

# Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Primeiros Socorros Psicológicos remotos, durante o surto COVID-19

### Índice

Introdução	2
Opções de aplicação de primeiros socorros psicológicos remotos	2
Princípios de ação dos primeiros socorros psicológicos (PSP)	3
Estabelecer opções de chamada e preparação para apoiar	4
Avaliação de necessidades e considerações de planeamento	5
Planeamento do Suporte remoto	5
Atendimento de chamadas	7
O princípio “escutar” ao atender uma chamada	7
Discurso que transmita interesse e empatia	8
Etapas para o atendimento de chamadas	8
Técnicas para redução da ansiedade	10
Assistência a pessoas isoladas ou em quarentena	11
Conectar e referenciar	12
Encerrar a chamada	13
A fazer e a evitar ao aplicar primeiros socorros psicológicos	14
Materiais de referência e links	15

## Introdução

O surto COVID-19 gerou preocupação entre a população por todo o mundo. Muitos estão ansiosos e com medo, e as pessoas que estão diretamente afetadas podem estar em situação de maior pânico, medo e preocupação.

Os **primeiros socorros psicológicos (PSP)** traduzido de: “*Psychological First Aid*” (PFA) é uma ferramenta muito útil para ajudar as pessoas em perigo, para que se sintam calmas e apoiadas, para lidarem melhor com os seus desafios. É uma forma de ajudar alguém a gerir a sua situação de crise e tomar decisões informadas. A base dos primeiros socorros psicológicos é cuidar da pessoa em perigo e demonstrar empatia. Envolve prestar atenção às reações, ouvir ativamente e, se necessário, assistência prática, como a solução de problemas, ajudar no acesso à satisfação de necessidades básicas ou consultar outras opções de assistência. Os PSP ajudam a normalizar as reações e outras emoções, além de ajudar a lidar com a situação e proporcionar sentimentos de segurança, tranquilidade e esperança.

Qualquer crise afeta as redes sociais das pessoas afetadas e a interação social é de vital importância para os seres humanos. Portanto, é importante apoiar as pessoas afetadas a encontrar formas de manter contacto com outras pessoas, mesmo estando isoladas ou em quarentena. Durante o período do surto de vírus, é obrigatório manter uma distância física de outras pessoas, no entanto, é vital manter-se conectado socialmente e estreitamente em diálogo com outras pessoas. Isso pode acontecer através de chamadas telefónicas ou pela Internet, aplicações e outras redes sociais.

Estas diretrizes podem ser usadas pelas Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho para configurar e administrar diferentes tipos de serviços remotos para o público durante o tempo de resposta ao COVID-19. Note-se que o grupo alvo das diretrizes são os adultos.

## Opções de aplicação de primeiros socorros psicológicos remotos

No contexto do COVID-19, as conversas entre os voluntários e as pessoas afetadas geralmente acontecem através de chamada telefónica ou meios de comunicação on-line para evitar a disseminação do vírus. Além de lidar com o medo prático e emocional que o acompanha e as preocupações relacionadas ao vírus, existem muitos outros problemas relacionados com um surto: um aumento

potencial de abuso infantil, violência doméstica ou por parceiro íntimo, abuso de substâncias e ansiedade relacionados a situações económicas graves. Mesmo que todas as pessoas afetadas pelo COVID-19 possam solicitar os serviços dos PSP em algum momento, uma Sociedade Nacional pode fornecer serviços remotos dos PSP a:

- Pessoas confinadas em casas, hotéis ou instalações designadas;
- População em geral que pode ligar para saber informações e pedir apoio.
- Profissionais de saúde e técnicos de apoio social que prestam cuidados e tratamento aos pacientes;
- Pessoas que estão a recuperar do COVID-19;
- Famílias e amigos de falecidos;
- Cuidadores com crianças em casa devido ao encerramento das escolas;
- Idosos e outros grupos que se encontram isolados e a necessitar de cuidados diários;
- Outros grupos com vulnerabilidades pré existentes, como problemas de saúde mental ou abuso de substâncias, que podem precisar de apoio.

Esses serviços podem ser independentes dos Serviços de Apoio Psicossocial à Saúde Mental “Mental Health Psychosocial Support” (MHPSS) ou integrados em outros serviços.

## Princípios de Ação dos PSP

Os voluntários quando prestam assistência à distância, utilizam os princípios de ação dos PSP que são: **Observar, Escutar e Conectar** (“**Look, Listen and Link**”<sup>1</sup>).

O voluntário seguirá estes princípios de ação, sabendo que quando usados na prática, eles cruzam-se entre si.

Os PSP à distância, disponibilizados sem qualquer contacto físico, obedecem aos seguintes princípios:

**Look** refere-se a como avaliar:

- A situação atual
- Quem procura apoio
- Quais são os riscos
- As necessidades das pessoas afetadas
- Reações emocionais esperadas

<sup>1</sup> Adapted from IFRC PS Centre: A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies with training materials at <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

**Listen** refere-se a como:

- A conversa começa
- Como o voluntário se apresenta
- Prestar atenção e ouvir ativamente
- Aceitar os sentimentos
- Acalmar alguém em perigo
- Perguntar sobre necessidades e preocupações
- Ajudar a encontrar soluções para necessidades e problemas.

**Link** refere-se a como ajudar a:

- Aceder a informações
- Se conectar com entes queridos e apoio social
- Solucionar problemas práticos
- Aceder a serviços e outros tipos de ajuda.

## **Estabelecer opções de chamada e preparação para apoiar**

As sociedades nacionais podem executar diferentes tipos de serviços de chamada:

- Sistemas em que cada voluntário liga a várias pessoas diariamente para verificar o seu bem-estar, necessidades e ouvir as suas preocupações, podendo ser pessoas idosas, pessoas com deficiência ou pessoas isoladas ou em quarentena, longe das redes sociais.
- Call centers em colaboração com as autoridades que respondem a todo o tipo de perguntas ou preocupações do público.
- Linhas de apoio onde as pessoas com necessidades e preocupações COMO O SERVIÇO de APOIO PSICOSSOCIAL À SAUDE MENTAL “MENTAL HEALTH PSYCHOSOCIAL SUPPORT” (MHPSS) podem ligar simplesmente para conversar. Em alguns casos, isso é feito para reservar um horário para uma chamada por meio de uma aplicação. A pessoa em causa será chamada num horário acordado por um voluntário da PSP.
- Centros de atendimento para quem precisa de ajuda prática.

É de referir que durante um surto de COVID-19, haverá situações em que os voluntários estão em regime de teletrabalho e não num centro de atendimento telefónico ou de linha direta. Nesses casos, é importante considerar e adaptar o ambiente físico, garantir privacidade e evitar perturbações durante a chamada: por exemplo, certifique-se de que ninguém irá atrapalhar. Informe os elementos da família e outras pessoas que a sala é usada para uma chamada ou videoconferência e escolha um local silencioso.

Diz-nos a experiência que os call centers abertos 24 horas por dia, 7 dias por semana, recebem muitas ligações, especialmente à noite, de pessoas que vivem com condições de saúde mental pré-existentes ou outras doenças e, portanto, os voluntários nesses turnos podem precisar de mais treino e supervisão.

## Avaliação de necessidades e considerações de planeamento

O princípio do **Observar** em relação à avaliação de necessidades:

- O suporte prático e emocional (receios, preocupações, violência, medo de perder a vida, são amigos ou parentes de alguém hospitalizado que não podem visitar etc.);
- A situação em que a pessoa que telefona se encontra (presos, isolados, em quarentena, sozinhos ou com famílias ou outras pessoas, poderiam ser o público em geral, atendentes da linha de frente ou pessoas recuperadas etc)
- Os riscos imaginários ou realistas que as pessoas que telefonam estão a enfrentar (eles temem infectar os outros, embora não apresentem sintomas e tenham seguido as diretrizes estabelecidas pelas autoridades ou têm medo de infectar outros que precisam de seu apoio diariamente, etc.)

## Planeamento do Suporte Remoto

Há várias questões a serem consideradas, além de aspetos práticos, como escolher o canal de comunicação mais apropriado, decidir o horário de funcionamento e como disseminar informações sobre o serviço. O espaço alocado deve permitir a segurança e a privacidade necessárias para a pessoa que telefonou e para quem atende, isso também deve ser garantido se a pessoa que atende estiver a prestar suporte de sua casa. Garanta que as ferramentas usadas para a comunicação são seguras e fáceis de usar e que permitem uma disponibilidade de tempo suficiente para a solução de problemas técnicos.

Devem ser disponibilizado aos funcionários e voluntários, treino e supervisão dos PSP antes do início do serviço.

No caso de voluntários espontâneos que se inscrevem, garanta que eles também recebem uma introdução ao Movimento, por exemplo. usando a pasta IFRC PS Center Voluntariado com o Crescente Vermelho da Cruz Vermelha, uma pasta para voluntários espontâneos. É importante garantir que os voluntários reconheçam a sua própria capacidade e limite e saibam quando encaminhar uma chamada difícil a um supervisor. Os voluntários também devem estar cientes de que, se qualquer ligação apresentar desafios, é importante discutir isso com o supervisor da equipa.

Em geral, deverá ser planeado o seguinte:

- Diretrizes para atender as chamadas;
- Caso seja necessário, anotar qualquer informação estatística como idade e sexo das pessoas que entraram em contato, obtendo consentimento verbal da pessoa que entrou em contacto com a linha;
- Informações atualizadas sobre o vírus, sites e medidas pelas autoridades e serviços disponíveis, deverão estar sempre disponíveis, como por exemplo, informações sobre como entrar em contacto com as autoridades de saúde, além de detalhes de serviços de saúde e saúde mental;
- Procedimentos para quando e como encaminhar pessoas com graves problemas psicológicos;
- Uma lista atualizada de links e outras informações e materiais psicoeducacionais que podem ser enviados à pessoa que pediu ajuda ao finalizar a chamada;
- O apoio que será oferecido aos funcionários e voluntários e como garantir seu bem-estar quando for necessário atender a muitas ou difíceis ligações. O IFRC PS Center tem várias publicações sobre apoio a funcionários e voluntários que podem ser úteis. Recomenda-se que as equipas se reúnam online no final do turno para discutir como correram os trabalhos.

Mais informações sobre a execução de reuniões de equipa podem ser encontradas no Kit de Ferramentas de Atendimento a Voluntários do IFRC PS Center.

## Atendimento de chamadas

Os PSP podem ser utilizados através de ferramentas de comunicação que permitem contato visual ou apenas auditivo. Ao oferecer PSP sem contato visual, é ainda mais importante falar devagar, clara e calmamente e comunicar com empatia, modulando a voz de forma a que mostre cuidado. Ouça atentamente e demonstre escuta ativa usando sons afirmativos. Reconheça os sentimentos da pessoa que telefonou e a compreensão dos eventos e permita a ventilação da frustração. Se estiver a falar com um interlocutor muito preocupado, é importante criar uma sensação de calma e segurança usando um tom de voz calmo. Se o contacto visual for usado, podem ser criadas imagens visuais e compartilhadas para suportar mensagens psicoeducativas.

No geral, o foco do voluntário é aprimorar o senso de controlo, apoiar boas escolhas pessoais e lidar positivamente com a pessoa que faz a chamada, além de incentivar a procura de apoio da rede social da pessoa que ligou. O apoio psicossocial pode ser disponibilizado para dar resposta a necessidades específicas.

Durante a ligação, use perguntas abertas (o que, onde, quem e quando - tenha cuidado para não perguntar o porquê), faça uma pergunta de cada vez e evite interpretar o que o interlocutor está a verbalizar. Esteja ciente de que é normal reagir com raiva, frustração ou confusão ao enfrentar adversidades.

## O princípio de “Escutar” ao atender uma chamada

**Escutar** refere-se a como o voluntário:

- inicia a conversa
- se apresenta
- presta atenção e ouve ativamente
- aceita sentimentos
- acalma
- pergunta sobre necessidades e preocupações
- ajuda a encontrar soluções para suas necessidades e problemas

## Discurso que transmita interesse e empatia

*Entendo as suas preocupações e a maioria das pessoas pensa muito sobre a situação ...*

*É muito natural ficar triste, zangado, chateado ou ...*

*Eu ouvi o que me está a dizer, sobre ter que ...*

*Entendo perfeitamente que se esteja a sentir assim ...*

*Nesta situação, a sua reação é bastante natural ...*

*Talvez possamos discutir possíveis soluções ...*

*O que podemos oferecer é ...*

*Estou preocupado consigo e gostaria de sugerir encaminhá-lo a alguém que possa ajudá-lo.*

## Etapas para o atendimento de chamadas

### Iniciando a conversa e ouvindo as necessidades

- *Apresente-se à pessoa, dizendo o seu nome, organização e posição.*
- *"Você está a falar com Pedro / Maia, da Cruz Vermelha, e estou a trabalhar na linha de apoio da Cruz Vermelha como voluntário ..."*
- *Pergunte como você pode ajudar e, se adequado, pergunte também o nome da pessoa que telefonou. Aceite, se o interlocutor não quiser dizer o seu nome.*
- *"Como posso ajudá-lo? Posso também perguntar o seu nome, para saber como chamá-lo?"*
- *Concorde com a duração da chamada, dependendo da pergunta da pessoa que telefonou.*
- *"Eu certamente posso ajudá-lo com esta informação ... Agora há mais alguma coisa que eu possa fazer por si?"*
- *Parece ter muita coisa em mente. Nesta chamada, podemos conversar por cerca de 15 minutos e depois decidir como seguir em frente. "*
- *"Quando conversamos por cerca de 10 minutos, podemos fazer um balanço e decidir qual a melhor forma de proceder".*
- *"Quais são as questões mais importantes com as quais posso ajudá-lo?"*



## Ouvir as necessidades emocionais e práticas

- Se o interlocutor estiver preocupado, explore com o que a pessoa está particularmente preocupada e quais são as suas preocupações específicas.
- *"Conte-me um pouco sobre o que a preocupa."*
- *"Há mais alguma coisa que a preocupa?"*
- *"Eu sinto que há algo mais em sua mente ..."*
- Nos casos de stress extremo, preocupação, medo ou perda de controle, tranquilize e normalize essas reações, explicando que tais sentimentos são normais durante esta e qualquer outra crise. Reconheça a preocupação dizendo:
  - *"É uma situação desafiadora, pois há muitas coisas que ainda não se sabe sobre o vírus e é bastante normal reagir e se preocupar".*
  - *"O que você me diz são medos comuns. Muitos estão preocupados em adoecer ou espalhar o vírus para outros, especialmente entes queridos. Muitos também temem perder seu sustento ou serem estigmatizados por outros. "*
- Outra opção é mencionar como ter informações atualizadas e corretas dizendo: *"Muitos estão ansiosos e é um facto que ter acesso a informações corretas pode ajudar a acalmar uma pessoa. Também facilita decidir como reagir ao informar-se sobre a situação. Por isso, encorajo-o a entender os factos e confiar em fontes legítimas e respeitáveis".*
- Mais uma opção é explicar que a identificação dos sentimentos acalmam a mente e exploram como gerir preocupações: *"Gostaria de saber se o ajuda, você saber que esses sentimentos são naturais para muitos na situação atual. Pode ser esmagador, então talvez possamos conversar sobre como gerir os sentimentos. O primeiro passo é reconhecer os sentimentos da maneira correta, o próximo, para garantir que eles não ocupem muito tempo ou espaço em sua vida. Talvez devêssemos conversar mais sobre isso?"*
- Se a pessoa que liga se preocupar ou refletir excessivamente, pode ser útil sugerir a definição de limites de tempo para a preocupação. *"Pode ajudar a ter um ou dois momentos de preocupação diários, por exemplo, meia hora à tarde. Se pensamentos preocupantes ocorrerem durante outras horas do dia e da noite, peça que voltem mais tarde ou diga a si mesmo que você cuidará deles durante o período de preocupação. Isso lhe dará tempo para cuidar do que mais você precisa*

- *fazer”; “Eu também sugeria limitar o tempo após as notícias nos meios de comunicação para, por exemplo, duas vezes por dia e evite fazê-lo antes de dormir à noite. ”*
- Em seguida, pergunte o que a pessoa costuma fazer para lidar com situações difíceis e se sentir melhor. Peça-lhes que citem alguns exemplos e discuta se eles podem ser úteis na situação real: *“É uma situação difícil, e eu entendo muito desafiador. Vamos discutir se há algo que você possa fazer para tornar a situação mais tolerável. ”*
- Pergunte à pessoa quais as suas escolhas e ajude-o a descobrir mais.

## **Técnicas para redução da ansiedade**

- Se a pessoa que telefonou precisar de ajuda na estabilização emocional, sugira exercícios de respiração e relaxamento para reduzir a preocupação e acalmar-se. Informe a pessoa, que a mente se organiza, quando se concentra no aqui e agora. Sugira que ela comece a notar a respiração entrando e saindo, sentindo-a no nariz ou na boca no caminho e sentindo como ela enche os pulmões e expande a barriga, os lados do peito e a região lombar.
- Também pode ser útil pedir à pessoa para colocar os pés solidamente no chão e sentir o apoio do chão. Se você estiver sentado numa cadeira, com os pés no chão, pressionado os músculos das pernas, esticando os pés contra o chão, como se quisesse empurrar a cadeira para trás sem fazê-lo, também pode ser útil.
- Fazer exercício cardiovascular também é um recurso importante e muitas vezes esquecido para se acalmar. Uma caminhada rápida, fora ou na natureza, se possível, também acalma a mente.
- Consulte boas fontes para ioga on-line, exercícios, relaxamento ou atenção plena.
- Se relevante, pergunte aos que telefonam o que eles fazem para manter a segurança física e mental em quarentena ou auto-isolados; se necessário, forneça mais informações sobre higiene ou outras medidas.
- *“Se você estiver interessado, posso enviar-lhe um recurso sobre o que fazer quando estamos isolados. Pode ser útil. Quer que o faça?”*
- Se uma pessoa que ligou perguntar o que fazer, o voluntário pode dizer: *“Não sei se posso responder a essa pergunta por si. O que pensa, quando precisa tomar essa decisão? ”*

## Assistência a pessoas isoladas ou em quarentena

Pode ser útil oferecer os seguintes conselhos para quem deve entrar ou já está fechado, a trabalhar em casa, isolado ou em quarentena:

**Mantenha-se socialmente próximo, mesmo mantendo distância física:** mantenha-se conectado digitalmente mantendo contacto com amigos, colegas e familiares usando e-mail, aplicações ou redes sociais. Assista a filmes, leia livros e discuta em reuniões virtuais, converse virtualmente enquanto tomam café ou um chá juntos.

**Rotina diária:** Antes de tudo, planeie e mantenha uma rotina diária e crie um plano de bem-estar para os dias e semanas.

**Estabeleça metas e mantenha-se ativo:** estabelecer metas e alcançá-las, aprimora o senso de controlo e competência. As metas devem ser realistas face às circunstâncias.

Para algumas pessoas, é motivador fazer uma lista de tarefas do dia e assinalar as tarefas à medida que são cumpridas. Crie uma lista de atividades, livros para ler ou escrever, músicas para ouvir, comida para cozinhar e bolos para assar, pintar, tricotar, costurar, aprender um novo idioma ou habilidade, ouça podcasts, limpe a casa, respire ar fresco pelas janelas, pela varanda ou pelo jardim.

**Planeie um tempo sozinho e juntos, se morar com outras pessoas:** crie uma lista de coisas para fazer juntos, leia livros em voz alta, jogue jogos de tabuleiro, ouça e discuta rádio, TV e podcasts. Revezem-se no cuidado de crianças. Existem muitos recursos online para atividades em casa com crianças.

**Procure ou introduza humor na situação, se apropriado:** o humor pode ser um forte antídoto para o desespero. Até sorrir e rir interiormente pode aliviar a ansiedade e a frustração.

**Mantenha a esperança:** acredite em algo significativo, seja família, fé, país ou valores.

**Use técnicas para gerir o stress:** as técnicas de relaxamento físico podem reduzir os níveis de stress e são métodos úteis para controlar a dor e a turbulência emocional. A maioria das pessoas conhece as técnicas de gerir o stress, mas nem todas as usam na prática; no entanto, é o momento de incentivar o uso de tais técnicas.

**Aceite sentimentos:** Estar numa situação stressante pode causar muitas reações emocionais diferentes, como raiva, frustração, ansiedade, arrependimento e culpa etc. Esses sentimentos são reações normais a uma situação anormal.

## Conectar

“**Conectar**” refere-se a como o voluntário auxilia:

- Aceder a informações
- conectar-se com entes queridos e apoio social
- enfrentar problemas práticos
- Aceder a serviços e outras ajudas.

É necessário que o voluntário refira serviços especializados, se a pessoa que telefonou precisar de assistência prática, por exemplo, comida ou abrigo, ou suporte médico ou profissional de saúde mental.

Referencie para apoio psicológico especializado se a pessoa que telefonou:

- não conseguiu dormir na última semana e está confuso e desorientado;
- está tão angustiado que é incapaz de funcionar normalmente e de cuidar de si ou dos seus filhos, por exemplo, não comer ou cuidar da sua higiene pessoal;
- perde o controle sobre seu comportamento e comporta-se de maneira imprevisível ou destrutiva;
- ameaça prejudicar-se ou a outras pessoas;
- inicia uso excessivo e fora do comum de drogas ou álcool;
- está a viver com um distúrbio psicológico e / ou está a tomar medicação;
- apresenta condições crónicas de saúde e precisa de mais apoio;
- apresenta sintomas de condições graves de saúde mental;
- está a sofrer de violência ou de abuso sexual de alguma forma;
- Em algumas linhas de apoio telefónico, haverá um supervisor que poderá atender chamadas onde as referências forem necessárias: *“Para lhe prestar o melhor serviço, entregarei ao meu supervisor, que é mais experiente do que eu. Obrigado pela partilha e agora passo ao supervisor chamado xxx.*

## Referenciar, usando o princípio da ação “Conectar”

- Se relevante, pergunte o que a pessoa sabe e acredita sobre o vírus e onde e como obtém informações atualizadas. *“Parece que você lê muito nas redes sociais sobre o vírus. Pode dizer-me mais sobre onde obteve suas informações? Você também visita os sites oficiais?”*
- Pergunte como a pessoa que pediu o serviço permanece em contacto com redes sociais, como amigos, familiares ou outras pessoas de confiança.
- Pergunte se há algum problema ou desafio prático: *“Conversamos sobre como manter contacto com amigos no exterior usando chamadas de vídeo e redes sociais, o que são ótimos recursos. Existem problemas práticos que ainda não foram discutidos?”*
- Se necessário, consulte outros serviços: *“Para obter informações sobre os serviços de saúde ou assistência social na sua região, consulte este telefone / página da web para obter informações atualizadas”.*
- *“Para obter assistência dos serviços sociais, você precisará telefonar para eles. Você tem o número de telefone ou endereço de correio?”*
- Garanta o consentimento informado da pessoa que telefonou e faça a referência. Concorde com um acompanhamento, se possível.

## Encerrando a chamada

- Resuma a conversa destacando os principais problemas discutidos e pontos de ação: *“Conversamos sobre onde você pode encontrar fontes confiáveis de informação e como manter contacto com os seus entes queridos, mesmo vivendo sozinho e recebendo comida. Além disso, assumir um interesse antigo poderia ajudar a passar o tempo de uma maneira agradável.”*
- *“Vou-me despedir e desejo-lhe um dia agradável.”*
- Concorde se é necessário follow up e, se for o caso, encontre um horário adequado: *Se você quiser conversar outra vez, não hesite em ligar novamente e falar comigo ou com um dos meus colegas.*
- Encerre a chamada agradecendo a conversa.

## A fazer e a evitar quando aplicar os PSP

<i>A Fazer</i>	<i>A Evitar</i>
« Ouvir mais do que fala para identificar preocupações;	« Pressionar os outros a falar se não quiserem falar;
« Fazer perguntas, sondando;	« Perguntar sobre tudo;
« Usar perguntas abertas: quando, onde, o quê, quem;	« Ser crítico;
« Reconhecer sentimentos e compreensão de eventos;	« Usar terminologia técnica;
« Normalizar emoções e reações;	« Falar sobre você ou questões ou problemas pessoais;
« Reconhecer recursos internos e capacidade de lidar;	« Fazer falsas promessas ou garantias falsas;
« Fornecer informações sobre o COVID 19. Seja honesto com o que você não sabe. Este é um novo vírus que continua a ser estudado;	« Compartilhar a história ou as experiências de outras pessoas;
« Ser paciente e calmo;	« Explorar a confiança e a confidencialidade compartilhadas.
« Permitir processamento e ventilação de emoções;	
« Ouvir as opções dos indivíduos e ajudar a fazer as escolhas;	
« Garantir confidencialidade, a menos que os problemas mencionados afetem a segurança do indivíduo ou de outros;	
« Garantir que o princípio de não causar danos seja respeitado.	

## **Materiais e links de referência**

### **Centro de Referência da IFRC para recursos psicossociais:**

#### **A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies**

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

#### **Basic Psychological First Aid - training module 2**

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

#### **Psychological First Aid for Children – training module 3**

<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

#### **Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus**

[https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020\\_ENG-1.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf)

#### **Caring for Volunteers Toolkit**

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

#### **Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics**

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at

<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

### **IASC resources:**

#### **IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5**

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

### **WHO resources:**

#### **WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak**

<https://pscentre.org/?resource=9031>

#### **Psychological First Aid in Ebola outbreak**

[https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/psychological\\_first\\_aidEbola/en/](https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aidEbola/en/)