

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**”¹).

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

¹ 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

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/