



*Protocolo de atención y cuidado del*  
**VOLUNTARIO**

Identificar nuestras emociones y aprender a  
gestionarlas para vivir una vida a plenitud.





# ÍNDICE

- 01.** Introducción
- 02.** Objetivos
- 03.** Preparación y coordinación
- 04.** Antes de la intervención
- 05.** Durante la Intervención
- 06.** Posterior a la Intervención
- 07.** Tecnicas de Autocuidado
- 08.** Anexos



# INTRODUCCIÓN

Un protocolo de acción con apoyo psicosocial es un conjunto de procedimientos y directrices diseñadas para brindar asistencia emocional y psicológica a Voluntarios, individuos o comunidades que han experimentado situaciones de crisis, emergencia o trauma.



# OBJETIVOS

Brindar un marco claro y estructurado para asegurar que los Voluntarios reciban la ayuda y el apoyo que necesitan de manera efectiva y oportuna, o el apoyo que necesitan cuando sea necesario.

Identificar las **necesidades específicas** de los voluntarios que buscan apoyo, con una intervención Efectiva con una estrategias y técnicas que ayuden a manejar problemas emocionales y psicológicos.

Fomentar la **creación de redes sociales** para que las personas no se sientan solas en su lucha como un grupo de apoyo, en la que buscamos la educación y concientización para promover el conocimiento sobre salud mental.

**Reducir el estigma** y ayudar a la comunidad a entender que está bien buscar ayuda y asegurar que las personas sigan recibiendo el apoyo que necesitan cuando sea necesario.



*Paso a Paso*  
**PROTOCOLO DE SMAPS**



Dar el primer paso, es fundamental para cumplir todo el proceso.





# PREPARACIÓN Y COORDINACION

**"Conocer es poder" Voluntarios de CRB conocen y responden de manera adecuada a diferentes emociones de voluntarios y personas afectadas por un evento o crisis.**

**01**

## ESTRES

Es una reacción natural del organismo en respuesta a un desafío físico y/o emocional .

**02**

## ANSIEDAD

Es un estado emocional confuso, desagradable, caracterizado por aflicción, intranquilidad y nerviosismo.

**03**

## DEPRESION

Se refiere a un estado de ineptitud, desesperanza e impotencia , pasividad, pesimismo y tristeza crónica.



# ESTRES



01

**ESTRES POSITIVO.** - Permite resolver problemas y enfrentar exigencias a través de la tensión física y psicológica, aumentando la actividad productiva y estimula la creatividad y así mantenernos alertas entre otro.

02

**ESTRES BASICO.** - Es considerado el "estrés de fondo". Surge de varias fuentes de tensión, nivel individual, familiar, social, emocional. Puede aumentar de acuerdo a cambios en las condiciones de la vida diaria, o asignaciones de nuevas tareas.

03

**ESTRES ACOMULATIVO.** - Surge como consecuencia de la exposición prolongada a factores de estrés que pueden ser laborales o no.

04

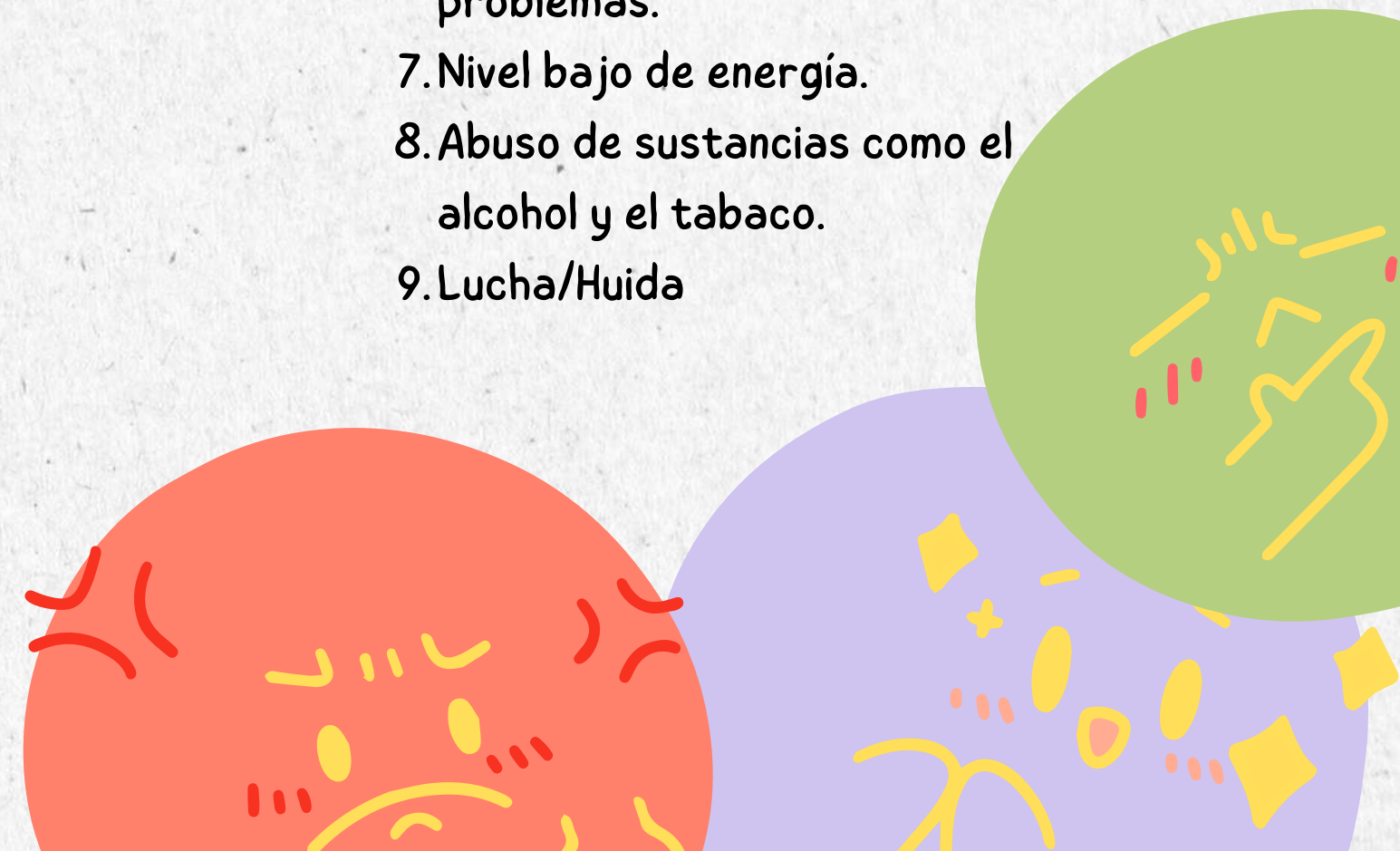
**ESTRES PROPIO DE INCIDENTES CRITICOS.** - Los incidentes críticos son eventos que salen de lo común, son inesperados, se pueden tornar traumáticos si provocan sensación de pérdida de control y si se percibe amenazada la propia vida.

05

**ESTRES POSTRAUMATICO.** - Si el evento traumático vivido fue muy significativo e impactante y las reacciones propias de esa situación no han reducido al cabo de un mes, se lo puede considerar como estrés postraumático.

## SIGNOS COMUNES DEL ESTRÉS:

1. Dolor de Cabeza.
2. Trastorno del sueño.
3. Fatiga.
4. Irritabilidad.
5. Dolor Corporal.
6. Menor capacidad para resolver problemas.
7. Nivel bajo de energía.
8. Abuso de sustancias como el alcohol y el tabaco.
9. Lucha/Huida



# ANSIEDAD



Normalmente, la ansiedad se distingue del miedo en que la primera no tiene un foco de atención, mientras que la segunda asume la presencia de un objeto específico que causa temor.

Por lo general, es un estado emocional confuso, desagradable, caracterizado por aflicción, intranquilidad y nerviosismo.

## Signos y Sintomas

1. Latidos cardíacos fuertes o rápidos.
2. Dolores y molestias inexplicables,
3. Mareos y falta de aire.
4. Cambios en el comportamiento, como evitar las actividades cotidianas que solía hacer.





# DEPRESIÓN

Generalmente, se refiere a un estado de ineptitud, desesperanza e impotencia, pasividad, pesimismo, tristeza crónica y síntomas relacionados. Por lo general, la condición está relacionada con una pérdida importante. Es una reacción normal por un periodo corto de tiempo, pero debe disminuir gradualmente siempre que no se trate de una reacción que evolucionara hasta convertirse en un trastorno.

**Pueden presentarse varios síntomas más, como:**

1. Dificultades para concentrarse
2. Un sentimiento de culpa excesiva o de baja autoestima
3. Falta de esperanza acerca del futuro
4. Pensamientos de muerte o suicidio
5. Alteraciones del sueño
6. Cambios en el apetito o en el peso
7. Sentirse muy cansado o con falta de energía



# AFRONTAMIENTO Y RESPUESTA

El objetivo del afrontamiento es sobrevivir, funcionar física, social y psicológicamente durante el curso de una crisis y después de la misma con estrategias de afrontamiento como establecer una rutina y hablar sobre las experiencias tratando de encontrar sentido a lo que sucedió.

Algunas personas necesitan ayuda inmediatamente después de una atención del evento o crisis, llegando a un afrontamiento asistido por mismos voluntarios.





# PEDIR AYUDA

**COORDINACION CON CENTROS ESPECIALIZADO PUBLICOS Y PRIVADOS:**

**En situaciones donde los voluntarios muestran signos de malestar emocional significativo o dificultades para manejar el estrés derivado de sus experiencias en el campo, es fundamental derivarlos a profesionales capacitados en salud mental cuando evidenciamos **ANGUSTIA EXTREMA** o algunos de los signos y síntomas de trastorno no controlables.**



# ANTES DE LA INTERVENCION

## **EVALUACION INICIAL:**

Es un proceso fundamental para asegurar que dicho protocolo sea efectivo, relevante y bien adaptado a las necesidades de los voluntarios y de las personas a ser asistido.

**BRIEFING:** Instrucciones o información antes de la intervención, desarrollado en una reunión de manera adecuada, determinando las tareas y acción específica así como que los voluntarios estén bien, alineados y listos comprendiendo los objetivos de la actividad.

# BRIEFING

**01.** Objetivos y Contexto

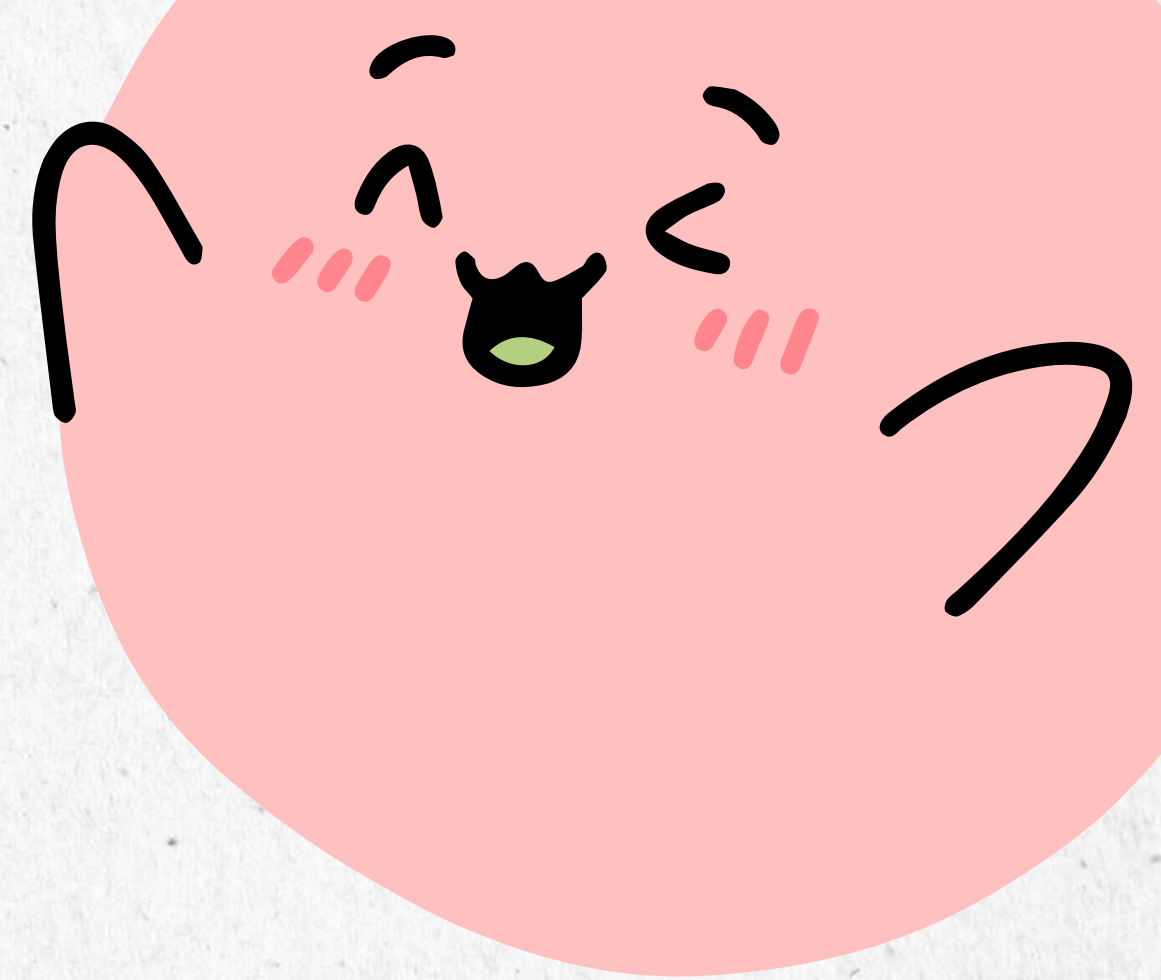
**02.** Roles y Responsabilidades

**03.** Pautas y Procedimientos

**04.** Recursos Disponibles

**05.** Tiempo y Cronograma

**06.** Riesgo y Precauciones





# DURANTE LA INTERVENCION

01

Durante la intervención por un período prolongado de trabajo se puede desarrollar **AGOTAMIENTO** en el personal voluntario, esto implica que los factores de estrés predominan y que las personas ya no tienen la capacidad de tomar distancia de la situación, con probabilidad de brindar una mala atención.

02

## PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS:

Conjunto de habilidades y conocimientos que se pueden utilizar para ayudar a las personas en angustia, direccionando a sentirse tranquilas y capaces de hacer frente a situaciones difíciles. bajo sus tres acciones principales, mirar, escuchar y vincular.

## Como? Cuando? y Donde?

Una vez identificado signos y síntomas de agotamiento se procede a buscar actividades grupales de apoyo, como conversaciones y dinámicas de expresión. si aun no hay resolución o mejora, considerar la desactivación del voluntario o desvinculación inmediata realizando derivación inmediata.





## DEFUSING

La **desactivación o distención** después de intervenir, es una técnica después de que los voluntarios hayan participado en situaciones de alto estrés, como emergencias, desastres o intervenciones críticas se debe llevar a cabo tan pronto sea posible después de la intervención.

## DEBRIEFING

Siendo un **Interrogatorio o Evaluación Final** con voluntarios después de una intervención, de manera estructurada, respetuosa y centrada en el bienestar del voluntariado.



# DESPUES DE LA INTERVENCION

# DEFUSING

**01.** Entorno Seguro

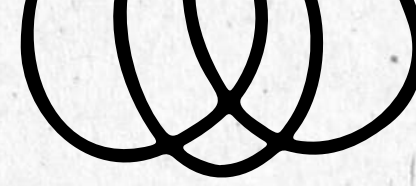
**02.** Reunión Inicial

**03.** Compartir  
Experiencia

**04.** Técnicas de  
Relajación

**05.** Cierre positivo con  
reflexión grupal

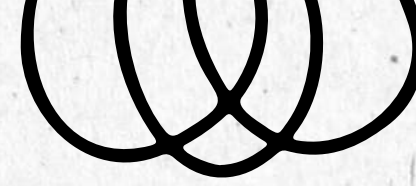
**06.** Seguimiento





# DEBRIEFING

01. Entorno Seguro
02. Introducción al Proceso
03. Preguntas de Evaluación
04. Escucha activa y Empática
05. Cierre de la Evaluación
06. Provisión de Recursos Adicionales
07. Documentación y análisis





# TECNICAS DE AUTOCUIDADO

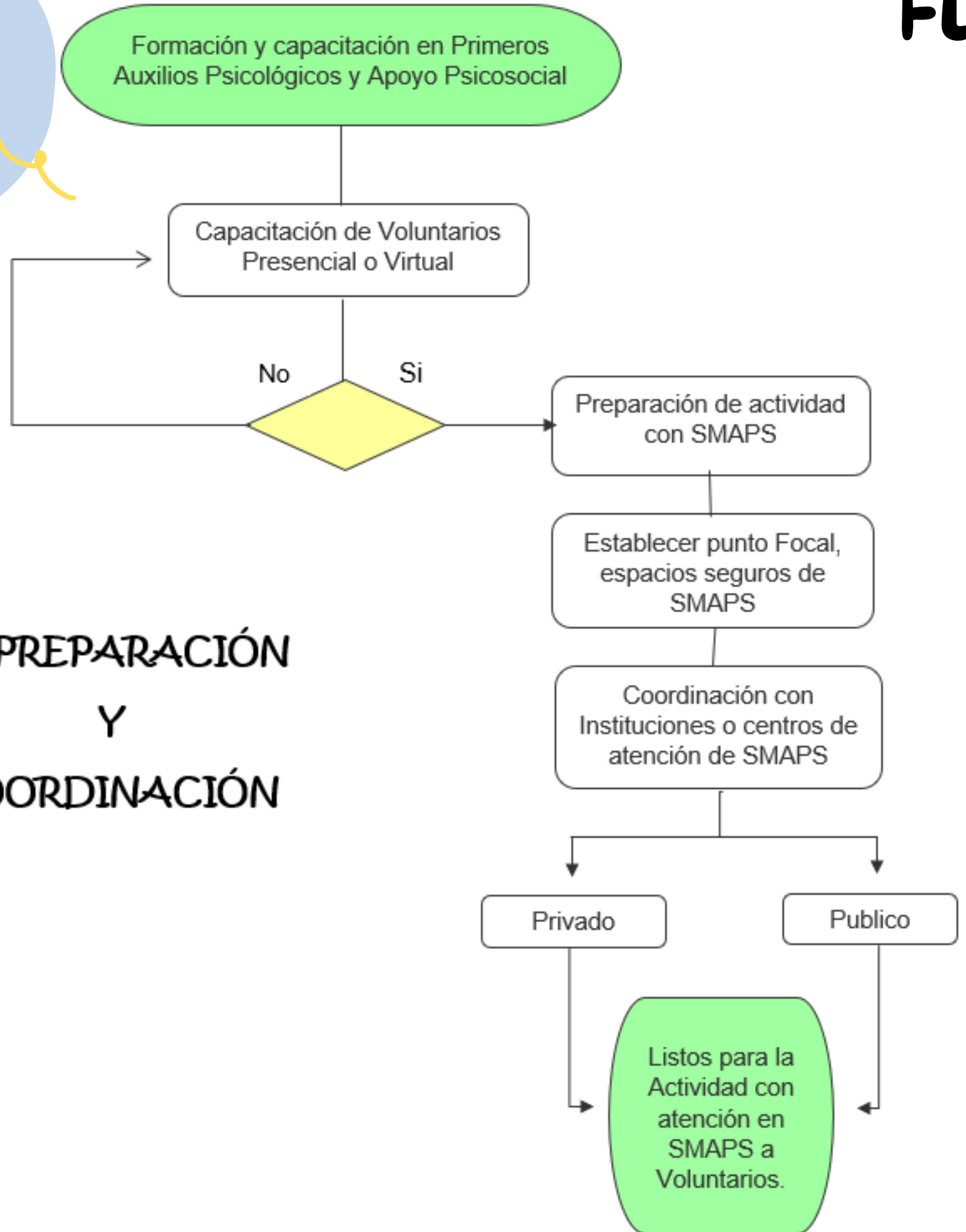
Son estrategias o pautas de control y manejo del estrés o algún otro signo y síntomas, no es una lista de acción a seguir de manera rígida, son pautas que si desarrollan y practicamos de manera diaria y con las particularidades que se aplican a cada uno de nosotros.

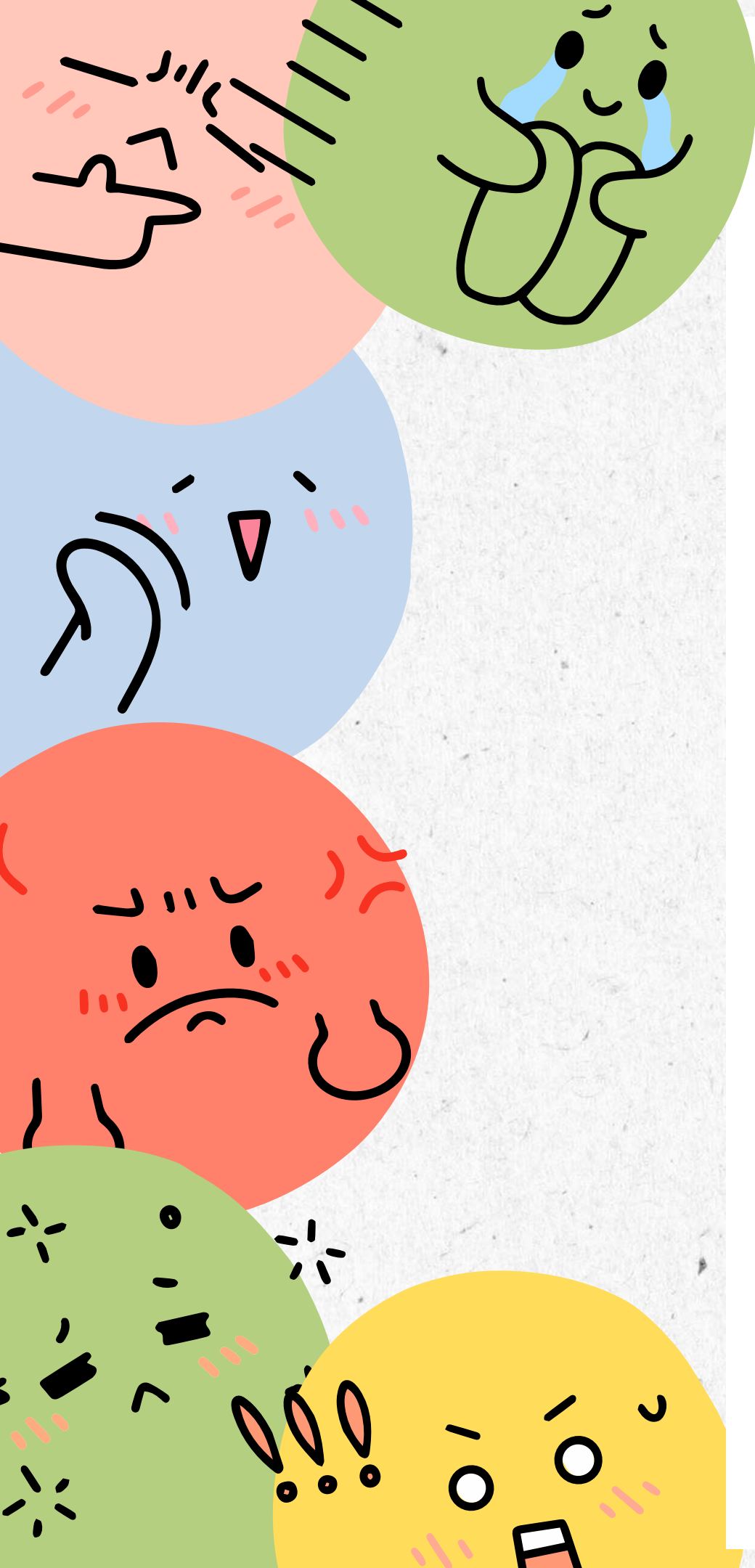
(Red de apoyo, capacidad de disfrutar, proyectos y metas o técnicas de respiración controlada)



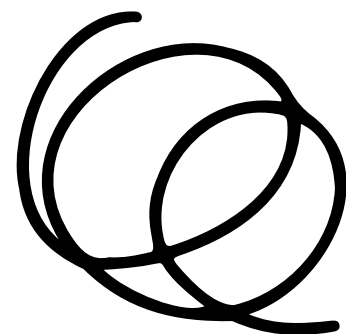
# FLUJOGRAMA PARA EL CUIDADO DE VOLUNTARIOS

## 1. - PREPARACIÓN Y COORDINACIÓN

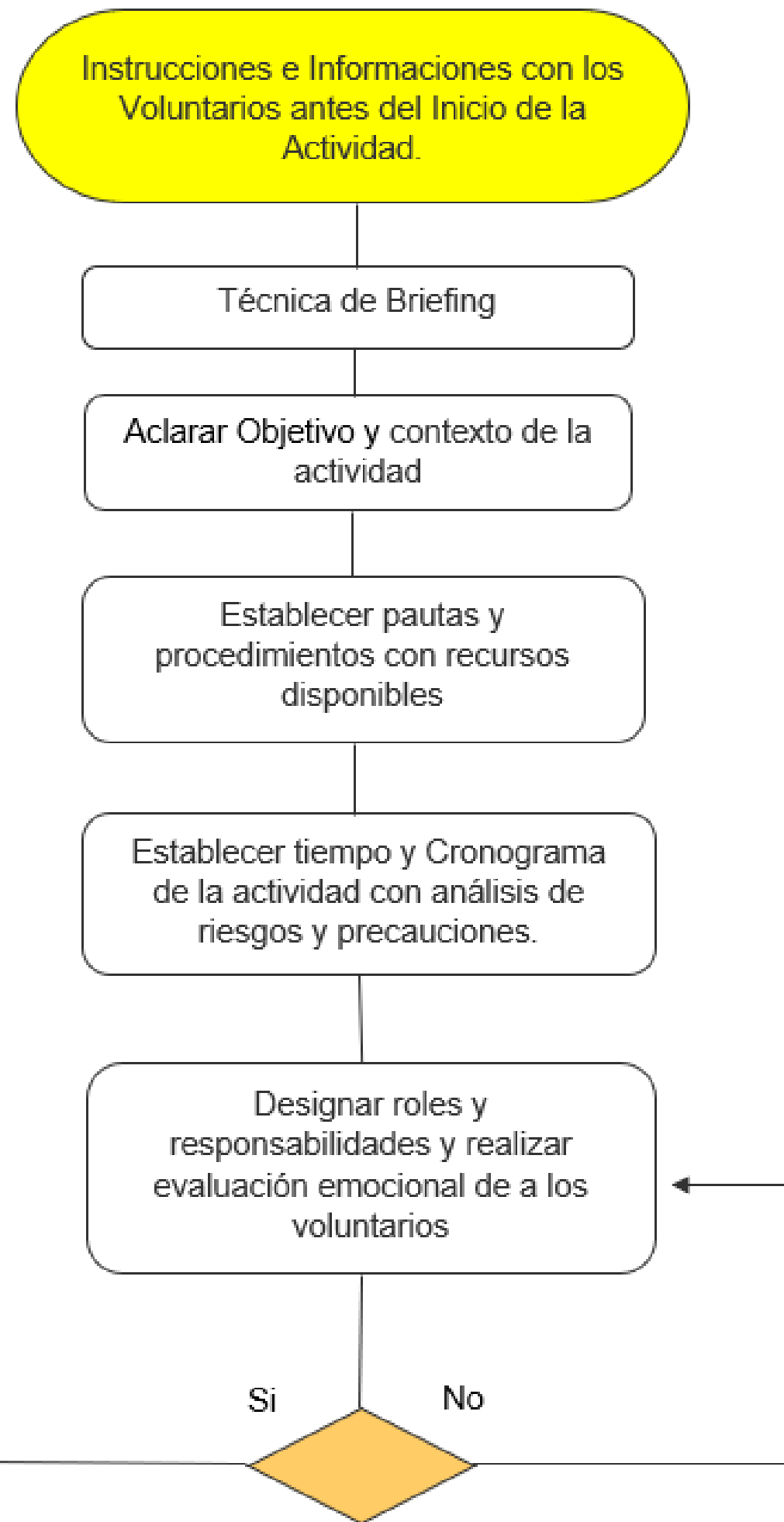


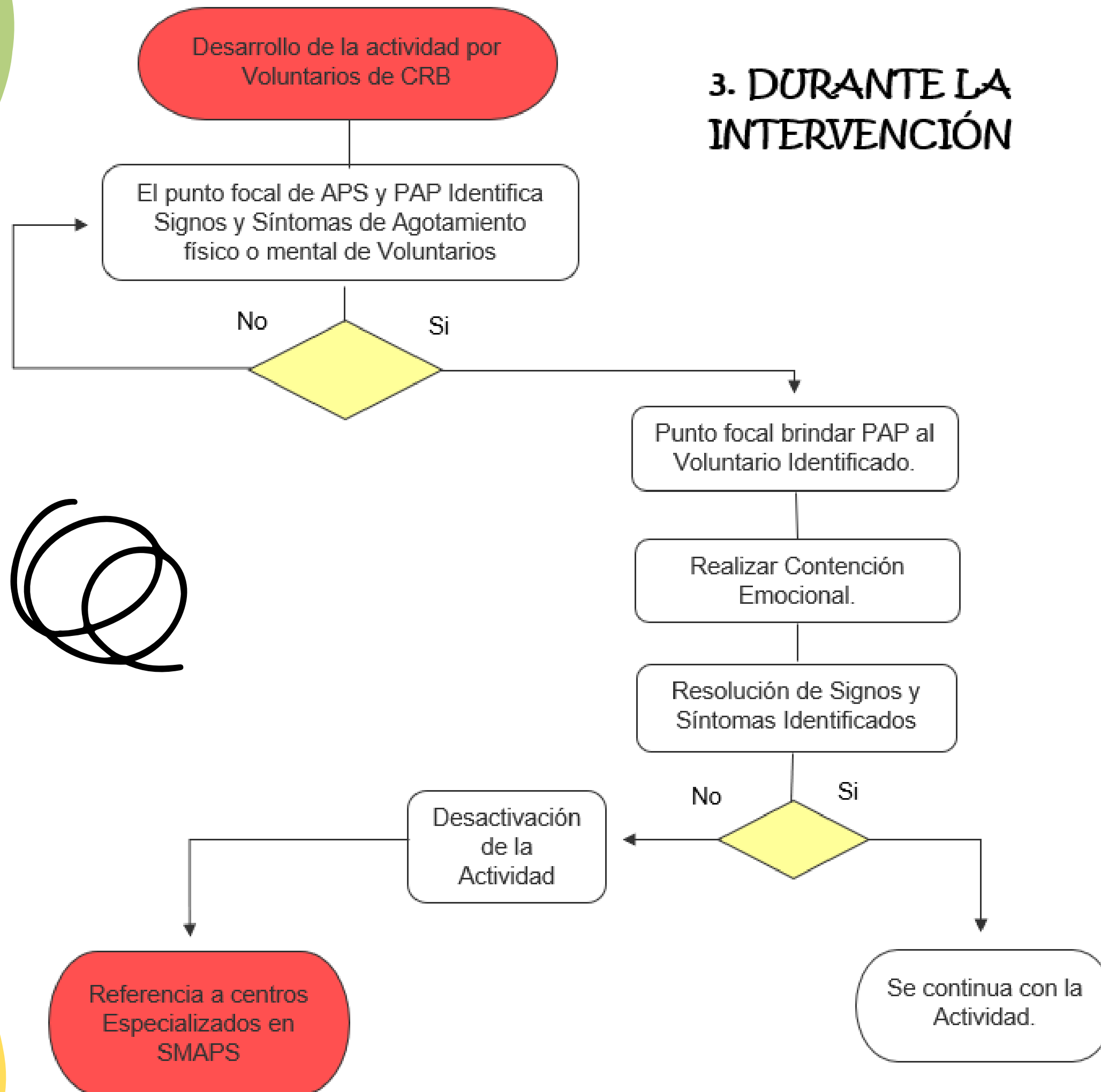


## 2. - ANTES DE LA INTERVENCIÓN



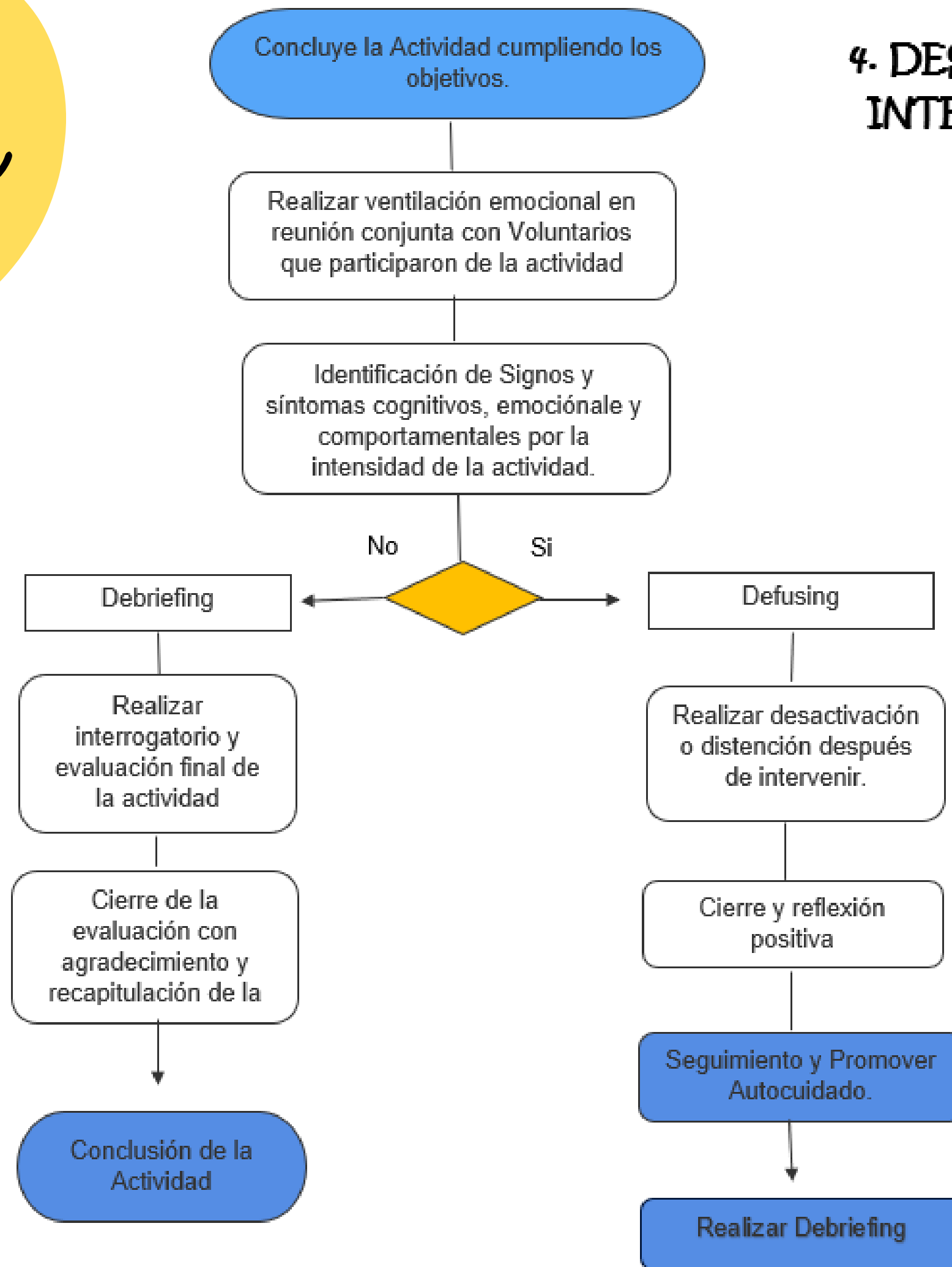
Dar Inicio a la Actividad







## 4. DESPUES DE LA INTERVENCIÓN.





# RECOMENDACIONES

El protocolo de cuidado y atención a voluntarios en salud mental es una herramienta crucial para garantizar que los voluntarios de la Cruz Roja Boliviana puedan desempeñar su labor de manera efectiva, manteniendo un equilibrio adecuado entre su bienestar emocional y su compromiso humanitario. La experiencia obtenida permitirá la mejora continua del apoyo psicosocial en futuras intervenciones comunitarias con acciones sin daño.





**MUCHAS GRACIAS**

*Cruz Roja Boliviana*

