

**EL ABC PARA EL APOYO PSICOSOCIAL EN ALBERGUES**  
RED DE APOYO PSICOLÓGICO  
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

## **INTRODUCCIÓN**

La presente guía contiene la enumeración y breve descripción de las etapas y acciones sugeridas para el manejo de albergues –en su fase inicial–, por parte de voluntarios de la Red de Apoyo Psicológico (RAP-UCV) y otros equipos de apoyo, orientados por los lineamientos de la Red.

## **OBJETIVO GENERAL**

Ofrecer lineamientos que orienten el apoyo psicosocial a damnificados en los albergues.

## **CONTENIDOS**

La guía está organizada con base en: a) Etapas, b) Objetivos c) Actividad/es, d) Descripción, e) Requerimientos, f) Materiales de apoyo (cartas, protocolos, formatos, etc.).

## **ETAPA I: ANTES DE ACUDIR AL ALBERGUE**

### **Objetivos**

1. Proveer, a estudiantes de la Escuela de Psicología de la UCV y a voluntarios provenientes de distintas instituciones, de herramientas en aspectos organizativos y sustantivos para el apoyo psicosocial a los damnificados y al personal de ayuda en los albergues.
2. Asegurar la adecuada recepción y canalización del trabajo de los voluntarios en el albergue.

### **Actividades**

#### **1) Formación de voluntarios**

#### **Descripción**

Refiere a talleres y otras actividades de capacitación en aspectos psicosociales (manejo de albergues, detección de necesidades y recursos, organización y participación de damnificados, etc.), dirigidos a voluntarios inscritos en la Red, con el objeto de facilitarles el trabajo en los albergues.

## **Requerimientos**

Asistir a las jornadas de capacitación ofrecidas por la red. Las fechas, lugares y horarios de realización se informarán a través de la página Web de la Red.

## **Material de apoyo**

Guías y demás material informativo producido por la Red

## **2) Formalización de la petición de apoyo a la Red**

### **Descripción**

Refiere a las condiciones iniciales para el envío de voluntarios de la Red de Apoyo Psicológico de la UCV a los albergues. Al respecto, la organización de equipos de voluntarios de la Red debe estar precedida por la solicitud de apoyo emanada del responsable de la institución y/o coordinador/a de cada albergue.

### **Requerimientos**

Todas las solicitudes de apoyo deben canalizarse a través de la Coordinación de la RAP-UCV, con el fin de: a) evitar la oferta de ayuda a título personal, sin la adecuada inserción, capacitación y supervisión por parte de la Red y b) establecer los acuerdos interinstitucionales que formalicen y garanticen la adecuada receptividad, canalización y optimización del apoyo requerido.

### **Materiales de apoyo**

- Carta de solicitud de apoyo, firmada por el ente o coordinador/a del albergue.
- Carta de autorización al equipo de voluntarios destinados al albergue, firmada por el/la coordinador/a de la Red
- Carnet de identificación del voluntario por la Red

## ***ETAPA II: FAMILIARIZACIÓN CON EL ALBERGUE***

### **Objetivos**

Familiarizar a los voluntarios con el contexto del albergue, en sus componentes humanos y socio ambientales.

### **Actividades**

Familiarización con:

- 1) El contexto ambiental del albergue.
- 2) El personal de apoyo del albergue.

### 3) Representantes de los damnificados.

#### **Descripción**

Consiste en las actividades requeridas para la familiarización de los voluntarios de la Red con el contexto ambiental del albergue, con los coordinadores u otro personal de apoyo del mismo y con los informantes clave de los damnificados (líderes comunitarios y/o voceros de consejos comunales).

#### **Requerimientos**

##### 1) Para la familiarización con el contexto ambiental:

- Realizar el diagnóstico ambiental del albergue
- Obtener o elaborar un croquis del albergue, identificando los espacios y servicios existentes (Ej: recepción, zona de descanso, baños, etc.).
- Colocar en lugares visibles los nombres de los espacios, de manera tal que éstos queden identificados (Ej: colocar cartulinas identificando baños de hombres y baños de mujeres, área de juego de niños, servicio médico, distribución de ropa, cartelera, etc.) y delimitados (con *tirros* en el piso u otros demarcadores).

##### 2) Para la familiarización con los coordinadores del albergue:

###### 2.1) Identificarse con el/los coordinadores del albergue

###### 2.2) Informarse y registrar la información acerca de:

- Organización del albergue (personal de apoyo, comisiones, distribución de los damnificados, etc.)
- Necesidades y recursos generales del personal de apoyo
- Organización de los damnificados y sus representantes
- Necesidades y recursos generales de los damnificados

2.3) Solicitar acceso a datos de censo poblacional u otra información sociodemográfica recopilada. En caso que ésta no exista, proceder a la realización del censo.

##### 3) Para la familiarización con representantes de los damnificados:

3.1) Ubicar e identificarse con dirigentes comunitarios, voceros de consejos comunales u otros informantes clave de los damnificados.

###### 3.2) Conocer, desde su perspectiva:

- La organización del albergue (personal de apoyo, comisiones, distribución de los damnificados, etc.)
- La organización de los damnificados y sus representantes

- Las necesidades, expectativas y problemáticas generales de los damnificados, así como sus recursos

3.3) Contrastar y evaluar la información aportada por los coordinadores del albergue y los representantes de los damnificados.

## **Material de apoyo**

### **1) Para la familiarización con el contexto ambiental:**

- Formato para la identificación de albergues (Anexo 1)
- Formato para el diagnóstico ambiental de albergues (Anexo 2)

### **2) Para la familiarización con los coordinadores del albergue:**

Presentación de los voluntarios

Información sobre objetivos y lineamientos de la Red

Conocimiento de las expectativas del personal de apoyo respecto a la Red

Información sobre las posibilidades de ayuda de la Red y de los materiales de apoyo producidos por la Red

### **3) Para la familiarización con los damnificados y/o sus representantes**

Presentación de los voluntarios

Información sobre objetivos y lineamientos de la Red.

Conocimiento de las expectativas de los representantes de los damnificados respecto a la Red.

Información sobre las posibilidades de ayuda de la Red y de los materiales de apoyo producidos por la Red.

## **ETAPA III: DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL**

### **Objetivos**

Definir líneas de acción de acuerdo con las necesidades y recursos del personal de apoyo y de los damnificados, que mejoren el funcionamiento y condiciones de permanencia en el albergue.

### **Actividades**

Tanto para el personal de apoyo como para los damnificados se estiman las siguientes actividades:

- Detección de necesidades y recursos

- Jerarquización de necesidades
- Formulación de plan de acción

### **Descripción**

Refiere al procedimiento para diagnosticar las condiciones en el albergue y establecer los correctivos para mejorarlas.

### **Requerimientos**

#### 1) Para la detección de necesidades

- Reunión con los coordinadores y personal de apoyo del albergue, y con los damnificados y sus representantes, respectivamente, para la detección de las necesidades respecto al albergue y de los recursos para atenderlas.
- El voluntario por la Red solicita a los participantes que enumeren las principales necesidades, problemas o dificultades comunes o generales que confrontan en el albergue.
- El voluntario registra en un papelógrafo u otro material disponible, las respuestas, agrupando las necesidades o problemas similares en una misma categoría.

#### 2) Para la jerarquización de necesidades

- El voluntario solicita a los participantes que jerarquicen las necesidades o problemas expuestos.
- Pide a los asistentes que levanten la mano para la necesidad que consideren de mayor relevancia, gravedad o urgencia.
- Luego se suman los votos de cada necesidad y se jerarquizan.

#### 3) Para la formulación de plan de acción preliminar

- El plan debe contener, para cada necesidad:
  - las soluciones esperadas,
  - las acciones requeridas para alcanzarlas,
  - los responsables de cada una de ellas,
  - otros recursos requeridos.
  - las fechas o lapsos estimados para ejecutarlas.

### **Material de apoyo**

- Formato para la detección de necesidades y recursos (Anexo 3)
- Formato para la formulación de planes de acción (Anexo 4 )

ANEXO 1  
FORMATO PARA IDENTIFICACIÓN DE ALBERGUES

FECHA: \_\_\_\_\_

ALBERGUE:

UBICACIÓN (Estado, Municipio, Sector)	
INSTITUCIÓN(ES) COORDINADORA(S)	
CONTACTO (Nombre y Teléfonos)	
NÚMERO DE DAMNIFICADOS	
Niños	
Embarazadas	
Discapacitados	
Ancianos	
NÚMERO DE FAMILIAS	

DISTRIBUCIÓN EN EL ALBERGUE:

POR FAMILIA                       POR GÉNERO                       POR ZONA  
DE PROCEDENCIA                      SI                       NO

RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

ANEXO 2

**FORMATO PARA EL DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DE ALBERGUES**

ÁREAS	EXISTENCIA		DOTACIÓN POR ÁREAS (Qué contiene cada una)	ILUMINACIÓN	VENTILACIÓN	SUGERENCIAS
	SI	NO				
RECEPCION						
DESCANSO						
FAMILIAR						
PAREJA						
ATENCION MÉDICA- ODONTOLÓGICA						
ATENCIÓN PSICOLÓGICA						
COORDINACIÓN						
MANEJO DE ALIMENTACIÓN Y UTENSILIOS						
RECREATIVA						
DEPORTIVA						
CULTURALES						
ASEO						

**OTROS ASPECTOS AMBIENTALES:**

	EXISTENCIA		SUGERENCIAS
	SI	NO	
SEÑALIZACIÓN DE LAS ÁREAS			
DELIMITACIÓN / SEPARACIÓN ENTRE ÁREAS			
RECOLECTORES DE BASURA			
OTROS			

### **ANEXO 3**

#### **FORMATO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES Y DE RECURSOS EN EL ALBERGUE**

##### Objetivos

- Identificar las necesidades que expresan los coordinadores y personal de apoyo del albergue respecto al mismo.
- Identificar las necesidades que expresan los damnificados respecto al albergue
- Jerarquizar con cada grupo por separado, las necesidades expuestas.
- Preparar con cada grupo un plan de trabajo preliminar, que incluya las ideas y/o propuestas de solución que consideren pertinentes para abordar las necesidades y problemáticas expuestas, así como los recursos con que cuentan para tal fin.

##### Estrategia

###### Para la detección de necesidades

- Reunión con los coordinadores y personal de apoyo del albergue o con los damnificados y sus representantes, según el caso, para la detección de las necesidades respecto al albergue y de los recursos para atenderlas.
- El voluntario por la Red solicita a los participantes que enumeren las principales necesidades, problemas o dificultades comunes o generales que confrontan en el albergue.
- El voluntario registra en un papelógrafo u otro material disponible, las respuestas, agrupando las necesidades o problemas similares en una misma categoría.

###### Para la jerarquización de necesidades

- El voluntario solicita a los participantes que jerarquicen las necesidades o problemas expuestos.
- Pide a los asistentes que levanten la mano para la necesidad que consideren de mayor relevancia, gravedad o urgencia.
- Luego se suman los votos de cada necesidad y se jerarquizan.

###### Para la preparación de plan de trabajo preliminar

- El plan debe contener, para cada necesidad:
- Las soluciones esperadas,
- Las acciones requeridas para alcanzarlas,
- Los responsables de cada una de ellas,
- Otros recursos requeridos.
- Las fechas o lapsos estimados para ejecutarlas.



ANEXO 4

**FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DE PLAN/ES DE ACCIÓN**

<b>PLAN DE ACCIÓN</b>						
<b>NECESIDAD:</b>						
<b>Soluciones para la necesidad</b>	<b>Actividades para llevarla a cabo</b>	<b>Responsables (Nombres y Apellidos y Número/s de teléfono)</b>			<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>
		<i>Damnificados</i>	<i>Personal de apoyo</i>	<i>Red de apoyo Psicológico-UCV</i>		