

Animação da EUAA sobre Primeiros Socorros Psicológicos como Ferramenta de Sensibilização



Instruções para os profissionais sobre como utilizar a animação para educar sobre o conceito de PSP

agosto de 2023

Em 19 de janeiro de 2022, o Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO) passou a ser a Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA). Todas as referências ao EASO, a produtos e organismos do EASO devem ser entendidas como referências à EUAA.

Declaração de exoneração de responsabilidade

A presente tradução não foi revista pelas autoridades nacionais competentes. Se considerar que a tradução não é conforme com a terminologia relevante a nível nacional, queira contactar o [EUAA](#).



Manuscrito concluído em agosto de 2023

Em caso de dúvidas, de necessidade de clarificação ou de feedback sobre a animação da EUAA em matéria de PSP e as presentes instruções, queira contactar vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

A Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações contidas na presente publicação.

© Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), 2023

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte. É necessário obter autorização junto dos detentores dos direitos de autor para a utilização ou reprodução de fotografias ou outro material que não esteja protegido pelos direitos de autor da EUAA.



Índice

Índice.....	3
Introdução	4
Grupo-alvo	4
Considerações e princípios gerais.....	6
1. O que são os PSP e como implantá-lo	7
1.1. Como sensibilizar para os PSP utilizando a animação da EUAA	7
1.2. Estrutura das sessões	9
2. Sugestões para facilitar as seis sessões	10
2.1. Sessão 1: Conhecermo-nos uns aos outros	10
2.2. 2.ª sessão: Apresentação dos PSP	10
2.2.1. O que são os PSP e o que não são?	11
2.2.2. Porque é que os PSP são úteis?.....	11
2.2.3. Limitações dos PSP	12
2.2.4. Angústia e traumatismo	12
2.3. Sessão 3: Ver a animação.....	17
2.3.1. Explicação dos cinco princípios.....	17
2.3.2. Explicação da janela de tolerância	20
2.4. Sessão 4: Ver a animação novamente	21
2.4.1. Sensibilização para os PSP quando o tempo não é uma restrição	22
2.5. Sessão 5: Autocuidado.....	23
2.5.1. O meu plano de autocuidado pessoal.....	24
2.6. Sessão 6: Avaliação e encerramento	26
3. Anexo I: Os PSP em poucas palavras	27





Introdução

No âmbito do seu trabalho sobre saúde mental e bem-estar, a equipa de vulnerabilidade da EUAA desenvolveu uma **animação sobre os primeiros socorros psicológicos (PSP)** dirigida ao pessoal em contacto com os requerentes, em especial na fase de chegada, a fim de melhorar o seu conhecimento do conceito de PSP. A animação é complementada por estas **instruções** que apoiam os agentes de primeira linha (ALF) na **sensibilização para o conceito de PSP** entre os recém-chegados e os voluntários.

Como tal, a animação e estas instruções são um instrumento útil para transferir conhecimentos sobre PSP para novos recrutadores ou voluntários. O conhecimento sobre PSP apoia o trabalho quotidiano de todas as pessoas em contacto direto com os requerentes, ao tentar identificar as pessoas necessitadas e prestar apoio básico. Permite chegar a um maior número de requerentes em situação de necessidade e fazê-lo de uma forma humana, calorosa e significativa. Isto também ajuda a estabilizar o estado mental das pessoas que acabam de chegar.

Os requerentes que chegam à Europa podem ter enfrentado situações de desespero, violência e insegurança. Algumas pessoas podem ter acumulado um trauma ao longo de anos de dificuldades persistentes, enquanto outras podem sentir-se assoberbadas pela angústia causada por uma viagem desafiante para a Europa. Daí a importância de uma abordagem cuidadosa que tenha também em conta a sua saúde mental.

A identificação precoce dos requerentes que necessitam de apoio imediato desde o momento da chegada é crucial para atenuar e responder eficazmente às suas necessidades (incluindo as relacionadas com a saúde e a saúde mental) antes que estas se deterioremem. Consequentemente, um sistema de tratamento mais simplificado também pode ser facilitado.

Grupo-alvo

Estas **instruções** complementam a [animação da EUAA sobre PSP^{\(1\)}](#) e **apoiam os profissionais** que já **conhecem os PSP** na introdução do conceito a novos colegas ou voluntários. O conceito de PSP baseia-se em cinco princípios que também são mencionados no vídeo. Nestas instruções, é possível encontrar mais pormenores sobre PSP, juntamente com alguns exemplos que podem apoiar a aprendizagem e o debate.

De um modo geral, os PSP podem ser prestados por agentes de primeira linha, voluntários e membros da comunidade de refugiados, desde que tenham recebido formação básica de especialistas. A animação foi desenvolvida para aproximar o conceito de PSP de todos os

⁽¹⁾ A animação pertence a um pacote de orientações mais amplo sobre a saúde mental e o bem-estar dos requerentes de proteção internacional. Todo o material produzido no âmbito deste projeto pode ser consultado na [página dedicada à vulnerabilidade no sítio Web da EUAA](#). Está também integrado na plataforma de prestação de informações [Let's Speak Asylum](#) que se destina aos profissionais de asilo e acolhimento e fornece orientações e ferramentas práticas sobre a prestação de informações aos requerentes de proteção internacional.





agentes de primeira linha que trabalham no acolhimento, mas também de outros que estão em contacto com os requerentes, especialmente à chegada. Tal pode incluir a polícia de imigração, o pessoal médico, o pessoal de segurança e outros que trabalham em pontos de elevada rotação, como os centros de registo, em exercícios de desembarque, nas fronteiras externas da UE ou em locais de acolhimento inicial potencialmente sobrelotados.

Idealmente, todas as pessoas em contacto com os requerentes de proteção internacional deveriam ter um entendimento básico das necessidades de uma pessoa em dificuldades graves. Por conseguinte, as equipas que trabalham nos pontos de desembarque, nos pontos de entrada fronteiriços ou nos centros de acolhimento inicial devem incluir alguns membros que podem atuar como pontos focais dos PSP e prestar um apoio crucial em caso de necessidade.

Os PSP podem ajudar a reduzir a tensão, a ansiedade e a frustração dos requerentes desde a chegada. Consequentemente, os requerentes podem estabelecer mais facilmente uma colaboração significativa com as autoridades, especialmente nesta fase crucial do percurso de asilo.

A animação funciona como um «lembrete» para os membros do pessoal que já estão familiarizados com o conceito de PSP e a sua implantação. A animação, combinada com as presentes instruções, pode ser utilizada para sensibilizar os novos membros do pessoal ou os voluntários que prestam apoio em períodos de afluxo elevado ou noutras situações problemáticas.





Considerações e princípios gerais

Embora os PSP sejam uma intervenção de baixo limiar, é fundamental que seja realizada no âmbito de um determinado quadro operacional.

Sempre que estejam envolvidos **intérpretes** ou **mediadores culturais**, estes devem ser introduzidos ao conceito de PSP e ter acesso a atividades de apoio ao bem-estar do pessoal, sempre que possível, a fim de reduzir o risco de síndrome do esgotamento profissional.

No que diz respeito aos prestadores de serviços de PSP em sentido estrito, devem ser observadas as seguintes considerações e salvaguardas.



Requisitos e salvaguardas aplicáveis aos prestadores de PSP

- Ter recebido uma **formação básica/sensibilização sobre PSP** por um profissional com conhecimentos sobre PSP.
- Estão equipados para dar resposta às **necessidades básicas** dos requerentes tal como são identificados, por exemplo: alimentos, água para beber/lavar, roupas, um local para sentar/dormir.
- Ter acesso a um **sistema de referência** básico estabelecido.
- Estão habilitados a prestar PSP no **ambiente mais seguro** possível, tanto a si próprios como aos requerentes.
- Sempre que possível, pode utilizar um espaço dedicado para se sentar mais calmamente com as pessoas que necessitam de apoio inicial. No entanto, os PSP **não** devem ser prestados à porta fechada, especialmente quando estão envolvidas crianças. Isto para evitar assustar as crianças, mas também por razões de proteção e de responsabilização.
- Dispor de material informativo em várias línguas e formatos para distribuir aos requerentes sempre que necessário. Esse material deve fornecer **informações pertinentes** aos requerentes que chegaram recentemente e deve ser adequado à idade (recomenda-se a utilização de versões adaptadas às crianças).
- São **identificáveis** por outros PSP voluntários e candidatos (por exemplo, podem ser portadores de um cartão de acesso ou usar vestuário indicando o seu papel enquanto prestadores de PSP).
- Receber apoio** para evitar o esgotamento profissional, o traumatismo secundário e a retraumatização, especialmente quando os PSP são prestados por refugiados que tenham recebido formação para o efeito.
- Recordar-se **que não são profissionais de saúde mental**. Em caso de necessidade, o prestador de PSO deve encaminhar a pessoa para os serviços pertinentes.





1. O que são os PSP e como implantá-lo

Os PSP é um método para prestar apoio às pessoas no rescaldo de acontecimentos ou situações de grande tensão, para as ajudar a sentirem-se calmas e capazes de lidar com os desafios que enfrentam. O conceito de PSP foi desenvolvido no início dos anos 2000. Desde então, várias organizações internacionais ⁽²⁾ têm vindo a apoiar esta prática e a desenvolver material e cursos de formação sobre PSP.

A **animação sobre PSP** introduz **cinco princípios básicos** ⁽³⁾ aos ALF que são novos aos PSP, para ajudar os requerentes a **restabelecer um sentimento de segurança, a acalmar e a estabilizar**.

Os cinco princípios são:

- segurança,
- calma,
- eficácia autónoma e coletiva;
- conectividade, e
- esperança

A animação aborda os seguintes temas:

- compreensão básica das razões pelas quais os requerentes à chegada podem estar em perigo;
- uma breve explicação dos cinco princípios e da forma como se relacionam com os PSP;
- atividades básicas que os ALF podem realizar para apoiar;
- algumas considerações básicas para garantir a proteção dos requerentes.

1.1. Como sensibilizar para os PSP utilizando a animação da EUAA

A EUAA propõe sensibilizar para o conceito de PSP através de **seis sessões curtas**, com uma **duração total de 2 horas**. Dependendo da dimensão do grupo e da formação académica dos participantes, pode ser atribuído mais tempo a cada uma das seis sessões, que também podem ser realizadas em momentos diferentes ao longo de um dia ou de dois meios dias.

⁽²⁾ Por exemplo, a Organização Mundial da Saúde, a Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e a Save the Children.

⁽³⁾ Ver Hobfoll et al., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.





Facilitação e composição do grupo

O grupo não deve exceder **15 participantes** para permitir debates significativos.

É aconselhável ter **um facilitador principal** que orienta o debate e um **cofacilitador** que fica mais na retaguarda para tomar notas.

Tanto o **facilitador como o cofacilitador** devem ter uma **compreensão sólida** de PSP. O cofacilitador também monitoriza a dinâmica do grupo, por exemplo, se surgem tensão ou outras emoções nos participantes relacionados com PSP, e sinaliza-a ao facilitador quando necessário.

Aconselha-se a garantir o equilíbrio entre os géneros e a formar como prestadores de PSP pessoas de diferentes grupos etários. Um grupo mais diversificado de prestadores de PSP pode ser útil para chegar a um grupo-alvo mais vasto e mais diversificado.



Tempo, preparação e equipamento

A **duração de uma sessão de sensibilização sobre a animação de PSP** depende dos participantes e dos seus conhecimentos sobre o tema. A animação tem uma duração de cerca de 4 minutos. Deve reservar aproximadamente **duas horas** para permitir uma introdução adequada aos PSP. Isto dar-lhe-á tempo para discutir os cinco princípios e para ver a animação duas vezes para uma melhor compreensão.

Para promover um debate frutuoso sobre o conteúdo da animação, é melhor organizar **sessões de sensibilização presenciais** e mostrar a animação num ecrã alargado ou numa parede. Se necessário, pode sempre realizar sessões à distância para participantes em áreas de difícil acesso.

Em termos de **equipamento, será necessário** um computador portátil para reproduzir a animação, bem como um projetor ou soluções alternativas de partilha de ecrã, uma parede branca ou um ecrã largo. A sala deve permitir uma discussão sem perturbações. São úteis flipcharts digitais ou em papel, bem como cadernos para os participantes tomarem notas. Se não houver flipcharts de papel disponíveis, pode utilizar marcadores de quadro branco para escrever no vidro das janelas.



Metodologia:

- Apresentação
- Exibição da animação
- Trabalho de grupo
- Debate



1.2. Estrutura das sessões

Número das sessões	Metodologia utilizada	Tema abordado	Hora
Sessão 1	Exercício/jogo	Conhecer os participantes.	10 minutos
2.ª sessão	Debate sobre o que os PSP implicam, complementado por uma apresentação/explicação por parte do facilitador.	<i>O que são os PSP?</i> <i>O que não são?</i> <i>Quais são os seus benefícios e limitações?</i>	20 minutos
Sessão 3	Primeira exibição do vídeo , seguida de um debate de grupo e de uma apresentação pelo facilitador sobre as medidas a tomar durante os PSP e os 5 princípios.	Reflexões sobre a animação. <i>Considera que já prestou PSP no passado?</i>	30 minutos
Sessão 4	Segunda projeção do vídeo	Discussão sobre as salvaguardas e o princípio de não causar danos aquando da prestação de PSP.	30 minutos
Sessão 5	Apresentação/Exercício	Bem-estar do pessoal e cuidados pessoais.	20 minutos
Sessão 6	Discussão/exercício	Encerramento e avaliação das sessões.	10 minutos



2. Sugestões para facilitar as seis sessões

2.1. Sessão 1: Conhecermo-nos uns aos outros

O facilitador apresenta-se e explica o objetivo da sessão. A título de aquecimento, sugerimos um **exercício de introdução** em que o grupo se divide em pares. Cada participante diz ao seu parceiro:

- qual é a sua comida preferida e um filme/livro recente de que tenha gostado;
- de onde são, o seu nome, um passatempo, etc.

Após alguns minutos, cada participante apresenta o seu parceiro dizendo-lhe o que pode lembrar.



Aproximadamente 10 minutos

2.2. 2.^a sessão: Apresentação dos PSP

O facilitador faz ao grupo algumas perguntas, tais como:

- *O que são PSP e o que não são?*
- *Por que razão os PSP são úteis e quais são os seus benefícios/limitações?*
- *O que é o sofrimento psicológico e o que é o trauma?*

Os participantes respondem a estas perguntas no plenário ou em pares e, em seguida, partilham com o grupo. O facilitador utiliza o conteúdo abaixo para explicar áreas que não foram abrangidas pelos participantes ou que necessitam de clarificação.



Aproximadamente 20 minutos



2.2.1. O que são os PSP e o que não são?

Os PSP visam identificar as pessoas em dificuldades e responder às suas necessidades. Os PSP podem ser ministrados por profissionais, mas também por outros que tenham um conhecimento básico do mesmo. É fundamental que os prestadores de PSP sejam capazes de identificar as pessoas em perigo e:

- garantir a sua segurança,
- promover a calma,
- tentar confortá-los tanto quanto possível na situação em causa,
- compreender as suas necessidades e associá-las aos serviços pertinentes.

Os PSP são	Os PSP não são
Prestação de cuidados e apoio práticos e não intrusivos	Algo que só os profissionais podem fazer
Prestar atenção às preocupações e necessidades das pessoas em dificuldades	Aconselhamento ou terapia
Ajudar as pessoas a satisfazer as suas necessidades básicas (alimentação, alojamento, informação)	Uma descrição pormenorizada do acontecimento que causou a angústia
Ouvir as pessoas sem pressioná-las para falar	Pedir a alguém que analise o que lhe aconteceu ou que coloque o tempo e os acontecimentos em ordem
Reconfortar as pessoas e ajudá-las a sentir-se calmas	Sobre pressionar as pessoas a partilharem os seus sentimentos e reações a um acontecimento
Ajudar as pessoas a conectar-se a informações, serviços, procedimentos, direitos e redes de apoio social (família e amigos, também remotamente)	Ter todas as respostas às perguntas ou ser capaz de fornecer tudo

2.2.2. Porque é que os PSP são úteis?

Os PSP tem a ver com ser humano e em voltar-se para aqueles que parecem ter necessidades emocionais, físicas ou práticas. Os requerentes à chegada encontram-se frequentemente numa situação de grave sofrimento psicológico. A excitação de ter finalmente chegado e a esperança de estar em segurança misturam-se com a ansiedade sobre o que esperar e com o desconhecimento sobre um novo país com uma cultura, língua e costumes diferentes. A possível perda de membros da família ao longo da viagem agrava a situação e pode causar angústia.

É possível reduzir os sentimentos iniciais de «**assoberbamento**» com um gesto ou palavra e algumas informações básicas. Por exemplo, é útil informar os requerentes sobre onde ir e a



quem pedir ajuda para satisfazer uma determinada necessidade, para esclarecer o que acontecerá a seguir ou simplesmente para reconhecer que as coisas nem sempre são fáceis.

Os PSP visam também ligar as pessoas a outras pessoas, incluindo a família. Sentir-se conectado e não ser o único pode ajudar a superar a angústia inicial. Dar esperança realista de que as coisas podem melhorar também pode ser útil.

A simples adoção de uma **abordagem humana pode ter um grande impacto positivo** e transmitir a sensação de ser reconhecido como um ser humano e levado a sério. Os PSP proporcionam exatamente isso.

2.2.3. Limitações dos PSP

Os PSP não são um aconselhamento ou terapêutica. Em certos casos, os requerentes podem ter sofrido uma angústia psicológica grave durante várias semanas. Podem ser incapazes de beneficiar de medidas como a prestação de informações e cuidados básicos de saúde ou de comunicar com outras pessoas (incluindo familiares). Neste caso, é aconselhável remeter o requerente em questão para alguém que possa prestar aconselhamento mais aprofundado para o ajudar a reduzir o seu nível de stress. Para identificar as pessoas que necessitam de encaminhamento para serviços de aconselhamento, é importante compreender de que forma o trauma se pode materializar.

2.2.4. Angústia e traumatismo

Diferentes pessoas enfrentam os mesmos eventos com diferentes níveis de **angústia** e **resiliência**. O trauma pode manifestar-se com vários sintomas em diferentes pessoas e afetar o seu funcionamento geral a diferentes níveis. As reações a um acontecimento traumático podem variar e depender da natureza do próprio acontecimento traumático, do sistema de apoio disponível e da duração dos acontecimentos negativos.



Exemplos de **acontecimentos traumáticos** são abusos, guerra, acidentes, perda de entes queridos ou negligência das necessidades emocionais de um progenitor. Estes acontecimentos são muitas vezes vividos como uma "ameaça à vida" e a pessoa pode sentir que não tem qualquer controlo sobre eles, o que por vezes é realmente o caso.

Os requerentes que tenham sofrido acontecimentos traumáticos, tais como **abusos, exploração, guerra, insegurança** antes da migração ou durante o trânsito, ou que sejam sobreviventes de um **navrágio** podem apresentar sinais de ansiedade, agressividade, retraimento ou semelhantes.

O trauma pode ser entendido como uma **ferida psicológica**. Pode ser causada por vários acontecimentos e é frequentemente acompanhada por uma sensação de sobrecarga. Isto



significa sentir que a situação é maior do que se pode aguentar ou que o impacto do acontecimento é impossível de compreender.

As feridas psicológicas precisam de tempo para sarar. Embora os sustos possam permanecer, na maioria dos casos a pessoa afetada pode voltar a funcionar e seguir em frente com a sua vida, desde que receba apoio atempado e significativo.

As **feridas** criadas podem ser **reabertas através de determinados estímulos**. Os fatores de desencadeamento estão frequentemente associados aos **cinco sentidos** (visão, audição, olfato, paladar, toque), que podem lembrar uma pessoa de experiências passadas.

Os nossos sentidos estão sempre em alerta. De um modo geral, ajudam-nos a perceber o perigo e, por conseguinte, a proteger-nos do mesmo. No entanto, quando nos ligamos a experiências negativas, estas podem desencadear reações que podem afetar o funcionamento do nosso cérebro, bem como o nosso comportamento numa determinada situação.

				
Exame do aspeto	Audição	Odor	Sabor	tato

Quando a memória de acontecimentos traumáticos passados é ativada, os nossos **impulsos** podem não estar normalmente regulados (por exemplo, baixa tolerância à frustração). **A comunicação** também pode ser afetada (por exemplo, incapacidade de encontrar as palavras certas para explicar o que aconteceu ou gaguejar sem razão aparente). Além disso, a **memória** de certos acontecimentos pode perder-se (temporariamente ou a longo prazo). Dependendo da intensidade do fator de desencadeamento, uma pessoa pode não funcionar normalmente durante o período de tempo em que se encontra sob grave angústia.

Neste contexto, é igualmente importante notar que os fatores desencadeadores e as reações não são necessariamente uma equação linear. Nem todas as pessoas reagem da mesma forma após terem sofrido um acontecimento traumático. O mesmo acontecimento pode ser percecionado como traumático, levando a uma mudança no comportamento e no funcionamento da pessoa que o experimenta, ou como desagradável, triste ou doloroso, mas ainda assim controlável. Tal deve-se à resiliência da pessoa afetada.

A resiliência é a capacidade de lidar com uma experiência adversa e de se realinhar posteriormente. Baseia-se em competências, conhecimentos, experiência, ações e comportamentos. Dito de forma simples, **a resiliência é a capacidade de «recuperar»**.

A resiliência dos requerentes de proteção internacional pode ser apoiada por:

- ser abordado de uma forma humana, calma e carinhosa;
- receber informações sobre o que pode ser feito para prestar apoio (apoio jurídico, médico ou psicológico, consoante a situação);





- ser-lhe dado tempo para se sentir novamente controlado sem aumentar o stress (por exemplo, permitir que um requerente que acabou de chegar tenha um bom sono noturno num local seguro, acesso a alimentação e a água);
- apoio por parte da família e/ou amigos;
- contactar com a família/amigos na Europa ou no seu país.

Durante uma **situação de angústia** (incluindo fatores de stress pós-migração, como a detenção), a pessoa afetada pode desenvolver formas negativas de fazer face, por exemplo, tendências aut nocivas, tentativas de suicídio, automedicação ou utilização de substâncias.





Encontrará abaixo alguns exemplos de como colaborar com um requerente que apresente sinais de angústia ⁽⁴⁾.

Reação/comportamento do requerente	Participação adequada do prestador de PSP
Visivelmente agitado, nervoso e irritado.	Aproxime-se da pessoa e diga-lhe que está aqui para a ajudar . Pode oferecer um copo de água , um lugar para se sentar ou apenas para a ouvir . Se a pessoa estiver extremamente agitada, pedir-lhe para se sentar pode ser contraproducente. Caminhar enquanto estiver a falar pode ser uma melhor solução.
Desorientado, de alguma forma não presente no aqui e agora, preso em pensamentos ⁽⁵⁾ .	Tente trazer a pessoa de volta para o aqui e agora , por exemplo, dizendo: <i>Olá, sou xxx, hoje é xxx (segunda-feira), está em xxx (país), etc.</i> (concentre-se na: hora, pessoa, local, situação). Pode também tentar perguntar algo fora de contexto , como: <i>Hoje está muito calor. Ou Sinto-me sedento, penso que vou dar-me um copo de água, posso oferecer-lhe também alguma água?</i> Estas perguntas ou declarações inesperadas surgem como uma surpresa e podem trazer a pessoa de volta para aqui e agora.
Sem esperança ou deprimido.	Verifique se a pessoa pode ser ligada a membros da comunidade e envolvida em algumas atividades estruturadas . Falar enquanto se caminha pode ser útil quando se está a falar com alguém que parece deprimido. Uma razão frequente para se sentir sem esperança e deprimido é a sensação de estar "preso" sem uma solução à vista. Ao mover literalmente o corpo, a sensação de poder recuperar o controlo de uma situação pode materializar-se. Em qualquer caso, nunca empurre a pessoa para andar, mas proponha gentilmente.
Agressivo e agitado.	Quando o nível de frustração é elevado , pedir a uma pessoa para se acalmar tem muitas vezes o efeito contrário. Falar enquanto se caminha pode ajudar, mas também pode simplesmente permitir que a pessoa deixe sair a sua frustração em segurança. Por exemplo, pode sugerir que redireccionem a sua agressividade (por exemplo, dar pontapés na parede ou noutros objectos em vez de dar um murro na própria cabeça ou bater com a testa na parede; ou gritar algumas vezes o mais alto possível para libertar a sua raiva).
Faz comentários como « <i>Não quero viver mais tempo</i> » ou « <i>Desejo morrer</i> », ou tenta cometer suicídio.	Responda diretamente e certifique-se de que a pessoa compreende que leva os seus pensamentos a sério e reconhece a sua dor . Orientar a conversa para conselhos práticos de segurança e mencionar a (s) pessoa (s) que podem contactar num momento de crise. Tente encontrar atividades que possam impedir a pessoa de se distrair de pensamentos suicidas. Muitas vezes, as pessoas que falam de suicídio não querem realmente morrer, mas não sabem como continuar a viver. Isto significa que necessitam de apoio para encontrar formas e significados para continuar a viver.

⁽⁴⁾ O quadro fornece apenas exemplos básicos. Ao trabalhar com requerentes em situação de perigo grave, é necessário assegurar uma abordagem de «não prejudicar». Os PSP podem ser úteis, mas não substituem os serviços especializados de que um requerente pode necessitar a título de acompanhamento. Alguns dos conteúdos partilhados neste documento foram ajustados a partir da informação disponibilizada pela [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) Para mais informações sobre a prevenção do suicídio, consultar <https://www.113.nl/english>.

⁽⁵⁾ Isto pode acontecer quando se recordam certos acontecimentos, por exemplo, durante a entrevista pessoal.





Enquanto prestador de serviços de assistência financeira, é fundamental que esteja **ciente** de potenciais fatores de desencadeamento e situações que possam causar dificuldades. Prestar atenção às reações que produzem é importante não só para evitar situações de crise, mas também para criar um sentido de conhecimento e, conseqüentemente, de controlo nos requerentes. O que, por sua vez, pode reforçar a sua resiliência. É fundamental que os requerentes disponham de **tempo e de espaço** para serem ouvidos e para dialogar com o pessoal.





2.3. Sessão 3: Ver a animação

O facilitador informa que a animação é de 4 minutos e solicita ao grupo que acompanhe atentamente. Em seguida, o facilitador diz:

- *Reflete sobre o que tem visto. Considera que já prestou assistência financeira, com conhecimento de causa ou não, no trabalho ou noutros contextos?*

Se um membro do grupo quiser partilhar alguma experiência pessoal utilizando o conceito de PSP com o grupo, convide a pessoa a tomar a palavra.

Observação: para salvaguardar os participantes, não devem ser partilhadas quaisquer experiências traumáticas pessoais. Os acontecimentos que ocorreram no local de trabalho podem ser discutidos, mas é importante notar que não se trata de uma sessão de apoio para discutir em pormenor os incidentes críticos ou outras situações de crise. Se um participante tentar partilhar esse exemplo, o facilitador tem de lhes recordar que a conversa pode ter lugar fora deste exercício de sensibilização sobre a AAP.

- *Qual foi a parte da animação que mais o impressionou? De que parte da animação te lembras melhor?*

Observação: não há respostas erradas ou corretas, os participantes podem partilhar livremente.

- *Qual dos **cinco princípios** pode recordar? Porquê? Na sua opinião, o que se entende por «**janela de tolerância**»?*
- *Houve alguma coisa que o tenha impressionado especialmente? Por exemplo, algo **novo** ou que tenha sido de particular interesse para si?*

Os participantes respondem a estas perguntas em plenário ou em pares e, em seguida, partilham com o grupo alguns dos seus principais pontos de discussão. O facilitador recorda aos participantes que não repitam o que já foi dito por outros.

O facilitador utiliza o conteúdo abaixo para explicar áreas que podem não ter sido abordadas ou que podem necessitar de clarificação.



Aproximadamente 30 minutos

2.3.1. Explicação dos cinco princípios

Antes de explicar os princípios em pormenor, o facilitador pode convidar os participantes a partilhar a sua experiência relativa aos PAP, recordando as intervenções que efetivamente realizaram, bem como ideias de possíveis intervenções que possam ser úteis em relação a cada um dos princípios. A idade, o género e a diversidade devem ser tidos em conta neste exercício, que é facultativo (a sua realização ou não depende das necessidades e do nível de conhecimentos dos participantes).





Posteriormente, o facilitador pode referir-se às ideias partilhadas na animação dos PSP, bem como incentivar os participantes a ler mais informações sobre o tema ⁽⁶⁾.

⁽⁶⁾ Ver também Hobfoll et al, [*Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence*](#), 2007.





Princípio 1 – Segurança	Esclarecimentos e exemplos
	<p>Pode dar um sentimento de segurança a diferentes níveis: individual, grupo, organização e comunidade. Para criar uma sensação de segurança, é melhor adotar um encontro humano básico/introdução. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Chamo-me Aboud. Eu trabalho para a xxx. Encontra-se atualmente em xxx. - Posso ajudá-lo com alguma coisa? Se precisar de informações ou apenas alguém para falar, estou lá para ouvir. <p>Pode ajudar uma pessoa a aperceber-se de que conseguiu e que agora está em segurança (por exemplo, depois de uma catástrofe/crise) fornecendo-lhe um local para dormir, comida, água e informações básicas sobre onde se encontra e como obter ajuda.</p> <p>Do ponto de vista do requerente, sentir-se seguro pode significar: <i>Quando começo a sentir-me mais seguro, permito-me abrir os olhos e ver onde estou... quando consigo sentar-me... compreendo lentamente que já não estou a lutar pela minha sobrevivência.</i></p>
Princípio 2 – Calma	Esclarecimentos e exemplos
	<p>Quando fornecer PSP, tenha em mente que quanto mais calmo estiver, mais calma a pessoa à sua frente pode estar/estará. Mostrar calma, interesse e envolvimento a uma pessoa em dificuldade ajuda-a a perceber que consegue dedicar tempo e cuidados às necessidades que a pessoa tem aqui e agora.</p> <p>Quando uma pessoa parece estar a ter um ataque de pânico e hiperventilar, certifique-se de que a sua respiração se acalme. A sugestão de respirar conscientemente em conjunto pode ajudar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vamos respirar fundo juntos. Inalar através do nariz — um, dois, três, quatro — e exalar lentamente pela boca — um, dois, três e quatro.</i> <p>Para as crianças, pode utilizar alternativas como a respiração em imagens, formas ou semelhantes. Concentrar-se na respiração enquanto conta ao mesmo tempo abranda a respiração e ajuda a reduzir o ritmo cardíaco.</p> <p>Em determinadas situações, um exercício respiratório pode ser contraproducente. Por exemplo, se uma pessoa sofre de ataques de pânico na sequência de tortura por asfixia/embarque em água ou se alguém tiver quase afogado ou tiver testemunhado o afogamento de outras pessoas. Por conseguinte, seja cauteloso para garantir uma abordagem "não causar danos" e tenha cuidado quando e como introduzir esses exercícios de respiração.</p> <p>Nesses casos, pode concentrar-se na contagem e não na respiração:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Estou aqui para o ajudar a acalmar-se. Agora, vamos contar muito lentamente até 10. Vamos fazer isto juntos. Um, dois ...</i> <p>Se necessário, pode repetir o exercício ou continuar a contar até 15. Ao contar lentamente, a frequência cardíaca pode acalmar-se, apoiando assim um padrão de respiração mais regular. Em alternativa, pode apontar ou nomear em conjunto os objetos que vê no local onde se encontra (por exemplo, esta é uma mesa, é branca, ao lado da mesa há uma cadeira, atrás da cadeira há uma parede cinzenta, etc.). Concentrar-se no ambiente que o rodeia pode ajudar a estabilizar-se e a afastar-se de um estado de pânico ou pré-pânico.</p>



	<p>Do ponto de vista do requerente, isso pode significar: <i>Noto que fico mais calmo quando me permito respirar e encher os pulmões de ar sem sentir stress ou medo.</i></p>
Princípio 3 – Eficácia autónoma e coletiva	Esclarecimentos e exemplos
	<p>É importante que a pessoa que está a apoiar ganhe um sentido de autocontrolo, para que possa ajudar a si e, conseqüentemente, aos outros. Permita que os requerentes tomem as suas próprias decisões, mesmo em relação a coisas básicas como o lugar onde se sentam na sala, falar consigo, rotinas diárias, etc. Isto pode ser muito útil para eles.</p> <p>Do ponto de vista do requerente, isso pode significar: <i>Sinto-me novamente capaz de cuidar de mim próprio. Quando a minha mente se desanuvia lentamente, os meus pensamentos tornam-se mais claros e mais concentrados. Não me trazem para locais de conflito apenas... Posso sentir-me capaz de começar a cuidar dos outros novamente...</i></p>
Princípio 4 Conectividade	Esclarecimentos e exemplos
	<p>Forneça informações sobre como restabelecer o contacto com a família (por exemplo, localização da família). No entanto, a simples possibilidade de comunicar com a família e os amigos em casa também pode ser benéfica.</p> <p>A ligação a outros requerentes e a partilha de experiências de forma segura podem ajudar os requerentes a lidar coletivamente com os seus encargos, superar e explicar de alguma forma os acontecimentos traumáticos. Salienta também que não estão sozinhos.</p> <p>Do ponto de vista do requerente, isso pode significar: <i>Começo a sentir que posso tentar estabelecer novas ligações e permitir-me ter curiosidade sobre o sítio onde estou ou sobre as outras pessoas... Isto também acontece quando me permito sorrir e começar a explorar o meu ambiente com menos preocupações.</i></p>
Princípio 4 Esperança	Esclarecimentos e exemplos
	<p>Ao fornecer os PSP, seja realista mas encoraje as pessoas a ter esperança. É fundamental dar sugestões/informações realistas que possam ajudar o requerente a retomar a sua vida no bom caminho. Isto pode significar um lugar para dormir, informações sobre o processo, incluindo um calendário para que os requerentes saibam o que esperar, informações sobre oportunidades de emprego ou de formação, etc. Tal como qualquer outra pessoa, os requerentes precisam de algo para esperar.</p> <p>Do ponto de vista de um requerente, tal pode significar: <i>Começo a atrever-me a ver, pelo menos, um amanhã... em breve, talvez até um futuro.</i></p>

2.3.2. Explicação da janela de tolerância

A janela de tolerância é um estado em que a excitação emocional intensa pode ser processada de forma saudável, permitindo-lhe funcionar e reagir ao stress ou à ansiedade de



forma eficaz. Quanto mais grave e persistente for uma situação de stress (guerra, insegurança, pobreza, abuso e exploração, sofrimento e perda, catástrofe, etc.), mais difícil é assegurar que a margem de tolerância permaneça aberta e que uma pessoa consiga lidar de forma saudável com tais acontecimentos. Para efeitos de comparação, consultar também a secção sobre o trauma [acima](#).

2.4. Sessão 4: Ver a animação novamente

O grupo vê a animação pela segunda vez. O facilitador convida os membros do grupo a anotar quaisquer cenas que possam fazê-los sentir-se desconfortáveis ou preocupados. Nota: nem todos os participantes podem ter algo para partilhar.



Para desencadear o debate e se o grupo não tiver partilhado quaisquer áreas/cenas de preocupação, o facilitador passa a animação de **princípio 2** (a partir do minuto 2,25, foco na cena em que o ALF toca na criança) e depois passa para **princípio 3** (a partir do minuto 3,05, foco na cena em que o ALF toca na mulher).

O (s) facilitador (es) pergunta ao grupo:

- *Discuta em pares se teve alguma experiência em que o contacto físico com um requerente (por exemplo, tocar no ombro) poderia ter sido mal entendido. Se não tem experiência direta, alguma vez observou um colega a fazê-lo e ficou preocupado? Discutam o que acham que é correto e onde se deve traçar um limite. Dar um exemplo.*

Observação: Esclareça aos participantes que, de um modo geral, não devem estabelecer qualquer contacto físico com a pessoa que estão a apoiar. No entanto, podem existir situações em que uma criança/requerente em dificuldade tenha de ser confortada de uma forma cultural e apropriada em termos de género. Na animação, o ALF coloca a sua mão por um segundo no ombro do candidato e ajuda a criança a sentir a sua própria respiração. Ambos os gestos foram feitos de forma respeitosa e em público. Em qualquer caso, é necessário solicitar sempre a autorização do requerente antes de entrar em contacto físico.

O facilitador passa para **princípio 5** (a partir do minuto 4,05, concentre-se na cena em que o agente segura a mão da criança enquanto fala com a mulher). O facilitador explica que, neste cenário, o ALF está a ajudar uma criança não acompanhada que acabou de chegar e mostra à criança o que está ao seu redor, para que possa sentir-se segura. Entretanto, a mulher requerente contacta o ALF com uma pergunta. A criança e a mulher não são parentes.

O facilitador pede aos participantes que olhem para a imagem e pergunta-lhes:

- *Poderá este cenário ser mal compreendido? Em caso afirmativo, de que forma?*

Convidar os participantes a refletir sobre as suas ideias:

- *Como se sentiria se a criança fosse realmente o filho da mulher com quem o ALF está a falar? De que forma isso afetaria a forma como vê esta cena?*



Observação: é importante que os participantes compreendam que os ALF nunca devem tentar assumir a função de um progenitor. Ter um encontro amigável é crucial, mas fingir ser um amigo próximo é contraproducente e não profissional. É necessária uma certa distância profissional, assegurando simultaneamente uma abordagem empática, respeitosa e humana.



Aproximadamente 30 minutos

2.4.1. Sensibilização para os PSP quando o tempo não é uma restrição

No caso de haver mais tempo disponível para aprender sobre os PSP, o facilitador pode:

- **Utilizar a animação PSP como ferramenta de sensibilização de diferentes formas**

Dependendo do historial dos participantes e do grau de à vontade do facilitador para fazer experiências com o grupo, é possível apresentar a animação em três rondas: a primeira vez sem som e a segunda sem elementos visuais (apenas áudio). Entre as duas primeiras rondas, o facilitador coloca diferentes questões relacionadas com a forma de identificar o sofrimento em geral, a comunicação, as salvaguardas a considerar também relacionadas com a idade e o género, a importância de um encontro humano e ético, etc. Os participantes partilham as suas impressões.

Uma questão sobre a importância da comunicação nos PSP poderia ser:

- *Na sua opinião, o que é uma boa forma de comunicação e o que deve evitar em vez disso?*
- *Refleta durante alguns minutos e proponha algumas medidas a tomar e a não tomar a este respeito.*

Por último, o grupo assiste a animação na versão original. O facilitador e os participantes clarificam quaisquer questões pendentes.

Alguns **NÃO FAZER** em termos de comunicação aquando da prestação de PSP (7):

- X Não interrompa o requerente.
- X Não se distraia nem consulte o seu telemóvel enquanto o candidato está a falar.
- X Não interromper o candidato nem dar sinais de que o tempo acabou (por exemplo, começar a olhar para o relógio, retomar a conversa dizendo que teve uma experiência semelhante).
- X Não prometa apoio de acompanhamento se não tiver 100 % de certeza de que pode cumprir a promessa.
- X Não questione ou duvide do que o requerente está a dizer.

(7) Para mais informações, ver World Health Organization, War Trauma Foundation & World Vision International *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers*, 2013.



- **Preparar um estudo de caso**

O facilitador pode preparar um estudo de caso relevante para o contexto em que os participantes operam. O estudo de caso pode ser utilizado para orientar a discussão geral e deve apresentar uma situação com requerentes recém-chegados, incluindo alguns que possam encontrar-se numa situação de aflição. As informações básicas sobre os antecedentes dos requerentes recém-chegados, sobre os serviços disponíveis, bem como sobre outros aspetos relacionados com o contexto, devem ser integradas no estudo de caso.

Pede-se aos participantes que leiam o estudo de caso e anotem, em pontos, como procederiam para identificar/apoiar os requerentes em dificuldades, que salvaguardas poriam em prática e, de um modo geral, que medidas um agente de ligação de primeira linha pode/deve tomar para prestar um apoio significativo.

2.5. Sessão 5: Autocuidado

É importante que o facilitador aborde o tema dos cuidados pessoais do pessoal. Trabalhar com requerentes gravemente traumatizados é stressante e pode ter consequências para os membros do pessoal. Implica uma carga de trabalho elevada, condições de trabalho frequentemente difíceis e exposição a acontecimentos traumáticos vividos pelos requerentes. Tudo isto pode afetar a forma como os membros do pessoal se sentem e se comportam. O stress crónico no trabalho pode levar à síndrome do esgotamento profissional e a traumas secundários.

É da responsabilidade do empregador (autoridades de asilo e acolhimento) prestar apoio ao seu pessoal. Para o efeito, devem implementar um plano de bem-estar do pessoal ⁽⁸⁾ e garantir que as pessoas que trabalham na primeira linha tenham um equilíbrio adequado entre a vida profissional e a vida privada para se manterem saudáveis e seguras.

Exercício: o grupo partilha exemplos do que fazem para lidar com o seu trabalho diário de uma forma significativa e saudável. Após o debate, o facilitador entrega aos participantes uma versão limpa da folha

[O meu plano](#) de autocuidado pessoal e solicita-lhes que a preencha.

Observação: não é obrigatório que os participantes partilhem qualquer um dos itens que enumeraram no seu plano pessoal. Trata-se de um plano individual de autocuidado, pelo que não há necessidade de o tornar público.

Se o facilitador notar que o exercício criou tensão ou desconforto em qualquer dos participantes, chegou o momento de salientar que aqueles que gostariam de tomar um momento e de falar individualmente com o facilitador podem fazê-lo após a sessão de grupo.

⁽⁸⁾ Ver o pacote triplo de apoio ao bem-estar do pessoal da EUAA: *Guia prático do EASO sobre o bem-estar do pessoal envolvido no processo de asilo e acolhimento*, [Parte I: Normas e políticas](#); [Parte II: «Instrumentária de bem-estar do pessoal»](#), e [Parte III, Plano de acompanhamento e avaliação](#), 2021.





Aproximadamente 30 minutos

2.5.1. O meu plano de autocuidado pessoal

Domínio de autocuidado	Prática de autocuidado a iniciar/continuar	Frequência	Práticas adicionais a experimentar
Física (comer regularmente, fazer exercício, cuidar de si).	Por exemplo, <i>Marquei a minha consulta anual de controlo médico.</i>		
Emocional/espiritual/mental (participar naquilo que traz calma e equilíbrio à sua vida).	Por exemplo, <i>Começo a meditar, passo tempo na natureza, procuro um passatempo, reconheço conscientemente as realizações e, se necessário, recorro a aconselhamento.</i>		
Profissional (manter o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, gerir o tempo, participar em atividades de reforço de capacidades).	Por exemplo, <i>Procuro ativamente as próximas sessões de formação e inscrevo-me para participar.</i>		
Pessoal/social (encontrar/chamar amigos e familiares regularmente; reservar tempo para esta atividade).	Por exemplo, <i>Tentarei ir tomar um brunch regularmente aos domingos.</i>		
Financeira (criar um orçamento para melhorar a qualidade de vida).	Por exemplo: <i>Poupo para comprar um sofá novo e confortável.</i>		



Encontrará em seguida sugestões adicionais de autocuidado que pode utilizar no debate de grupo.

- Comece a escrever um diário para libertar a tensão e refletir conscientemente sobre os acontecimentos da vida.
- Escreva uma carta a si mesmo, por exemplo, relacionada com a sua satisfação profissional ou com a sua vida privada. Descreva o que funciona e o que precisa de mudar. Abra a carta passado algum tempo (por exemplo, seis meses, um ano) e verifique as mudanças positivas e os aspetos que necessitam de maior atenção.
- Descubra passatempos antigos e esquecidos (por exemplo, cozinhar/escrever/dançar).
- Veja um filme que sempre quis ver.
- Descanse e durma o suficiente para recuperar.

Utilize a tecnologia (por exemplo, as redes sociais) para falar regularmente com amigos/familiares que não estão próximos ou que são difíceis de alcançar devido a outras circunstâncias (por exemplo, durante uma pandemia, trabalhar noutro país, etc.).



2.6. Sessão 6: Avaliação e encerramento

Exercício 1: O facilitador pede aos participantes que utilizem um cartão de smiley (preparado e recortado antes da reunião) para indicar o seu estado de espírito após a sessão. Os cartões estão disponíveis ao lado de uma folha de flipchart com a seguinte redação: «**Avaliação da sessão de sensibilização sobre os PSP - Saio hoje desta sessão de sensibilização com um sentimento de ...**».

Os participantes escolhem o cartão com o smiley que melhor descreve o seu sentimento atual e colam-no na folha do flipchart. Se não estiverem disponíveis cartões, podem desenhar o rosto sorridente. Os participantes podem acrescentar um comentário ao lado do emoji, se assim o desejarem.

Muito satisfeito(a)	Satisfeito	Neutro	Um pouco desapontado

Exercício 2: O facilitador pede aos participantes que indiquem o seu nível de concordância com a afirmação abaixo, que está escrita numa segunda folha de flipchart, assinalando a caixa que lhes é aplicável.

«O conteúdo partilhado foi útil, prático e faz com que me sinta mais confiante para prestar um apoio significativo aos requerentes necessitados».

SIM, CONCORDO	CONCORDO UM POUCO	NÃO CONCORDO
---------------	-------------------	--------------

Exercício 3: O facilitador pede aos participantes que escrevam as suas ideias e quaisquer comentários adicionais na folha do flipchart que se encontra na saída, por baixo dos títulos:

- *Esta foi a coisa mais memorável que aprendi/ouvi hoje.*
- *Esta é uma área sobre a qual gostaria de ouvir/aprender mais*

O facilitador agradece aos participantes pela sua participação ativa e entrega a cada um deles uma cópia [Anexo I: Os PSP em poucas](#) palavras antes da partida.



Aproximadamente 30 minutos

Reflexão pós-reunião: o facilitador tem em conta o feedback partilhado durante a avaliação de encerramento, bem como as notas tomadas pelo cofacilitador. Todas as críticas são integradas no planeamento da próxima sessão de sensibilização, a fim de garantir melhorias e assegurar que os exercícios que foram considerados úteis pelos participantes sejam repetidos ou alargados em função das necessidades identificadas.

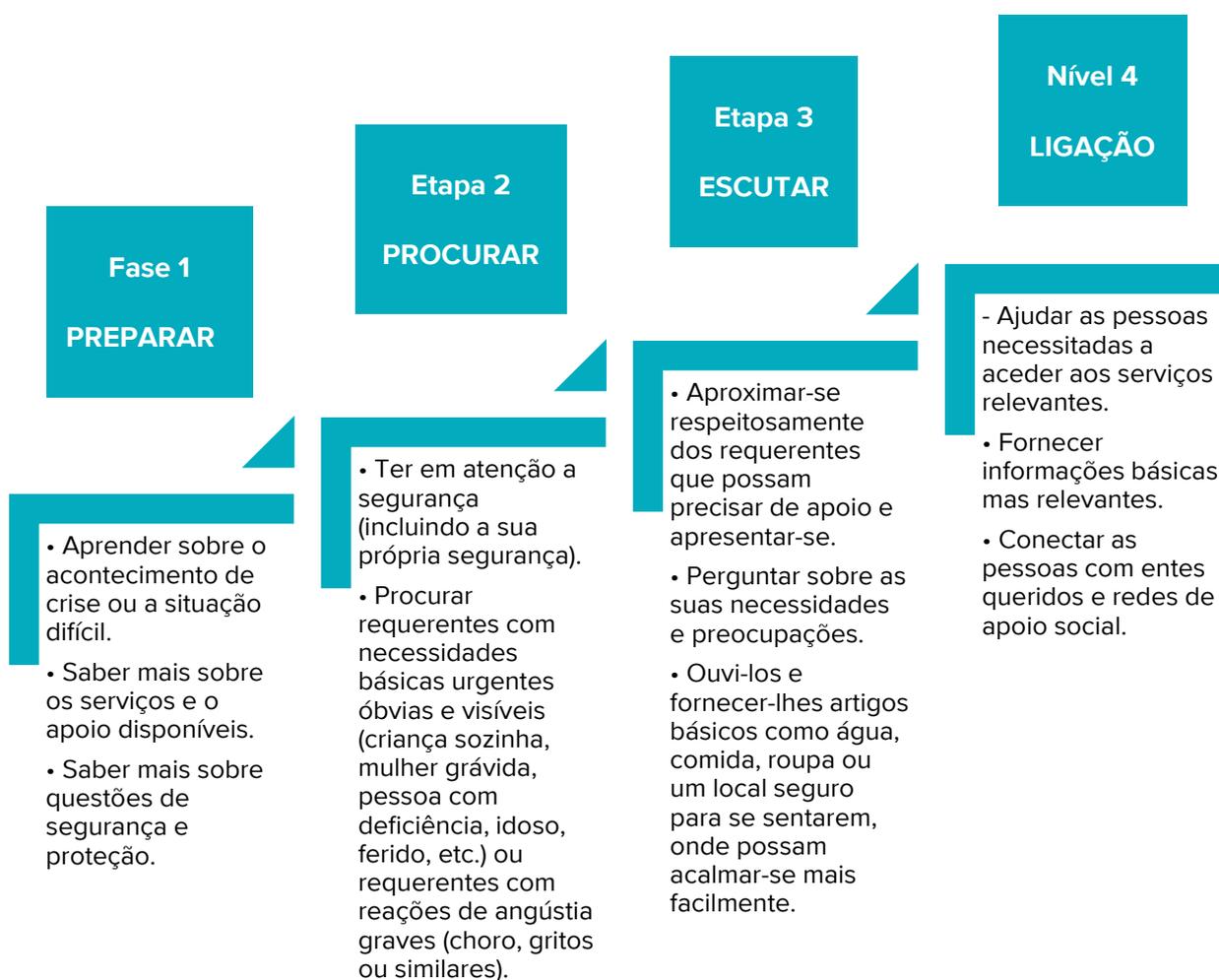


3. Anexo I: Os PSP em poucas palavras



A [animação da EUAA sobre PSP](#) apresenta as **principais etapas** para identificar uma pessoa necessitada e encaminhá-la/ligá-la aos serviços de acompanhamento pertinentes, a fim de responder às suas principais necessidades e potenciais vulnerabilidades (por exemplo, cuidados de saúde, água, alimentos, localização da família). O vídeo também abrange os cuidados próprios para os ALF.

da família). O vídeo também abrange os cuidados próprios para os ALF.



Algumas organizações acrescentam à lista acima **Passo 5 LIVE** ligado à resiliência ⁽⁹⁾.

⁽⁹⁾ Consultar a Cruz Vermelha Canadiana, [Psychological First Aid Pocket Guide](#), 2020.





A fim de reforçar a resiliência, é importante salientar formas saudáveis de lidar com a situação.

Os prestadores de serviços de assistência financeira que trabalham com requerentes de proteção internacional têm de assegurar que todos os requerentes, incluindo os que se encontram em graves dificuldades, são salvaguardados ao longo de todo o processo.

Por último, os ALF devem certificar-se de que cuidam de si próprios, a fim de poderem continuar a prestar PSP a outras pessoas que possam estar a sofrer perda ou dor após um trauma.

