


# Uma Breve Introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos



para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho



Psychosocial Centre

 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>O que são Primeiros Socorros Psicológicos (PSP)?</b> ..... | <b>4</b>  |
| <b>Quem precisa de PSP?</b> .....                             | <b>6</b>  |
| <b>Quando é que se facilita PSP?</b> .....                    | <b>6</b>  |
| <b>Onde é que se facilitam PSP?</b> .....                     | <b>6</b>  |
| <b>Quem pode facilitar PSP?</b> .....                         | <b>7</b>  |
| <b>Como é que se facilitam PSP?</b> .....                     | <b>7</b>  |
| • Ver .....   | 9         |
| • Ouvir .....   | 11        |
| • Ligar .....   | 14        |
| <b>PSP para crianças</b> .....                                | <b>18</b> |
| <b>PSP em grupos – apoio às equipas</b> .....                 | <b>20</b> |
| <b>Não causar dano</b> .....                                  | <b>22</b> |
| <b>Cuide de si</b> .....                                      | <b>24</b> |
| <b>Informações úteis de referência</b> .....                  | <b>26</b> |

## O que são Primeiros Socorros Psicológicos (PSP)?

Os PSP são um conjunto de competências e conhecimentos que podem ser utilizados para ajudar as pessoas que se encontram em sofrimento emocional. É uma forma de ajudar as pessoas a sentirem-se calmas e capazes de lidar com uma situação difícil.

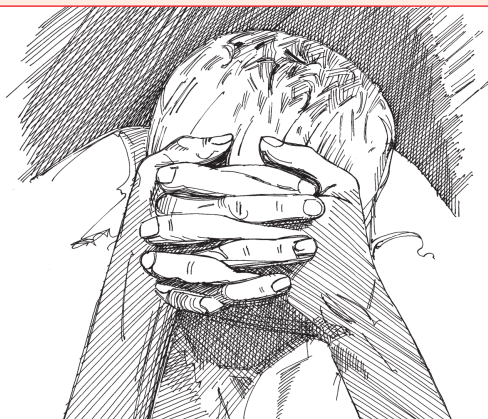


### Stress

O stress é um estado de pressão ou tensão que ocorre em muitas situações diferentes. Pode ser causado por qualquer mudança - positiva ou negativa. O stress é uma parte normal da vida quotidiana. É positivo quando faz com que uma pessoa tenha um bom desempenho, por exemplo, num teste ou exame. No entanto, o stress também pode ser negativo e levar à angústia e à crise.

### Angústia

É quando alguém é incapaz de lidar ou de se adaptar aos desafios ou à situação que está a enfrentar. A angústia provoca desconforto e sofrimento físico e emocional. Pode ser causada por uma crise pontual ou por um stress acumulado ao longo do tempo.





Os PSP implicam preocupar-se com a pessoa em sofrimento emocional, prestar atenção às suas reações, escutar ativamente e facilitar ajuda prática. É uma forma de apoiar e ligar alguém à ajuda de que necessita.

As competências de PSP incluem saber:

- como avaliar uma situação
- as reações comuns às crises
- como abordar uma pessoa em sofrimento emocional
- como acalmar alguém que precisa de ajuda
- como facilitar apoio emocional e ajuda prática.



### PSP são

- confortar uma pessoa em sofrimento emocional e ajudá-la a sentir-se segura e calma, num ambiente digno
- avaliar as necessidades e preocupações
- proteger as pessoas de mais danos, às vezes basta rodar o prisma de visão onde se continua a receber estímulo que faz sofrer
- facilitar apoio emocional
- ajudar a satisfazer as necessidades básicas imediatas, como comida e água, um cobertor ou um lugar temporário para ficar
- ajudar as pessoas a aceder a informações, serviços e apoio social, ou familiares desaparecidos

### PSP não são

- algo que só os profissionais fazem
- aconselhamento ou terapia profissional
- encorajar uma discussão pormenorizada sobre o incidente crítico que causou o sofrimento emocional
- pedir a alguém que analise o que lhe aconteceu
- pressionar alguém para obter pormenores sobre o que aconteceu
- pressionar a pessoa a partilhar os seus sentimentos e reações ao evento crítico.

## Quem precisa de PSP?

Os PSP podem ser úteis para qualquer pessoa em dificuldades. No entanto, nem toda a gente que está em dificuldades pode precisar ou querer PSP. Algumas pessoas conseguem gerir situações difíceis sozinhas ou com a ajuda de outros e podem não precisar da sua ajuda.

Os PSP podem ajudar as pessoas que estão a passar por crises pessoais, incluindo desafios sociais ou de saúde. É também uma parte importante de respostas em maior escala a catástrofes, conflitos, violência e migração forçada.

### Lembre-se



- as pessoas reagem de formas diferentes e em alturas diferentes a eventos críticos
- nem toda a gente quer ou precisa de PSP
- ver ou ouvir algo assustador pode causar angústia
- algumas pessoas conseguem desenvolver-se sozinhas e não precisam de ajuda.

## Quando é que se facilita PSP?

Os PSP podem ajudar em diferentes alturas após um evento crítico. A maioria das pessoas precisa de PSP durante ou logo após uma crise. Outras podem sentir-se angustiadas muito mais tarde: semanas, meses ou mesmo anos após o evento. Novos desafios ou recordações do evento, como aniversários do dia, podem despoletar memórias e provocar angústia.

## Onde é que se facilitam PSP?

Pode prestar PSP em qualquer lugar seguro e confortável para o facilitador e a(s) pessoa(s) em sofrimento emocional. Pode ser em casa, num centro comunitário, num centro comercial, numa escola, etc. Se possível, escolha um local calmo e tranquilo.

Em situações delicadas, como no caso de alguém ter sofrido violência sexual, tente encontrar um local onde outras pessoas não possam ouvir a vossa conversa. Isto mantém as coisas confidenciais e respeita a dignidade da pessoa.

## Quem pode facilitar PSP?

Qualquer pessoa pode prestar PSP - voluntários, socorristas, público em geral. Não é algo que só os profissionais possam oferecer. As competências de PSP não são difíceis de aprender. A maioria das pessoas já as conhece e utiliza sem se aperceber que são competências de PSP. Exemplos disso são a escuta ativa, a prestação de ajuda sem juízos de valor, o acalmar alguém em perigo e a resposta às necessidades imediatas de alguém.

## Como é que se facilitam PSP?

### Ver, Ouvir e Ligar

As ações que se realizam em PSP dependem da situação e das necessidades das pessoas que se está a ajudar. Há três tipos básicos de ações – olhar, ouvir e ligar.





## **VER** por

- informação sobre o que aconteceu e está a acontecer
- quem precisa de ajuda
- riscos de segurança e proteção
- lesões físicas
- necessidades básicas e práticas imediatas
- reações emocionais.

## **OUVIR** refere-se à forma como o facilitador de PSP

- aborda alguém
- se apresenta
- presta atenção e ouve ativamente
- aceita os sentimentos dos outros
- acalma a pessoa em sofrimento emocional
- pergunta sobre necessidades e preocupações
- ajuda a pessoa em dificuldades, a encontrar soluções para as suas necessidades e problemas imediatos.

## **LIGAR** é ajudar pessoas a

- aceder a informação
- ligar-se a entes queridos e a apoio social
- resolver problemas práticos
- aceder a serviços e outras ajudas.

Pode não ser necessário realizar todas estas ações. Por vezes, pode ser necessário realizar uma ação mais do que uma vez ou em ordens diferentes.

## VER POR

- informação sobre o que aconteceu e está a acontecer
- quem precisa de ajuda
- riscos de segurança e proteção
- lesões físicas
- necessidades básicas e práticas imediatas
- reações emocionais.

### CASO

João regressava a casa do trabalho, de tarde já noite, numa estrada rural escura. De repente, reparou na sombra de uma vaca entre as luzes de um carro que vinha na sua direção. Poucos segundos depois, o carro embateu na vaca.

João parou imediatamente e refletiu cuidadosamente sobre a situação e o que deveria fazer. A sua primeira prioridade era impedir que acontecessem outros acidentes. Fez isso ao abrandar o trânsito do outro lado da estrada. Depois, correu para o carro que tinha caído de cabeça para baixo, enquanto chamava uma ambulância.

Quando João chegou ao carro, viu que o condutor tinha conseguido rastejar para fora e estava a afastar-se dele. Estava quase a cair e parecia atordoado. João aproximou-se dele com calma e disse-lhe que estava ali para o ajudar. Tirou o casaco e colocou-o à volta do condutor. Perguntou-lhe se estava ferido ou se lhe doía alguma parte do corpo. O condutor estava a segurar o braço. Disse que achava que podia estar partido. João conduziu-o ao seu próprio carro e pediu-lhe que se sentasse no banco de trás. Explicou-lhe que tinha chamado uma ambulância e a polícia e que o homem estava agora em segurança. Disse-lhe que devia tentar manter o braço o mais imóvel possível até chegar ajuda. O homem ficou sentado a olhar para a frente, parecendo completamente atordoado. Disse a João que tinha pensado que ia morrer quando o carro voou pelo ar.

João disse que também teria tido medo se lhe tivesse acontecido o mesmo. Ofereceu-lhe um pouco de água e disse que ficaria com ele até chegar a ajuda.

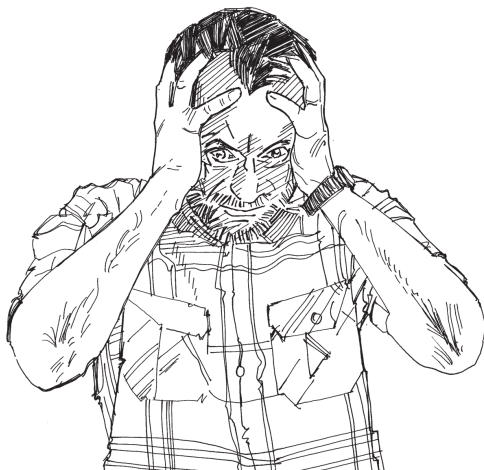
## Sinais de angústia que exigem referência para serviços especializados:

Por vezes, as reações emocionais são tão fortes que afetam a forma como as pessoas vivem a sua vida quotidiana. Se esta situação se prolongar por mais do que alguns dias, deve encaminhar a pessoa para apoio profissional de saúde mental, se disponível.

Uma pessoa precisa de ajuda especializada se

- não conseguiu dormir durante a última semana e está confusa e desorientada
- está tão ansiosa que é incapaz de funcionar normalmente e de cuidar de si próprio ou de outros, por exemplo, não comendo, não cuidando dos seus filhos ou não se mantendo limpo apesar de haver comida e casas de banho disponíveis
- perde o controlo do seu comportamento e comporta-se de forma imprevisível ou destrutiva
- ameaça fazer mal a si próprio ou aos outros
- inicia um consumo excessivo de drogas ou álcool.

As pessoas que sofrem de uma perturbação psicológica ou que tomam medicação antes de ficarem perturbadas podem também necessitar de apoio profissional contínuo no domínio da saúde mental.





## OUVIR

OUVIR refere-se à forma como o facilitador de PSP

- aborda alguém
- se apresenta
- presta atenção e ouve ativamente
- aceita os sentimentos dos outros
- acalma a pessoa em sofrimento emocional
- pergunta sobre necessidades e preocupações
- ajuda a pessoa em dificuldades, a encontrar soluções para as suas necessidades e problemas imediatos.

"Ouvir" é a forma como o facilitador comunica com a(s) pessoa(s) em sofrimento emocional a partir do momento em que se aproxima e começa a interagir com ela(s).

Ouvir não é apenas o que fazemos com os nossos ouvidos. Ouvir é estar presente, prestar atenção e tentar compreender o que aconteceu à(s) pessoa(s) em perigo. É estar atento ao que estão a sentir e ao que precisam. É estar aberto, interessado e sensível ao que a pessoa em sofrimento emocional está a sentir. É também reconhecer quando alguém não quer falar e permitir o silêncio.

## Acalmar e ouvir ativamente

O Tomás estava a descer a rua quando ouviu gritos e barulho vindos de uma das lojas do outro lado da rua. Depois viu um homem a sair a correr da loja, com um grande saco e uma arma na mão. O homem correu para um carro, saltou para dentro dele e fugiu.

Tomás atravessou a rua a correr e entrou na loja. Havia uma mulher atrás do balcão que estava a gritar e a chorar muito alto. Ela parecia estar a ter um ataque de pânico, por isso o Tomás disse-lhe em voz alta, mas com calma, que ela estava bem e que o assaltante tinha ido embora. Disse à mulher que ia chamar a polícia e que ficaria com ela até eles chegarem.

A mulher começou a acalmar-se. Continuava a ter dificuldade em respirar, por isso o Tomás encontrou uma cadeira e pediu-lhe que se sentasse. Orientou-a gentilmente para que respirasse com mais calma. Pediu-lhe que sentisse calmamente o ar a entrar-lhe no peito enquanto respirava. Ela pegou na mão dele e segurou-a com força. Disse-lhe que se sentia mal e que pensava que ia vomitar. O Tomás disse-lhe que estava ali e que ficaria com ela até ela se sentir melhor. Passado algum tempo, a mulher começou a respirar normalmente. Tomás vai buscar-lhe um copo de água e pergunta-lhe calmamente como se sente. Ela pegou no copo, acenou com a cabeça e bebeu a água em silêncio. Quando o Tomás viu que ela estava mais calma, disse-lhe que tinha visto o assaltante a sair da loja com uma arma. Ele esperou e a mulher falou. Disse ao Tomás que tinha tido muito medo. Disse que pensava que ia morrer.

O Tomás ouviu em silêncio, ainda a segurar a mão da mulher. Disse-lhe que ela tinha sido muito corajosa e que tinha lidado bem com a situação. Perguntou-lhe se havia alguém a quem ele devesse telefonar para ir ter com ela, talvez alguém da sua família. A mulher pediu-lhe que telefonasse ao marido, que estava fora a fazer compras na cidade. Tomás ficou com a mulher até o marido chegar e, pouco depois, a polícia chegou.



## Ajudar uma pessoa em sofrimento emocional a sentir-se mais calma



É importante saber o que fazer quando uma pessoa está em estado de pânico ou apresenta reações físicas a uma situação de angústia. Fale com a pessoa de uma forma calma e sem pressa, com frases claras e curtas. Peça à pessoa que descreva os seus sintomas e se sabe qual é a causa dos mesmos.

Tenha em atenção que o desconforto no peito e a falta de ar também podem ser causados por problemas físicos, como um ataque cardíaco ou asma. Se houver dúvidas quanto à causa dos sintomas, certifique-se de que a pessoa procura ajuda médica o mais rapidamente possível.

Encoraje a pessoa a inspirar pelo nariz e a sentir a respiração a encher a barriga lentamente, e depois a expirar lentamente pela boca. Assegure à pessoa que o seu desconforto vai acabar em breve, que ela está segura e que nada de mal lhe vai acontecer. Explique que os sintomas irão diminuir, à medida que a pessoa se sentir mais calma e menos angustiada.

É importante que o facilitador mantenha a calma se alguém estiver a entrar em pânico e que compreenda que pode ser difícil para a pessoa angustiada ficar calma e aceitar ajuda.

## LIGAR

Ligar é ajudar pessoas a

- aceder a informação
- ligar-se a entes queridos e a apoio social
- resolver problemas práticos
- aceder a serviços e outras ajudas.

Ligar ações tem resultados práticos. Isto inclui ajudar a pessoa em sofrimento emocional a obter informações. Isto pode ser feito através da psicoeducação ou ligando-a a outras pessoas ou a outros serviços onde possa obter mais informações.



### O que é a psicoeducação?


A psicoeducação consiste em fornecer às pessoas informações que as ajudem a compreender melhor o seu próprio comportamento e sentimentos, bem como os das pessoas que as rodeiam.

Para mais informações, consulte os materiais de psicoeducação do *PS Centre* da FICV. Alguns exemplos são *What is psycho-education? Coping with acute stress* e *PSP para crianças*.



Ligar implica a conexão das pessoas com os seus entes queridos e com o apoio social. É importante que os facilitadores do PSP saibam quais são as estruturas de apoio social disponíveis numa determinada zona.

Ligar ações também incluem a resolução de problemas práticos e o acesso a serviços e outros tipos de ajuda. Pode tratar-se, por exemplo, de contactar alguém para que venha ter com a pessoa em sofrimento emocional ou de a ajudar com o transporte para casa.



Consultar no final a página do modelo das informações de referência.

## Referenciação para ajuda especializada

Por vezes, as pessoas em sofrimento emocional têm reações complexas ou encontram-se em situações complexas. Isto significa que precisam de mais ajuda do que aquela que se pode dar com PSP. É importante que os facilitadores de PSP reconheçam este tipo de reações e situações e saibam como pedir ajuda mais especializada. Eis alguns exemplos de situações e reações complexas.

### Situações complexas

As situações complexas ocorrem quando o facilitador de PSP não consegue facilitar toda a ajuda necessária e tem de referenciar e envolver outras pessoas. Uma forma fácil de reconhecer uma situação complexa é quando é necessário pedir ajuda a outras pessoas.

Exemplos de situações complexas são quando:

- as pessoas têm ferimentos físicos que necessitam de cuidados médicos
- as pessoas foram vítimas de violência sexual e de género
- está a ajudar muitas pessoas ao mesmo tempo
- está a ajudar grupos como crianças, mulheres ou pessoas com deficiência, que podem ter necessidades específicas
- se está a ajudar uma ou mais pessoas com reações complexas.

### Reações complexas

As reações complexas são mais graves do que as reações comuns ao sofrimento emocional. Uma pessoa com reações complexas necessita frequentemente de ser referenciada para ajuda especializada ou outro tipo de assistência.

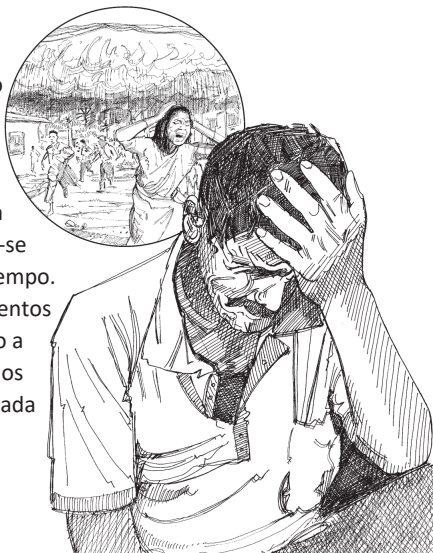
Exemplos de reações complexas comuns são:

**Os ataques de pânico e os sentimentos de ansiedade** podem fazer com que uma pessoa tenha um batimento cardíaco mais rápido, falta de ar e dor no peito. A pessoa pode suar mais do que o normal, sentir tonturas ou vertigens e ter vontade de vomitar.

**A raiva e o comportamento agressivo** são reações comuns à crise em situações de violência ou quando as pessoas sofreram perdas imensas.

**Automutilação e suicídio.** A automutilação é quando uma pessoa se magoa de propósito, por exemplo, cortando ou queimando a pele e a carne. Suicídio é quando alguém tira a sua própria vida intencionalmente. É importante levar sempre a sério alguém que ameaça ferir-se ou matar-se e não deixar a pessoa sozinha até que chegue ajuda.

**O luto prolongado** é quando alguém tem dificuldade em aceitar e adaptar-se à perda de alguém que amava. O luto afeta a forma como a pessoa vive o dia a dia e como se relaciona com as outras pessoas. Não se trata de uma reação imediata. Desenvolve-se ao longo de um período de tempo. Pode também levar a sentimentos extremos de angústia quando a pessoa enfrenta novos desafios ou é de alguma forma recordada do seu luto.



Os **problemas de sono** são muito comuns após as crises. Muitas pessoas têm dificuldade em adormecer. Algumas pessoas dormem mais do que o habitual e têm dificuldade em acordar. Se os problemas de sono se prolongarem por muitos dias e noites, podem dar origem a problemas físicos e psicológicos. Os problemas graves de sono interferem com a vida quotidiana, o humor e as relações com outras pessoas.

Os **flashbacks** são quando uma pessoa se sente como se estivesse de volta ao momento do acontecimento stressante original. Os **flashbacks** parecem muitas vezes reais e podem ser confusos e assustadores. Não são um sinal ou uma doença mental. São uma reação normal a experiências anormais. No entanto, a pessoa pode precisar de ajuda para os gerir.

Os **métodos prejudiciais de lidar** com a situação incluem a automedicação com drogas ou álcool, tornar-se violento ou agressivo, ou manter-se completamente afastado das outras pessoas.

Certos fatores podem aumentar o risco de desenvolver reações complexas.

Por exemplo, se a pessoa:

- foi separada da família
- pensou que ia morrer
- esteve envolvida numa situação em que o elemento de horror era elevado
- teve experiências traumáticas anteriores
- perdeu entes queridos
- tem uma perturbação psicológica subjacente.

## PSP para crianças

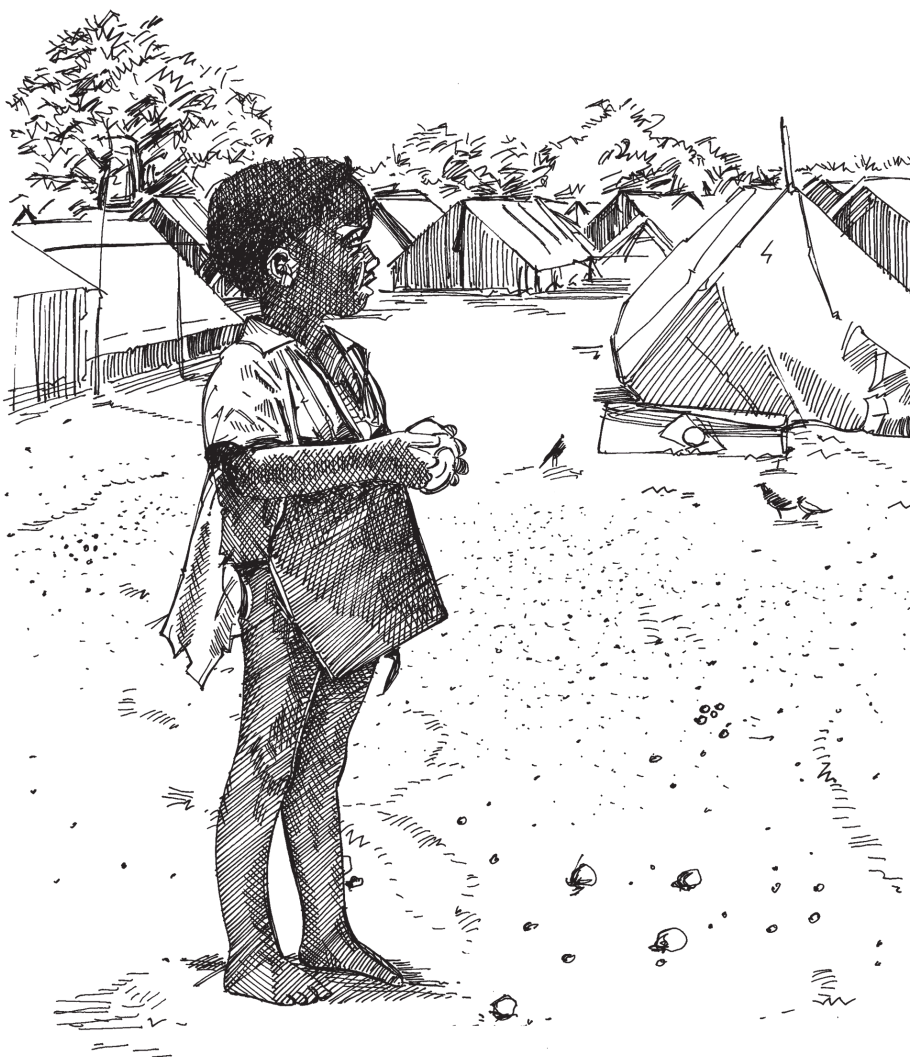
As crianças enfrentam alguns riscos e desafios semelhantes aos dos adultos. Mas há também riscos que são específicos das crianças. Estes incluem a perda ou a separação dos pais e cuidadores, o abuso e a exploração infantil.

As crianças não compreendem ou reagem a acontecimentos stressantes da mesma forma que os adultos. As suas reações variam consoante a sua idade e o grau de compreensão da situação. No entanto, existem alguns sinais gerais no comportamento de uma criança que mostram que ela está em sofrimento.

Por exemplo, se a criança:

- tem sintomas físicos de não se sentir bem, como tremores, dores de cabeça, perda de apetite, dores
- chora muito e não consegue parar
- está muito perturbada e em pânico
- é agressiva e tenta magoar os outros (bate, dá pontapés, morde, etc.)
- tem um comportamento invulgar
- agarra-se às pessoas que cuidam dela sem a largar
- parece confusa e perdida
- parece retraída ou muito calada, com poucos ou nenhuns movimentos
- esconde-se ou afasta-se das outras pessoas
- não responde aos outros, não fala de todo
- tem muito medo.

Os PSP para crianças também se baseiam nas ações " Ver, Ouvir e Ligar". No entanto, há diferenças importantes a ter em conta. Estas consistem no facto das reações das crianças serem diferentes e da forma como se comunica com elas ser diferente consoante a idade delas.



## **PSP em grupos – apoio às equipas**

Muitos profissionais e voluntários da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho trabalham em ambientes difíceis, complexos e, por vezes, perigosos. Apoiam as pessoas durante as crises e dão-lhes ajuda prática, compreensão e apoio emocional. Os voluntários e profissionais podem eles próprios ser profundamente afetados. Assistem à dor e ao sofrimento porque, muitas vezes, são eles próprios oriundos das comunidades afetadas.

As reuniões de PSP e de apoio são uma forma de oferecer apoio aos profissionais e voluntários durante e após as crises. Este tipo de reunião dá espaço aos membros da equipa para refletirem profundamente sobre o que aconteceu. Estas reuniões encorajam as equipas a compreender melhor o que aconteceu. Dão às equipas uma forma de se entreeajudarem, por exemplo, através do apoio de pares. As reuniões também permitem identificar as pessoas que necessitam de encaminhamento ou de outro tipo de apoio individual.

### **Quando é que se facilita PSP em grupo?**

Os PSP em grupo podem ajudar depois de uma equipa de profissionais ou voluntários ter respondido a uma crise em conjunto. Também pode ser oferecido antes de um evento de crise para preparar os membros da equipa. Os grupos podem utilizar a psicoeducação para praticar o reconhecimento e a gestão dos sintomas de angústia.

### **Porquê oferecer PSP em grupos?**

Os PSP em grupo são uma forma de ajudar muitas pessoas ao mesmo tempo. Aproveita os pontos fortes e os recursos dos membros do grupo. Incentiva todos a estarem mais ligados, utilizando o apoio de pares, por exemplo.

### **Como é que se facilita PSP em grupos?**

As reuniões de PSP e de apoio para grupos utilizam as mesmas ações de PSP que para os indivíduos: Ver, Ouvir e Ligar. As reuniões centram-se na forma como os membros do grupo se estão a relacionar uns com os outros, bem como na forma como os indivíduos estão a reagir.



## Componentes de uma reunião de PSP e de apoio



1. Verificação do estado de saúde dos participantes
2. Uma breve revisão factual das ações tomadas na situação de crise
3. Prestação de informações e psicoeducação
4. Promover o autocuidado, o apoio de pares e o lidar positivo com a situação
5. Colocar os participantes em contacto com informações para referênciação, se necessário
6. Terminar a reunião verificando se todos se sentem bem e discutindo o caminho a seguir.



## Não causar dano

Os primeiros socorros psicológicos consistem em acalmar, dar apoio emocional, ouvir ativamente e facilitar assistência prática. Não se trata de aconselhamento ou tratamento. Centra-se na facilitação de apoio emocional e prático. Os facilitadores não necessitam de informações pessoais pormenorizadas sobre a pessoa que estão a ajudar. Não precisam de ter um relato completo do evento crítico.

Há uma série de considerações éticas quando se ajuda de forma responsável. Isto é importante quando se ajuda um indivíduo ou um grupo de pessoas em sofrimento emocional.

Segue-se uma lista de "o que fazer" e "o que não fazer" para ajudar de forma responsável ao facilitar primeiros socorros psicológicos:



| O QUE FAZER   | O QUE NÃO FAZER   |
|---|---|
| respeitar a privacidade e manter a história da pessoa confidencial  | quebrar a regra da confidencialidade, a menos que tenha uma boa razão                             |
| dar apoio emocional e prático   | investigar demasiado ou profundamente   |
| comportar-se de forma adequada, tendo em conta a cultura, a idade e o género da pessoa  | mostrar desrespeito ou explorar a sua relação como facilitador                                    |
| ouvir ativamente  | distrair-se e pensar noutras coisas enquanto alguém lhe diz algo importante                       |
| estar consciente e pôr de lado os seus próprios preconceitos  | julgar a pessoa pelas suas ações e sentimentos  |
| respeitar o direito das pessoas a tomarem as suas próprias decisões e facilitar a autoajuda para que possam resolver os seus próprios problemas | dizer à outra pessoa o que fazer ou como resolver os seus problemas                               |
| ser honesto e digno de confiança  | fazer falsas promessas ou dar informações falsas  |
| ajudar as pessoas a aceder às necessidades básicas  | pedir dinheiro ou favores à pessoa para a ajudar  |
| saber quando algo é demasiado difícil para si   | sobrevalorizar as suas próprias competências  |
| deixar claro às pessoas que, mesmo que não queiram a sua ajuda agora, podem continuar a ter acesso a ajuda no futuro                            | continuar a insistir quando a pessoa não quer o seu apoio   |
| terminar a sua ajuda de uma forma respeitosa.   | terminar a ajuda de forma abrupta, sem dar informações sobre outros apoios e encerrar a conversa. |

## Cuide de si

Ajudar de forma responsável implica que os facilitadores cuidem da sua própria saúde e bem-estar. Os facilitadores podem ser afetados pelo apoio a outros em situações de crise ou pela sua própria angústia. Prestar primeiros socorros psicológicos pode ser difícil, tanto física como emocionalmente. Não é fácil interagir com pessoas que estão em sofrimento. Pode levar a sentimentos de culpa, tristeza e frustração, se os facilitadores sentirem que não fizeram o suficiente. Os facilitadores podem aplicar os princípios de ação " Ver, Ouvir e Ligar" ao autocuidado:



### Ver

- observar cuidadosamente as suas próprias reações
- reconhecer quando as suas reações são sinais ou sintomas de stress elevado ou de esgotamento.

### Ouvir

- ouvir como as reações o afetam
- reconhecer e aceitar os seus sentimentos
- tentar perceber o que está a afetar as suas reações para poder decidir como gerir ou lidar melhor com elas.

### Ligar

- estabeleça uma ligação com os outros. Procure o apoio de outras pessoas, em casa ou no trabalho
- faça atividades que possam ajudar a proteger o seu bem-estar.



## Fatores de proteção pessoal

- pertencer a uma equipa
- considerar o trabalho significativo
- estar motivado para ajudar os outros
- manter rotinas e estruturas quotidianas
- ser capaz de deixar o trabalho para trás e descansar
- saber que existe apoio disponível, se e quando for necessário
- ser capaz de dar e receber apoio dos membros da equipa
- manter as suas práticas e crenças culturais
- pertencer a uma família ou comunidade que cuida de si.

## Fatores de proteção organizacionais

- reuniões regulares, que reúnem todo os profissionais e voluntários e promovem um sentimento de pertença a uma equipa
- uma cultura organizacional em que as pessoas possam falar abertamente e partilhar problemas, respeitando o princípio da confidencialidade
- a valorização do trabalho dos voluntários
- condições de trabalho razoáveis através de políticas e estratégias
- fornecer informações claras sobre como aceder aos apoios disponíveis.

## Informações úteis de referência

Utilize este formulário para anotar os dados de contacto dos serviços de referência que utiliza na sua área local. (Acrescente outros serviços que não constem da lista.) Mantenha a lista atualizada.

| Serviços de referência   | Contacto |
|--|----------|
| Hospital   |          |
| Polícia / GNR  |          |
| Bombeiros / CVP  |          |
| Centro de saúde / SNS24  |          |
| Serviços de proteção de menores                                |          |
|  |          |
|  |          |
| Serviços de proteção de Vítimas de Violência Doméstica (VVD)   |          |
|  |          |
|  |          |
| Ajuda e apoio em matéria de Violência Sexual e de Género (VSG) |          |
|  |          |
|  |          |
| Emergência   |          |
| Serviços sociais   |          |
|  |          |

**Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho**

**Psychosocial Centre**

Blegdamsvej 27 · DK-2100 Copenhaga · Dinamarca

Telefone: +45 35 25 92 00 · Correo eletrónico: psychosocial.centre@ifrc.org · Web: www.pscentre.org

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center · X: @IFRC\_PS\_Centre

---

Os *Primeiros Socorros Psicológicos para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho* foram desenvolvidos pelo Psychosocial Centre da FICV.

É composto por:

- Um Guia de Primeiros Socorros Psicológicos para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho
  - Uma Breve Introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos (PSP) para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho
  - Formação em Primeiros Socorros Psicológicos para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho:
    - Módulo 1. Introdução aos PSP (4 a 5 horas)
    - Módulo 2. PSP básico (8 a 9 horas)
    - Módulo 3. PSP para crianças (8 a 9 horas)
    - Módulo 4: PSP em grupos - Apoio às equipas (21 horas - três dias)
- 

**Editores-chefes:** Louise Vinther-Larsen e Nana Wiedemann

**Autores:** Pernille Hansen

**Apoio adicional:** Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

**Revisores:** Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh. A secção sobre PSP para crianças foi inspirada pela Save the Children Denmark (2013) Psychological First Aid Training Manual for Child Practitioners. Save the Children, Copenhagen

Gostaríamos de agradecer à Cruz Vermelha Islandesa e à DANIDA pelo seu financiamento e apoio no desenvolvimento destes materiais.

Os princípios de Ver, Ouvir e Ligar referidos neste guia derivam da: Organização Mundial de Saúde, War Trauma Foundation and World Vision International (2011). Psychological first aid: Guide for field workers. OMS: Genebra.

**Edição portuguesa:** Cruz Vermelha Portuguesa, tradução – Mário Tavares; revisão – Susana Gouveia; dezembro 2023.

---

**Produção:** Pernille Hansen · **Design:** Michael Mossefin/Paramedia/12007

**Ilustrações:** Rod Shaw/Federação Internacional · **Impressão:** KLS PurePrint, Hvidovre, Denmark

**Fotografia da primeira página:** Benjamin Suomela/Cruz Vermelha Finlandesa

ISBN: (impresso): 978-87-92490-54-4. (online): 978-87-92490-60-5

---

**Citação sugerida:** *A Short Introduction to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies*, IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2019.

Por favor contacte o Psychosocial Centre da FICV se desejar traduzir ou adaptar qualquer parte de *Primeiros Socorros Psicológicos para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho*. Agradecemos os vossos comentários, sugestões e *feedback* em: psychosocial.centre@ifrc.org.

O Psychosocial Centre da FICV encontra-se sediado e é apoiado pela Cruz Vermelha Dinamarquesa.

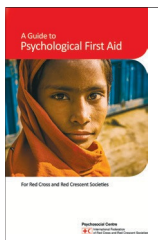
© Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho Psychosocial Centre 2019

---

**Psychosocial Centre**

 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies





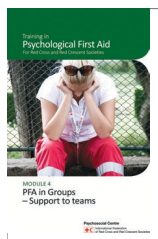
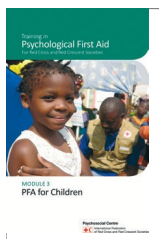
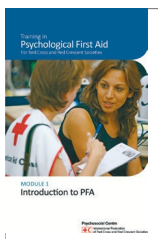
# Primeiros socorros psicológicos

Para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho

Os primeiros socorros psicológicos são uma ferramenta simples, mas poderosa, para ajudar alguém em sofrimento emocional. Implica prestar atenção às reações da pessoa, ouvir ativamente e, se for caso disso, disponibilizar assistência prática para ajudar a resolver problemas imediatos e necessidades básicas. A formação em primeiros socorros psicológicos e a compreensão das reações às crises permitem que os facilitadores ajudem os outros e apliquem as mesmas competências nas suas vidas.

Primeiros Socorros Psicológicos para as Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho tem várias partes que podem ser utilizadas separadamente ou em conjunto. Inclui um guia introdutório, um pequeno folheto e quatro módulos de formação. Os dois primeiros módulos de formação abrangem as competências básicas de PSP, o terceiro é sobre PSP para crianças e o quarto sobre a facilitação de PSP em grupos e apoio a equipas.

Esperamos que estes materiais apoiem os profissionais e voluntários no seu trabalho principal de ajuda aos outros. O nosso objetivo é ajudar as Sociedades Nacionais a facilitarem o apoio psicossocial o mais eficaz possível às pessoas que estão ao seu alcance.



**Psychosocial Centre**

[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies