

# Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Primeiros cuidados psicológicos, remotos, durante o surto de COVID-19

Orientação provisória – Março 2020

### Índice

Introdução.....	2
Cruz Vermelha e Crescente Vermelho ações remotas de primeiros cuidados psicológicos.....	2
Princípios de ação dos primeiros cuidados psicológicos PCP.....	3
Estabelecer opções de chamada e preparar para apoiar.....	4
Avaliação de necessidades e considerações de planejamento.....	5
Atendendo as chamadas.....	6
Frases psicossociais importantes que transmitem interesse e empatia.....	7
Etapas para o atendimento de chamadas.....	7
Técnicas para acalmar.....	8
Orientação a pessoas isoladas ou em quarentena.....	9
Como vincular, referenciar e encerrar as chamadas.....	10
O que fazer e o que não fazer ao oferecer primeiros cuidados psicológicos PCP.....	12
Materiais de referência e links.....	12

## Introdução

O surto de COVID-19 criou preocupação entre a população geral em todo o mundo. Muitos estarão ansiosos e com medo, e aqueles diretamente afetados de maneiras diferentes pelo vírus, podem estar com maior pânico, medo e preocupação.

Os primeiros cuidados psicológicos (PCP) traduzido de: “Psychological first aid” (PFA) é um método de ajudar as pessoas em situação de perigo, para que se sintam calmas e apoiadas para lidar melhor com seus desafios. É uma maneira de ajudar alguém a gerenciar sua situação e tomar decisões coerentes. A base dos primeiros cuidados psicológicos é cuidar da pessoa em perigo e demonstrar empatia. Envolve prestar atenção às reações, ouvir ativamente e, se necessário, prestar assistência prática, com a orientação de solucionar problemas, ajudar a suprir as necessidades básicas ou consultar outras opções de assistência. O PCP ajuda a normalizar a preocupação e outras emoções, além de promover um enfrentamento saudável e proporcionar sentimentos de segurança, tranquilidade e esperança.

Qualquer crise atinge as redes sociais dos afetados e a interação social é de vital importância para os seres humanos. Portanto, é importante apoiar os afetados e encontrar maneiras de manter contato com outras pessoas, mesmo estando isoladas ou em quarentena. Durante o período do surto do vírus, é obrigatório manter uma distância física de outras pessoas, no entanto, é vital manter-se conectado socialmente e em diálogo com outras pessoas. Isso pode acontecer através de chamadas telefônicas ou pela Internet, aplicativos e outras mídias sociais.

Essas 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 uma resposta ao COVID-19. O grupo alvo dessas diretrizes são os adultos.

## Opções remotas de primeiros cuidados psicológicos

No contexto do COVID-19, as conversas entre atendentes e pessoas afetadas geralmente acontecem usando telefones ou mídia on-line para evitar a disseminação do vírus. A exceção a isso pode ser o PCP oferecidos entre os funcionários da linha de frente.

Além de lidar com o medo, as emoções que acompanham as preocupações relacionadas ao vírus, existem muitos outros problemas relacionados a um surto: Um aumento potencial de abuso infantil, violência doméstica ou por parceiro íntimo, abuso de substâncias e ansiedade relacionados a situações econômicas graves. Dificuldades também são esperadas.

Mesmo que todos os afetados pelo COVID-19 possam requerer PCP em algum momento durante um surto, uma Sociedade Nacional pode fornecer serviços remotos de PCP para:

- Pessoas confinadas em casas, hotéis ou instalações designadas.
- A população em geral que pode ligar para buscar informações e apoio.

- Profissionais de saúde, agentes de assistência social e profissionais de primeira resposta que prestam cuidados e tratamento aos pacientes.
- Pessoas que se recuperaram do COVID-19
- Famílias e amigos de falecidos.
- Cuidadores com crianças em casa devido ao fechamento de escolas.
- Adultos mais velhos e outros grupos que podem se encontrar isolados, e que apreciam um bem-estar e cuidados diários.
- Outros grupos com vulnerabilidades anteriores, como problemas de saúde mental ou abuso de substâncias, que podem precisar de apoio.

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

### Princípios de ação de PCP

Os atendentes que prestarão o serviço de Primeiros Cuidados Psicológicos, utilizam os princípios de ação do PCP que são **Observar, Escutar e Conectar “Look, Listen and Link”**<sup>1</sup> quando estiver dando assistência à distância.

Um atendente de PCP, seguirá esses princípios de ação, sabendo que quando usados na prática eles se sobrepõem.

Para os PCP à distância, que é oferecido sem nenhum contato físico, os seguintes pontos descrevem os princípios a serem adotados:

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

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

**Escutar** refere-se a como:

- A conversa começa
- Como o assistente se apresenta
- Prestar atenção e ouvir ativamente
- Aceitar os sentimentos

<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>

Acalmar alguém em perigo  
Perguntar sobre necessidades e preocupações  
Ajudar a encontrar soluções para necessidades e problemas.

**Conectar** refere-se a como ajudar à:

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

## Estabelecer opções de chamada e preparar-se para apoiar

As sociedades nacionais podem executar diferentes tipos de serviços de atendimento remoto, tais como:

- Sistemas em que cada voluntário chama várias pessoas diariamente para verificar seu bem-estar, necessidades e ouvir as preocupações. Podendo ser pessoas idosas ou solitárias, pessoas vivendo com deficiência ou pessoas isoladas ou em quarentena, longe das redes sociais.
- Call centers em colaboração com as autoridades que respondem a todos os tipos de perguntas ou preocupações do público.
- Linhas de ajuda onde aqueles com necessidades e preocupações podem ligar simplesmente para conversar com o SERVIÇO de APOIO PSICOSSOCIAL À SAÚDE MENTAL “MENTAL HEALTH PSYCHOSOCIAL SUPPORT” (MHPSS). Em alguns casos, isso será feito com agendamento prévio um horário para uma chamada por meio de um aplicativo. O solicitante será chamado em um horário combinado por um atendente de PCP.
- Centros de atendimento que atendem àqueles que precisam de ajuda prática e apoio, bem como aqueles que se oferecem para ajudar.

Deve-se observar que, durante um surto de COVID-19, haverá situações em que os atendentes estarão trabalhando em casa e não em um centro de atendimento telefônico ou de linha direta devido a, por exemplo, toque de recolher ou restrições. Nesses casos, é importante considerar e adaptar o ambiente físico, de modo garantir privacidade e evitar perturbações durante uma chamada: certifique-se de que ninguém irá atrapalhar. Informe os membros da família e outras pessoas que a sala é usada para uma chamada ou videoconferência sigilosa e escolha um local silencioso.

De acordo com experiências anteriores, 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, portanto, os atendentes nesses turnos podem precisar de mais treinamento e mais supervisão.

## Avaliação de necessidades e considerações de planejamento

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

Uma avaliação das seguintes necessidades:

- O suporte emocional que as pessoas que telefonaram podem precisar são: eles estão afetados pessoalmente por preocupações, violência, medo de perder a vida, seus amigos ou parentes de alguém hospitalizado que não podem visitar etc.
- As situações em que os necessitados que telefonaram se encontrarão: podem vir a ser, estão confinados, isolados, em quarentena, sozinhos ou com famílias ou outras pessoas. Podem também ser o público em geral, atendentes da linha de frente ou pacientes em restabelecimento etc.
- Os riscos imaginários ou reais que os necessitados estão enfrentando; eles temem infectar 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.

### Planejando o suporte remoto

Há várias questões a serem consideradas, além de aspectos 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 telefonar e o atendente, isso também deve ser garantido se o atendente estiver fornecendo suporte de sua casa. Garanta que as ferramentas usadas para a comunicação sejam seguras, fáceis de usar e que permitam tempo suficiente para a solução de problemas técnicos.

Devem ser estabelecidos padrões de referência, recrutamento de funcionários e voluntários, treinamento e supervisão no PCP para os atendentes devem ser realizados antes do início do serviço.

Em caso de voluntários se apresentem voluntariamente, garanta que eles também recebam uma introdução ao Movimento, por exemplo: usando o material do Centro de Apoio Psicossocial da Federação Internacional denominada pasta para voluntários espontâneos. É importante garantir que os atendentes reconheçam sua própria capacidade e limite e saibam quando encaminhar uma chamada difícil a um supervisor. Os auxiliares também devem estar cientes de que, se qualquer ligação apresentar desafios, é importante discutir isso com o líder ou supervisor da equipe.

Em geral, o seguinte deve ser planejado:

- Diretrizes para atender chamadas.
- Caso seja necessário anotar qualquer informação estatística como idade e sexo das pessoas que entraram em contato, é necessário obter consentimento verbal da pessoa que entrou em contato com o serviço de PCP .
- Informações atualizadas sobre o vírus, sites e medidas pelas autoridades e serviços existentes devem estar sempre disponíveis, como por exemplo, informações sobre como entrar em contato 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 colaboradores e voluntários e como garantir seu bem-estar quando tiverem muitas chamadas ou difíceis. O IFRC PS Center tem várias publicações sobre apoio a colaboradores e voluntários que podem ser úteis. Recomenda-se que as equipes se reúnam todos juntos ou online no final do turno para discutir como foi a sua jornada de trabalho. Mais informações sobre a execução de reuniões de equipe podem ser encontradas no Kit de Ferramentas de Atendimento a Voluntários do IFRC PS Center.

## Respondendo a chamadas

O PCP pode ser oferecido por meio de ferramentas de comunicação que permitem contato visual ou apenas auditivo. Ao oferecer PCP sem contato visual, é ainda mais importante falar devagar, clara e calmamente e se comunicar com empatia e acolhimento, modulando a voz de uma maneira que mostre cuidado. Ouça atentamente e demonstre estar ouvindo usando sons afirmativos. Reconheça os sentimentos da pessoa que telefonou e a compreensão dos eventos e permita descarga da frustração. Se estiver falando com um interlocutor muito preocupado, é importante criar uma sensação de calma e segurança usando um tom de voz calma. Se o contato visual for usado, visuais simples podem ser criados e compartilhados através de mensagens psicoeducativas.

No geral, o foco do lado do atendente do PCP é garantir o senso de controle, apoiar boas escolhas pessoais e lidar positivamente com quem chamou, além de incentivar a busca de apoio da rede social da pessoa que telefonou. As pessoas que solicitam o serviço de PCP, podem ter muitas necessidades diferentes, alguém que precise de ajuda prática também pode estar preocupado e precisando de apoio psicossocial. 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 dizendo. 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 atendente:

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

## Frases psicossociais essenciais que transmitem interesse e empatia

Entendo suas preocupações e a maioria das pessoas pensa muito sobre a situação ...  
É muito natural ficar triste, zangado, chateado ou....  
Eu ouvi o que você está dizendo, sobre ter que ...  
Entendo perfeitamente que você está se sentindo assim ...  
Nesta situação, sua reação é bastante natural ...  
Talvez possamos discutir possíveis soluções ...  
O que podemos oferecer é ...  
Estou preocupado com você e gostaria de sugerir encaminhá-lo a alguém que possa ajudá-lo

## Etapas para atender chamadas

### Iniciando a conversa e ouvindo as necessidades

- Apresente-se à pessoa que está chamando, dizendo seu nome, organização e posição.  
"Você está falando com Peter / Maha, da Cruz Vermelha, e eu estou trabalhando no call center da Cruz Vermelha como voluntário ..."
- Pergunte como você pode ajudar e, se adequado, pergunte também o nome da pessoa que telefonou.  
Aceite, que o interlocutor não queira dizer seu nome.  
"Como posso ajudá-lo? Posso também perguntar 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 você?"
- Parece haver muita coisa em sua mente. Nesta ligação, 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?"

### Ouça as necessidades emocionais e práticas

- Se o interlocutor estiver preocupado, explore com o que a pessoa está particularmente preocupada e quais são 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 estresse 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, corretas e úteis dizendo:  
"Muitos estão ansiosos e é fato que ter acesso a informações corretas pode ajudar a acalmar uma pessoa. Também facilita decidir como reagir ao saber sobre a situação. Por isso, encorajo você a entender os fatos e confiar em fontes legítimas e respeitáveis. "
- Mais uma opção é explicar que dar nome aos sentimentos acalmam a mente e exploram como gerenciar preocupações:  
"Gostaria de saber se é de alguma ajuda você saber que esses sentimentos são naturais para muitos na situação atual. Pode ser difícil, então talvez possamos conversar sobre como gerenciar 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 um necessitado estiver excessivamente preocupado ou refletir excessivamente, pode ser útil sugerir a definição de limite 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 a ligar mais tarde ou diga a você cuidará deles durante o período de preocupação. Isso lhe dará tempo para cuidar do que mais você precisa fazer. "  
"Eu também sugeriria limitar o tempo após as notícias na mídia para, por exemplo, duas vezes por dia e evite fazê-lo antes de dormir à noite. "
- Em seguida, pergunte o que o chamador costuma fazer para lidar com situações difíceis e se sentir melhor. Peça-lhes que citem alguns e discuta se eles podem ser úteis na situação real:  
"É uma situação difícil, e eu entendo que é muito desafiadora. Vamos discutir se há algo que você possa fazer para tornar a situação mais tolerável. "
- Pergunte o que a pessoa que telefonou escolherá fazer e ajude-a a descobrir mais e outras coisas que podem fazer ou sugerir que escrevam uma lista de inspiração.

## Técnicas para acalmar

- Se a pessoa que telefonou precisar de ajuda com técnicas para se acalmar, sugira exercícios de respiração e relaxamento para reduzir a preocupação e acalmar-se. Informe ao interlocutor que isso ajuda a manter a mente calma, quando se concentra no aqui e agora. Sugira que ele comece a observar a respiração entrando e saindo, sentindo-a no nariz ou na boca 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 em uma cadeira, com os pés no chão, tensionando 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, onde você estiver, 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 lhe enviar um recurso sobre o que fazer quando isolado. Você pode achar útil. Eu devo fazer isso?”
- Se um a pessoa que ligou perguntar o que fazer, o atendente pode dizer:  
“Não sei se posso responder a essa pergunta para você. O que você está pensando para tomar uma decisão?”

## Assistência a pessoas isoladas ou em quarentena

Pode ser útil oferecer a seguinte orientação para quem deve entrar ou já está ou trabalhando em casa, está isolado ou em quarentena

**Mantenha-se socialmente próximo, mesmo mantendo distância física:** mantenha-se conectado digitalmente mantendo contato com amigos, colegas e familiares usando e-mail, aplicativos ou mídias sociais. Assista aos mesmos filmes, leia os mesmos livros e discuta em reuniões virtuais, faça um bate-papo virtual enquanto toma café ou uma xícara de chá juntos.

**Rotina diária:** Antes de tudo, planeje e mantenha uma rotina diária e também 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 controle e competência. As metas devem ser realistas nas circunstâncias determinadas e, para colaboradores e voluntários, isso pode mantê-los trabalhando mesmo que não esteja em seu local de trabalho, mesmo que não sejam capazes de trabalhar em campo. Para alguns, é uma sensação de estar em seu ambiente de trabalho também pode dar a sensação de satisfação elaborar uma lista de tarefas do dia e marcar as tarefas à medida que foram realizadas. Crie uma lista de atividades que seria bom fazer, livros para ler ou escrever, músicas para ouvir, comida para cozinhar e bolos para assar, pintar cores da água, tricotar, costurar, aprender um novo idioma ou habilidade, ouça podcasts, limpe a casa, respire ar fresco pelas janelas, pela varanda ou pelo jardim.

**Planeje um tempo sozinho e juntos, se estiver morando com outras pessoas:** crie uma lista de coisas para fazer juntos, leia livros em voz alta, jogue jogos de tabuleiro, ouça e discuta as informações de rádio, TV e

podcasts. Se revezem no cuidado de crianças. Existem muitos recursos em casa para atividades em casa com crianças.

**Procure ou coloque humor na situação, se apropriado:** o humor pode ser um forte antídoto para a desesperança. 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 de gerenciamento de estresse:** as técnicas de relaxamento físico podem reduzir os níveis de estresse e são métodos úteis para controlar a dor e a turbulência emocional. A maioria das pessoas conhece suas técnicas de gerenciamento de estresse, mas nem todas usam na prática; no entanto, é o momento de incentivar o uso de tais técnicas.

**Aceite sentimentos:** Estar em uma situação estressante pode causar muitas reações emocionais diferentes, como raiva, frustração, ansiedade, arrependimentos, outra maneira de se ver, sentimento de culpa etc. Esses sentimentos são reações normais em situação anormal.

## Vincular, referenciar e encerrar a chamada

**Vincular “conectar”** refere-se a como o atendente pode auxiliar:

- Acessar informações
- Conectar-se com entes queridos e apoio social
- Enfrentar problemas práticos
- Acessar serviços e outra ajuda.

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

Consulte a ajuda psicológica especializada 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 de seus filhos por, por exemplo, não comer ou se manter limpo.
- perde o controle sobre seu comportamento e se comporta de maneira imprevisível ou destrutiva
- ameaça de prejudicar a si ou a outras pessoas.
- inicia uso excessivo e fora do comum de drogas ou álcool.
- está vivendo um distúrbio psicológico e / ou estava tomando medicação antes da situação de angústia também pode precisar de apoio contínuo à saúde mental.
- apresenta condições crônicas de saúde e precisa de mais apoio.
- apresenta sintomas de condições graves de saúde mental
- está sofrendo violência ou abuso sexual de alguma forma.

- Em algumas unidades da central de atendimento, haverá um supervisor que poderá atender chamadas quando necessário:  
“Para lhe prestar o melhor serviço, transferir para o meu supervisor, que é mais experiente do que eu. Obrigado pela chamada e agora eu o passarei ao supervisor chamado xxx.

### **Continuando a conversa usando o princípio de ação vincular “conectar”**

- Se relevante, pergunte o que eles sabem e acreditam saber sobre o vírus e onde e como obter informações atualizadas.  
“Parece que você lê muito nas mídias sociais sobre o vírus. Você poderia me dizer mais sobre onde obter suas informações? Você também visita os sites oficiais? ”
- Pergunte como a pessoa que pediu o serviço permanece em contato nas redes sociais, com amigos, familiares e outras pessoas de confiança.
- Pergunte se há algum problema ou desafio prático:  
“Conversamos sobre como manter contato com amigos no exterior usando chamadas de vídeo e mídias 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 em sua região, consulte este número de 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 o correio eletrônico?”
- Obtenha o consentimento informado da pessoa que telefonou e anote a referência. Ofereça e veja se a pessoa concorda com um novo acompanhamento, se possível.

### **Encerrando a conversa**

- 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 contato com seus entes queridos, mesmo vivendo sozinho e recebendo comida. Além disso, assumir o interesse antigo poderia ajudar a passar o tempo de uma maneira agradável. ”  
"Vou me despedir e desejo-lhe um dia agradável."
- Verifique se é necessária uma conversa de acompanhamento e, se for o caso, agende um horário adequado.  
"Se você quiser conversar outra vez, não hesite em ligar novamente e falar comigo ou com um dos meus colegas. Não tenho certeza, se estarei presente para atender, mas você será bem-vindo novamente."

- Encerre a chamada agradecendo a conversa.

## O que fazer e o que evitar quando estiver oferecendo assistência PCP

FAZER	EVITAR
<p>Ouçá mais do que falar para identificar preocupações</p> <p>Faça perguntas sondando suavemente</p> <p>Use perguntas abertas: quando, onde, o que, quem</p> <p>Reconheça sentimentos e compreensão de eventos</p> <p>Estabilize emoções e reações</p> <p>Reconheça recursos internos e capacidade de lidar</p> <p>Forneça informações sobre o COVID 19. Seja honesto com o que você não sabe. Este é um novo vírus que estamos todos aprendendo.</p> <p>Seja paciente e calmo</p> <p>Permita o processamento e descarga de emoções</p> <p>Ouçá as opções dos indivíduos e ajude-os a fazer as escolhas</p> <p>Garanta a confidencialidade, a menos que os problemas mencionados afetem a segurança do indivíduo ou de outros</p> <p>Garanta que o princípio de não causar danos seja respeitado</p>	<p>Pressionar os outros a falar se não quiserem falar</p> <p>Perguntar por que isso ou aquilo</p> <p>Seja crítico</p> <p>Use terminologia técnica</p> <p>Fale sobre você ou questões pessoais ou problemas</p> <p>Faça falsas promessas e garantias</p> <p>Compartilhe a história ou as experiências de outra pessoa.</p> <p>Explorar a confiança e a confidencialidade compartilhadas</p>

## 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/)