-cuestionario de la fase inicial

2) La recompensa personal al participar en Cruz Roja Responde:

- Sentirme útil, siendo útil.
- Sentirme parte de un movimiento muy grande.
- Recibir muestras de agradecimiento.
- Conocer personas valiosas para mí.
- Disfrutar la sensación de unidad, de remar todos a una.

“¿Has vivido alguna de estas experiencias personales positivas?” (*)



(*) Los ítems de la pregunta se redactaron tras el análisis cualitativo de las respuestas a las preguntas abiertas formuladas en el micro-cuestionario de la fase inicial



narrativa
preparación
Unidad
credibilidad
colaboración
cuidados

4. Aprendizajes para la mejora

“La crisis de la Covid-19 confirma que estábamos dormidas y dormidos. La crisis de la Covid muestra que no solo debemos hablar de desastre natural o tecnológico, debemos hablar de crisis social (...), que debemos hablar de crisis económica y que debemos comprometernos sea cual sea la naturaleza de la crisis ¿Qué tipo de enseñanza extrajimos? Hemos extraído un aprendizaje alternativo por la falta de conocimientos de gestión de una crisis social de este calibre (...) una crisis que no se detendrá (...) la crisis sanitaria ha terminado, pero tenemos que esperar a la crisis social... y si no empezamos a discutir sobre esta crisis no podremos afrontarla”

Cruz Roja Francesa

“No es una emergencia como las que hemos conocido en el pasado, como las que solemos gestionar: terremotos, inundaciones, incendios, hambrunas... Esta es una crisis en la que quien ayuda es tan vulnerable como quien recibe la ayuda”

Uno de los hallazgos relevantes de la investigación cualitativa realizada en Cruz Roja Española

La crisis de la Covid-19 ha producido consecuencias importantes a nivel social, situándonos en una situación de vulnerabilidad en campos como:

- La sanidad.
- La educación.
- La atención de las personas mayores.
- La actividad empresarial, el empleo, el consumo de las familias, la inversión.
- El consiguiente recorte en los ingresos del Estado y el aumento del endeudamiento público.
- El impacto sobre los Servicios Públicos.
- La vida cotidiana
- La política

Esto, tiene importantes consecuencias como:

- La toma de consciencia sobre la dependencia de la innovación, la tecnología y la gran brecha que, en este sentido hay entre naciones
- La adaptación de la situación laboral a un entorno socioeconómico digitalizado: teletrabajo, teleeducación, inteligencia artificial, automatización, etc.
- El crecimiento de la desigualdad y, en consecuencia, el incremento de familias en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión.
- Se produce un importante cambio de la vida cotidiana: movilidad, ocio, cultura, convivencia en el hogar, etc.
- Clima de crispación-desacuerdo entre quienes tienen que gobernar.

En definitiva, la pandemia de la Covid-19 supuso la instalación de un ambiente de **incertidumbre generalizada** respecto a la situación futura. La sociedad ha tomado consciencia de su fragilidad, más allá de la existencia de colectivos vulnerables.

La vulnerabilidad es colectiva.

De ahí se desprende que Cruz Roja Española, por ser un movimiento humanitario de voluntariado, formado por personas que atienden a personas, **esa vulnerabilidad afecta, no solo a las personas que reciben la acción voluntaria, sino también a quiénes la desempeñan.** En este marco, se formula la siguiente cuestión:

¿Qué hacer para mejorar?

La respuesta se basa en un meta-aprendizaje:

Apoyar a las personas voluntarias en el diálogo con su propia vulnerabilidad.

Este meta-aprendizaje toma cuerpo en **ocho campos concretos.**

eficacia

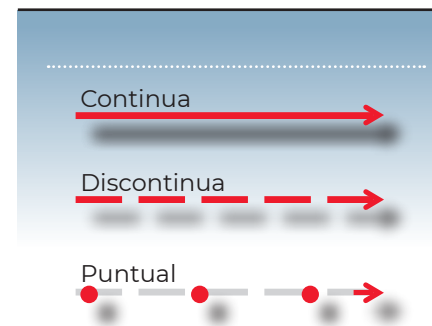
1) Apoyo con EFICACIA

“Conóceme mejor, me asignarás mejor y más rápido, me coordinarás mejor, me sentiré mejor acompañado/a”.

Es uno de los mensajes que llega con mayor nitidez desde las personas voluntarias. Ese **“conóceme mejor”** apela a los talentos, las capacidades, los intereses, la disponibilidad, las motivaciones, el nivel de compromiso con Cruz Roja Española, la situación familiar, la situación laboral, las habilidades digitales, las necesidades, la fragilidad, etc.

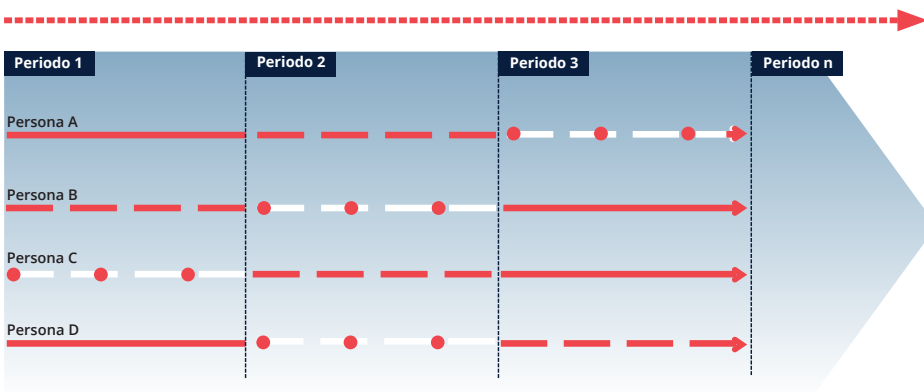
Mejorando el conocimiento de las personas que desean hacer voluntariado será posible diseñar nuevos formatos de colaboración que se adapten mejor a la pluralidad de situaciones personales: voluntariado **continuo, discontinuo y puntual.**

Tipos de colaboración



Se ha aprendido a entender que cada persona voluntaria pasa por **fases distintas de vinculación** que dependen del momento vital que atraviesa y de las condiciones concretas de su vida. Los métodos y tecnologías que se vayan a emplear en ese proceso de conocimiento han de ser sensibles al hecho de que las personas pueden cambiar en función de sus circunstancias y las de su entorno. No permanecerán en el mismo estado de manera perpetua y de ahí la importancia de saber que ese proceso de conocimiento de las personas voluntarias deberá ser continuo y flexible.

Línea de tiempo



cuidados

2) Apoyo con CUIDADOS

“¿Quién y cómo cuida del que cuida?”

“... mantener eso durante un tiempo, siempre genera un cierto desgaste. Entonces sí que teníamos que cuidar mucho de las personas que estaban funcionando tanto personal técnico como voluntariado, claro, porque es importantísimo, porque si no, sin la colaboración de todos y todas esto no sale adelante, pero sí que es verdad que hay que cuidar mucho que estemos bien y que seamos capaces un poco de afrontar...”
(Responsable local de Voluntariado. Cruz Roja Española)

Las personas voluntarias y sus familias requieren de los cuidados que alivien la fatiga física y emocional que supone **afrentar la vulnerabilidad del otro, desde el recuerdo de la vulnerabilidad propia.**

recursos

3) Apoyo con RECURSOS

Se ha de aumentar el **alcance** y la **productividad** de cada acto de voluntariado, de donde se desprende la importancia estratégica de las **tecnologías de la digitalización.**

“Ahora ya sabemos dónde tenemos que ir (...) la pandemia nos ha demostrado que muchos puestos que antes no eran teletrabajables ahora lo son. Pensábamos que muchas de las aplicaciones que teníamos funcionaban a la perfección, pero claro cuando se producen miles de demandas se demuestra que esa aplicación no está preparada. Entonces, ya tenemos muchas pistas de dónde tenemos que trabajar para que en un futuro las cosas puedan ser de otra forma (...) incluso pueden ser más eficientes”
(Secretario autonómico. Cruz Roja Española)

colaboración

4) Apoyo con COLABORACIÓN

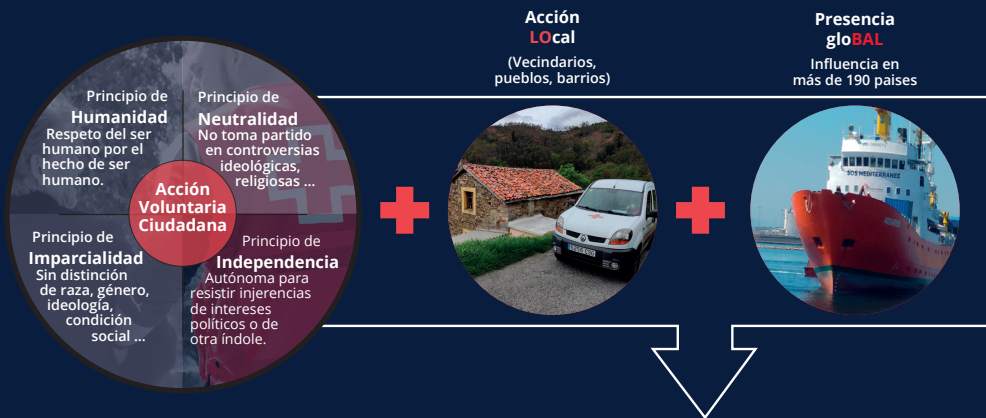
Encontrando y aplicando una relación más armónica entre **el personal voluntario** y laboral, poniendo especial atención a limar las asperezas que a veces surgen entre estos dos colectivos.

narrativa

5) Apoyo con NARRATIVA

Acentuar, potenciar, recordar y poner en valor aquello que hace a Cruz Roja Española **admirable** a ojos de las personas voluntarias.

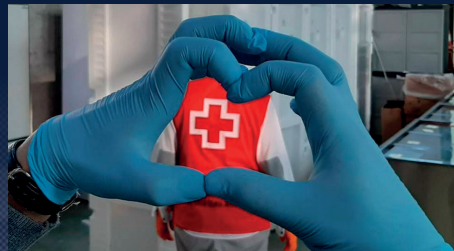
Una Organización con más de 150 años de historia que permanece en plena actualidad, poniendo en el centro a las personas voluntarias, guiadas por sólidos principios constituyentes que dan sentido a su hacer **LO-BAL**.



LO-BAL.

LO ADMIRABLE

Una Organización con más de 150 años de vida que permanece contemporánea, poniendo en el centro el voluntariado en movimiento ciudadano, guiado por sólidos principios constituyentes que dan sentido a su hacer LO-BAL



Sentirse parte de Cruz Roja Española empodera, porque es sentir que se forma parte de un movimiento grande, no solo por tamaño, sino por la **grandeza de propósito**.

"...Todo el mundo sabe cuáles son los principios, la metodología de la Institución (...) hemos tenido la sensación todos y todas de que estamos en una institución muy grande y potente. Yo creo que siempre la hemos tenido, pero ahora se ha afianzado más ese sentimiento"
(Coordinación autonómica. Cruz Roja Española)

"En lo que respecta al voluntariado nuevo, cambiar nuestro lenguaje para dirigirnos a nuestro nuevo personal voluntario. Han conocido una parte nuestra, nuestra emergencia, tienen que conocer ahora más en profundidad la organización"
(Responsable local de Voluntariado. Cruz Roja Española)

credibilidad

6) Apoyo con **CREDIBILIDAD**

La reputación de Cruz Roja Española es un **patrimonio con credibilidad** para atraer el deseo de apoyar desde cuatro ámbitos que resultan clave para llevar a cabo la misión de atender en la sociedad vulnerable:

- Ciudadanía.
- Administraciones.
- Empresas.
- Organizaciones del Tercer Sector.

Para todos estos ámbitos, Cruz Roja Española ha de seguir siendo un referente donde **depositar su confianza**.

"Y para aprovechar esta ola de solidaridad de la ciudadanía tenemos que tener bien engrasados los instrumentos de cooperación y colaboración de personas que quieran voluntariar, y ahí miramos hacia Cruz Roja"
(Organización del Tercer Sector en España)

preparación

7) Apoyo con **PREPARACIÓN**

Cruz Roja Española ha de permanecer **lista y entrenada** para actuar ante cualquier situación donde se manifieste la vulnerabilidad y sus consecuencias, sea cual sea la magnitud y la forma en que aparece: en modo emergencia o en modo cotidiano-continuo.

Unidad

8) Apoyo con UNIDAD

En tiempos de polarización, de crispación entre polos, se debe reforzar desde la narrativa que Cruz Roja Española une a personas diferentes en una **finalidad común**, entendiendo esta como:

Atender la vulnerabilidad mediante la acción voluntaria en un movimiento ciudadano, respetando al ser humano por el hecho de ser humano, sin distinción de raza, género, nacionalidad, ideología, etc., sin tomar partido en hostilidades o controversias y con autonomía para resistir cualquier injerencia por intereses políticos, empresariales o de cualquier otra índole.

“Me llevo la calidez humana, la fuerza que tiene la humanidad, a lo que podemos llegar trabajando en equipo, y como con la humanidad tenemos la capacidad de reinventarnos”.

(Dirección nacional. Cruz Roja Española)





Síguenos



Humanidad
Imparcialidad
Neutralidad
Independencia
Voluntariado
Unidad
Universalidad

 **Cruz Roja** Española

900 22 11 22
voluntariado@cruzroja.es
www.cruzroja.es