

COVID-19:

Cuidado e bem-estar do voluntariado



Índice

Universalidade	I. INTRODUÇÃO	2
	II. FUNDAMENTAÇÃO	2
Unidade	III. CENÁRIOS DE ATENÇÃO	3
	IV. RECOMENDAÇÕES PARA O APOIO À PESSOA VOLUNTÁRIA	4
Voluntariado	DETECTAR MAL-ESTAR INDIVIDUAL	4
	RECOMENDAÇÕES BÁSICAS	6
	DICAS DE AUTOCUIDADO QUE PODE DAR	8
	RECOMENDAÇÕES PARA A POPULAÇÃO DE RISCO	8
	RECOMENDAÇÕES EM CASO DE TER CONTRAÍDO O CORONAVÍRUS	9
Independência	V. RECOMENDAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO VOLUNTÁRIA	10
	IMPLEMENTAR MEDIDAS QUE FOMENTEM A PERCEÇÃO DE CONTROLO	10
Naturalidade	CUIDADOS NAS ATIVIDADES DE EMERGÊNCIA	10
	VI. RECOMENDAÇÕES PARA O ÂMBITO COMUNITÁRIO DO VOLUNTARIADO	13
Imparcialidade	VII. DECÁLOGO PARA PROMOVER O BEM-ESTAR NO COVID-19	14
	VIII. BIBLIOGRAFIA	15
Humanidade		

I. INTRODUÇÃO

Dado o cenário atual em torno do Coronavírus (Covid-19) **uma série de medidas e recomendações são compiladas para promover o autocuidado e bem-estar do voluntariado** nessa situação, **dirigidas às pessoas de Referência da Atividade e Gestoras do Voluntariado**, a fim de facilitar o cuidado do voluntariado face às dificuldades emocionais e, por conseguinte, com o objetivo de promover o bem-estar nessa situação que nos acontece.

Existem dificuldades especiais para promover o bem-estar, pois é uma situação em que, por prevenção, o contacto físico entre as pessoas é limitado, tanto quanto possível, aos casos em que é estritamente necessário, dificultando vários dos pilares do apoio psicossocial e o fomento do bem-estar, que são presenciais, como o apoio entre pares (Buddy-System), Briefing (reuniões de informações técnicas e de gestão da situação) ou Defusing (reuniões informais de apoio psicossocial mútuo no final do dia), portanto, nesta situação, devemos usar a criatividade para conseguir transformar estas atividades e poder realizá-las, sem colocar em risco a nossa saúde e a da comunidade. Não é em vão que, das grandes crises surgiram protocolos, procedimentos e novas fórmulas que nos fizeram crescer como Instituição. Portanto, temos uma nova oportunidade de continuar a crescer e fortalecer-nos.

II. FUNDAMENTAÇÃO

- Sentir que a Instituição se preocupa pelas pessoas voluntárias e fornece apoio, incluindo o apoio psicológico, formação e informação que precisam.
- Interesses do voluntariado em relação ao seu próprio bem-estar. Dada a procura implícita ou explícita pela necessidade de atenção e cuidado nesta situação
- Necessidade de divulgar as estratégias e medidas adotadas pela Instituição entre todos os seus membros.
- Receber informações sobre a estratégia de bem-estar reforçada perante o cenário do Covid-19.
- Ter uma visão geral do bem-estar do voluntariado, entendendo que eles não serão afetados apenas pela sua ação voluntária, mas também por tudo o que envolve essa situação nos diferentes cenários (individual, atividade, comunitário).
- O voluntariado pode sofrer hostilidade por parte da população e das partes interessadas, ser acusado de não fornecer as ferramentas necessárias para proteger as pessoas ou até colocar em risco a sua atividade, a saúde do seu ambiente.

III. CENÁRIOS DE ATENÇÃO



Indivíduo

- Pessoa voluntária que é afetada pelo falecimento de pessoas com Coronavírus com quem lidou na sua ação voluntária.
- Pessoa voluntária que tenha estado exposta ao vírus e, portanto, existe preocupação com o contágio.
- Pessoa voluntária que é afetada por respostas negativas à ajuda fornecida (medo de contágio, descarga de medos ou boatos, exigência de ajudas ou serviços impossíveis de fornecer na situação atual, etc.)
- Pessoas voluntárias que contraem o vírus.



Atividade

- Voluntariado que realiza atividades como parte dos serviços essenciais nesta crise.



Comunitário

- Voluntariado em geral para aqueles afetados por rumores e medo.
- Pessoas voluntárias que paralisaram as suas atividades e desejam continuar a realizar as suas ações voluntárias.



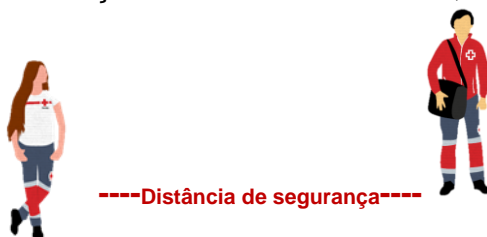
IV. Indivíduo RECOMENDAÇÕES PARA O APOIO À PESSOA VOLUNTÁRIA

O voluntariado pode ser afetado por diferentes situações derivadas da crise do Coronavírus. Algumas das reações mais comuns que podemos encontrar nessa situação são:

- **O medo**
- **A estigmatização**

A informação dá segurança

Para minimizar os efeitos produzidos, é importante **manter canais de informação verdadeiros, concretos e contínuos**, ajudando a reduzir o medo e a incerteza entre o voluntariado e, muito importante, entre a sua família e o seu ambiente, procurando assim que não haja estigmatização. Promover o controlo, com formação e informação.



APOIO ENTRE PARES (Buddy-System)

Ajuda a prevenir e é uma das melhores fórmulas de apoio durante todo o processo

O apoio entre o voluntariado que realiza a mesma ação oferece um nível de aceitação, compreensão e validação que muitas outras relações não facilitam. Por esse motivo, é recomendável fomentar esse apoio e, **se for presencial, mantendo protocolos de segurança**

DETETAR MAL-ESTAR INDIVIDUAL

Para detetar situações de mal-estar é importante que façamos a avaliação de forma conjunta com a pessoa voluntária. Poderá guiá-lo pelos seguintes **sinais de alerta para detetar se o seu voluntariado está a ter dificuldades** para lidar com a situação, tendo em conta que esses sinais nem sempre são visíveis e que não são exclusivos de uma situação de estresse, portanto, terão que ser descartados outros motivos que podem estar a causar esses sinais (condições de saúde ou outros problemas):

Sinais Físicos:

- Cansaço excessivo
- Dores de cabeça
- Distúrbios do sono
- Mudanças no apetite
- Diarreia, dor abdominal, contraturas nas costas, que não são explicadas por outras causas
- Aumento da frequência cardíaca, respiração rápida (hiperventilação), transpiração, temores sem motivo válido

Sinais Emocionais:

- Ansiedade, Nervosismo, Tensão ou Agitação, com uma sensação de perigo iminente e / ou pânico
- Frustração
- Culpa
- Mudanças de humor recorrentes e inesperadas
- Euforia excessiva
- Necessidade de comunicação permanente
- Pessimismo ou otimismo infundado
- Irritabilidade, ira
- Episódios de choro
- Pesadelos
- Apatia
- Tristeza

Sinais a Nível Cognitivo:

- Não pode deixar de pensar em outra coisa que não seja a doença, ou a preocupação de adoecer
- Dificuldade de concentração ou interesse por outros assuntos
- Esquecimento
- Desempenho deficiente das tarefas
- O medo paralisa-o e não lhe permite sair de casa
- Atitude negativa

- Perda de criatividade
- Perda de motivação, desilusão profunda
- Baixa autoestima, autocríticas negativas
- Tédio
- Pensamentos paranoicos
- Manutenção de um estado de alerta contínuo, analisando as suas sensações corporais e interpretando-as como sintomas de doença, quando realmente é um estado normal ou habitual
- Dificuldade em controlar a sua preocupação, expressa através de perguntas persistentes sobre o seu estado de saúde.

Sinais Relacionais:

- Falta de relações familiares e sociais injustificadas (não faz ligações ou mantém contacto com os seus entes queridos)
- Ressentimento
- Intolerância
- Problemas de relacionamento com os outros parceiros ou com a família ou casal

Sinais comportamentais:

- Maior consumo de álcool, tabaco ou drogas
- Modificação de hábitos alimentares
- Comportamento de risco
- Hiperatividade
- Tendência injustificada de evitar situações que normalmente seriam atendidas nas quais mostra um medo exacerbado
- Cinismo
- Precisa estar permanentemente a ver e ouvir informações sobre este tema

RECOMENDAÇÕES BÁSICAS

Antes de começar, leve em consideração que é importante:

1. Saber se passou por eventos angustiantes na sua ação voluntária. É importante que a pessoa saiba que há acompanhamento e monitorização, em definitiva, preocupamo-nos com o seu bem-estar.

2. Em caso afirmativo, resolva-o o mais rápido possível, garantindo assim que o nosso apoio seja mais eficaz. Estender a nossa intervenção ao longo do tempo pode levar à cronicidade do mal-estar, gerar desmoronamento de ideais em termos daqueles que partilha com a Instituição e, em definitiva, sentir-se pouco apreciado ou traído pela organização.
3. Decidir quem é a pessoa certa para fazer esse apoio, é importante que seja uma pessoa com quem possa sentir-se à vontade para expressar preocupações ou sentimentos
4. Procurar um ambiente que garanta a intimidade e a confidencialidade

Para realizar um bom apoio, recomendamos as seguintes diretrizes:

- Averigue se conhece a existência das medidas de autocuidado ou de apoio, e se as está a usar (por exemplo, apoio dos pares, apoio psicossocial interno ou externo). Pergunte se considera estas medidas suficientes ou precisa de ajuda adicional.
- Averigue se tem apoio em casa ou das redes sociais. Incentive a pessoa voluntária a apoiar-se nos seus entes queridos.
- Identifique pensamentos que podem gerar mal-estar. Por exemplo, pensar constantemente na doença pode causar o aparecimento ou aumento dos sintomas que aumentem o seu mal-estar emocional.
- Ajude a pessoa voluntária a reconhecer e aceitar as suas emoções. E que pode partilhar a sua situação com as pessoas mais próximas para encontrar a ajuda e o apoio necessários
- Incentive perguntas sobre as informações que recebe, fornecendo dados oriundos de fontes oficiais, evitando o alastramento de rumores e informações e imagens alarmistas.
- Evite o excesso de informações, aconselhando as pessoas a não estarem constantemente a ler ou ouvir sobre o COVID-19, pois isso pode aumentar desnecessariamente a sua sensação de risco e nervosismo.
- Promova o senso de humor e o positivismo, que seja a própria pessoa a agradecer sobre isso, ajudará a superar emoções negativas como o medo.
- Recomende que continue, na medida do possível, com as rotinas diárias, introduzindo as transformações necessárias e fornecendo novos elementos que o façam sentir o controlo do seu dia a dia. Faça um ênfase especial na importância de promover rotinas de sono: Aquelas que são usadas para dizer ao nosso corpo que é hora de dormir (jantar ou tomar banho à mesma hora, ter uma hora para ir dormir...). Os pensamentos negativos abordam-nos mais à noite, devido à falta de outros estímulos, portanto, é necessário favorecer que não ocorram episódios de insónia, nos quais damos muitas voltas a esses pensamentos negativos.

DICAS DE AUTOCUIDADO QUE PODE DAR:

- Mantenha uma atitude objetiva.
- Evite falar permanentemente do tema.
- Apoie-se na sua família e amigos
- Vá a fontes oficiais e procure informações devidamente verificadas por especialistas: Organismos Oficiais, Organização Mundial da Saúde (OMS), etc.
- Não contribua para espalhar boatos e notícias falsas. Não alimente o seu medo ou o dos outros. As informações adequadas darão o controlo sobre a situação, tornando o nosso medo mais gerível.
- Tente viver uma vida normal e continue com as rotinas tanto quanto possível, se necessário, pode alterar algumas tarefas por outras que pode fazer sem se expor.
- Se realizar ações voluntárias de forma virtual ou remota, organize o seu espaço e tempo para diferenciá-lo claramente de outros âmbitos da sua vida pessoal, como o lazer, as relações familiares, etc.
- Tente manter uma dieta saudável, evite o consumo excessivo de álcool e faça exercício em casa.

RECOMENDAÇÕES PARA A POPULAÇÃO DE RISCO

Tendo em especial atenção aos grupos de risco, é importante criar condições para que se possam realizar ações desde casa de forma virtual e remota, para aquelas pessoas que desejem continuar a realizar ações de voluntariado.

São considerados grupos de risco aqueles que apresentam:

- Doença respiratória crónica
- Patologias crónicas (diabetes, hipertensão, doenças cardiovasculares)
- Pessoas com imunidade (imunodeprimidas)
- Mulheres grávidas
- Pessoas com multi-patologias crónicas
- Pessoas com idade superior a 60 anos

Para essas pessoas, além das recomendações básicas, também levaremos em consideração estas dicas mais específicas:

- Facilite-os a seguir as recomendações e medidas preventivas estabelecidas pelas autoridades de saúde.
- Informe-os de forma realista.

- Ajude-os a tomar consciência do risco, sem alarmar, de maneira responsável, o que os ajudará a exercer algum controlo sobre a situação. Em face do isolamento, certifique-se de que possui apoios que podem ajudá-lo, se necessário.

RECOMENDAÇÕES EM CASO DE TER CONTRAÍDO CORONAVÍRUS

Além das recomendações básicas, levaremos em consideração:

1. Ajude-os a gerir os seus pensamentos negativos. Ajudando a ser realistas, dar a conhecer que a grande maioria das pessoas está a curar.
2. Quando tiverem medo, ajude-os a lembrar momentos difíceis em que, com as suas capacidades e habilidades, avançaram favoravelmente e todas as doenças das quais foram curadas.
3. Se sentirem medo de contagiar ou de terem contagiado outras pessoas, lembre que o vírus é altamente contagioso e que ninguém é ou deve sentir-se culpável.



FACA LIGAÇÕES DE ACOMPANHAMENTO

Tente transmitir a sua preocupação sincera, não apenas no âmbito da saúde, mas emocionalmente, transmitindo afeto e segurança, tanto quanto o relacionamento permitir, tanto pessoal quanto Institucionalmente.



DERIVAÇÃO

Como saber se temos que fazer uma derivação:

- **A intensidade dos sintomas não diminuí após 4 - 6 semanas.**
- **Alterações radicais da personalidade são detetadas.**
- **Os sintomas tendem a aumentar e / ou intensificar.**
- **Surgem grandes problemas no âmbito laboral, familiar e social.**
- **A pessoa voluntária pede expressamente.**
- **Se através das nossas próprias habilidades, não somos capazes de dar resposta**

Nesse caso, será necessário derivar para os diferentes recursos especializados que existem em cada território. Para tal:

1º Obtenha autorização: Informe a pessoa voluntária sobre as intenções de derivação: informe-o que nos interessamos por ela e explique os motivos da derivação. Devemos lembrar o nosso compromisso de confidencialidade e facilitar à pessoa voluntária a sentir-se confortável, sem o seu consentimento não devemos fazer uma derivação.

2º No caso de ter uma opção, apresente diferentes possibilidades de derivação à pessoa interessada: Fale sobre aspetos como local de atendimento, acessibilidade, se é um recurso interno ou externo à Instituição, etc.

3º Garanta à pessoa que continuará a apoiá-la até completar a derivação



V. Atividade **RECOMENDAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO VOLUNTÁRIA**

De acordo com os nossos princípios fundamentais, a Cruz Vermelha deve garantir a manutenção dos serviços essenciais da sua atividade. Para tal, recomenda-se levar em consideração as seguintes medidas:

IMPLEMENTAR MEDIDAS QUE FOMENTEM A PERCEÇÃO DE CONTROLO

- Incentive o voluntariado para continuar a desenvolver as suas atividades de forma remota ou virtual nas suas casas, para que possam continuar a sentir-se úteis nessas situações.
- Siga as diretrizes das medidas de prevenção estabelecidas pelas autoridades de saúde promovendo tranquilidade (sabemos o que fazemos).
- Informe o voluntariado das medidas de segurança que estão a ser tomadas na localização onde a atividade é realizada (limpeza, logística, disponibilização ou mudança de espaços, etc.).
- Informe e treine sobre as tarefas a serem executadas. Além disso, é altamente recomendável realizar reuniões periódicas online. Se, por causa maior, são presenciais, tome medidas extremas de segurança e higiene. Esse tipo de reuniões servem para motivar e incentivar o sentimento de pertença.
- Forneça os recursos necessários para o desenvolvimento de ações voluntárias.

CUIDADOS NAS ATIVIDADES DE EMERGÊNCIA

Entendendo que existem atividades no contexto da crise, o cuidado do voluntariado que está a agir em situações de emergência deve ser extremo:

- Prepare o pessoal voluntário através de sessões informativas sobre o que podem encontrar e detetar se estão prontos para a tarefa a desempenhar.
- Comunique-se com o voluntariado de forma individual e periódica, perguntando sobre como lidam com a situação e se precisam de apoio adicional.

Alimentação

■ Independentemente da possível falta de apetite, é necessário que o voluntariado se alimente de forma adequada e regular, fazer pelo menos 3 refeições por dia.

■ Entre as refeições, opte por snacks saudáveis, como frutos secos ou frutas frescas, evitando bolos industriais, batatas fritas ou outros alimentos altamente processados.

■ Uma boa hidratação é importante. Beba água, sumos de frutas ou chá. Evite as bebidas energéticas e com cafeína.

■ Não forneça alimentos pastosos (difíceis de engolir), muito doces, amargos, etc. Deve haver uma variedade de alimentos frescos (vegetais, frutas)

■ Preste atenção aos comportamentos de resposta ao estresse relacionados com a ingestão de alimentos, que são apresentados como sensação de fome permanente ou, muito pelo contrário, um desejo compulsivo de comer.

Descanso

■ É necessário propor locais de descanso onde seja garantida a desconcentração e a segurança contra infeções.

■ Nos casos em que os turnos possam ser muito longos, é imprescindível chamar o voluntariado inativo ou novos recrutamentos para reduzir a carga horária. Faça turnos de atividade adequados, respeitando os descansos.

■ A falta de descanso aumenta as exacerbações emocionais, bem como o embotamento psicológico e o esgotamento físico da pessoa. Em circunstâncias de falta de sono, aumentam as alucinações e delírios em casos de patologias de saúde mental prévias.

■ Em algumas ocasiões, devemos considerar “obrigar” a pessoa a fazer períodos de relaxamento. É comum que o voluntariado sinta que é indispensável ou que precise continuar a agir sem levar em consideração o seu cuidado pessoal. É imprescindível que saiba que essa situação se vai prolongar no tempo e que é necessário poupar as suas forças para poder continuar a desempenhar a sua ação voluntária enquanto essa situação de crise persistir.

■ Não equiparamos descanso a deitar-se ou ir dormir. Também devem ter tempo livre, desligando da ação voluntária.

DICAS DE AUTOCUIDADO QUE PODE DAR:

- Concentre-se no dia a dia.
- Apoie-se na equipa: Consulte, partilhe e concorde.
- Tenha em mente as suas habilidades e competências para resolver situações.
- A sua família amigos podem estar preocupados com a sua segurança. Tente responder com informações adequadas. Fale abertamente sobre preocupações e perigos, reais e imaginários. Ter a sua compreensão e o apoio facilitará a execução da sua ação voluntária com mais tranquilidade.
- Use a criatividade e lembre-se que a Cruz Vermelha é uma organização nascida da emergência. Em situações excepcionais, a Instituição sabe reagir e implementar novos protocolos e melhores formas de agir. É hora de inovar e contribuir.
- E, acima de tudo, lembre-se que esta situação também nos afeta como pessoas. Peça ajuda se precisar, não há inconveniente se precisar retirar-se por um tempo para encontrar-se melhor. Voltará com forças renovadas e será muito útil quando outros companheiros e companheiras esmoreçam.

No final da crise de saúde causada pelo COVID-19, continuemos a melhorar:

- Avalie as medidas a serem tomadas com as pessoas voluntárias que intervieram nessa situação, que se sintam cuidadas não apenas no processo. Não estamos a falar apenas de reconhecimentos, mas de ações que servem para encerrar essa experiência e que os ajude a normalizar as suas vidas. Podem ser reuniões de encerramento emocional, por exemplo, isso fortalecerá como equipa, as relações geradas nessas situações geralmente duram ao longo do tempo.
- Avalie como as pessoas e as equipas lidaram com a situação, prestando atenção especial aos mecanismos de apoio.
- Recomenda-se realizar inquéritos anónimos para descobrir como as pessoas voluntárias lidaram com a situação. Em outras palavras, estudar quais mecanismos de apoio foram oferecidos e quais foram usados. Também pode ser implementado um grupo focal. Tire conclusões para melhorar face a situações futuras.
- Incentive reuniões com Referentes / Responsáveis pela atividade voluntária para pedir o seu ponto de vista: como lidaram com a situação na sua equipa, o que foi mais útil e o que melhorariam.



VI. Comunitário RECOMENDAÇÕES PARA O ÂMBITO COMUNITÁRIO DO VOLUNTARIADO

- Divulgue informações das medidas e procedimentos de segurança
- Transmita informações verdadeiras e contínuas. Consulte fontes oficiais, evitando e contrastando boatos e rumores.
- Recomenda-se que as informações sejam transmitidas em pequenas pílulas, evitando informações excessivas e facilitando a sua assimilação. Se possível, é recomendável usar infografias simples ou vídeos curtos para focar a atenção da nossa audiência e enviar mensagens diretas.



VII. DECÁLOGO PARA PROMOVER O BEM-ESTAR NO COVID-19

Universalidade

Unidade

Voluntariado

Independência

Naturalidade


Imparcialidade

Humanidade

COVID-19:



DECÁLOGO PARA PROMOVER O BEM-ESTAR

- 1** Informe e forme sobre as tarefas a serem executadas.
 - 2** Respeite os descansos e os turnos de atividade.
 - 3** Promova a expressão emocional.
 - 4** Disponibilize espaços para partilhar experiências, preocupações, etc. (de forma remota ou virtual), ajudará a normalizar as emoções.
 - 5** Forneça o equipamento necessário para realizar a sua ação voluntária com segurança.
 - 6** Realize reconhecimentos individuais e grupais da ação que realizam e partilhe resultados.
 - 7** Mantenha uma comunicação fluente sobre as tarefas a serem realizadas, para que o voluntariado se sinta atendido. Fomente a retroalimentação.
 - 8** Informe e forme sobre aspetos de segurança e saúde. Lembre-se de que as informações dão segurança. O fato dessas informações poderem ser transferidas para as famílias do nosso voluntariado, geralmente pode ser um foco de preocupação importante que pode repercutir no seu bem-estar durante a ação voluntária.
 - 9** Incentive que o voluntariado que deseja agir possa exercer a sua solidariedade mesmo que de forma remota ou virtual.
 - 10** Fomente a criatividade, as habilidades e competências do voluntariado, promovendo a realização pessoal e grupal.
- 

VIII. BIBLIOGRAFIA

Para elaborar este documento, foram usadas as recomendações das seguintes **fontes oficiais**:

- *Organização Mundial da Saúde (OMS),*
- *Ordem dos Psicólogos*

Documentação do Centro Psicossocial da Federação Internacional de Sociedades da Cruz Vermelha e Crescente Vermelho

- *Saúde mental e Apoio psicossocial para Funcionários, voluntários e comunidades num surto do novo Coronavírus*
- *O cuidado dos voluntários. Conjunto de ferramentas para o apoio psicossocial*

Cruz Vermelha Espanhola

- *Manual do ERIE Psicossocial*
- *Estresse dos intervenientes em emergências*