

Primeiros Cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo



Organização
Mundial da Saúde

WARTRAUMA
FOUNDATION



World Vision

Edição original em inglês:
Psychological first aid: Guide for field workers
© Organização Mundial da Saúde, 2011.
ISBN 978 92 4 154820 5

Catálogo

Organização Pan-Americana da Saúde

Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS, 2015.

1. Intervenção na Crise. 2. Desastres. 3. Serviços Médicos de Emergência. 4. Adaptação Psicológica. 5. Primeiros Socorros – psicologia, psicossocial. 6. Transtornos de Estresse Traumático – psicologia. 7. Manuais. I. Título. II. Organização Mundial da Saúde. III. War Trauma Foundation. IV. World Vision.

ISBN: 978-85-7967-094-7

(Classificação NLM: WM 401)

A edição em Português foi realizada pela Organização Pan-Americana da Saúde. Os pedidos de permissão para reprodução ou tradução de suas publicações, parcial ou integral devem ser enviados para Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde no Brasil (comunicacaoopasbrasil@paho.org). A Unidade Técnica de Determinantes Sociais e Risco para a Saúde, Doenças Crônicas Não Transmissíveis e Saúde Mental da Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil pode fornecer informações mais recentes sobre alterações no texto, planejamento de novas edições, e reproduções e traduções disponíveis.

© Organização Mundial da Saúde, 2015. Todos os direitos reservados.

As publicações da Organização Pan-Americana da Saúde contam com a proteção de direitos autorais segundo os dispositivos do Protocolo 2 da Convenção Universal de Direitos Autorais.

As designações empregadas e a apresentação do material na presente publicação não implicam a expressão de uma opinião por parte da Organização Pan-Americana da Saúde no que se refere à situação de um país, território, cidade ou área ou de suas autoridades ou no que se refere à delimitação de seus limites ou fronteiras.

A menção de companhias específicas ou dos produtos de determinados fabricantes não significa que sejam apoiados ou recomendados pela Organização Pan-Americana da Saúde em detrimento de outros de natureza semelhante que não tenham sido mencionados. Salvo erros e omissões, o nome dos produtos patenteados é distinguido pela inicial maiúscula.

Todas as precauções razoáveis foram tomadas pela Organização Pan-Americana da Saúde para confirmar as informações contidas na presente publicação. No entanto, o material publicado é distribuído sem garantias de qualquer tipo, sejam elas explícitas ou implícitas.

A responsabilidade pela interpretação e uso do material cabe ao leitor. Em nenhuma hipótese a Organização Pan-Americana da Saúde deverá ser responsabilizada por danos resultantes do uso do referido material.

Tradução para o português: Márcio Gagliato
Editoração da versão em português: Grifo Design

Impresso no Brasil

Citação sugerida: Organização Mundial da Saúde, *War Trauma Foundation e Visão Global internacional (2015). Primeiros Cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo.* OMS: Genebra.

Para comentários ou questões sobre aspectos técnicos desta publicação, por gentileza, contatar:

- Dr. Mark van Ommeren, Departamento de Saúde Mental e Abuso de Substâncias, Organização Mundial da Saúde, 20 Avenue Appia, 1211 Genebra 27, Suíça. (e-mail: vanommerenm@who.int, tel: + 41-22-791-2111);
- Dr. Leslie Snider, Assessor Sênior de Programa, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, Holanda. (email: l.snider@wartrauma.nl, tel: +31-20-6438538).
- Alison Schafer, Assessor Sênior de Programa, Saúde Mental e Apoio Psicossocial, Equipe de Assuntos Humanitários e de Crise, Visão Mundial, Austrália. 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Austrália. (email: alison.schafer@worldvision.com.au, tel: +61-3-9287-2233)

Este documento oferece orientação técnica para implementação do Programa de Ação Global em Saúde Mental da OMS (mhGAP).

Primeiros Cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo

PREFÁCIO

Quando situações terríveis ocorrem em nossas comunidades, países e no mundo, sentimos vontade de estender uma mão amiga aos que foram afetados. Este guia abrange os **primeiros cuidados psicológicos**, que envolvem assistência humana e de ajuda prática para apoiar indivíduos que sofreram sérias situações de crise e foi redigido para pessoas que auxiliam indivíduos que viveram situações de extrema angústia. O guia fornece diretrizes básicas para que as pessoas que prestam assistência respeitem a dignidade, a cultura e as habilidades das pessoas assistidas. Apesar do nome, os primeiros cuidados psicológicos (PCP) incluem tanto apoio psíquico quanto o social.

Talvez você seja chamado para trabalhar como membro efetivo ou voluntário de uma organização, para prestar assistência num desastre de grandes proporções ou ao presenciar a cena de um acidente com feridos. Talvez você seja um professor ou profissional da área da saúde que esteja conversando com alguém de sua comunidade que acaba de presenciar a morte violenta de um ente querido. Este guia auxiliará a saber quais são as coisas mais confortantes a serem feitas e ditas a pessoas em estado de estresse agudo e também fornecerá informações sobre como lidar com uma situação nova de maneira segura para todos os envolvidos, sem causar danos decorrentes das suas ações.

Os Primeiros cuidados psicológicos têm sido recomendados por muitos grupos de especialistas nacionais e internacionais, incluindo o Comitê de Interagências (IASC) e o Projeto Sphere, sendo uma alternativa à entrevista psicológica que é feita com as pessoas afetadas logo após a ocorrência de evento traumático, chamada de “*debriefing psicológico*”. Em 2009, o grupo de desenvolvimento das diretrizes do Programa de Ação Global para Superação das Lacunas em Saúde Mental da OMS (mhGAP) avaliou evidências presentes nos primeiros cuidados psicológicos e no “*debriefing psicológico*” e concluiu que os PCP deveriam ser oferecidos a pessoas em estresse agudo logo após terem sido expostas a um evento traumático, em substituição ao “*debriefing psicológico*”.

Este guia foi desenvolvido para que se tivesse um material de primeiros cuidados psicológicos amplamente acordado para uso em países de baixa e média renda. As informações aqui apresentadas são apenas um modelo e deverão ser devidamente adaptadas ao contexto local e à cultura das pessoas que receberão o seu apoio.

Endossado por muitas agências internacionais, este guia reflete a ciência emergente e o consenso internacional sobre como oferecer apoio psicológico às pessoas logo após terem vivenciado eventos de extremo estresse.

Shekhar Saxena

Diretor

Departamento de Saúde Mental
e Abuso de Substâncias

Organização Mundial da Saúde

Stefan Germann

Diretor

Aprendizagem e Parcerias,
Equipe Global de Saúde

Visão Mundial Internacional

Marieke Schouten

Diretora

War Trauma Foundation

AGRADECIMENTOS

Equipe de Redação e Editoração

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*Organização Mundial da Saúde, OMS*) e Alison Schafer (*Visão Mundial Internacional, VMI*).

Grupo Diretivo (em ordem alfabética)

Stefan Germann (*VMI*), Erin Jones (*VMI*), Relinde Reiffers (*WTF*), Marieke Schouten (*WTF*), Shekhar Saxena (*OMS*), Alison Schafer (*WVI*), Leslie Snider (*WTF*), Mark van Ommeren (*OMS*).

Equipe de Arte

Ilustrações por Julie Smith (*PD Consulting*), Diagramação e Arte Final por Peter Newing (*Artisan*). Coordenação de Arte por Andrew Wadey (*VMI*).

Colaboradores e Revisores

Numan Ali (*Baghdad Teaching Hospital, Iraque*), Amanda Allan (*Mandala Foundation, Austrália*), Abdalla Mansour Amer (*Departamento de Salvaguarda e Segurança das Nações Unidas*), Mary Jo Baca (*International Medical Corps, Jordânia*), Nancy Baron (*Global Psycho-Social Initiatives, Egito*), Pierre Bastin (*Médicos Sem Fronteiras, Suíça*), Nancy Beaudoin (*Consultora, França*), Endry van den Berg (*War Child Holland, Holanda*), Elsa Berglund (*Igreja Sueca, Suécia*), Sandra Bernhardt (*Action Contre la Faim, França*), Cecile Bizouerne (*Action Contre la Faim, França*), Margriet Blaauw (*War Child Holland, Holanda*), Martha Bragin (*CARE, EUA*), Maria Bray (*Terre des Hommes, Suíça*), Chris Brewin (*University College London, Reino Unido*), Melissa Brymer (*National Center for Child Traumatic Stress, EUA*), Susie Burke (*Australian Psychological Society, Austrália*), Sonia Chehil (*Universidade de Dalhousie, Canadá*), Eliza Cheung (*Universidade Chinesa de Hong Kong, China*), Tatyana Chshieva (*Dostizhenia Achievements Foundation, Rússia*), Laetitia Clouin (*Consultora, França*), Penelope Curling (*UNICEF*), Jeanette Diaz-Laplante (*Universidade de West Georgia, EUA*), Annie Sophie Dybdal (*Save the Children, Dinamarca*), Tonka Eibs (*CARE, Áustria*), Carina Ferreira-Borges (*OMS, República do Congo*), Amber Gray (*Restorative Resources, EUA*), Lina Hamdan (*World Vision, Jordânia*), Sarah Harrison (*Igreja Sueca, Suécia*), Michael Hayes (*Save the Children, EUA*), Takashi Isutzu (*Departamento de Gerenciamento das Nações Unidas*), Kaz de Jong (*Médicos Sem Fronteiras, Holanda*), Mark Jordans (*HealthNet TPO, Nepal*), Siobhan Kimmerle (*Visão Mundial Internacional, Jordânia*), Patricia Kormoss (*OMS, Suíça*), Unni Krishnan (*Plan International, Reino Unido*), Ronald Law (*Departamento de Saúde, Filipinas*), Christine McCormick (*Save the Children, Reino Unido*), Amanda Melville (*UNICEF*), Fritha Melville (*Mandala Foundation, Austrália*),

Tradução para o português

Márcio Gagliato

Revisão Técnica

Francisco Cordeiro (*OPAS/OMS no Brasil*)

Financiamento

Ministério da Saúde do Brasil

Apoio

Este guia teve o apoio de 23 agências internacionais (veja os nomes com os logotipos nas páginas de rosto e contra capa), bem como dos Médicos Sem Fronteiras (*MSF*).

Kate Minto (*Mandala Foundation, Austrália*), Jonathan Morgan (*Regional Psychosocial Support Initiative (REPS-SI, África do Sul)*), Kelly O'Donnell (*NGO Forum for Health, Suíça*), Patrick Onyango (*Transcultural Psychosocial Organization Uganda*), Pau Perez-Sales (*Médicos do Mundo, Espanha*), Bhava Nath Poudyal (*Comitê Internacional da Cruz Vermelha, Nepal*), Joe Prewitt-Diaz (*Cruz Vermelha Americana, Porto Rico*), Megan Price (*Visão Mundial Internacional, Austrália*), Robert Pynoos (*National Center for Child Traumatic Stress, EUA*), Nino Makhashvili (*Global Initiative on Psychiatry, Georgia*), Miryam Rivera Holguin (*Consultora, Peru*), Sabine Rakotomalala (*Terre des Hommes, Suíça*), Gilbert Reyes (*National Center for Child Traumatic Stress, EUA*), Daryn Reichter (*Universidade de Stanford, EUA*), Chen Reis (*OMS, Suíça*), Khalid Saeed (*OMS, Egito*), Louise Searle (*Visão Mundial Internacional, Austrália*), Marian Schilperoord (*Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados, Suíça*), Guglielmo Schinina (*Organização Internacional para as Migrações, Suíça*), Merritt Schreiber (*Universidade da Califórnia, Los Angeles, EUA*), Renato Souza (*Comitê Internacional da Cruz Vermelha, Suíça*), Alan Steinberg (*National Center for Child Traumatic Stress, EUA*), Susannah Tipping (*Mandala Foundation, Austrália*), Wietse Tol (*HealthNet TPO, Nepal*), Iris Trapman (*Mandala Foundation, Austrália*), Patricia Watson (*National Center for Child Traumatic Stress, EUA*), Inka Weissbecker (*International Medical Corps, Gaza*), Mike Wessells (*Universidade de Columbia, EUA*), Nana Wiedemann (*Federação Internacional da Cruz Vermelha, Dinamarca*), Richard Williams (*Universidade de Glamorgan, Reino Unido*), M Taghi Yasamy (*OMS, Suíça*), Rob Yin (*Cruz Vermelha Americana, EUA*), William Yule (*Children and War Foundation, Reino Unido*), Doug Zatzick (*Universidade de Washington, EUA*).

Adicionalmente, agradecemos aos 27 respondentes anônimos que participaram de uma pesquisa sobre a necessidade de se elaborar este documento.



PREFÁCIO	ii
AGRADECIMENTOS	iii
CAPÍTULO 1 ENTENDENDO OS PCP (PRIMEIROS CUIDADOS PSICOLÓGICOS)	1
1.1 Como situações de crise afetam as pessoas?	2
1.2 O que são os PCP?	3
1.3 PCP: Quem, quando e onde?	4
CAPÍTULO 2 COMO AJUDAR COM RESPONSABILIDADE?	7
2.1 Respeitar a segurança, a dignidade e os direitos	8
2.2 Adaptar sua ação levando em consideração a cultura das pessoas	9
2.3 Ficar atento a outras medidas de respostas de crise	11
2.4 Cuidar-se	12
CAPÍTULO 3 OFERECENDO OS PCP	13
3.1 Comunicação adequada	14
3.2 Preparando-se para ajudar	16
3.3 Princípios de ação dos PCP: observar, escutar e aproximar	18
3.4 Finalizando seu apoio	29
3.5 Pessoas mais propensas a necessitar de atenção especial	30
CAPÍTULO 4 CUIDANDO DE SI E DE SEUS COLEGAS	37
4.1 Preparando-se para ajudar	38
4.2 Gerenciando o estresse: hábitos de vida e trabalho saudáveis	39
4.3 Descanso e reflexão	40
CAPÍTULO 5 PRATIQUE O QUE VOCÊ APRENDEU	41
5.1 Caso 1: Desastre natural	42
5.2 Caso 2: Violência e deslocamento humano	46
5.3 Caso 3: Acidente	49
PRIMEIROS CUIDADOS PSICOLÓGICOS: GUIA DE BOLSO	53
REFERÊNCIAS E FONTES	55

NESTE CAPÍTULO DISCUTIREMOS:

- 1.1 COMO SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS?
- 1.2 O QUE SÃO OS PCP?
- 1.3 PCP: QUEM, QUANDO E ONDE?

1.1

COMO SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS?



Diferentes tipos de situações que causam sofrimento acontecem no mundo, tais como guerras, desastres naturais, acidentes, incêndios e violência pessoal (por exemplo, violência sexual). Indivíduos, famílias e comunidades inteiras podem ser afetadas. As pessoas podem perder suas casas ou entes queridos, serem separadas da família ou da comunidade ou podem testemunhar violência, destruição ou morte.

Apesar de cada pessoa ser afetada de alguma forma por esses eventos, existe uma grande variedade de reações e sentimentos que cada pessoa pode sentir. Muitas pessoas podem se sentir sobrecarregadas, confusas ou muito desorientadas sobre o que está acontecendo. Elas podem se sentir amedrontadas, ansiosas, anestesiadas ou insensíveis. Algumas podem ter reações leves, enquanto outras podem ter reações mais severas. O modo como as pessoas reagem depende de muitos fatores, incluindo:

- » natureza e severidade do(s) evento(s) ao(s) qual(ais) foi/foram exposta(s);
- » vivência anterior de situações de crise;
- » apoio que elas recebem de outras pessoas durante a vida;
- » estado de saúde física;
- » histórico pessoal e familiar de problemas de saúde mental;
- » cultura e tradições pessoais;
- » idade (por exemplo, crianças em diferentes faixas etárias reagem de modo distinto).

Toda pessoa tem forças e habilidades para lidar com os desafios da vida. Entretanto, algumas pessoas são particularmente vulneráveis em situações de crise e podem precisar de mais ajuda, incluindo pessoas que podem estar em risco ou que precisem de apoio adicional em virtude de sua idade (crianças e idosos), em razão de problemas físicos ou mentais ou porque pertencem a grupos que podem ser marginalizados ou alvo de violência. A seção 3.5 fornece diretrizes para apoiar pessoas vulneráveis.

1.2 O QUE SÃO OS PCP?

De acordo com o Projeto Sphere (2011) e o IASC (2007), os primeiros cuidados psicológicos descrevem uma resposta humana e de apoio às pessoas em situação de sofrimento e com necessidade de apoio. Os PCP incluem os seguintes temas:

- » oferecer apoio e cuidado práticos não invasivos;
- » avaliar necessidades e preocupações;
- » ajudar as pessoas a suprir suas necessidades básicas (por exemplo, alimentação, água e informação);
- » escutar as pessoas, sem pressioná-las a falar;
- » confortar as pessoas e ajudá-las a se sentirem calmas;
- » ajudar as pessoas na busca de informações, serviços e suportes sociais;
- » proteger as pessoas de danos adicionais.

TAMBÉM É IMPORTANTE ENTENDER O QUE OS PCP NÃO SÃO:

- » Não é algo que apenas profissionais podem fazer;
- » Não é um atendimento psicológico profissional;
- » Não é um “*debriefing* psicológico”¹, já que não envolve necessariamente uma discussão detalhada sobre o evento que causou o sofrimento;
- » Nos PCP não é solicitado que as pessoas analisem o que aconteceu ou que relatem os eventos ocorridos em ordem cronológica; e
- » Os PCP pressupõem capacidade de ouvir as histórias das pessoas, mas isso não significa pressioná-las a falar sobre sentimentos e reações que tiveram em relação a um evento.

¹ OMS (2010) e Projeto Sphere (2011) descrevem a técnica de *debriefing* psicológico como sendo a promoção de discussão por meio de perguntas à pessoa para que ela, brevemente e sistematicamente, relate percepções, pensamentos e reações emocionais que teve durante uma recente situação de crise pela qual passou. Esta intervenção não é recomendada e é diferente de um *debriefing* operacional de rotina que os profissionais de ajuda humanitária de algumas organizações usavam ao final de uma missão ou de uma tarefa.

Os PCP são uma alternativa ao “*debriefing* psicológico”, que foi considerado ineficaz. Por outro lado, os PCP envolvem fatores que parecem ser mais úteis à recuperação das pessoas em longo prazo (conforme vários estudos e consenso de muitos profissionais da área de ajuda humanitária²). Esses fatores incluem:

- » sentirem-se seguros, próximos às pessoas, calmos e esperançosos;
- » terem acesso a apoio social, físico e emocional; e
- » sentirem-se capazes de ajudar a si mesmas enquanto indivíduos e comunidades.

1.3

PCP: QUEM, QUANDO E ONDE?



PARA QUEM SÃO OS PCP?

Os PCP destinam-se a pessoas muito abaladas e que foram recentemente expostas a uma situação de crise grave. Você pode oferecer apoio para crianças e adultos. Entretanto, nem todas as pessoas que passam por situações de crise precisam ou querem ter acesso aos PCP. Não force ajudar a quem não queira, mas esteja inteiramente à disposição daqueles que possam querer apoio.

² Ver Hobfoll (2007) e Bisson & Lewis (2009) em Referências e Fontes.

Pode existir situações nas quais as pessoas precisem muito mais de assistência especializada do que apenas PCP. Reconheça seus limites e peça ajuda de outras pessoas, tais como profissionais da área médica (se disponíveis), seus colegas de trabalho ou outras pessoas que estiverem no local, autoridades locais ou líderes comunitários e religiosos. No quadro abaixo, listamos as pessoas que precisam de apoio especializado imediato. Pessoas nestas condições precisam de ajuda médica ou de outro tipo como prioridade para salvar suas vidas.

PESSOAS QUE PRECISAM DE APOIO ESPECIALIZADO IMEDIATO:

- » Pessoas com lesões sérias, que corram risco de morte, as quais necessitem de cuidados médicos de emergência.
- » Pessoas que estejam tão abaladas a ponto de não conseguirem cuidar de si ou dos próprios filhos.
- » Pessoas que podem ferir a si mesmas.
- » Pessoas que podem ferir outras pessoas.

QUANDO OS PCP SÃO OFERECIDOS?

Apesar de as pessoas poderem precisar de ajuda e apoio por muito tempo após uma situação de crise, os PCP estão direcionados a pessoas que foram muito recentemente afetadas por um evento de emergência ou crise. Você pode oferecer os PCP no primeiro contato com pessoas muito abaladas. Isso normalmente ocorre durante ou imediatamente após uma situação de emergência. Entretanto, algumas vezes, esse contato pode acontecer dias ou semanas após o ocorrido, dependendo da duração e gravidade da situação.



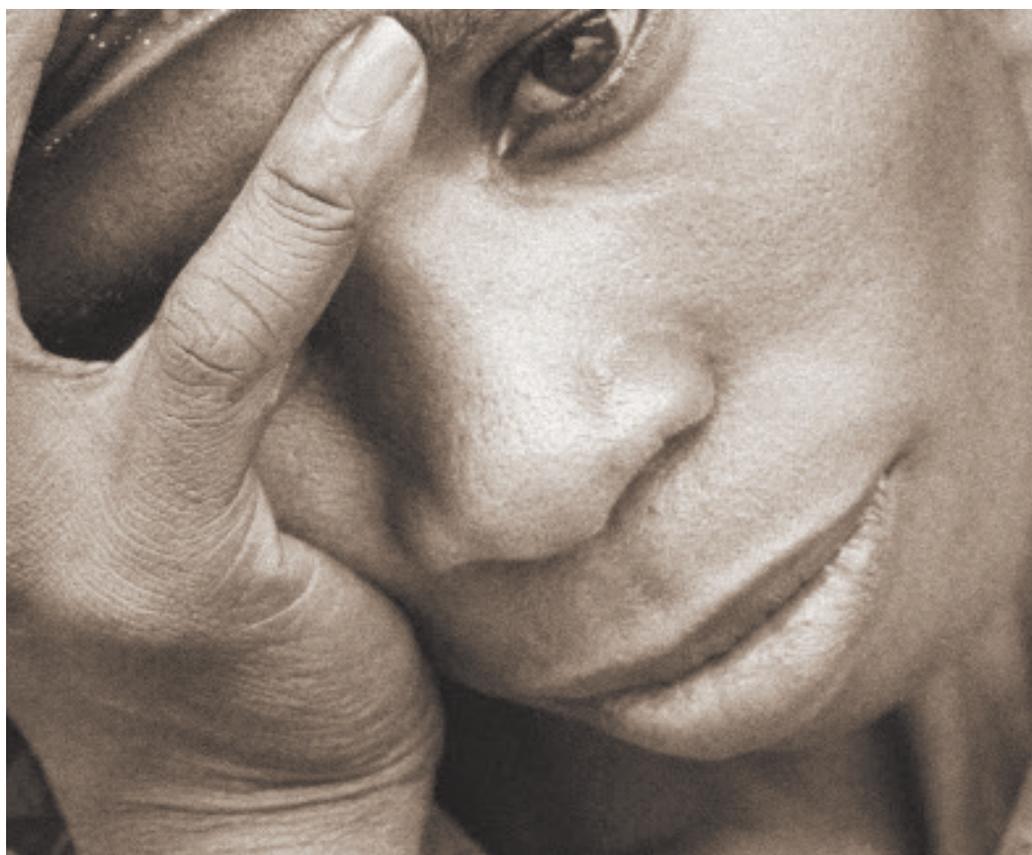
ONDE OS PCP SÃO OFERECIDOS?

Você pode oferecer os PCP onde for seguro o suficiente para fazê-lo. Costuma ser em ambientes comunitários, tais como no local do acidente ou em lugares em que as pessoas afetadas são atendidas, como centros de saúde, abrigos ou assentamentos, escolas e áreas de distribuição de alimentos ou outros tipos de auxílio. Idealmente, tente oferecer os PCP onde houver alguma privacidade para conversar com a pessoa, quando apropriado. Para pessoas que foram expostas a certos tipos de situações de emergência ou crise, tais como violência sexual, a privacidade é essencial para a confidencialidade e para respeitar a dignidade da pessoa.



CAPÍTULO 2

COMO AJUDAR COM RESPONSABILIDADE?



PARA OFERECER AJUDA COM RESPONSABILIDADE, É PRECISO CONSIDERAR QUATRO PONTOS PRINCIPAIS:

- 2.1 RESPEITAR A SEGURANÇA, A DIGNIDADE E OS DIREITOS.
- 2.2 ADAPTAR SUA AÇÃO LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A CULTURA DAS PESSOAS.
- 2.3 FICAR ATENTO A OUTRAS MEDIDAS DE RESPOSTAS DE CRISE.
- 2.4 CUIDAR-SE.

2.1 RESPEITAR A SEGURANÇA, A DIGNIDADE E OS DIREITOS

Quando você assume a responsabilidade de oferecer apoio em situações nas quais pessoas foram afetadas por uma situação de crise, é importante atuar de forma a respeitar a segurança, a dignidade e os direitos das pessoas que estão sendo atendidas³. Os seguintes princípios se aplicam a qualquer pessoa ou agência envolvida na resposta humanitária, incluindo aqueles que prestam PCP:

ASPECTOS DAS PESSOAS A SER RESPEITADOS

- Segurança** » Evite que as suas ações coloquem as pessoas em maior risco ou dano.
- » Assegure-se, o máximo possível, de que os adultos e as crianças que recebem a sua assistência estejam seguros e proteja-os de danos físicos e psicológicos.
- Dignidade** » Trate as pessoas com respeito e de acordo com suas normas sociais e culturais.
- Direitos** » Tenha certeza de que as pessoas possam ter acesso à assistência oferecida de maneira justa e sem discriminação.
- » Ajude as pessoas a buscar por direitos e ter acesso ao apoio disponível.
 - » Aja somente em benefício dos interesses das pessoas que encontrar.

Tenha em mente esses princípios em todas as suas ações e com todas as pessoas que encontrar, independentemente de idade, gênero ou etnia. Avalie o que esses princípios significam a partir de seu contexto cultural. Conheça e siga sempre os códigos de conduta de sua agência, caso seja seu funcionário ou voluntário.

A seguir, apresentamos recomendações sobre **o que fazer e o que não fazer do ponto de vista ético para evitar causar danos ainda maiores às pessoas afetadas, proporcionando o melhor cuidado possível e atuando apenas em benefício dos interesses de tais pessoas.**

³ Para mais informações, ver capítulo sobre Proteção no Projeto Sphere (2011).

O QUE FAZER ✓

- » Seja honesto e confiável.
- » Respeite o direito das pessoas decidir por si mesmas.
- » Esteja atento sobre suas preferências e preconceitos e coloque-os de lado.
- » Deixe claro para as pessoas que mesmo que elas não queiram ajuda agora, elas poderão recebê-la posteriormente.
- » Respeite a privacidade e mantenha a história da pessoa em sigilo, caso seja apropriado.
- » Comporte-se apropriadamente, considerando a cultura, a idade e o gênero da pessoa.

O QUE NÃO FAZER ✗

- » Não se aproveite da sua relação de cuidador.
- » Não peça dinheiro ou favores para ajudar as pessoas.
- » Não faça falsas promessas ou forneça falsas informações.
- » Não exagere sobre suas habilidades.
- » Não force as pessoas a receberem ajuda e não seja invasivo ou agressivo.
- » Não pressione as pessoas para contar-lhe histórias pessoais.
- » Não conte as histórias das pessoas aos outros.
- » Não julgue as pessoas por suas ações ou sentimentos.

2.2

ADAPTAR SUA AÇÃO LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A CULTURA DAS PESSOAS

Sempre que há uma situação de crise, existem normalmente pessoas de várias culturas dentre a população afetada, incluindo minorias ou outros que podem ser marginalizados. A cultura determina como nos relacionamos com as pessoas e o que podemos ou não podemos dizer ou fazer. Por exemplo, em algumas culturas pode não ser natural uma pessoa compartilhar os sentimentos com alguém que não seja da família; ou pode ser apropriado a uma mulher falar apenas com outra mulher; ou talvez certas formas de vestir ou cobrir podem ser muito importantes.

Pode ser que você trabalhe com pessoas que tenham passado por experiências de vida diferentes das suas. Como cuidador é importante que você esteja atento ao seu próprio contexto cultural e às suas crenças para que, então, você possa colocar de lado seus julgamentos. Ofereça ajuda de modo que seja a mais apropriada e confortável às pessoas que recebem seus cuidados.

Cada situação de crise é única. Adapte esse guia ao contexto, considerando as normas sociais e culturais locais. Veja no quadro a seguir algumas questões que você pode avaliar quando estiver oferecendo PCP em diferentes culturas.



AVALIE AS SEGUINTEs QUESTÕES QUANDO ESTIVER SE PREPARANDO PARA OFERECER OS PCP EM DIFERENTES CULTURAS:

Vestuário

- » Preciso me vestir de uma maneira específica para ser visto como respeitoso?
- » As pessoas impactadas precisarão de determinadas roupas para manter dignidade e costumes próprios?

Idioma

- » Qual é a maneira usual de cumprimentar as pessoas nesta cultura?
- » Qual é o idioma que eles falam?

Gênero, idade e poder

- » As mulheres afetadas deveriam ser abordadas apenas por profissionais do sexo feminino?
- » Quem eu devo abordar? (em outras palavras, o/a chefe de família ou a comunidade?)

Toque e comportamento

- » Quais são os costumes no que diz respeito a tocar as pessoas?
- » Há problema em segurar a mão de alguém ou tocar o ombro das pessoas?
- » Existem elementos especiais a serem considerados em termos de comportamento com pessoas idosas, crianças, mulheres ou outras pessoas?

Religião e crenças

- » Quais são os diferentes grupos étnicos e religiosos dentre as pessoas afetadas?
- » Quais crenças ou práticas são importantes para as pessoas afetadas?
- » Como podem entender ou explicar o que aconteceu?

2.3

FICAR ATENTO A OUTRAS MEDIDAS DE RESPOSTAS DE CRISE



Os PCP são parte de uma resposta mais ampla para crises humanitárias de grandes proporções (IASC, 2007). Quando centenas ou milhares de pessoas são afetadas, podem existir diferentes tipos de respostas de emergência, tais como operações de busca e resgate, cuidados médicos emergenciais, abrigo, distribuição de alimentos, localização de famílias e atividades de proteção à criança. Normalmente, é um desafio para funcionários e voluntários de ajuda humanitária saber exatamente quais serviços estão disponíveis e onde estão esses serviços. Isso ocorre durante desastres em massa e em lugares nos quais ainda não há uma infraestrutura funcional para saúde e outros serviços.

Tente estar atento a quais serviços e suportes podem estar disponíveis para compartilhar essa informação com as pessoas que recebem sua ajuda e informá-los sobre como podem ter acesso à ajuda prática.

SEMPRE QUE POSSÍVEL, NA SUA RESPOSTA EM UMA SITUAÇÃO DE CRISE:

- » siga as instruções das autoridades competentes que sejam responsáveis pelo gerenciamento da crise;
- » saiba quais respostas de emergência estão sendo organizadas e quais recursos estão disponíveis para ajudar as pessoas, caso haja;
- » não fique no caminho de profissionais de busca e resgate ou da área médica; e
- » conheça seu papel e os limites de sua atuação.

Para poder oferecer PCP não é necessário ter tido treinamento ou experiência de trabalho na atenção psicossocial. Entretanto, se você quiser ajudar em situações de crise, recomendamos que você o faça por meio de uma organização ou grupo comunitário. Se você atuar sozinho, pode colocar a sua vida em risco, gerando efeitos negativos nos esforços de coordenação e você provavelmente não conseguirá direcionar as pessoas afetadas aos recursos e ao apoio que elas precisam.

2.4 CUIDAR-SE

Ajudar com responsabilidade também significa cuidar de sua própria saúde e de seu bem-estar. Como cuidador, você pode ser afetado pelo que vivencia em cada situação de crise, ou você ou sua família podem ser diretamente afetados pelo evento. É importante prestar atenção redobrada ao seu próprio bem-estar e ter certeza de que você esteja em boas condições físicas e emocionais para ajudar outras pessoas. Cuide-se para poder cuidar melhor dos outros. Se estiver trabalhando em equipe, preste atenção também ao bem-estar de seus colegas de trabalho (Ver o capítulo 4 para mais informações sobre cuidados com os cuidadores).





CAPÍTULO 3

OFERECENDO OS PCP



NESTE CAPÍTULO, ABORDAREMOS OS SEGUINTE TEMAS:

- 3.1 COMUNICAÇÃO ADEQUADA COM AS PESSOAS AFETADAS.
- 3.2 PREPARANDO-SE PARA AJUDAR.
- 3.3 PRINCÍPIOS DE AÇÃO DOS PCP: OBSERVAR, ESCUTAR E APROXIMAR.
- 3.4 FINALIZANDO SEU APOIO.
- 3.5 PESSOAS MAIS PROPENSAS A PRECISAR DE ATENÇÃO ESPECIAL.



3.1 COMUNICAÇÃO ADEQUADA

A maneira como você se comunica com alguém emocionalmente abalado é muito importante. As pessoas que passaram por um evento crítico podem estar muito tristes, ansiosas ou confusas, enquanto outras podem culpar-se por coisas que aconteceram durante uma situação de emergência. **Ficar calmo e mostrar compreensão** pode ajudar as pessoas abaladas a se sentir mais seguras e protegidas, compreendidas, respeitadas e atendidas de forma apropriada.

Alguém que vivenciou uma situação trágica pode querer contar a você o que houve. Ouvir a história de alguém pode ser um grande apoio. Entretanto, é importante **não pressionar** ninguém a relatar o que ele/ela passou. Algumas pessoas podem não querer falar sobre o que aconteceu ou as circunstâncias do evento. No entanto, elas podem apreciar se você ficar com elas, mesmo em silêncio. Faça com que elas saibam que você estará disponível quando quiserem conversar ou ofereça uma ajuda prática, como uma refeição ou um copo de água. Não fale muito; permita o silêncio. Manter o silêncio por certo período de tempo pode dar espaço às pessoas e encorajá-las a compartilhar com você o que houve, se assim o quiserem.

Para comunicar-se bem, esteja atento tanto às suas palavras quanto a sua linguagem corporal, tais como expressões faciais, contato visual, gestos e a forma como você se senta ou se levanta em relação a outra pessoa. Cada cultura tem maneiras particulares de se comportar que são apropriadas e respeitadas. Fale e comporte-se de modo que sejam considerados a cultura, a idade, o gênero, os costumes e a religião da pessoa.

Abaixo estão sugestões de coisas a se dizer e fazer, bem como o que **não** dizer e **não** fazer. O mais importante é que você seja você mesmo genuíno, autêntico e sincero ao oferecer sua ajuda e cuidado.

COISAS PARA DIZER E FAZER ✓

- » Tente encontrar um lugar silencioso para conversar e limite as distrações externas.
- » Respeite a privacidade e a confidencialidade da história da pessoa, conforme apropriado.
- » Esteja perto, mas mantenha uma distância apropriada de acordo com a idade, o gênero e a cultura da pessoa.
- » Mostre que você está ouvindo: por exemplo, balance sua cabeça ou diga “hmmmm...”
- » Seja paciente e calmo.
- » Forneça informações, **se** você as tiver. Seja honesto sobre o que você sabe e não sabe. “*Eu não sei, mas eu vou me informar sobre isso para você.*”
- » Forneça informações de modo que a pessoa entenda – fale de maneira simples.
- » Reconheça como elas estão se sentindo e quaisquer perdas ou eventos importantes que te contarem, tais como a perda da casa onde moravam ou a morte de um ente querido. “*Eu lamento pelo que houve. Posso imaginar o quão triste isso é para você.*”
- » Reconheça os esforços da pessoa e como eles ajudaram.
- » Permita o silêncio.

COISAS PARA NÃO DIZER E NÃO FAZER ✗

- » Não pressione alguém para te contar sua história pessoal.
- » Não interrompa ou apresse a história de alguém (por exemplo, não olhe no relógio ou fale muito rapidamente).
- » Não toque a pessoa se você não tiver certeza de que é apropriado fazê-lo.
- » Não julgue o que elas fizeram ou não fizeram ou como estão se sentindo. Não diga: “*Você não deveria se sentir assim*”, ou “*Você deveria se sentir sortudo por ter sobrevivido.*”
- » Não invente coisas que você não conhece.
- » Não use termos muito técnicos.
- » Não conte a elas a história de outra pessoa.
- » Não fale sobre seus próprios problemas.
- » Não faça falsas promessas ou dê falsas garantias.
- » Não pense ou aja como se você devesse resolver todos os problemas da pessoa no lugar dela.
- » Não menospreze os esforços das pessoas e seu senso de capacidade de cuidar delas mesmas.
- » Não fale sobre as pessoas utilizando termos negativos (por exemplo, não os chame de “loucos” ou “malucos”).

Mantenha uma boa comunicação enquanto **observa**, **escuta** e **aproxima** – os princípios de ação dos PCP que serão abordados nas páginas seguintes.

3.2

PREPARANDO-SE PARA AJUDAR

PREPARAR

- » Informe-se sobre a situação de crise.
- » Informe-se sobre quais serviços e suportes estão disponíveis.
- » Informe-se sobre as questões de segurança e proteção.



As situações de crise podem ser caóticas e normalmente necessitam de ações urgentes. No entanto, onde for possível, antes de entrar numa área de crise, tente conseguir informações precisas sobre a situação. Considere as seguintes questões:

ANTES DE ENTRAR NUMA ÁREA DE CRISE, DESCUBRA O SEGUINTE:

Questões importantes

A situação de crise

- » O que aconteceu?
- » Quando e onde aconteceu?
- » Quantas pessoas foram provavelmente afetadas e quem são elas?

Serviços e apoios disponíveis

- » Quem está oferecendo serviços básicos, tais como cuidados médicos emergenciais, alimentos, água, abrigo ou localização de membros da família?
- » Onde e como as pessoas podem acessar tais serviços?
- » Quem mais está apoiando? Membros da comunidade estão envolvidos na resposta de crise?

Questões de segurança e proteção

- » A situação de crise já terminou ou ainda continua, tais como tremores de um terremoto ou conflitos contínuos?
- » Quais perigos podem existir no local, tais como rebeldes, minas terrestres ou infraestrutura danificada?
- » Existem áreas que devem ser evitadas por não serem seguras (por exemplo, riscos físicos evidentes) ou por não haver permissão de acessá-las?

Essas são importantes questões preparatórias que podem te ajudar a entender a situação na qual você está entrando para oferecer PCP mais efetivos e estar mais atento à sua segurança.



3.3

PRINCÍPIOS DE AÇÃO DOS PCP: OBSERVAR, ESCUTAR E APROXIMAR

Os três princípios básicos de ação dos PCP são: observar, escutar e aproximar. Esses princípios de ação servirão de guia para: enxergar e entrar em uma situação de crise com segurança; aproximar-se de pessoas afetadas; entender as necessidades dessas pessoas, bem como encaminhá-las para conseguir ajuda prática e informações disponíveis (ver tabela abaixo).

OBSERVAR

- » Verifique a segurança.
- » Verifique se há pessoas com necessidades básicas evidentes e urgentes.
- » Verifique se há pessoas com reações sérias de estresse psicológico.



ESCUTAR

- » Aborde pessoas que possam precisar de ajuda.
- » Pergunte sobre as preocupações e necessidades das pessoas.
- » Escute as pessoas e ajude-as a se sentir calmas.



APROXIMAR

- » Ajude as pessoas a resolver suas necessidades básicas e ter acesso aos serviços.
- » Ajude as pessoas a lidar com os problemas.
- » Forneça informações.
- » Aproxime as pessoas de entes queridos e do apoio social.



OBSERVAR

- » Verifique a segurança.
- » Verifique se há pessoas com necessidades básicas evidentes e urgentes.
- » Verifique se há pessoas com reações sérias de estresse psicológico.



As situações de crise podem mudar rapidamente. O que você encontra na cena pode ser diferente do que você soube antes de entrar na situação de crise. Por essa razão, é importante reservar um tempo – mesmo que seja por um breve momento – para “observar” ao seu redor antes de iniciar sua oferta de ajuda. Se você, de repente, se

deparar com uma situação de crise sem ter tido tempo para se preparar, esse olhar pode ser apenas uma verificação rápida. Esses momentos te permitirão **manter a calma, estar seguro e pensar antes de agir**. Na tabela abaixo estão questões e mensagens importantes a serem consideradas enquanto você “observa” ao seu redor.

OBSERVAR

QUESTÕES

MENSAGEM IMPORTANTE

Segurança

- » Quais perigos você pode ver no local, tais como conflito ativo, estradas danificadas, construções instáveis, fogo ou alagamentos?
- » Você pode acessar a área sem se ferir ou ferir outras pessoas?

Se você não tiver certeza sobre a segurança da área da crise, não entre. Tente conseguir ajuda para as pessoas necessitadas. Se possível, comunique-se com as pessoas afetadas a uma distância segura.

Pessoas com necessidades básicas evidentes e urgentes

- » Existe alguém que pareça estar gravemente ferido e que necessite de auxílio médico de emergência?
- » Existe alguém que necessite de resgate, tal como pessoas presas ou em perigo iminente?
- » Existe alguém com necessidades básicas evidentes e urgentes, como não estar protegido contra adversidades climáticas ou que esteja com roupas rasgadas?
- » Quais pessoas podem precisar de ajuda para acessar serviços básicos e atenção especial para serem protegidas contra discriminação e violência?
- » Quem mais está disponível ao meu redor e que poderia ajudar?

Saiba o seu papel e tente conseguir ajuda para pessoas que precisam de assistência especial ou que tenham necessidades básicas evidentes e urgentes. Encaminhe as pessoas gravemente feridas a profissionais da área médica ou a outras pessoas que sejam treinadas a prestar primeiros socorros.

Pessoas com sérias reações de estresse psicológico

- » Existem pessoas que parecem estar extremamente abaladas a ponto de não conseguirem andar sozinhas, não respondendo aos outros ou em estado de choque?
- » Onde estão e quais são as pessoas mais afetadas?

Avalie quem pode ser beneficiado pelos PCP e qual seria a melhor forma de ajudar.

As pessoas podem reagir de várias maneiras a uma situação de crise. Alguns exemplos de reações psicológicas a uma crise estão listadas abaixo:

- » sintomas físicos (por exemplo: tremores, dores de cabeça, cansaço intenso, perda de apetite, dores);
- » choro, tristeza, humor deprimido, pesar;
- » ansiedade, medo;
- » ficar “na defensiva” ou “agitado”;
- » preocupação de que algo muito ruim irá acontecer;
- » insônia, pesadelos;
- » irritabilidade, raiva;
- » culpa, vergonha (por exemplo, por ter sobrevivido ou por não ter ajudado ou salvo outros);
- » confusa, emocionalmente anestesiada ou sentindo que a situação é irreal ou que está delirando;
- » alheamento ou muito quieta (sem se movimentar);
- » não responder às pessoas, ficar calada;
- » desorientação (por exemplo, não saber o próprio nome, de onde é ou o que aconteceu);
- » não ser capaz de cuidar de si mesma ou dos próprios filhos (por exemplo, não comer ou beber, não ser capaz de tomar decisões simples).



Algumas pessoas podem ainda ficar levemente abaladas ou não serem afetadas de forma alguma.

A maioria das pessoas se recupera bem com o passar do tempo, especialmente se tiveram as necessidades básicas resgatadas e receberam ajuda, tais como apoio daqueles que os cercam e/ou PCP. No entanto, as pessoas afetadas com reações severas ou de longa duração podem precisar de mais ajuda do que apenas os PCP, particularmente se não puderem manter sua rotina diária ou se representarem perigo para si e para os outros. Assegure-se de que as pessoas severamente afetadas não sejam deixadas sozinhas e tente mantê-las em segurança até o desaparecimento das reações ou até que você encontre auxílio de profissionais da área da saúde, líderes locais ou de outros membros da comunidade.

Além disso, dentre a população afetada, procure por pessoas que estejam mais propensas a precisar de atenção especial no que diz respeito à proteção e segurança:

PESSOAS MAIS PROPENSAS A PRECISAR DE ATENÇÃO ESPECIAL EM UMA CRISE (VER SEÇÃO 3.5):

- » Crianças – incluindo adolescentes – especialmente aquelas separadas dos responsáveis, podem precisar de proteção contra abuso e exploração. Elas provavelmente precisarão de cuidado daqueles que estão ao seu redor e ajuda para suprir suas próprias necessidades básicas.
- » Pessoas com problemas de saúde ou portadores de deficiências físicas ou mentais podem precisar de atenção especial para conseguir um lugar seguro, para serem protegidas contra abuso e terem acesso a cuidados médicos e outros serviços. Isso pode incluir pessoas idosas fragilizadas, mulheres grávidas, pessoas com transtornos mentais severos ou pessoas com dificuldades visuais ou auditivas.
- » Pessoas em risco de discriminação ou violência, tais como mulheres ou pessoas de determinados grupos étnicos, podem precisar de proteção especial para ficar seguras em situações de emergência e de apoio para acesso à ajuda disponível.



ESCUTAR

- » Aborde pessoas que possam precisar de apoio.
- » Pergunte sobre as preocupações e necessidades das pessoas.
- » Escute as pessoas e ajude-as a se sentir calmas.



Ouvir adequadamente as pessoas que estão sendo auxiliadas é essencial para entender a situação em que estão, bem como do que necessitam, para ajudá-las a se sentirem calmas e para que se lhes possa oferecer a ajuda apropriada. Aprenda a escutar com seu(s):

- » Olhos » proporcionando à pessoa atenção exclusiva para seu caso;
- » Ouvidos » ouvindo verdadeiramente suas preocupações;
- » Coração » com carinho e respeito.

1. APROXIME-SE DAS PESSOAS QUE POSSAM PRECISAR DE APOIO:

- » Aborde as pessoas de maneira respeitosa e de acordo com a cultura de cada um.
- » Apresente-se pelo seu nome e organização para qual trabalha.
- » Pergunte se você pode oferecer ajuda.
- » Se possível, encontre um lugar seguro e silencioso para conversar.
- » Ajude a pessoa a sentir-se confortável; por exemplo, ofereça água, se você puder.
- » Tente manter a pessoa em segurança:
 - » Retire a pessoa de algum perigo iminente, se for seguro fazê-lo.
 - » Tente protegê-la da exposição à mídia para manter a privacidade e a dignidade da pessoa.
 - » Se a pessoa estiver muito angustiada, garanta que ela não fique sozinha.



2. PERGUNTE SOBRE AS NECESSIDADES E PREOCUPAÇÕES DAS PESSOAS:

- » Apesar de algumas necessidades serem evidentes, tais como cobertas para cobrir alguém cujas roupas estão rasgadas, sempre pergunte o que as pessoas precisam e com o quê elas estão preocupadas.
- » Procure saber o que for mais importante para elas naquele momento e ajude-as a definir quais são as prioridades.



3. ESCUTE AS PESSOAS E AJUDE-AS A SE SENTIREM CALMAS:

- » Fique perto da pessoa.
- » Não a pressione para falar.
- » Se a pessoa quiser falar sobre o que aconteceu, escute.
- » Se a pessoa estiver muito angustiada, ajude-a a acalmar-se e assegure-se de que ela não está sozinha.



AJUDE AS PESSOAS A SE SENTIREM CALMAS

Algumas pessoas que vivenciam uma situação de crise podem ficar muito aflitas ou tristes. Podem se sentir confusas ou sobrecarregadas ou ter algumas reações físicas tais como agitação, tremores, dificuldade respiratória ou sentirem o coração acelerado. Algumas técnicas para ajudar pessoas muito angustiadas a sentirem tranquilidade mental e corporal são apresentadas a seguir:

- » Mantenha sua voz em um tom calmo e suave;
- » Se for culturalmente apropriado, tente manter contato visual com a pessoa enquanto conversa com ela;
- » Lembre as pessoas de que você está lá para ajudar e de que estão seguras, se isso for verdade;
- » Se alguém delirar ou se sentir desconectado do ambiente circundante, fazer contato com o ambiente atual e consigo mesmas pode ajudar. Você pode fazer isto pedindo para elas:
 - » Pisar e sentir seus pés no chão.
 - » Tocar os dedos ou as mãos em seu próprio colo.
 - » Procure por coisas tranquilizadoras no ambiente, tais como, coisas que elas possam ver, ouvir e tocar; e
 - » Incentive as pessoas a se concentrar na própria respiração e a respirar vagorosamente.



APROXIMAR

- » Ajude as pessoas a resolver suas necessidades básicas e ter acesso aos serviços.
- » Ajude as pessoas a lidar com os problemas.
- » Forneça informações.
- » Aproxime as pessoas de entes queridos e do apoio social.



Apesar de cada situação de crise ser única, as pessoas que são afetadas normalmente necessitam do que está listado no quadro abaixo:

NECESSIDADES FREQUENTES:

- » Necessidades básicas, tais como abrigo, comida, água e saneamento básico.
- » Serviços de saúde para pessoas feridas ou para pessoas com doenças crônicas (de longo prazo).
- » Informações precisas e corretas sobre o evento, entes queridos e serviços disponíveis.
- » Possibilidade de contatar entes queridos, amigos e acessar outros apoios sociais.
- » Acesso a apoio específico relacionado à própria cultura ou religião.
- » Serem consultadas e estarem envolvidas nas decisões importantes.

As pessoas podem se sentir vulneráveis, isoladas ou impotentes depois de terem passado por um evento crítico. Em algumas situações, tiveram seu cotidiano interrompido. Pode não ser possível ter acesso aos serviços que normalmente tinham ou repentinamente podem estar vivendo em condições estressantes. Aproximar as pessoas da ajuda prática oferecida é parte principal dos PCP. Lembre-se de que os PCP são normalmente uma intervenção única e você pode ficar no local para dar apoio apenas por um curto período de tempo. As pessoas afetadas precisarão usar suas próprias habilidades para lidar com seus problemas para se recuperar a longo prazo.

Ajude as pessoas a se ajudar e reassumir o controle da sua própria situação.



1. AJUDE AS PESSOAS A ATENDER SUAS NECESSIDADES BÁSICAS E ACESSAR OS SERVIÇOS

Ao ajudar as pessoas a atender suas necessidades básicas, considere o seguinte:

- » Imediatamente após uma situação de crise, tente ajudar as pessoas afetadas a atender as necessidades básicas que solicitaram, tais como comida, água, abrigo e saneamento básico.
- » Saiba quais necessidades específicas as pessoas têm – tais como cuidados com a saúde, roupas ou itens para alimentação de crianças menores (copos e mamadeiras) – e tente aproximá-las do serviço disponível.
- » Certifique-se de que pessoas vulneráveis e marginalizadas não sejam discriminadas (ver seção 3.5).
- » Continue acompanhando as pessoas se tiver se comprometido a fazer isso.

2. AJUDE AS PESSOAS A LIDAR COM OS PROBLEMAS

As pessoas afetadas podem se sentir dominadas por preocupações e medos. Ajude-as a identificar quais são as necessidades mais urgentes, como priorizá-las e resolvê-las. Por exemplo, você pode pedir para que elas pensem sobre o que precisam resolver agora e o que pode esperar. Ser capaz de gerenciar alguns problemas dará à pessoa maior senso de controle da situação e fortalecerá suas próprias habilidades de lidar com os problemas. Lembre-se de:



- » ajudar as pessoas a identificar apoios em suas vidas, tais como amigos ou familiares, que poderiam ajudá-las na situação atual;
- » dê sugestões práticas às pessoas para que elas consigam suprir suas próprias necessidades (por exemplo, explique como a pessoa pode se cadastrar para receber assistência alimentar ou material);
- » peça às pessoas que avaliem como elas conseguiram lidar com as situações de dificuldade do passado e afirme a habilidade que elas tem de lidar com a situação atual;
- » pergunte às pessoas o que as ajuda a se sentir melhor. estimule-as a utilizar estratégias positivas para lidar com os problemas e a evitar estratégias negativas (veja a tabela seguinte).

LIDANDO COM OS PROBLEMAS

Cada um tem uma maneira natural de lidar com problemas. Incentive as pessoas a utilizar suas próprias estratégias positivas e a evitar estratégias negativas para lidar com os problemas. Isso as ajudará a se sentir mais fortes e resgatar o senso de controle. Você terá que adaptar as sugestões seguintes levando em consideração a cultura da pessoa e o que é possível fazer em cada situação particular de crise.

Incentive estratégias positivas

- » Descansar o suficiente.
- » Comer o mais regularmente possível e beber água.
- » Conversar e passar tempo com a família e com amigos.
- » Discutir seus problemas com alguém que você confie.
- » Realizar atividades que o ajude a relaxar (caminhar, cantar, rezar e brincar com as crianças).
- » Praticar exercícios físicos.
- » Encontrar maneiras seguras para ajudar outras pessoas na crise e envolver-se em atividades comunitárias.

Desestimule estratégias negativas

- » Não usar drogas, não fumar ou tomar bebidas alcoólicas.
- » Não dormir o dia todo.
- » Não trabalhar excessivamente sem descansar ou relaxar.
- » Não se afastar de seus amigos e entes queridos.
- » Não descuidar da higiene pessoal.
- » Não ser violento.



3. OFEREÇA INFORMAÇÕES

Pessoas afetadas por uma situação de crise desejarão informações precisas sobre:

- » o acontecimento
- » entes queridos ou outros que foram afetados
- » sua segurança
- » seus direitos
- » como ter acesso aos serviços e a coisas que eles precisem



Conseguir informações precisas depois de uma situação de crise pode ser difícil. A situação pode mudar conforme as informações sobre o evento vão sendo conhecidas e na medida em que as atividades de apoio vão se desenvolvendo. Boatos podem ser comuns. Você pode não ter todas as informações em alguns momentos, mas, sempre que possível:

- » procure saber onde conseguir informações corretas e quando e onde conseguir informações atualizadas sobre o evento;
- » tente conseguir o máximo de informações que você puder antes de abordar as pessoas para oferecer ajuda;
- » tente manter-se atualizado sobre a situação da crise, questões de segurança, serviços disponíveis e sobre o paradeiro e a condição de pessoas desaparecidas ou feridas;
- » certifique-se de que as pessoas saibam o que está acontecendo, bem como qualquer plano de ação;
- » se houver serviços disponíveis (serviços de saúde, localização de familiares, abrigo, distribuição de alimentos), tenha certeza de que as pessoas saibam sobre esses serviços e que possam ter acesso a eles;
- » forneça contatos detalhados sobre os serviços ou encaminhe-os diretamente;
- » certifique-se de que pessoas vulneráveis também saibam da existência desses serviços (ver Seção 3.5).

Quando for oferecer informação a pessoas afetadas:

- » explique a fonte das informações e sua confiabilidade;
- » apenas diga o que você souber – **não** invente informações ou forneça falsas garantias;
- » transmita mensagens simples e precisas e repita a mensagem para se garantir que as pessoas ouviram e entenderam a informação;
- » pode ser útil transmitir informações a grupos de pessoas afetadas, para que assim todos ouçam a mesma mensagem;
- » avise as pessoas se você vai mantê-las informadas sobre as últimas notícias, definindo local e horário.

Ao oferecer informações, esteja ciente de que você pode se tornar alvo de frustração. Pessoas com raiva podem sentir que as expectativas que tinham do apoio oferecido não foram alcançadas por você ou outros. Nessas situações, tente se manter calmo e seja compreensivo.

4. APROXIME AS PESSOAS AFETADAS DE ENTES QUERIDOS E DO APOIO SOCIAL

Sabe-se que pessoas que sentiram ter tido bom apoio social após uma crise lidam melhor com a situação do que outras que não tiveram. Em razão disso, aproximar as pessoas de entes queridos e do apoio social é uma parte importante dos PCP.

- » Ajudar a manter as famílias unidas e as crianças com os próprios pais e entes queridos.
- » Ajudar as pessoas a contatar amigos e parentes, porque assim poderão obter apoio (por exemplo, ajude-as a fazer uma ligação telefônica para entes queridos).
- » Se as pessoas te avisarem que orações, práticas religiosas ou apoio de líderes religiosos podem ajudá-las, tente aproximá-las da sua comunidade espiritual. Veja o quadro a seguir para sugestões sobre situações de crise e religiosidade.
- » Ajude a reunir pessoas afetadas para que se ajudem umas às outras. Por exemplo, peça às pessoas que ajudem a cuidar dos idosos ou aproxime pessoas sem familiares a membros da comunidade.



CRISE E ESPIRITUALIDADE

Em situações de crise, as crenças espirituais e religiosas das pessoas podem ser muito importantes para lidar com dor e sofrimento, dando significado e um senso de esperança. Poder rezar, orar e praticar rituais pode trazer grande conforto. Entretanto, a experiência da crise – particularmente ao encarar perdas terríveis – pode fazer com que as pessoas se questionem sobre suas próprias crenças. A fé das pessoas pode ser desafiada, fortalecida ou modificada por essa vivência. Abaixo estão algumas sugestões sobre aspectos espirituais quando se oferece apoio e conforto após um evento de crise.

- » Esteja atento e respeite as crenças religiosas individuais.
- » Pergunte à pessoa o que normalmente a ajudaria a se sentir melhor.
- » Encoraje-a a fazer coisas que a ajude a lidar com o que ocorreu, incluindo rotinas espirituais, caso ela a mencione.
- » Ouça respeitosamente e sem julgamento suas crenças espirituais ou perguntas que as pessoas possam ter.
- » Não imponha à pessoa suas próprias crenças ou interpretações religiosas ou espirituais sobre o que ocorreu.
- » Não concorde ou rejeite uma crença espiritual ou interpretação sobre o evento, ainda que a pessoa o peça.

3.4

FINALIZANDO SEU APOIO

O que acontece depois? Quando e como finalizar o seu apoio dependerá do contexto da crise, do seu papel e da situação, bem como das necessidades das pessoas que você está ajudando. Faça o que você julgar melhor à situação, às necessidades das pessoas e às suas próprias necessidades. Se for apropriado, explique à pessoa que você está deixando o trabalho e, se for o caso

de alguém o substituir daquele momento em diante, tente apresentá-lo a essa pessoa. Se você tiver encaminhado alguém a outros serviços, informe sobre quais devem ser as expectativas acerca dos serviços e certifique-se de que elas têm os detalhes para poder dar continuidade. Independentemente de como a sua experiência tiver sido com a pessoa, você pode se despedir de forma positiva, desejando-lhe o melhor.





PESSOAS QUE PODEM ESTAR VULNERÁVEIS E QUE NECESSITAM DE APOIO ESPECIAL EM UMA CRISE INCLUEM:

1. Crianças e adolescentes.
2. Pessoas com problemas de saúde e deficiências.
3. Pessoas correndo risco de discriminação ou violência.

Lembre-se de que qualquer pessoa tem condições para lidar com esse tipo de situação, incluindo aqueles que estão vulneráveis. Ajude essas pessoas a usar os seus próprios recursos e estratégias para conseguir lidar com a situação de crise.

1. CRIANÇAS, INCLUINDO ADOLESCENTES

Muitas crianças e adolescentes são particularmente vulneráveis em uma situação de crise. Os eventos críticos normalmente rompem um mundo que é familiar, incluindo pessoas, lugares e rotinas que os fazem se sentir seguros. Crianças que são afetadas por uma crise podem correr o risco de violência sexual, abuso e exploração, que tende a ser mais comum durante o caos de grandes situações de crise. Crianças menores são, em geral, especialmente vulneráveis, já que não podem suprir as próprias necessidades básicas ou se proteger, e os responsáveis por elas podem estar sobrecarregados. Crianças maiores podem ser traficadas, exploradas sexualmente ou recrutadas para as forças armadas. Meninos e meninas enfrentam riscos diferentes. Geralmente, as meninas enfrentam mais riscos de violência sexual e exploração, e aquelas que tiverem sido abusadas podem ser estigmatizadas e isoladas.

A maneira como crianças reagem às dificuldades de uma crise (por exemplo, quando testemunham destruição, ferimentos ou morte, ou ainda quando são expostas a elementos naturais, falta de alimentos ou água potável) depende de sua idade e fase de desenvolvimento, além de como cuidadores e outros adultos interagem com elas. Por exemplo, crianças menores podem não entender completamente o que está acontecendo ao seu redor e precisam muito do apoio dos cuidadores. **Em geral, as crianças lidam melhor com essas situações quando têm um adulto equilibrado e calmo por perto.**



Crianças e jovens podem ter reações similares a adultos em situações de crise (veja Seção 3.3). Elas também podem apresentar as seguintes reações⁴:

- » Algumas crianças podem regressar a comportamentos anteriores (por exemplo, urinar na cama ou chupar o dedo), podem se agarrar aos cuidadores, brincar menos ou repetirem as mesmas brincadeiras, relacionadas ao evento perturbador.
- » As crianças em idade escolar podem acreditar que foram responsáveis pelo acontecimento de coisas ruins, desenvolver novos medos, podem se tornar menos afetuosas, se sentir solitárias e preocupadas em proteger e resgatar pessoas durante uma crise.
- » Os adolescentes podem não sentir coisa alguma, podem se sentir diferentes ou isolados dos amigos ou ainda apresentar comportamentos que envolvem risco e atitudes negativas.



⁴ Ver Pynoos, et al. (2009) em Referências e Recursos.

Familiares e outros cuidadores são importantes fontes de proteção e suporte emocional para crianças. Aquelas separadas de seus cuidadores podem estar em lugares que não lhes são familiares, bem como estarem rodeadas por pessoas desconhecidas durante uma situação de crise. Podem sentir muito medo e não serem capazes de julgar corretamente os riscos e perigos que os cercam. Um primeiro passo muito importante é reunir crianças e adolescentes que estejam separados a suas respectivas famílias e cuidadores. Não tente fazer isso sozinho. Se você cometer erros, poderá tornar a situação da criança ainda pior. Ao invés disso, tente uma parceria com uma organização confiável de proteção à criança que possa iniciar o processo de cadastro da criança e que assegure que elas estejam sendo cuidadas.

Quando as crianças estiverem com seus respectivos cuidadores, tente apoiar esses responsáveis a cuidar dos próprios filhos. O quadro abaixo fornece sugestões de como os cuidadores podem cuidar das crianças em diferentes idades e fases de desenvolvimento.

COISAS QUE OS CUIDADORES PODEM FAZER PARA AJUDAR AS CRIANÇAS

Bebês

- » Mantenha-os aquecidos e seguros.
- » Mantenha-os longe de barulhos altos e de confusões.
- » Dê-lhes carinho e abraços.
- » Mantenha uma rotina de alimentação e sono regular, se possível.
- » Fale com um tom de voz calmo e suave.



Crianças menores

- » Dedique tempo e atenção adicional.
- » Lembre regularmente de que elas estão seguras.
- » Explique que não são culpadas pelas coisas ruins que aconteceram.
- » Evite separar crianças menores de seus cuidadores, irmãos, irmãs e entes queridos.
- » Mantenha, o máximo possível, rotinas e horários.
- » Dê respostas simples sobre o que aconteceu, sem detalhes amedrontadores.
- » Deixe que fiquem perto de você, caso se sintam amedrontadas ou muito apegadas a você.
- » Seja paciente com crianças que comecem a demonstrar comportamentos de quando eles eram lactentes, tais como chupar o dedo ou urinar na cama.
- » Ofereça possibilidades de brincadeiras e relaxamento, se possível.



COISAS QUE OS CUIDADORES PODEM FAZER PARA AJUDAR AS CRIANÇAS (continuação)

Crianças maiores e adolescentes

- » Dedique-lhes tempo e atenção.
- » Ajude-os a manterem rotinas.
- » Apresente fatos sobre o que houve e explique o que estiver acontecendo no momento.
- » Permita-lhes se sentir tristes. Não espere que eles sejam fortes.
- » Sem julgá-los, escute suas reflexões e medos.
- » Estabeleça regras e expectativas claras.
- » Pergunte-os sobre os perigos que enfrentam, apoie-os e discuta qual a melhor forma de agir para evitar que sofram algum dano.
- » Incentive-os e dê-lhes oportunidade de serem úteis.



Se o cuidador estiver ferido, extremamente abalado ou por algum motivo não estiver em condições de cuidar dos próprios filhos, você pode providenciar apoio ao cuidador e também cuidados para as crianças. Envolver neste processo uma rede ou organização confiável de proteção à criança, sempre que possível. Mantenha as crianças próximas dos responsáveis e procure fazer com que os dois não se separem. Por exemplo, se o responsável estiver sendo transportado para outro lugar para cuidados médicos, tente manter a criança com ele ou tome nota dos detalhes do local para onde o cuidador está sendo levado para que eles possam se reunir novamente.

Além disso, tenha em mente que crianças podem se aglomerar em torno de um cenário de crise e testemunhar eventos horríveis, mesmo que elas ou seus cuidadores não tenham sido afetados diretamente pelo evento. No caos de uma crise, os adultos estão normalmente ocupados e podem não acompanhar de perto o que as crianças estão fazendo, vendo e ouvindo. Tente protegê-las de cenas e histórias trágicas.

COISAS A FAZER E DIZER ÀS CRIANÇAS

Mantenha-as próximos a seus entes queridos

- » Mantenha-as com os respectivos cuidadores e familiares, sempre que possível. Tente não deixá-las se separarem.
- » Quando estiverem desacompanhadas, encaminhe-as a uma rede ou agência confiável de proteção à criança. Não as deixe ficar sem cuidados.
- » Se não houver organizações de proteção à criança, trate você mesmo de encontrar seus cuidadores ou contate outra família que possa cuidar das crianças.

Mantenha-as seguras

- » Proteja-as contra exposição a qualquer cena de violência, tais como pessoas feridas ou destruições.
- » Proteja-as para que não ouçam histórias tristes sobre o evento.
- » Proteja-as da mídia ou de pessoas que queiram entrevistá-las e que não façam parte de grupo de apoio emergencial.

Escutar, conversar e brincar

- » Fique calmo, fale de maneira suave e seja gentil.
- » Escute a visão das crianças sobre a situação.
- » Tente conversar no nível delas, mantendo a mesma altura e contato visual, e use palavras e explicações que elas possam entender.
- » Apresente-se pelo seu nome e fale que você está ali para ajudar.
- » Procure saber seus nomes, de onde são e quaisquer informações que possa conseguir para ajudar a encontrar cuidadores e outros membros da família.
- » Quando eles estiverem com seus cuidadores, apoie-os a cuidarem das próprias crianças.
- » Quando estiver com as crianças, tente envolvê-las em atividades lúdicas ou simples conversas sobre o que se interessam, de acordo com as idades.

Lembre-se de que crianças também possuem recursos próprios para lidar com essas situações. Saiba quais são e apoie estratégias positivas e ajude-as a evitar estratégias negativas. Crianças maiores e adolescentes geralmente podem ajudar em situações de crise. Encontrar maneiras seguras de contribuir na crise pode ajudá-las a sentir maior controle da situação.

2. PESSOAS COM PROBLEMAS DE SAÚDE OU DEFICIÊNCIAS FÍSICAS OU MENTAIS



Pessoas com problemas de saúde crônicos (de longa duração), com deficiências físicas ou mentais (incluindo transtornos mentais severos) ou idosos podem precisar de apoio especial. Pode incluir auxílio para chegar a lugar seguro, para ter acesso ao apoio básico e cuidados de saúde ou para cuidar de si mesmos. A vivência de uma situação de crise pode piorar diferentes tipos de problemas de saúde (tais como pressão alta, problemas cardíacos, asma, ansiedade e transtornos mentais). Mulheres grávidas e lactantes podem apresentar estresse agudo em decorrência da crise e afetar a gravidez, sua própria saúde ou a saúde do bebê. Pessoas com mobilidade reduzida ou que tenham deficiências visuais ou auditivas podem ter dificuldades para encontrar entes queridos ou ter acesso a serviços disponíveis.

Algumas coisas que você pode fazer para ajudar pessoas com problemas de saúde ou deficiências estão listadas abaixo:

- » Ajude-as a encontrar um lugar seguro.
- » Ajude-as a atender suas necessidades básicas, como comer, beber, ter acesso à água potável, cuidar de si mesmas ou a construir abrigo com materiais fornecidos pelas agências.
- » Pergunte às pessoas se elas têm algum problema de saúde ou se tomam medicação regular para algum problema. Tente ajudar as pessoas a conseguir medicação ou ter acesso a serviços médicos, quando disponíveis.
- » Fique com a pessoa ou tente garantir de que existe alguém para ajudá-la, caso você precise sair. Avalie a opção de encaminhá-la a uma agência de proteção ou outro apoio relevante para obter auxílio de longa duração.
- » Ofereça informações sobre como ter acesso a quaisquer serviços disponíveis.

3. PESSOAS EM RISCO DE DISCRIMINAÇÃO OU VIOLÊNCIA

Pessoas que correm risco de discriminação ou violência podem incluir mulheres, indivíduos de certas etnias ou grupos religiosos e pessoas com deficiências mentais. Elas são vulneráveis porque podem ser:

- » deixadas de lado após receberem dos serviços básicos;
- » excluídas de decisões referentes a ajuda, serviços ou para onde ir; e
- » alvos de violência, incluindo violência sexual.

Pessoas que correm risco de discriminação ou violência podem precisar de proteção especial para ficar seguras em uma situação de crise e podem precisar de mais ajuda para que sejam supridas suas necessidades básicas ou para que tenham acesso aos serviços disponíveis. Fique atento a essas pessoas e as auxilie da seguinte maneira:

- » ajudando a localizar um lugar seguro para ficar;
- » ajudando a localizar entes queridos e outras pessoas de confiança; e
- » oferecendo informações sobre serviços disponíveis e apoiando-as a ter acesso direto a tais serviços quando necessário.





CAPÍTULO 4

CUIDANDO DE SI E DE SEUS COLEGAS



NESTE CAPÍTULO, DISCUTIREMOS:

- 4.1 PREPARANDO-SE PARA AJUDAR.
- 4.2 GERENCIANDO O ESTRESSE: HÁBITOS DE VIDA E TRABALHO SAUDÁVEIS.
- 4.3 DESCANSO E REFLEXÃO.

Você ou sua família podem ser diretamente afetados pela situação de crise. Mesmo se não estiver diretamente envolvido, você pode ser afetado pelo que vê ou escuta enquanto ajuda. Como alguém que está oferecendo ajuda, é importante prestar atenção adicional ao seu próprio bem-estar. Cuide de si para que assim você possa cuidar melhor dos outros!

4.1 PREPARANDO-SE PARA AJUDAR

Avalie a melhor maneira de se preparar para ser um cuidador em uma situação de crise. Sempre que possível:

- » Informe-se sobre a situação de crise, bem como os papéis e responsabilidades das diferentes pessoas que estão oferecendo ajuda;
- » Avalie sua própria saúde, problemas pessoais e familiares que podem lhe causar estresse grave quando estiver exercendo o seu papel de ajudar outras pessoas; e
- » Decida se você está realmente preparado para ajudar em uma situação de crise neste momento.



4.2

GERENCIANDO O ESTRESSE: HÁBITOS DE TRABALHO E VIDA SAUDÁVEIS



A principal fonte de estresse é o trabalho cotidiano, particularmente durante uma crise. Longas horas de trabalho, muitas responsabilidades, falta de clareza na descrição do trabalho, comunicação ou gerenciamento ineficientes e trabalho em áreas que não são seguras são exemplos de trabalhos estressantes que podem afetar os cuidadores.

Como cuidador, você pode se sentir responsável pela segurança e cuidado das pessoas. Você pode testemunhar ou mesmo vivenciar diretamente coisas terríveis, tais como destruição, ferimentos, morte ou violência. Você também pode ouvir histórias de sofrimento e dor de outras pessoas. Todas essas experiências podem afetar você e seus colegas de trabalho.

Avalie qual é a melhor maneira de gerenciar seu próprio estresse, para apoiar e receber apoio dos seus colegas de trabalho. As sugestões seguintes podem ser úteis no gerenciamento do seu estresse:

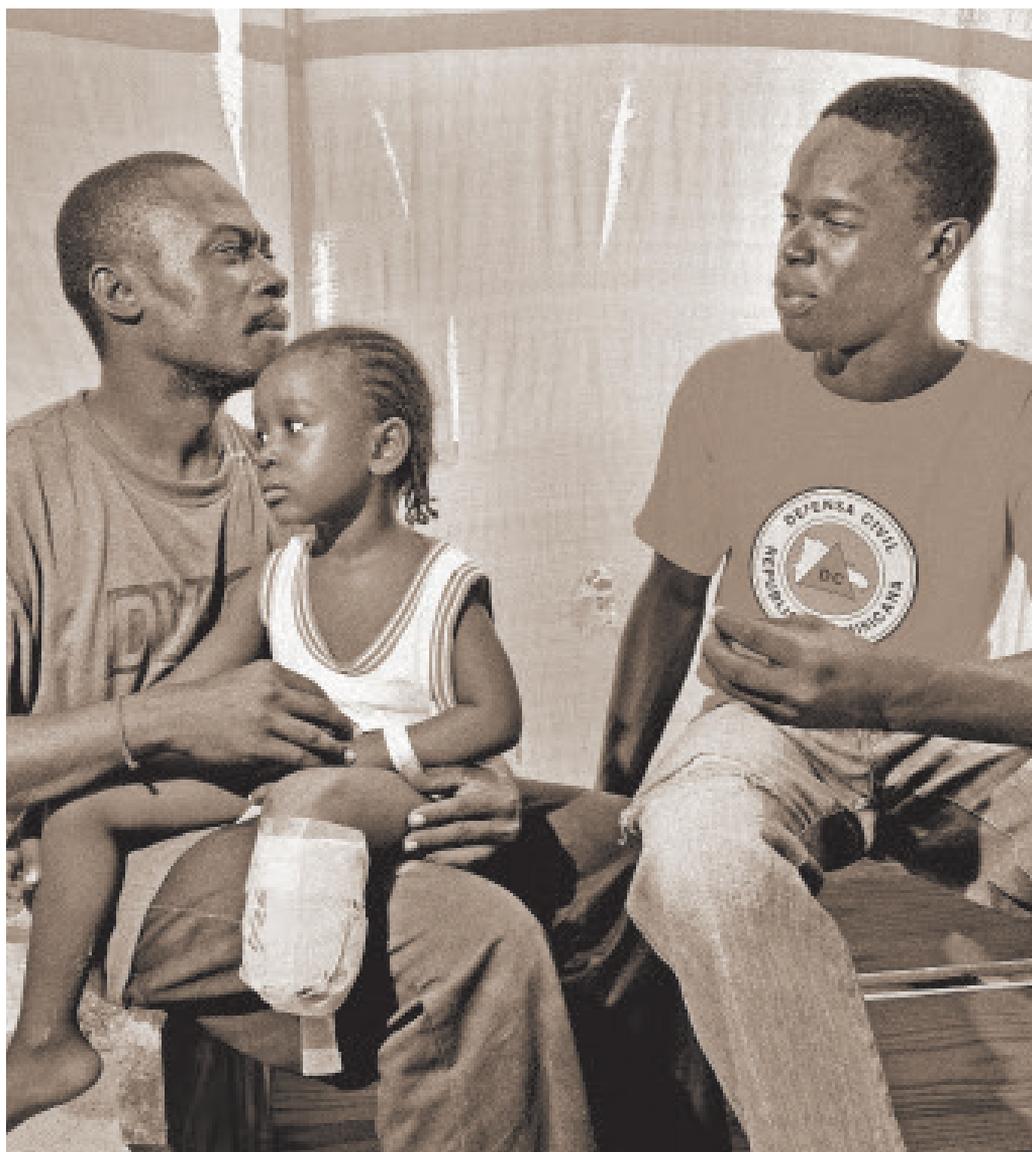
- » Pense no que o ajudou a lidar com os seus problemas no passado e o que você pode fazer para se fortalecer;
- » Tente reservar tempo para comer, descansar e relaxar, ainda que seja por períodos curtos;
- » Tente manter uma carga horária de trabalho razoável para não ficar muito esgotado. Considere, por exemplo, distribuir a carga de trabalho entre outros cuidadores, trabalhe por escala em fases com altos níveis de trabalho durante a crise e tendo períodos regulares de descanso;
- » As pessoas podem apresentar muitos problemas depois de uma situação de crise. Você pode se sentir incompetente ou frustrado quando não puder ajudar as pessoas a resolver todos os seus problemas. Lembre-se de que você não é responsável por resolver todos os problemas das pessoas. Faça o que você puder para ajudar as pessoas a ajudarem a si mesmas;
- » Reduza o consumo de álcool, cafeína e nicotina e evite utilizar medicamentos sem prescrição médica;
- » Veja como estão seus colegas cuidadores e permita que façam o mesmo com você. Encontre maneiras de se apoiarem uns aos outros;
- » Converse com amigos, entes queridos ou outras pessoas que você confie para apoiá-lo.

Reservar um tempo para descanso e reflexão é uma importante parte de finalização do trabalho. A situação de crise e as necessidades das pessoas que você encontrou podem ter sido muito desafiadoras e pode ter sido difícil suportar sua dor e sofrimento. Depois de dar apoio em uma situação de crise, reserve um tempo para refletir sobre como foi a experiência para você e para descansar. As sugestões seguintes podem ser úteis para a sua recuperação:

- » Converse sobre a sua experiência de apoio na situação de crise com um supervisor, colega de trabalho ou alguém que você confie;
- » Reconheça o que você pôde fazer para ajudar os outros, mesmo que de maneiras simples;
- » Aprenda a aceitar e refletir sobre o que deu e o que não deu certo, bem como os limites de sua atuação naquelas circunstâncias;
- » Reserve um tempo, se possível, para descansar e relaxar antes de iniciar novamente sua rotina pessoal e de trabalho.

Se você perceber que está com pensamentos ou memórias negativas sobre o evento, se estiver se sentindo muito nervoso ou extremamente triste, se estiver tendo problemas para dormir ou se estiver bebendo muito álcool e usando drogas, é importante que receba apoio de alguém que você confie. Converse com um profissional de saúde ou, se possível, fale com um especialista em saúde mental se essas dificuldades persistirem por mais de um mês.





CAPÍTULO 5

PRATIQUE O QUE VOCÊ APRENDEU

OS CASOS SEGUINTE SÃO EXEMPLOS DE EVENTOS DE CRISE COM OS QUAIS VOCÊ PODERÁ LIDAR NA SUA ATUAÇÃO COMO CUIDADOR. ENQUANTO LÊ ESTES CASOS, IMAGINE:

1. O que você precisaria com mais urgência se algo parecido com isso acontecesse com você?
2. O que seria mais útil?

Tenha em mente os princípios dos PCP de observar, ouvir e aproximar – enquanto você imagina como responderia às pessoas em cada cenário. Incluímos algumas questões importantes que o ajudarão a pensar sobre o que você deve avaliar e maneiras de reagir.

5.1

CASO 1: DESASTRE NATURAL



Você ouviu que um grande terremoto acaba de atingir repentinamente o centro da cidade no meio de um dia útil. Muitas pessoas foram afetadas e prédios desabaram. Você e seus colegas sentiram o tremor, mas estão bem. A extensão dos danos é incerta. A agência para a qual você e seus colegas trabalham pediu que ajudassem os sobreviventes e que oferecessem apoio a qualquer pessoa que encontrassem que tenha sido gravemente afetada.

Enquanto você se prepara para oferecer apoio, você se questiona sobre o seguinte:

- » Estou preparado para ajudar? Quais preocupações pessoais poderiam ser importantes?
- » Quais informações tenho sobre a situação de crise?
- » Viajarei sozinho ou com colegas de trabalho? Por que sim ou por que não?

QUESTÕES A SEREM ANALISADAS:

- » Quando for oferecer apoio em uma situação de crise – particularmente quando for imediatamente após um desastre em massa – considere as vantagens de trabalhar em grupo ou em pares. Trabalhar em grupo irá ajudá-lo a ter apoio e cobertura em situações difíceis e será importante para sua segurança. Você também pode ser mais efetivo em equipe. Por exemplo, uma pessoa pode estar com alguém que foi afetado enquanto outra pode focar na busca de auxílio especial, como cuidados médicos, se necessário. Se possível, procure ter um “sistema de dupla”, em que você e seu colega de trabalho possam se comunicar para apoio e ajuda.
- » Algumas agências podem fornecer apoio, tais como suprimentos, transporte, equipamentos de comunicação, informações atualizadas sobre a situação ou questões de segurança e coordenação com outros membros da equipe ou serviços.

Enquanto você anda pela cidade, **o que você deveria observar?**

- » É suficientemente seguro estar na área de crise?
- » Quais serviços e suportes estão disponíveis?
- » Existem pessoas com necessidades básicas evidentes e urgentes?
- » Existem pessoas com reações emocionais sérias e evidentes?
- » Quem provavelmente precisa de cuidados especiais?
- » Onde posso oferecer os PCP?

Ao aproximar-se das pessoas, **qual é a melhor forma de escutar** suas preocupações e confortá-las?

- » Quais necessidades básicas as pessoas afetadas tem?
- » Como me identificarei e me apresentarei para oferecer apoio?
- » O que significa nesta situação manter as pessoas afetadas livres de maiores danos?
- » Como perguntarei às pessoas sobre seus medos e preocupações?
- » Qual a melhor maneira de apoiar e confortar as pessoas afetadas?

EXEMPLO DE CONVERSA COM UM ADULTO ANGUSTIADO

Nesta conversa, você vai até uma mulher que está em pé ao lado de destroços de um prédio caído. Ela está chorando e tremendo, apesar de não parecer estar ferida fisicamente.

Você: Olá, meu nome é _____. Eu estou trabalhando com a organização _____. Posso falar com você?

Mulher: Isso é terrível! Eu estava entrando no prédio quando ele começou a tremer! Eu não entendo o que está acontecendo!

Você: Sim, foi um terremoto e eu posso imaginar que isto deve ser terrível para você. Qual é o seu nome?

Mulher: Sou Jasmina – Jasmina Salem. Estou muito assustada! *[tremendo, chorando]* Me pergunto se deveria entrar no prédio e tentar procurar pelos meus colegas. Não sei se eles estão bem!

Você: Srta. Salem, não é seguro de forma alguma entrar no prédio agora. Você pode se ferir. Se você quiser, nós podemos sentar para conversar por um momento, ali onde a área está mais segura. Você gostaria?

Mulher: Sim, por favor. *[Você vai até um local mais silencioso, próximo à cena do prédio que caiu, onde estão trabalhando o pessoal médico e de resgate.]*

Você: Você aceita uma água? *[Se disponível, ofereça itens básicos, como água ou um cobertor.]*

Mulher: Eu só quero sentar-me aqui por um momento.

[Silenciosamente você se senta perto da mulher, que se mantém em silêncio por dois ou três minutos, até que ela começa a falar novamente.]

Mulher: Eu me sinto péssima! Eu deveria ter ficado no prédio para ajudar as outras pessoas!

Você: Eu entendo.

Mulher: Saí correndo do prédio, mas me sinto muito mal pelas outras pessoas!

Você: É difícil saber o que fazer nesse tipo de situação, mas parece que você seguiu seus instintos corretos quando correu para fora do prédio, ou teria se machucado.

Mulher: *Eu os vi tirando um corpo dos escombros. Acho que era meu amigo! [chorando]*

Você: Sinto muito pelo que houve. Há um grupo de resgate trabalhando e saberemos em breve como estão as pessoas que estavam dentro do prédio.

[A conversa continua por mais 10 minutos em que você ouve a história da mulher e pergunta do que ela precisa e quais são suas preocupações. A conversa se encerra conforme abaixo:]

Mulher: Eu preciso saber se a minha família está bem, mas eu perdi o meu telefone quando os tremores começaram e não sei como ir para casa.

Você: Eu posso te ajudar a ligar para a sua família e, então, pensaremos juntos como chegar até eles.

Mulher: Obrigada. Isso me ajudaria bastante.

No exemplo acima, perceba que você:

- » se apresentou pelo seu nome e falou a organização para a qual trabalhava;
- » perguntou à pessoa se ela gostaria de conversar;
- » dirigiu-se à pessoa pelo nome, respeitosamente, usando o último nome;
- » protegeu a pessoa afetada de danos maiores, levando-a para um local mais seguro;
- » ofereceu-lhe algum conforto (por exemplo, água);
- » ouviu e se manteve próximo à pessoa, sem forçá-la a falar;
- » validou a experiência reconhecendo verbalmente que ela tinha agido de forma apropriada;
- » dedicou tempo para ouvi-la;
- » identificou as necessidades e as preocupações da pessoa;
- » reconheceu a preocupação da pessoa sobre a possível perda dos colegas;
- » ofereceu ajuda quanto ao contato com familiares.

O que você pode fazer para aproximar as pessoas das informações e do apoio prático disponível?

- » Quais desafios podem estar presentes na situação para buscar por recursos disponíveis (alimentos, abrigo, água) ou serviços às pessoas afetadas?
- » Quais preocupações e inquietações podem estar presentes na cabeça das pessoas? Quais sugestões práticas você poderia dar para ajudar as pessoas a lidar com os problemas?
- » Quais informações as pessoas afetadas precisam? Onde eu posso encontrar informações atualizadas e confiáveis sobre a situação de crise?
- » O que eu posso fazer para aproximar as pessoas aos seus entes queridos ou serviços? Quais desafios podem existir?
- » O que crianças, adolescentes ou pessoas com problemas de saúde podem precisar? Como posso **ajudar** pessoas vulneráveis a **entrar em contato** com entes queridos e ter acesso a serviços?

5.2

CASO 2: VIOLÊNCIA E
DESLOCAMENTO HUMANO

Refugiados são levados para um novo local em caminhões e são informados de que viverão ali. Eles foram deslocados por causa de uma guerra onde viviam anteriormente. Quando eles saem dos caminhões, uns estão chorando, outros parecem estar muito amedrontados, desorientados, enquanto alguns suspiram aliviados. A maioria das pessoas está com medo e receosa desse novo local e não sabe onde vai dormir, comer ou receber cuidados de saúde. Alguns parecem assustados ao ouvirem qualquer barulho alto, pensando que são tiros novamente. Você é um voluntário da agência que distribui alimentos e foi solicitado a ajudar nas áreas de distribuição.

Enquanto está se preparando para oferecer esse apoio, pense no que você gostaria de saber sobre essa situação:

- » Quem são as pessoas que ajudarei? Qual é o seu contexto cultural?
- » Existe alguma regra de conduta ou costumes que eu precise seguir? Por exemplo, é mais apropriado que apenas voluntárias do sexo feminino conversem com mulheres refugiadas?
- » Qual foi a distância que percorreram? O que sei sobre o conflito que viveram?
- » Quais serviços estão sendo oferecidos no local em que os refugiados estão sendo recebidos?
- » Se eu estiver trabalhando em equipe, de que forma nos organizaremos para oferecer apoio nessa situação? Quais tarefas cada um terá que executar? Como vamos nos coordenar entre nós e com outros grupos de apoio que estarão lá?

Quando encontrar o grupo de refugiados, **o que devo observar?**

- » O que a maioria dos refugiados necessita? Eles estarão com fome, sede ou cansados? Há feridos ou doentes?
- » Existem famílias ou pessoas da mesma vila dentre o grupo de refugiados?
- » Existe alguma criança ou adolescente sem acompanhante? Quem mais pode precisar de auxílio especial?
- » No grupo de refugiados, as pessoas parecem estar tendo reações diferentes à crise. Quais tipos de reações emocionais sérias você vê?

Ao se aproximar das pessoas no grupo de refugiados, **qual é a melhor maneira de escutar as preocupações que têm e confortá-las?**

- » Como vou me apresentar para oferecer apoio?
- » Pessoas que testemunharam atos de violência podem se sentir amedrontadas ou inseguras. Como eu posso ajudá-las a se sentir calmas?
- » Como posso descobrir as necessidades e preocupações das pessoas que podem precisar de auxílio especial, tais como mulheres?
- » Como abordarei e ajudarei crianças e adolescentes desacompanhados?

EXEMPLO DE CONVERSA COM UMA CRIANÇA DESACOMPANHADA

No meio de um grupo de refugiados, você percebe um garoto que deve ter por volta de 10 anos sozinho e com um olhar muito assustado.

Você [*abaixando-se com um joelho no chão, para ficar na mesma altura dos olhos do garoto*]: Oi, meu nome é _____. Eu trabalho para agência ___ e estou aqui para ajudar. Qual é o seu nome?

Criança [*olhando para o chão e falando vagarosamente*]: Adam.

Você: Oi, Adam. Você viajou bastante para chegar aqui. Está com sede? [*Ofereça algo para ele comer, beber ou outra coisa para o seu bem-estar, como um cobertor, caso você tenha.*] Onde está a sua família?

Criança: Eu não sei. [*começa a chorar*]

Você: Vejo que você está assustado, Adam. Eu te ajudarei e indicarei pessoas que te ajudarão a encontrar a sua família. Você pode me dizer o seu sobrenome e de onde você é?

Criança: Sim, eu sou Adam Duvall. Eu sou do povoado _____.

Você: Obrigado, Adam. Quando foi a última vez que você viu sua família?

Criança: Minha irmã mais velha estava lá quando o caminhão chegou para nos trazer para cá. Mas agora eu não consigo encontrá-la.

Você: Quantos anos tem a sua irmã? Qual é o nome dela?

Criança: O nome dela é Rose. Ela tem 15 anos.

Você: Eu vou tentar te ajudar a encontrar sua irmã. Onde estão os seus pais?

Criança: Todos nós fugimos do nosso povoado quando ouvimos os tiros. Nós nos perdemos dos nossos pais. *[chorando]*

Você: Sinto pelo que houve, Adam. Deve ter sido assustador para você, mas agora você está a salvo.

Criança: Eu estou com medo.

Você *[de maneira acolhedora e natural]:* Eu entendo. Eu gostaria de te ajudar.

Criança: O que eu devo fazer?

Você: Eu posso ficar um pouco com você e nós tentamos encontrar a sua irmã. Você gostaria de fazer isso?

Criança: Sim, obrigado.

Você: Existe mais alguma coisa que você esteja procurando ou algo que você esteja precisando?

Criança: Não.

Você: Adam, é importante que falemos com as pessoas de lá para que possam encontrar a sua irmã ou outra família. Irei com você para conversar com eles. *[É essencial ajudar as crianças a se cadastrar em uma agência de localização de famílias e proteção à criança que tenha uma boa reputação, caso haja disponível.]*

Nesse exemplo de conversa, perceba que você:

- » viu uma criança desacompanhada numa multidão de refugiados;
- » agachou-se para conversar com a criança na altura de seus olhos;
- » conversou de maneira calma e gentil com a criança;
- » obteve informações sobre a família da criança, incluindo o nome de sua irmã;
- » esteve com a criança para identificar uma agência confiável de localização de famílias que pudesse organizar um lugar seguro para a criança ficar até que a família fosse encontrada.

O que você pode fazer para **aproximar as pessoas** das informações e do apoio prático?

- » Quais necessidades básicas as pessoas têm? Quais serviços eu sei que estão disponíveis? Como as pessoas podem acessar esses serviços?
- » Quais informações precisas eu tenho sobre os planos de cuidados para esses refugiados? Quando e onde as pessoas podem encontrar mais informações sobre o que está acontecendo?
- » Como eu posso ajudar a proteger pessoas vulneráveis, tais como mulheres ou crianças desacompanhadas, de danos adicionais? Como eu posso ajudar pessoas vulneráveis a encontrar entes queridos e serviços?
- » Quais necessidades especiais as pessoas tem, incluindo aquelas que foram expostas à violência?
- » O que eu posso fazer para aproximar as pessoas de seus entes queridos e dos serviços?

5.3

CASO 3: ACIDENTE



Você está viajando numa estrada movimentada de um povoado, numa região segura do país, quando mais adiante você vê um acidente. Parece ter sido um homem que estava atravessando a estrada com a mulher e a filha e foi atropelado por um carro que estava passando. O homem está deitado no chão, sangrando e imóvel. A mulher e a filha estão perto dele. A mulher está chorando e tremendo, enquanto a filha está em pé, imóvel e em silêncio. Alguns habitantes do povoado estão se aglomerando na estrada, próximos à cena do acidente.

Você precisa agir rapidamente nessa situação, mas dedica um momento para se acalmar e avaliar as seguintes questões **enquanto se prepara para ajudar**:

- » Existe alguma preocupação relacionada à minha segurança ou das outras pessoas?
- » Como eu posso lidar com esta situação?
- » O que precisa ser feito urgentemente, em particular para o homem que está gravemente ferido?

O que é importante **observar**?

- » Quem precisa de assistência? Que tipo de assistência precisam?
- » O que eu mesmo posso fazer e que tipo de assistência especial é necessária?
- » Quem eu posso pedir para me ajudar? Que ajuda as pessoas que estão se aproximando da cena do acidente poderiam dar? Como elas podem interferir ou não ser úteis?

Enquanto você faz contato com as pessoas envolvidas no acidente, **qual é a melhor maneira de **escutá-las**** e confortá-las?

- » Como irei me identificar e me apresentar para oferecer apoio?
- » Como eu posso ajudar as pessoas a se manter seguras e longe de maiores danos? Existe algum cuidado especial para a filha que presenciou o ferimento do pai e parece estar atordoada e chocada? A mãe está em condições de cuidar e confortar a filha nesse momento?
- » Existe um lugar seguro e relativamente calmo onde eu possa oferecer os PCP?
- » Como eu perguntarei às pessoas sobre necessidades e preocupações que elas possam ter?
- » Como posso confortar e ajudar as pessoas afetadas a se sentir calmas?

EXEMPLO DE CONVERSA E AÇÃO: EMERGÊNCIA MÉDICA

Ao analisar rapidamente o acidente, procure ter certeza de que você pode se aproximar da cena do acidente de forma segura. É uma estrada movimentada e ainda há alguns carros passando pelas pessoas afetadas e por alguns curiosos. Você também está preocupado que o pai possa estar gravemente ferido.

Você: Alguém chamou uma ambulância?

Moradores da região: Não.

Você [a um morador próximo]: Você poderia chamar uma ambulância imediatamente, por favor?

Morador: Sim, chamarei!

Você *[para outros curiosos]*: Nós precisamos tentar desviar o trânsito. Vocês poderiam ajudar com isso?

[Alguns moradores vão sinalizar os carros que estão passando e desviar o trânsito.]

[Ao se aproximar das pessoas afetadas, você percebe que um dos moradores está prestes a deslocar o homem ferido.]

Você: Por favor, não mexa nele! Ele pode estar com um ferimento no pescoço. Uma ambulância foi chamada.

[Se você ou alguém próximo for treinado para fazer isso, pode prestar os primeiros socorros ao homem ferido. Verifique ou pergunte a alguém ao seu redor para ajudá-lo a ter certeza de que a esposa e a filha não estão feridas. Assim que o homem ferido for atendido apropriadamente e você tiver certeza de que outras pessoas afetadas não estão seriamente feridas, ofereça os PCP.]

Você *[para a esposa]*: Meu nome é _____. Uma ambulância foi chamada. Você ou sua filha estão feridas?

Esposa *[soluçando e tremendo]*: Não, eu não estou machucada.

Você *[para a esposa, de forma calma e acolhedora]*: Qual é o seu nome?

Esposa *[chorando]*: Hanna, você pode me chamar de Hanna... Ah, meu esposo! Meu esposo!

Você: Hanna, eu entendo que você está assustada. Uma ambulância foi chamada para atender o seu esposo. Eu ficarei um pouco aqui contigo. Você ou sua filha têm alguma outra preocupação ou necessidade neste momento?

Esposa: Minha filha está bem?

Você: Sua filha não parece estar ferida. Pode me dizer qual é nome dela para que eu possa conversar com ela?

Esposa *[pegando a mão da filha]*: Esta é a Sarah.

Você *[de forma acolhedora e se abaixando para olhar nos olhos da criança]*: Oi, Sarah. Meu nome é _____. Eu estou aqui para ajudar você e sua mãe.

[A conversa continua e você percebe que a filha não está falando. A mãe diz que isso não é o natural da filha, mas continua focada no esposo. A mãe também diz que gostaria de ir com o marido ao hospital para ficar com ele. A filha está correndo o risco de passar a noite sozinha em casa.]

Você: Hanna, seria muito melhor se sua filha ficasse com você ou alguém que você confie. Ela parece estar muito amedrontada pelo que houve e é melhor que ela não fique sozinha neste momento. Há alguém em que você confie com quem ela poderia ficar?

Esposa: Sim, minha irmã poderia ajudar. A Sarah gosta muito dela.

Você: Posso te ajudar a ligar para a sua irmã?

Esposa: Sim, por favor!

[Você ajuda a esposa a contatar a sua irmã e fica combinado que a filha passe a noite com a tia. Você também aconselha à mãe levar a filha ao centro de saúde, caso a menina permaneça em silêncio pelos próximos dias.]

Você: Quando a ambulância chegar, me informarei para onde levarão o seu esposo e avisarei se você e sua filha poderão ir com ele.

[Quando a ambulância chega, você verifica como fazer para a família permanecer junta ao levarem o homem ferido ao hospital.]

Na conversa acima, perceba que você:

- » primeiramente, olhou de maneira rápida a situação de crise para ter certeza de que era seguro se aproximar e ver quem estava gravemente ferido;
- » teve certeza de que uma ambulância fosse chamada imediatamente para o homem ferido, e evitou com que ele fosse movido e, possivelmente, ferido ainda mais;
- » tentou trabalhar de forma a prevenir danos adicionais ou perigo a outras pessoas (por exemplo, foi cuidadoso com o trânsito da estrada);
- » falou de maneira respeitosa e acolhedora com a mulher e a filha;
- » ao se dirigir à filha, abaixou-se para ficar no mesmo nível dos olhos dela;
- » ajudou a esposa a conseguir combinar com alguém para que cuidasse da filha;
- » atuou de forma a fazer com que a família ficasse junta quando o homem ferido fosse levado ao hospital.

O que você pode fazer para **aproximar as pessoas** das informações e da ajuda prática?

- » Quais necessidades básicas podem ter as pessoas que não estão machucadas, mas que foram afetadas pela situação de crise?
- » Quais preocupações ou inquietações podem estar nas cabeças das diferentes pessoas nessa situação?
- » Quais informações elas precisam?
- » O que eu posso fazer para aproximar as pessoas de entes queridos que possam ajudá-las?

O QUE SÃO PCP?

Os Primeiros Cuidados Psicológicos (PCP) descrevem uma resposta de apoio humano a uma pessoa que esteja sofrendo e que possa precisar de apoio.



Oferecer Primeiros Cuidados Psicológicos com responsabilidade significa:

1. Respeitar a segurança, a dignidade e os direitos.
2. Adaptar sua ação levando em consideração a cultura das pessoas.
3. Ficar atento a outras medidas de respostas de crise.
4. Cuidar-se.

PREPARO

- » Informe-se sobre a situação de crise.
- » Informe-se sobre quais serviços e suportes estão disponíveis.
- » Informe-se sobre as questões de segurança e proteção.

PRINCÍPIOS DE AÇÃO DOS PCP:

OBSERVAR

- » Verifique a segurança.
- » Verifique se há pessoas com necessidades básicas evidentes e urgentes.
- » Verifique se há pessoas com reações sérias de estresse psicológico.



ESCUTAR

- » Aborde pessoas que possam precisar de ajuda.
- » Pergunte sobre as preocupações e necessidades das pessoas.
- » Escute as pessoas e ajude-as a se sentir calmas.



APROXIMAR

- » Ajude as pessoas a resolver suas necessidades básicas e ter acesso aos serviços.
- » Ajude as pessoas a resolver suas necessidades básicas e ter acesso aos serviços.
- » Dê informações.
- » Aproxime as pessoas de entes queridos e do apoio social.



ÉTICA:

O quadro sobre 'O que fazer e o que não fazer' do ponto de vista ético é apresentado como um guia para evitar maiores danos à pessoa e para oferecer o melhor cuidado possível, de forma a atuar apenas em benefício dos interesses dela. Ofereça apoio de modo que seja o mais apropriado e confortável às pessoas que estejam sendo ajudadas. Considere o que estas orientações éticas significam com base no seu contexto cultural.

O QUE FAZER ✓

- » Seja honesto e confiável.
- » Respeite o direito das pessoas tomarem suas próprias decisões.
- » Fique atento às suas preferências e preconceitos e os coloque de lado.
- » Deixe claro para as pessoas que mesmo que elas não queiram ajuda agora, elas poderão obtê-la posteriormente.
- » Respeite a privacidade e mantenha a história da pessoa em sigilo, caso seja apropriado.
- » Comporte-se apropriadamente, considerando a cultura, a idade e o gênero da pessoa.

O QUE NÃO FAZER ✗

- » Não se aproveite da sua relação de cuidador.
- » Não peça dinheiro ou favores para ajudar as pessoas.
- » Não faça falsas promessas ou forneça informações falsas.
- » Não exagere sobre suas habilidades.
- » Não force as pessoas a receberem ajuda e não seja invasivo ou agressivo.
- » Não pressione as pessoas para lhe contar a própria história.
- » Não conte as histórias das pessoas aos outros.
- » Não julgue as pessoas por suas ações ou sentimentos.

PESSOAS QUE PRECISAM DE MAIS APOIO, ALÉM DOS PCP:

Algumas pessoas vão precisar de muito mais do que os PCP. Reconheça seus limites e peça ajuda de outras pessoas que possam oferecer serviços de assistência médica ou de outra natureza para salvar vidas.

PESSOAS QUE PRECISAM DE APOIO MAIS ESPECIALIZADO IMEDIATO:

- » Pessoas com lesões sérias, que corram risco de morte e que necessitam de cuidados médicos emergenciais;
- » Pessoas que estejam tão abaladas a ponto de não conseguirem cuidar de si ou dos próprios filhos;
- » Pessoas que possam ferir a si mesmas;
- » Pessoas que possam ferir outras pessoas.

REFERÊNCIAS E FONTES

Bisson, JI & Lewis, C. (2009). *Systematic Review of Psychological First Aid*, Commissioned by the World Health Organization. (disponível mediante solicitação).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). *Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.)*. Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid>, e <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) *Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups*. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) *Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. Psychiatry 70* (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) *Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book)*. Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Disponível em: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). *DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. Journal of Traumatic Stress 22* (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. *The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents*. Disponível para download em: <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). *Psychological First Aid Anthology of Resources*. Disponível para download em: www.interventionjournal.com/ and www.psychosocialnetwork.net/

World Health Organization (2010). *mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings*. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

Este manual é endossado pelas seguintes instituições:

Action Contre la Faim



American Red Cross



CARE Austria



Church of Sweden



HealthNet TPO



International Committee
of the Red Cross



International Medical Corps



International Organization
for Migration



Medicos del Mundo



Mercy Corps



NGO Forum for Health



Office of the United Nations High
Commissioner for Human Rights



Plan International



Regional Psychosocial Support
Initiative - REPSSI



Terre des Hommes



UNICEF



United Nations Department
of Management



United Nations Department
of Safety and Security



United Nations High
Commissioner for Refugees



War Child



ISBN 978-85-7967-094-7



9 788579 670947