

# CRUZ ROJA DE ZIMBABUE

## NUESTRA EXPERIENCIA

### CARPETA DE RECURSOS PRÁCTICOS

#### Nuestro contexto

En 2012, la Cruz Roja de Zimbabwe definió una nueva estructura de organización y se designó un secretario general. Desarrollamos y comenzamos a implementar un plan de recuperación, que creó un ambiente de trabajo estable y armonioso para la Sociedad Nacional.

Mientras tanto, la situación humanitaria en Zimbabwe había empeorado debido a una compleja combinación de factores socioeconómicos y políticos, como una caída drástica en el producto bruto interno (PBI) y en la esperanza de vida, entre otros. A raíz de las tensiones en aumento y de las elecciones previstas en 2013, debíamos prepararnos para todos los diversos escenarios.

Afortunadamente, la violencia prevista no ocurrió; sin

embargo, prepararnos para esta eventualidad y abordar cuestiones que surgieron nos dio una perspectiva útil de lo que debemos hacer en nuestra capacidad de Sociedad Nacional para satisfacer necesidades en circunstancias difíciles y potencialmente peligrosas.

#### El impacto para nuestra aceptación, nuestra seguridad y nuestro acceso

Durante las elecciones, las actividades de muchos actores humanitarios fueron restringidas o prohibidas. En general, el entorno operacional era inestable. A pesar de tener un propósito humanitario claro, nuestros colaboradores y voluntarios afrontaron diversos desafíos para su aceptación, seguridad y acceso, en particular derivados de percepciones erróneas de la Cruz Roja de Zimbabwe o de una escasa comprensión de su mandato



operacional.

La identificación fue un problema en algunas áreas. Algunos funcionarios exigían tarjetas de acreditación, mientras que nuestros uniformes de Cruz Roja presentaban un conflicto con las insignias de identificación de otras organizaciones, y ponían en riesgo nuestra imagen distintiva. En algunos casos, a los miembros de nuestro Equipo de Acción se les negó el acceso a un centro de votación porque los funcionarios sostenían que no habían recibido notificación previa sobre la visita.

También hubo problemas relacionados con la percepción de falta de adhesión a los Principios Fundamentales. En un caso, los encargados de hacer cumplir la ley acusaron a un voluntario de ser miembro activo de un partido político; a pesar de haberse tratado rápidamente, este hecho puso en riesgo las percepciones de la neutralidad de otros voluntarios y de la Sociedad Nacional en su conjunto. Un candidato llegó a utilizar los servicios de primeros auxilios de la Sociedad Nacional como una herramienta de campaña, promocionándolos como “servicios médicos gratuitos”.

Comprendimos que la tensión política fácilmente puede alterar el status quo. Personas e instituciones que previamente tenían buena disposición hacia nosotros y respeto por nuestros valores y trabajo, podían perturbar nuestras operaciones deliberadamente. Nos sorprendieron estos actos intencionales de sabotaje, que crearon una atmósfera de temor e incertidumbre en el seno de la Sociedad Nacional. Súbitamente, el costo en términos de seguridad había llegado a ser muy alto: para nosotros *“operar en un entorno así era como intentar cruzar un río infestado de cocodrilos”*.

### **Nuestras acciones y nuestros aprendizajes**

Antes de las elecciones, desarrollamos un plan de contingencia del Movimiento. Establecimos Equipos de Acción especiales e informamos a las autoridades y partidos políticos sobre el papel de la Cruz Roja de Zimbabue a fin de obtener su aceptación y apoyo. También identificamos áreas susceptibles de experimentar violencia o inseguridad y nos aseguramos de que los Equipos de Acción estuvieran emplazados allí estratégicamente.

A fin de sensibilizar sobre nuestro mandato humanitario y actividades, llevamos a cabo sesiones de difusión pública dirigidas a grupos influyentes específicos de los sectores público y privado. Internamente, propiciamos la adopción de acciones y medidas del Marco para un acceso más seguro en todos los niveles de la Sociedad Nacional, para garantizar la aplicación coherente del conocimiento y aprendizaje.

Gracias a estos preparativos y a pesar de las dificultades descritas, logramos prestar primeros auxilios a 10.115 personas durante las elecciones. Las personas que sufrían dolencias menores como dolores de cabeza, cortes,

dolores de estómago, mareos, fatiga o desmayos recibieron asistencia en el lugar, mientras que quienes tenían afecciones más graves o necesitaban atención médica más intensiva fueron evacuados al centro de salud u hospital más cercano. Cubrimos más de 100 cierres de campaña de diversos partidos políticos y estuvimos presentes en 448 centros de votación ubicados en las zonas de alto riesgo identificadas. Además, proporcionamos seguros a 2.000 voluntarios, de los cuales 1.439 eran expertos socorristas desplegados para proporcionar primeros auxilios de emergencia en todo el país.

Los primeros auxilios que ofrecimos, con el apoyo de los socios del Movimiento, durante el referéndum sobre una nueva constitución, durante el período previo a las elecciones generales y en la jornada electoral se convirtió en un éxito y un verdadero punto de inflexión en la historia de la Cruz Roja de Zimbabue. El cumplimiento de los Principios Fundamentales sumó valor para la visibilidad, credibilidad, imagen pública y percepción de la Sociedad Nacional que se encontraban debilitadas.

Aprendimos lecciones valiosas a partir de esta experiencia. Entre ellas, se destacan las siguientes:

#### **Contexto y evaluación de riesgos**

- No se debe exagerar la necesidad de preparación previa para responder a situaciones de tensión o violencia.
- En función del contexto y evaluación de riesgos, se debe movilizar los recursos necesarios, mantener el equipamiento y materiales de emergencia y establecer los equipos funcionales (Equipos de Acción).
- Identificar zonas de alto riesgo y posicionar a nuestros equipos en las proximidades implica que estábamos bien ubicados para responder en caso de violencia.

#### **Aceptación de la organización**

- Los vínculos y el diálogo con autoridades, partidos políticos y agencias encargadas de hacer cumplir la ley más relevantes nos ayudaron a obtener la aceptación y el apoyo a nuestra Sociedad Nacional y contribuyeron a una mayor seguridad y acceso para nuestros Equipos de Acción.
- Deben establecerse y mantenerse bases de datos de voluntarios y equipamiento en todos los niveles de la organización.

#### **Aceptación de las personas**

- Las acciones de los colaboradores y voluntarios de la Cruz Roja de Zimbabue en su vida privada, social y política siempre influyen positiva o negativamente, en las percepciones de la Sociedad Nacional. Ellos también ponen en riesgo la imagen y reputación de organización imparcial, neutral e independiente y de esta manera pueden afectar su aceptación, seguridad y acceso.
- Existe una clara necesidad de mejoras en la incor-



poración, formación, organización, retención y gestión de voluntarios.

- Por consiguiente, es necesario mejorar la evaluación de los voluntarios y miembros del personal antes de su envío a contextos sensibles e inseguros.

### **Comunicación interna y externa**

- Es importante comunicar claramente nuestras políticas, métodos de trabajo y actividades propuestas para todos los públicos externos antes de participar en una respuesta de emergencia.
- El personal en todos los niveles, incluidos los directivos y los voluntarios deben tener un buen conocimiento del Marco para un acceso más seguro a fin de garantizar la coherencia en nuestras acciones.

### **Gestión de los riesgos operativos para la seguridad**

- Con el fin de garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y voluntarios, desarrollamos algunas pautas de qué hacer y qué evitar hacer, que ayudó a dirigir nuestras acciones y actividades.

### **Adhesión a Principios Fundamentales**

- Nuestro comportamiento imparcial, neutral e independiente y la prestación de servicios de primeros auxilios en todo el país nos permitió obtener el reconocimiento y mejorar nuestra credibilidad de todas las partes.
- No es fácil lograr y mantener la aceptación, la seguridad y el acceso en contextos sensibles e inseguros. La característica de trabajo específica del Movimiento puede describirse como *“un pez apolítico que nada en aguas políticas”*. Por lo tanto, en una situación politizada como durante una elección, el desafío para la Sociedad Nacional es ofrecer sus servicios para aliviar el sufrimiento de acuerdo con su mandato, sin ser influidos o coaccionado a poner en riesgo los Principios Fundamentales. A su vez, esto contribuirá en gran medida a nuestra aceptación, seguridad y acceso para las personas necesitadas.

