A INDÚSTRIA NO COMBATE
À COVID-19.

Guia SESI de Saúde Mental em tempos de COVID-19.

Versão 1 - Atualizada em 13/04/2020

Sumário

Introdução **4**
Objetivos **6**
Objetivo Geral *6*
Objetivos Específicos *6*
Porque promover saúde mental durante enfrentamento da pandemia **7**
Vulnerabilidade psicossocial: fatores que influenciam na resposta das pessoas **9**
Como saber se a resposta psicológica é normal ou é psicopatológica **12**
Recomendações gerais para gestores e líderes de equipes nas empresas **14**
Dicas gerais de saúde mental para trabalhadores **17**
Fatores psicossociais por contexto de trabalho e de quarentena/isolamento **19**
Trabalho Presencial *20*
Trabalhador em home office (Teletrabalho) *22*
Afastamento compulsório de pessoas sem sintoma de doença e sem possibilidade de home office *24*
Isolamento domiciliar de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19 ..... *26*
Quando atuar e o que fazer em cada momento **28**
Ações de saúde mental de acordo com as fases *29*
Mensagens essenciais para os planos de proteção da saúde mental *32*
Primeiros cuidados psicológicos - PCP **33**
Quando os PCP são oferecidos? *35*
Como oferecer ajuda com responsabilidade *36*
1. Respeitar a segurança, a dignidade e os direitos *36*
2. Adaptar sua ação levando em consideração a cultura das pessoas *39*
3. Ficar atento a outras medidas de resposta de crise *40*
4. Cuidar-se *40*
Comunicação adequada com as pessoas afetadas *41*
Princípios de ação dos PCP: Observar, Escutar, Aproximar *43*
Observar *44*
Escutar *46*
Aproximar *49*
Como praticar a suporte social nas equipes: círculo da solidariedade social **54**

Introdução

O Ministério da Saúde confirmou em 26 de fevereiro o primeiro caso de coronavírus no Brasil. A cronologia da COVID-19 revela uma rápida disseminação mundial e faz a OMS decretar Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional no fim de janeiro. Em 11 de março de 2020, declarada a pandemia de COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2).

Do ponto de vista de saúde mental, uma pandemia da magnitude atual implica em uma perturbação psicossocial que pode ultrapassar a capacidade de enfrentamento da população afetada. Pode-se considerar, inclusive, que toda a população sofre tensões e angústias em maior ou menor grau.

Os novos modos de vida e trabalho no contexto de pandemia podem contribuir para o aumento de incidência de transtornos psíquicos. Entre um terço e metade da população exposta pode vir a sofrer alguma manifestação psicopatológica, de acordo com a magnitude do evento e o grau de vulnerabilidade. Embora se deva destacar que nem todos os problemas psicológicos e sociais poderão ser qualificados como doenças, a maioria serão reações normais diante de uma situação anormal, como a de pandemia.

O papel da indústria brasileira é essencial para o enfrentamento da pandemia de COVID-19, mediante a produção de medicamentos e equipamentos de saúde, materiais de higiene, alimentos e bebidas; geração e distribuição de energia elétrica, de gás, de sinal de internet e telecomunicações; captação e tratamento de água, esgoto, lixo; produção e distribuição de combustíveis, conforme decreto Nº 10.292/2020.

Para contribuir da melhor forma possível com a estratégia nacional de enfrentamento à pandemia, o setor industrial necessita lidar com diferentes manejos de trabalho visando proteger a saúde do trabalhador e, ao mesmo tempo, ajustar a sua capacidade produtiva às demandas emergentes.

Esse documento consolida conteúdos oficiais, técnicos e científicos que englobam medidas, orientações, políticas, métodos e recomendações para promoção da saúde mental no enfrentamento aos riscos psicossociais associados ao combate da COVID-19.

Objetivos

Objetivo Geral

Apoiar empresas com material útil para promoção da saúde mental dos trabalhadores durante pandemia da COVID-19 em 4 contextos de trabalho e/ou de afastamento temporário: (i) trabalho presencial, (ii) *home office*, (iii) afastamento compulsório de assintomáticos e sem possiblidade de *home office*, (iv) isolamento domiciliar de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19.

Objetivos específicos

- Consolidar material público de referência, de órgãos competentes nacionais e internacionais, sobre medidas de promoção da saúde mental e capacitação para suporte social nos ambientes de trabalho em contextos de pandemia.
- Orientar gestores de empresas sobre temas relacionados à saúde mental e o trabalho, associados ao enfrentamento da COVID -19
- Oferecer material informativo para ser utilizado com trabalhadores e familiares na promoção de saúde mental durante pandemia de COVID-19.

Porque promover saúde mental durante enfrentamento da pandemia

As epidemias são, de acordo com a Organização Pan-americana de Saúde - OPAS (2005), emergências da área de saúde em que há ameaça à vida das pessoas e que causam um número significativo de doentes e mortes. São contextos de vida em que os recursos locais podem ficar sobrecarregados (sistema de saúde, estoque de EPIs, entre outros) e o funcionamento normal da comunidade fica ameaçado. Assim como outros eventos catastróficos, as epidemias são também verdadeiras tragédias humanas e, portanto, é necessário atender à aflição e às consequências psicológicas.

A estratégia mundial de enfrentamento da pandemia de COVID-19 requer mudanças no modo de vida e de trabalho, com adoção de medidas de higienização, uso de máscaras, redução de contato físico humano e aumento do isolamento social da população em geral, em especial de grupos populacionais compostos de pessoas com mais de 60 anos e com doenças crônicas.

As medidas de contenção ao surto da COVID-19, baseadas no isolamento social como principal medida de prevenção, estabelecida pelas autoridades públicas como OMS e Ministério da Saúde, faz com que as pessoas tenham que romper com suas rotinas e mudar seus hábitos de maneira abrupta, o que pode levar a consequências psíquicas. Além disso, aspectos psicológicos e sociais devem ser considerados, uma vez que o engajamento e a participação ativa das pessoas são condições necessárias para o sucesso na implementação das medidas comportamentais de controle da epidemia.

Os efeitos psicológicos desencadeados pelo isolamento de grupos ou da população como um todo e pela crise econômica que acompanha esse processo são descritos como estado permanente de ansiedade, sintomas de depressão e de estresse pós-traumático. Para a cultura brasileira, em especial, a não aproximação física, a restrição ao toque, beijos e abraços, o não poder estar junto, são fontes importantes de geração de sofrimento.

Soma-se a isso os riscos relacionados a:

- medo de adoecer e perder entes queridos,
- medo de perder emprego e renda durante a pandemia,
- sentimento de desvalia daqueles que precisam ser afastados e isolados por pertencer aos grupos de risco,
- dificuldades do processo adaptativo ao novo,
- dificuldades de gerenciar trabalho, educação domiciliar dos filhos e demandas domésticas.
- transtornos mentais pré-existentes.

É nesse cenário que as indústrias precisarão fazer ajustes nos processos produtivos e ao mesmo tempo contribuir para que trabalhadores possam conformar e ressignificar essas estratégias levando em consideração a cultura brasileira.

Gerenciar esses fatores de riscos é fundamental para manter a saúde e produtividade do trabalhador ao longo da jornada de enfrentamento da pandemia.

Vulnerabilidade psicossocial: fatores que influenciam na resposta das pessoas

A ocorrência de grande número de doentes e mortes e de enormes prejuízos econômicos no contexto de uma epidemia ou pandemia gera um alto risco psicossocial. Uma abordagem racional na atenção de saúde mental implica em reconhecer as diferenças de vulnerabilidade dos grupos populacionais (OPAS, 2005).

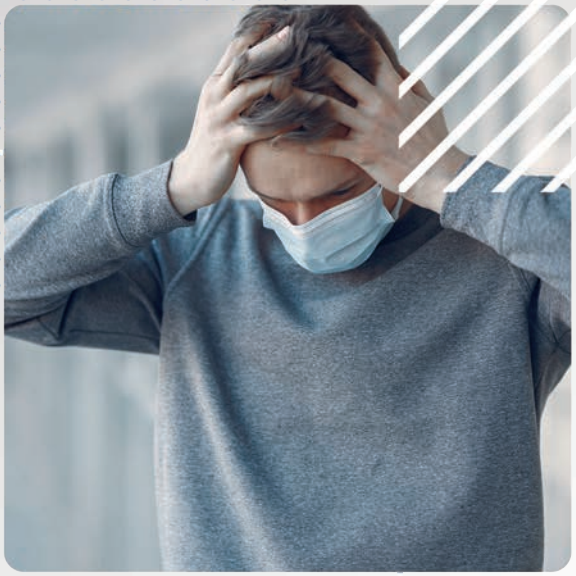
A vulnerabilidade, segundo a OPAS (2005), é a condição interna de um indivíduo ou grupo, inerente e/ou adquirida, que, diante de uma ameaça/evento traumático, configura-se em risco à saúde em geral e à saúde mental.

A vulnerabilidade psicossocial resulta de um processo dinâmico de interação de diversos fatores. Os grupos mais vulneráveis são os que têm maiores dificuldades para reconstruir seus meios de subsistência e apoio social durante e depois da pandemia.

Apesar de todas as pessoas serem afetadas 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 que constituem o grau de vulnerabilidade, incluindo (OPAS, 2015):

- Natureza e severidade do(s) evento(s) ao(s) qual(is) foi(ram) 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 e gênero.

O padrão sociocultural que determina comportamentos de homens e mulheres na sociedade é um dos exemplos que ilustram as chances das pessoas responderem diferentemente às adversidades de uma pandemia. Os homens são culturalmente estimulados a reprimir as emoções dolorosas, pois sua expressão é interpretada como uma fraqueza. Esse é um fator que o coloca em maior risco de desenvolvimento de respostas como ingestão exagerada de álcool ou comportamentos violentos. Mulheres, por outro lado, são estimuladas a expressar seus temores e buscar apoio e compreensão para si mesmas e seus filhos. Outro exemplo refere-se à idade. Os idosos, apesar da sabedoria de ter enfrentado adversidades ao longo da vida, podem estar em situações de vulnerabilidade como resultado de doenças crônicas e incapacitantes, de estarem isolados e de não disporem de redes de apoio familiar e social.



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.

Levando em consideração esses fatores, a empresa pode adotar estratégias multidirecionais de prevenção para a população de trabalhadores. A experiência adquirida demonstra que as estratégias de promoção e proteção da saúde mental não podem se limitar a ampliar e melhorar os serviços especializados oferecidos diretamente aos afetados, mas é necessário estender a visão para um campo de competência muito mais amplo (OPAS 2005).

Como saber se a resposta psicológica é normal ou é psicopatológica

Cada pessoa convive com um conjunto de condições que podem torna-la mais ou menos vulnerável. Nesse sentido, no plano individual, muitas pessoas podem enfrentar uma crise, gerada por um evento vital externo que ultrapassa a capacidade emocional de resposta da pessoa. Seus mecanismos de enfrentamento são insuficientes e ocorre um desequilíbrio e incapacidade de adaptação psicológica (OPAS, 2005).

Diante de uma situação com uma grande carga emocional – como sofrer de uma doença grave e/ou morte de entes queridos – determinados sentimentos e reações são frequentes, normais e esperadas. Como saber quando essas reações são transitórias e compreensíveis diante da experiência traumática vivida e quando indicam que podem ser uma condição patológica que requer uma abordagem profissional?

De acordo com a OPAS (2005) os critérios para determinar se uma manifestação emocional está se tornando sintomática de um transtorno psíquico são:

- Prolongação no tempo;
- Sofrimento intenso;
- Complicações associadas (por exemplo, conduta suicida);
- Comprometimento significativo do funcionamento social e cotidiano.

O risco de surgimento desses transtornos aumenta de acordo com as características das experiências traumáticas vividas e com fatores de vulnerabilidade.

Os transtornos psíquicos mais frequentes são:

Reações **imediatas**

- episódios depressivos
- estresse agudo de tipo transitório
- comportamentos violentos
- consumo excessivo de álcool

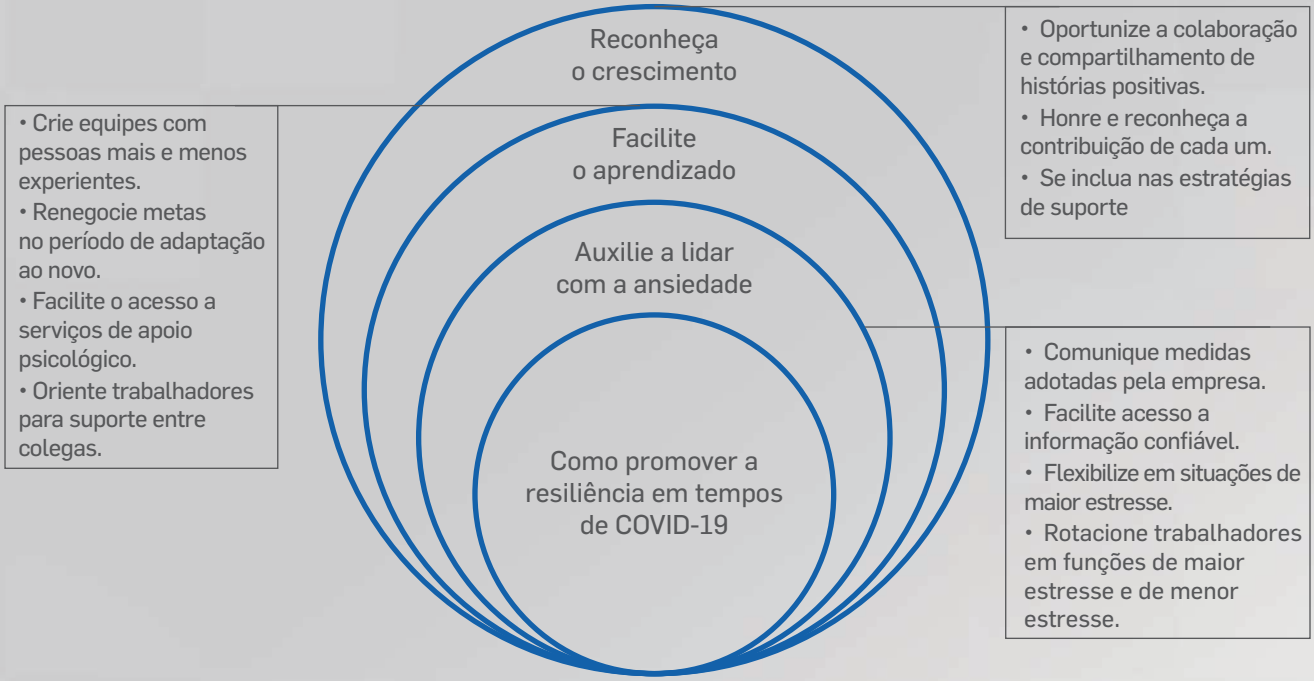
Transtornos psíquicos **tardios**:

- luto patológico
- depressão
- transtornos de adaptação (dificuldade para ajustar-se à mudança vital que as perdas significam)
- manifestações de estresse pós-traumático
- abuso do álcool ou outras substâncias que causam dependência
- transtornos psicossomáticos

Padrões de sofrimento prolongado (com frequência adquirem um caráter grave e de longa duração):

- tristeza
- medo generalizado
- ansiedade expressa corporalmente

Recomendações gerais para gestores e líderes de equipes nas empresas



Adaptado de "Quem Quero Ser Durante COVID-19" de @parteaguaspodcast

A pandemia de coronavírus é fator de aumento de estresse e sofrimento psíquico nas populações. A Organização Mundial da Saúde elencou recomendações gerais para lidar com esse cenário, mantendo bem-estar mental e psicológico durante o enfrentamento da pandemia.

1. Crie formas de comunicação de qualidade e eficaz com os trabalhadores, mantendo-os atualizados do cenário e das medidas adotadas. Não utilize apenas estratégias escritas para compartilhar mensagens com as pessoas. Considere que há diferenças e dificuldades de comunicação de várias naturezas.

2. Disponibilize acesso a informações sobre sites seguros aonde trabalhadores podem acessar práticas que os apoiem a planejar e adotar estratégias de proteção de cuidado pessoal e de entes queridos.

3. Busque ser flexível com trabalhadores que foram diretamente impactados ou tem familiares impactados por eventos estressantes.

4. Promova uma rotação entre trabalhadores em funções de maior estresse e de menor estresse.

5. Incentive a criação de equipes associando trabalhadores menos experientes aos mais experientes.

6. Avalie renegociar e replanejar metas com trabalhadores que estão se adaptando ao novo formato de trabalho (teletrabalho, novos turnos, escalas, novos processos).

7. Facilite o acesso a serviços de saúde mental e apoio psicológico.

8. Oriente seus trabalhadores mais experientes para dar suporte social, monitorar o estresse e reforçar medidas preventivas de saúde e segurança.

9. Oriente seus trabalhadores sobre formas de prover suporte prático e emocional para colegas e familiares.

10. Crie oportunidades no ambiente de trabalho e em meios digitais de compartilhamento de histórias e imagens positivas de pessoas que se recuperaram da COVID-19, que criaram estratégias criativas de suporte familiar e comunitário para superar desafios.

11. Honre e reconheça a importância dos seus profissionais, reforçando sua importância para a sociedade nesse momento de enfrentamento da COVID-19.

Gestores também enfrentam estresses assim como as pessoas da sua equipe e ainda sofrem com pressão adicional em função da responsabilidade associada à sua função. É importante que as estratégias de suporte sejam aplicadas para trabalhadores e para gestores, com garantia de capacitação para autogestão das estratégias definidas.

Dicas gerais de saúde mental para trabalhadores

Essas dicas foram adaptadas do documento da OMS *Mental Health Considerations During Covid-19 outbreak (2020)*:

1. A COVID-19 não está associada a nenhuma raça ou nacionalidade. Pessoas com COVID-19 não fizeram nada de errado.

2. Não se refira às pessoas como "casos de COVID-19", "vítimas de COVID-19", "doentes e infectados por coronavírus". Refira-se a elas como pessoas em tratamento e em recuperação de COVID-19.

3. Evite assistir, ler e ouvir notícias que causam ansiedade e estresse.

4. Busque informações práticas que te apoiem a planejar e adotar estratégias de proteção de cuidado pessoal e de entes queridos.

5. Busque se atualizar em horários específicos do dia, uma a duas vezes por dia, no máximo. A atualização constante contribui para aumentar a ansiedade e preocupação.

6. Busque informações em sites confiáveis, como Ministério da Saúde, Fiocruz, SESI, Secretarias de Saúde, que te ajudem a distinguir fatos de boatos.

7. O Sentimento de estresse é uma experiência esperada e comum em contextos de pandemia. Sentir estresse e ansiedade não significa que você não é capaz de fazer seu trabalho.

8. Seja mais tolerante consigo e com os outros.

9. Criar estratégias para gerenciar o estresse é tão importante quanto cuidar da sua saúde física.

10. Lembre-se de outras estratégias que você já usou no passado para lidar com situações difíceis e que te beneficiaram. Elas podem ser úteis para te apoiar nesse momento.

11. Procure conhecer e compartilhar histórias e imagens positivas de pessoas que se recuperaram da COVID-19, que criaram soluções criativas para superar os desafios e dar suporte social para outras pessoas.

12. Mantenha-se conectado com a amigos e familiares, mesmo que seja por tecnologias digitais. O suporte social faz a diferença na superação de desafios.

13. Peça ajuda quando precisar para aqueles que você confia. As pessoas podem estar passando por situações similares e a troca de idéias e experiência pode ser útil para todos.

14. Compartilhe com amigos e colegas contatos de fornecedores (feiras, mercados, farmácias e outros) de serviços essenciais que você conhece e confie.

15. Proteja-se e ofereça apoio a outros que precisam. O trabalho solidário traz benefícios para quem recebe ajuda e também para quem ajuda.

16. Honre e reconheça a importância da contribuição que cada um pode dar no fortalecimento da estratégia do país na contenção da pandemia.

17. Honre e reconheça a importância dos profissionais que suportam a sociedade com serviços e produtos essenciais para o enfrentamento da COVID-19.

Fatores psicossociais por contexto de trabalho e de quarentena/isolamento

Existem quatro contextos possíveis de trabalho ou de isolamento/afastamento associados à estratégia de enfrentamento da pandemia de COVID-19 e que requerem atenção e cuidados específicos para promoção da saúde mental:

- Trabalho presencial,
- *Home office* (teletrabalho),
- Afastamento compulsório de assintomáticos e sem possiblidade de *home office*,
- Isolamento domiciliar de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19.

A descrição dos riscos psicossociais associados aos quatro contextos acima descritos visa apoiar as empresas a desenhar estratégias para essas condições.

Trabalho Presencial

Refere-se a trabalhadores que continuam suas atividades laborais em seu ambiente de trabalho presencial, como, por exemplo, aqueles que realizam atividades essenciais à manutenção da vida durante a pandemia, estabelecidos por Decreto do poder executivo No 10.282/20, quais sejam: estabelecimentos comerciais de alimentos e bebidas, abastecimento de automóveis, farmácias, fábricas de suprimentos essenciais, dentre outros.

Para quem continua a trabalhar em ambientes de uso coletivo, o medo de se contaminar e de transmitir a doença para familiares pode ser ainda maior do que para aquele trabalhador que está em casa. Além disso, as medidas de distanciamento físico no trabalho podem gerar a sensação de rejeição e dificultar a conexão com colegas de trabalho.

Dicas: Trabalho Presencial

Em Casa

- Ao chegar em casa, antes de abraçar seus familiares, tome banho. Depois disso, vá em frente e aproveite a proximidade que tem com eles, converse, coloque o papo em dia.
- As medidas de higienização em casa são importantes, mas não entre na “paranoia” da limpeza, basta seguir as recomendações de limpeza que já estão sendo veiculadas na mídia.
- Evite compensar as dificuldades com estratégias danosas como o uso abusivo de álcool, tabagismo, uso de drogas, excessos alimentares.

No trabalho

- É normal se sentir estressado com o processo de adaptação às mudanças. Isso não significa que você não vai se adaptar
- Seja criativo para não se distanciar emocionalmente de seus colegas.
- Seja mais tolerante consigo e com os outros.
- Caso apresente sintomas de gripe como tosse, coriza e febre, converse com seu gestor, preferencialmente por telefone e antes de ir ao local de trabalho, a respeito.
- Caso apresente o mal-estar durante a jornada, comunique imediatamente ao gestor,
- Se tiver dificuldades para se adaptar ao distanciamento físico:
  - Converse com seu gestor, colegas de trabalho e familiares para buscar soluções em conjunto.
  - Busque ajuda em programas de acompanhamento psicológico.
  - Verifique na sua empresa ou faça uma busca nas redes sociais por serviços de apoio psicológico gratuito on-line ou peça que amigos e parentes o façam para você.

Trabalhador em *home office* (Teletrabalho)

Refere-se a trabalhadores que estão trabalhando de casa. Essas pessoas não estão doentes ou com sintomas de gripe. Podem ou não ser de grupos de risco (condição crônica de saúde ou ≥60 anos).

Há uma enorme diferença entre trabalhar no local da empresa e trabalhar em casa. Trata-se de uma experiência nova para muitos. Na empresa em geral temos nossa atenção voltada totalmente para a execução da atividade, e temos todo o suporte operacional e logístico a nosso favor. Em casa temos que dividir nossa atenção com outras atividades inerentes ao lar, bem como com outras pessoas da família, tornando mais difícil a execução do trabalho.

Auxilie os seus trabalhadores no processo de adaptação ao teletrabalho. Nas próximas edições desse material forneceremos algumas medidas para auxiliá-los nesse processo.

Dicas: *Home office*

Adapte sua casa

- Criar um lugar e rotina de trabalho é importante para te apoiar na criação de um novo padrão de comportamento em casa.
- Negocie com a família e colegas horários específicos reuniões virtuais.
- Use *headphones* para ouvir música calma ou simplesmente para te isolar do barulho da casa durante o trabalho.
- O período de adaptação pode demorar um pouco. Negocie metas flexíveis com sua equipe e gestor nesse período.

O trabalho em casa

- Esse é um cenário único e desafiador para muitos trabalhadores. Tudo bem se você não tem todas as respostas e precisa de tempo para se adaptar.
- Seja compreensivo com você durante o processo de adaptação. As dificuldades são comuns, mas isso não significa que você não consegue se adaptar.
- Adote e compartilhe com amigos e colegas de trabalho estratégias para criar rotinas saudáveis de trabalho em casa.
- A colaboração nesse momento será essencial para todos se sentirem apoiados e menos sozinhos.
- Se tiver dificuldades para se adaptar ao teletrabalho:
  - Busque ajuda em programas de suporte psicossocial para acompanhamento psicológico.
  - Faça uma busca nas redes sociais por serviços de apoio psicológico gratuito on-line ou peça que amigos e parentes o façam para você.

Afastamento compulsório de pessoas sem sintoma de doença e sem possibilidade de *home office*

Refere-se a trabalhadores que foram obrigados a se afastar do trabalho, mas trabalham com atividades que não são passíveis de serem executadas em casa, como, por exemplo: padeiros, motoristas, pedreiros.

São pessoas que não estão doentes, não tem sintomas de síndrome gripal, mas foram afastadas do trabalho devido a:

- isolamento decretado pelo governo para reduzir a transmissão da doença em uma determinada localidade, ou
- são do grupo de risco indicado para isolamento conforme política de saúde e segurança de cada empresa (pessoas com doenças crônicas e/ou ≥60 anos).

Para essas pessoas trata-se de um grande desafio ficar em isolamento social. Esse afastamento compulsório pode ser sentido como uma perda, pois a pessoa se sente apta a trabalhar e com desejo de contribuir. Pode ser percebido também como desvalia, como se a empresa e a sociedade não percebessem valor que essas pessoas entregam por meio de seu trabalho. É um cenário de risco que pode gerar luto, depressão, ansiedade, medo e angústia de perderem seus empregos, ou de terem seus salários suspensos e, consequentemente, não conseguirem se manter durante o período do isolamento. Além de ter que manter todos os cuidados preventivos que todas as pessoas têm que seguir, é importante que cuidem de sua saúde mental.

Neste contexto, a empresa pode ser uma grande aliada do trabalhador e do sistema de saúde. Seja oferecendo cursos de capacitação e aprimoramento desse trabalhador, levando de volta a sensação de ser útil por parte do trabalhador, ou até mesmo, oferecendo outros tipos de suporte a distância.

Para esse grupo de trabalhadores, forneça mecanismos de autoajuda e ajuda-mútua pode ser benéfico.

Um canal de comunicação entre a Empresa e seus colaboradores relacionados à pandemia, deve ser incentivado.

Dicas: Afastamento compulsório

Transforme-se

- Busque qualificação profissional via cursos on-line, assim você se mantém atualizado e aperfeiçoa seus conhecimentos durante o afastamento.
- Busque contribuir com suporte social, trabalho e troca de ideias para o bom funcionamento da casa e da família durante a pandemia.
- Implemente projetos pessoais possíveis no cenário de isolamento: aprender uma língua, a tocar violão, a cantar, a cozinhar, escrever.

Transforme-se no trabalho

- Mantenha contato com seus colegas de trabalho e gestores, troque ideias sobre como lidar com a pandemia.
- Seja um suporte social para os colegas que estão no trabalho.
- Reconheça a importância da sua contribuição no combate à Covid-19 a partir do isolamento social.
- Se estiver com dificuldades de se adaptar, busque ajuda:
  - Em programas de acompanhamento psicológico.
  - Verifique na sua empresa ou faça uma busca nas redes sociais por serviços de apoio psicológico gratuito on-line ou peça que amigos e parentes o façam para você.

Isolamento domiciliar de casos suspeitos ou confirmados de COVID-19

Refere-se a trabalhadores encaminhados para isolamento domiciliar devido a confirmação ou suspeita de COVID-19. É uma reclusão amparada por atestado médico, que pode ser aplicada também a pessoas que aparentemente estão sadias, mas que tiveram contato domiciliar (próximo e frequente) com pessoas contaminadas ou com sintomas de gripe. Essa medida é tomada a fim de evitar que a doença se espalhe. Diferente do *home office* ou do afastamento compulsório, esse trabalhador ficará afastado por tempo determinado de 14 dias.

Nesses casos a empresa faz um monitoramento à distância ou presencial, por profissional de saúde, de 48h em 48h para acompanhar a situação de saúde do trabalhador e seus familiares.

Esse tipo de situação pode levar a diferentes cenários. O trabalhador pode morar sozinho e, estando debilitado pelos sintomas da COVID, pode não possuir um suporte de cuidado. Ou, pode morar com outras pessoas e ter que viver um isolamento domiciliar. Ambas situações podem levar a sentimentos de angústia e descompensar doenças pré-existentes, portanto, desenvolver um meio de comunicação entre a empresa e o trabalhador classificado nesse grupo pode ser um meio de suporte e cuidado.

Nesses casos, a pessoa pode sofrer as perdas relacionadas ao isolamento, o medo e angústia devido sua vulnerabilidade física e social, ou ainda devido a possibilidade de contaminar familiares.

Dicas: Afastamento compulsório

Isso vai passar

- A melhor coisa que você pode fazer por seus familiares é manter-se fisicamente distante e emocionalmente próximos.
- Cumpra as medidas de higiene sem entrar na paranoia de transmissão.
- Se tiver dificuldades de se adaptar a essa realidade, peça ajuda:
  - Busque ajuda em programas de acompanhamento psicológico.
  - Verifique na sua rede ou faça uma busca por essas redes de apoio psicológico ou peça que amigos e parentes o façam para você.

Enquanto isso, Transforme-se

- Estar sozinho é bastante desafiador, mas é uma enorme oportunidade para aprender a ficar em sua própria companhia.
- Aproveite este momento para reconhecer.
- Permita-se afetar por sentimentos de esperança, acolhimento e cuidado mútuo.
- Se puder crie um projeto para que se mantenha ativo mentalmente, algo que seja importante para você se sentir vivo e motivado.
- Não deixe de conversar com seus parentes via telefone, e-mail ou redes sociais. Faça vídeo chamadas ou utilize qualquer outro meio que lhe permita escutar e ser escutado.

Quando atuar e o que fazer em cada momento

Documento da OPAS de proteção de saúde mental (2005) reforça que, depois de grandes catástrofes, os problemas de saúde mental requerem atenção aos sobreviventes durante um período prolongado, quando pessoas e comunidades precisam enfrentar a tarefa de reconstruir a própria vida. É preciso prever planos de proteção e recuperação psicossocial em três momentos (antes, durante e depois) e quatro grupos de pessoas:

- Os doentes;
- Os que sofreram da doença e sobreviveram;
- Os que não estão doentes, mas podem potencialmente adoecer; e podem ter sofrido perdas importantes (mortes ou doentes entre seus familiares, amigos ou vizinhos);
- Os membros das equipes de resposta que trabalham na emergência.

Ações de saúde mental de acordo com as fases

Fases/manifestações psicossociais	Ações de saúde mental
Antes: • Expectativa de inevitabilidade; • Supervalorização ou subvalorização (negação) da epidemia; • Características humanas preexistentes são potencializadas (positivas e negativas); • Ansiedade, tensão, insegurança e vigilância obsessiva dos sintomas da doença.	• Sensibilização e informação sobre o assunto; • Identificação dos grupos vulneráveis do ponto de vista psicossocial; • Estímulo ao espírito solidário e incentivo à participação da comunidade; • Preparação de grupos de apoio emocional (suporte entre colegas) e primeiros cuidados psicológico - PCP; • Identificação/organização dos serviços de saúde mental para uma resposta adequada de emergência.

Fases/manifestações psicossociais	Ações de saúde mental
Durante: • Medos, sentimentos de abandono e vulnerabilidade; • Necessidade de sobrevivência e de adaptação a mudanças nos hábitos de vida; • Perda de iniciativa; • Lideranças espontâneas (positivas ou negativas); • Aparecimento de condutas que podem oscilar entre: heróicas ou mesquinhas; violentas ou passivas; solidárias ou egoístas; • restrições de movimentos, uso de máscaras, redução nos contatos físicos diretos, fechamento temporário de escolas etc.; • Ansiedade, depressão, lutos, estresse, crises emocionais e de pânico, reações coletivas de agitação, descompensação de transtornos psíquicos preexistentes, transtornos psicossomáticos.	• Avaliação rápida das necessidades psicossociais da população; • Ações de detecção precoce, notificação, atenção; • Comunicação social, informação e orientação sobre: o que está ocorrendo, o que se está fazendo e o que as pessoas devem fazer. • Transmitir: organização, segurança, autoridade, moral, sossego, apoio e ânimo; • Apoio e atenção psicossocial (individual e em grupo) a pessoas, famílias e comunidades afetadas; • Promover mecanismos de auto-ajuda e ajuda mútua. Recuperar a iniciativa e elevar a auto-estima. • Estimular voluntariado social com projetos colaborativos e comunitários; • Primeiros cuidados psicológicos por colegas ou voluntários não especializados; • Atenção psiquiátrica a pessoas com transtornos mentais definidos;

Fases/manifestações psicossociais	Ações de saúde mental
Depois: a pandemia está sob controle: • Medo de uma nova epidemia; • Comportamentos agressivos e de protesto contra autoridades e instituições. • Seqüelas sociais e de saúde mental: depressão, lutos patológicos, estresse pós-traumático, abuso de álcool e drogas, bem como violência; • Começo de um processo lento e progressivo de recuperação.	• Continuação de uma estratégia boa de comunicação social que favoreça a recuperação; • Implementação da atenção à saúde mental individual e de grupo às pessoas, famílias e comunidades que foram afetadas, como parte de um plano de recuperação psicossocial de médio prazo (6 meses, no mínimo); • Atenção à saúde mental focada em recuperar a esperança e fortalecer os novos projetos de vida; • Incentivar o compartilhamento de experiências e as lições aprendidas.

Tabela adaptada da OPAS – Proteção de Saúde Mental em Situações de Pandemia.

Mensagens essenciais para os planos de proteção da saúde mental

1. Não pensar apenas nas doenças mentais, mas também na ampla gama de fatores de vulnerabilidade social;

2. Profissionais de saúde mental da empresa devem agir de forma mais ampla, além do atendimento clínico: capacitação, construção de iniciativas coletivas de suporte social, estratégias de detecção precoce;

3. Os problemas psicossociais podem e devem ser atendidos, em grande proporção, por pessoal não especializado (pares, supervisores, voluntários da comunidade).

Primeiros cuidados psicológicos - PCP

Os primeiros cuidados psicológicos descrevem uma resposta humana e de apoio às pessoas em situação de sofrimento e com necessidade de apoio. São úteis à recuperação das pessoas em longo prazo pois contribui para que elas:

- sintam-se seguras, próximas às pessoas, calmas e esperançosas;
- tenham acesso a apoio social, físico e emocional; e
- sintam-se capazes de ajudar a si mesmas enquanto indivíduos e comunidades.

O caderno completo para capacitação em PCP, do qual esse capítulo foi adaptado, pode ser acessado para download no site da OPAS: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=prevencao-e-cont-doencas-e-desenv-sustentavel-071&alias=1517-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-campo-7&Itemid=965

Primeiros cuidados psicológicos PCP

O que são:

- Oferecer apoio e cuidado práticos não invasivos.
- Avaliar necessidades e preocupações.
- Ajudar as pessoas a suprir suas necessidades básicas (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.

O que não são:

- Não é algo que apenas profissionais podem fazer.
- Não é um atendimento psicológico profissional.
- Não envolve necessariamente uma discussão detalhada sobre o evento que causou o sofrimento.
- Não é solicitado que as pessoas analisem o que aconteceu ou que relatem os eventos ocorridos em ordem cronológica.
- Não significa pressionar as pessoas a falar sobre sentimentos e reações que tiveram em relação a um evento.

Para quem são os PCP?

Os PCP destinam-se a pessoas muito abaladas e que foram recentemente expostas a uma situação de crise grave e que querem ter acesso aos PCP. Não force ajuda a quem não queira, mas esteja inteiramente à disposição daqueles que possam querer apoio.

Há situações nas quais as pessoas precisam muito mais de assistência especializada do que apenas PCP. Reconheça seus limites e peça apoio especializado.

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.

Quando os PCP são oferecidos?

Os PCP estão direcionados a pessoas que foram muito recentemente afetadas por um evento de emergência ou crise. É um primeiro contato com pessoas muito abaladas. Isso normalmente ocorre durante ou imediatamente após uma situação de emergência. Algumas vezes, esse contato pode acontecer dias ou semanas após o ocorrido.

Onde os PCP são oferecidos?

Presencialmente ou a distância os PCP devem ser oferecidos em local com privacidade para conversar com a pessoa.

Como oferecer ajuda com responsabilidade

Para oferecer ajuda com responsabilidade, é preciso considerar quatro pontos:

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 .

1. Respeitar a segurança, a dignidade e os direitos

Respeito a segurança, dignidade e direitos deve estar presente em todas as ações de PCP e com todas as pessoas apoiadas, independentemente de idade, gênero ou etnia.

ASPECTOS DAS PESSOAS A SER RESPEITADOS

Segurança

- Evite que as suas ações coloquem as pessoas em maior risco ou dano.
- Assegure-se 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 beneficio dos interesses das pessoas que encontrar.

Do ponto de vista ético, é preciso seguir recomendações que visam evitar danos ainda maiores às pessoas afetadas, proporcionando o melhor cuidado possível e atuando apenas em benefício dos interesses de tais pessoas.

Recomendações éticas

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.
- 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 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. Adaptar sua ação levando em consideração a cultura das pessoas

A cultura determina como nos relacionamos com as pessoas e o que podemos ou não podemos dizer ou fazer. Como cuidador é importante estar atento ao seu próprio contexto cultural e às suas crenças para que, então, possa colocar de lado seus julgamentos e oferecer ajuda mais apropriada e confortável às pessoas que recebem cuidados.

QUESTÕES PARA AVALIAR AO OFERECER 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? (na família, na 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?

Religião e crenças:

- Quais crenças ou práticas são importantes para as pessoas afetadas?
- Como podem entender ou explicar o que aconteceu?

3. Ficar atento a outras medidas de resposta de crise

Normalmente, é um desafio para funcionários e voluntários PCP saber exatamente quais serviços estão disponíveis e onde estão esses serviços. É preciso 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.

Para poder oferecer PCP não é necessário ser profissional da área ou ter experiência de trabalho na atenção psicossocial. Entretanto, é necessário que os PCP sejam realizados por meio de uma organização ou grupo comunitário e que os voluntários sejam capacitados e acompanhados por profissionais especializados.

4. Cuidar-se

Os cuidadores podem ser afetados pelo que vivenciam em cada situação de crise e como isso pode afetar também os familiares ou entes queridos dos cuidadores. Por isso, é fundamental que os cuidadores tenham atenção redobrada a sua própria saúde e bem-estar.

Comunicação adequada com as pessoas afetadas

As pessoas que passaram por um evento crítico podem estar tristes, ansiosas ou confusas, enquanto outras podem culpar-se por coisas que aconteceram durante uma situação de pandemia. Manter a calma e mostrar compreensão pode ajuda-las a se sentir mais seguras, protegidas, compreendidas, respeitadas e atendidas de forma apropriada.

Ouvir a história de alguém pode ser um grande apoio. Entretanto, algumas pessoas podem não querer falar sobre o que aconteceu. Elas podem apreciar ter a companhia de um cuidador, mesmo em silêncio. É importante que o cuidador as faça saber que está disponível quando quiserem conversar ou ofereça uma ajuda prática, como uma refeição ou um copo de água.

Manter o silêncio por certo período de tempo pode dar espaço às pessoas e encorajá-las a compartilhar o que houve.

Para comunicar-se bem, o cuidador deve estar atento tanto às suas palavras quanto a sua linguagem corporal, tais como expressões faciais, contato visual, gestos e a forma como se senta ou se levanta em relação a outra pessoa. Cada cultura tem maneiras particulares de se comportar que são apropriadas e respeitosas. Por isso é importante falar e comportar-se de modo que sejam considerados a cultura, a idade, o gênero, os costumes e a religião da pessoa.

Comunicação adequada

O que dizer e fazer

- Encontre um lugar silencioso para conversar e limite as distrações externas.
- Respeite a privacidade e a confidencialidade da pessoa.
- 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...”.
- 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 “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.

O que não dizer e 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”)..

Princípios de ação dos PCP: Observar, Escutar, Aproximar.

Os três princípios básicos de ação dos PCP (observar, escutar e aproximar) servem 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.

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 a lidar com problemas, forneça informações; aproxime as pessoas de entes queridos e do apoio social.

Observar

É importante reservar um tempo – mesmo que breve – para observar ao redor antes de iniciar a oferta de ajuda. Esse olhar pode ser apenas uma verificação rápida, mas permitirá uma preparação do cuidador para manter a calma, estar seguro e pensar antes de agir.

Observar	Questões	Mensagem Importante
Segurança	Quais riscos de segurança há no local de atendimento (calor, oportunidades de contágio, ruído, objetos cortantes)? Que medidas preciso tomar para proteger a mim e a pessoa em crise?	Iniciar a ajuda em situações inseguras pode gerar distrações e comprometer a saúde de todos.
Pessoas com necessidades básicas evidentes e urgentes	A pessoa está passando mal? Parece necessitar de atendimento médico de emergência? Em caso de emergência, há alguém por perto para ajudar?	Saiba o seu papel e peça ajuda especializada sempre que necessário.
Pessoas com sérias reações de estresse psicológico	A pessoa está tão abalada com que não consegue andar sozinha, responder a comandos, ou está em estado de choque?	Avalie quem pode ser beneficiado pelo PCP e qual seria a melhor forma de ajudar.

Há diferentes maneiras de reagir psicologicamente a uma situação de crise:

- 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);
- confusão, 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).

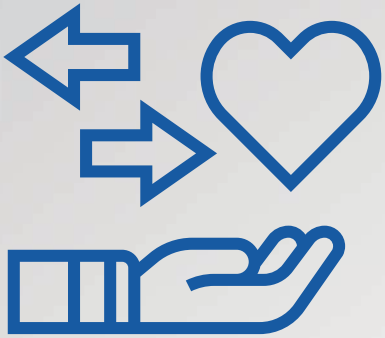
A maioria das pessoas se recupera bem com o passar do tempo, especialmente se tiveram as necessidades básicas resgatadas e receberam ajuda, tais como apoio daqueles que os cercam e/ou PCP.

Assegure-se de que as pessoas severamente afetadas não sejam deixadas sozinhas e tente mantê-las em segurança até que você encontre auxílio de profissionais da área da saúde ou um supervisor da empresa que possa encaminha-las.

Escutar:

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 (atenção exclusiva), ouvidos (ouvindo verdadeiramente suas preocupações) e coração (com carinho e respeito).

ESCUTAR: COM OLHOS, OUVIDOS E CORAÇÃO	1. Aproxime-se das pessoas que possam precisar de apoio.
	2. Pergunte sobre as necessidades e preocupações das pessoas.
	3. Escute as pessoas e ajude-as a se sentirem calmas.

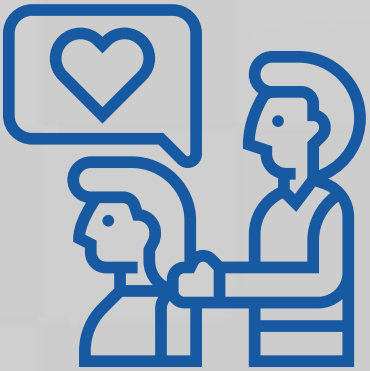


1. Aproxime-se das pessoas que possam precisar de apoio:

- Aborde as pessoas de maneira respeitosa e de acordo com a cultura de cada um.
- Apresente-se.
- 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 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, sempre pergunte o que as pessoas precisam e com o que 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.

Técnicas para ajudar pessoas a se acalmarem

- 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:
    - Pisarem e sentirem seus pés no chão.
    - Tocarem os dedos ou as mãos em seu próprio colo.
    - Procurarem por coisas tranquilizadoras no ambiente (que elas possam ver, ouvir e tocar);
- Incentive as pessoas a se concentrar na própria respiração e a respirar vagarosamente.

Aproximar

Aproximar as pessoas da ajuda prática oferecida é parte principal dos PCP. Os PCP são normalmente uma intervenção única e o apoio oferecido pode durar um curto período de tempo. As pessoas afetadas precisarão usar suas próprias habilidades para lidar com seus problemas para se recuperar a longo prazo. Os PCP visam ajudar as pessoas a se ajudarem, saindo de uma situação de confusão e impotência para reassumirem o controle das suas vidas.

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.

1. Ajude as pessoas a atender suas necessidades básicas e acessar os serviços.

As pessoas em situação de crise devido a pandemia de Covid-19 podem necessitar:

- Necessidades básicas: moradia, comida, água, renda, recursos para higienização e isolamento.
- Serviços de saúde e medicamentos para Covid-19 e para outros agravos à saúde ou doenças crônicas.
- Informações precisas e corretas sobre a pandemia, formas de prevenção, situação dos 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.

Ajude as pessoas afetadas a atender suas necessidades básicas:

- Identificando as necessidades básicas específicas que precisam
- Aproximando as pessoas do serviço disponível associado às necessidades identificadas.
- Acompanhando as pessoas se tiver se comprometido a fazer isso.

2. Ajude as pessoas a lidar com os problemas

- Ajude as pessoas afetadas a identificar quais são as necessidades mais urgentes, como priorizá-las e resolvê-las.
- Peça que elas pensem sobre o que precisam resolver agora e o que pode esperar.
- Ser capaz de gerenciar alguns problemas dá à pessoa maior senso de controle da situação e fortalece suas próprias habilidades de lidar com os problemas.
- Ajude as pessoas a identificar apoios em suas vidas (amigos ou familiares), que possam ajudá-las na situação atual.
- Dê sugestões práticas às pessoas para que consigam suprir suas próprias necessidades (por exemplo, explique como a pessoa pode se cadastrar nos programas sociais de apoio do governo ou da iniciativa privada).
- Peça às pessoas que avaliem como conseguiram lidar com as situações de dificuldade do passado e afirme a habilidade que elas têm 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 as estratégias negativas.

3. Ofereça informações

Conseguir informações precisas em uma situação de pandemia pode ser difícil porque a situação e as estratégias de enfrentamento podem mudar conforme as novas informações sobre a evolução da Covid-19 vão sendo conhecidas e as medidas de apoio vão sendo ajustadas. Soma-se a isso a grande volume de fake News a que as pessoas estão submetidas nos dias de hoje. É importante que as empresas e os trabalhadores voluntários para os PCP tenham informações atualizadas antes de fazer os atendimentos e que forneçam, sempre que possível, contatos detalhados sobre serviços disponíveis.

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

- a pandemia e os eventos ocorridos em função dela
- entes queridos ou outros que foram afetados
- sua segurança
- seus direitos
- como ter acesso aos serviços e a coisas que eles precisem

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.

4. Aproxime as pessoas afetadas de entes queridos e do apoio social.

Pessoas que sentiram ter tido bom apoio social após uma crise lidam melhor com a situação do que outras que não tiveram. Por isso, 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 (telefonar) amigos e parentes, porque assim poderão obter apoio
- Se as pessoas te avisarem que orações, práticas religiosas ou apoio de líderes religiosos podem ajudá-las, tente aproximá-las da sua comunidade espiritual.
- Ajude a reunir pessoas afetadas para que se ajudem umas às outras. Por exemplo, estimule redes de apoio entre colegas.

Finalizando seu apoio

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. Despeça-se de forma positiva, desejando-lhe o melhor.

Como praticar a suporte social nas equipes: círculo da solidariedade social

Esta prática foi baseada no *Social Solidarity Circle Guidelines* que faz parte do *Presencing Institute Toolkit*. O círculo de solidariedade social permite acessar a inteligência coletiva da equipe para deixar emergir juntos novos significados e soluções para lidar com os desafios da pandemia de COVID-19. Embora os membros da equipe possam estar em suas casas (*home office*) ou em um estado de distanciamento físico na empresa, é possível praticar a Solidariedade Social. O círculo de solidariedade é uma versão atualizada da metodologia do *'Coaching Circle'*.

- Ative um Círculo de Solidariedade Social organizando-se com os membros da equipe ou da empresa.
- Encontre um horário, encontre seu pessoal e coloque-o no seu calendário para uma sessão semanal.

Descrição da atividade

Etapa	Tempo	Processo
1	5 min	Boas-vindas + Introdução: • Aberto de forma voluntária para quem quiser falar: ▸ Nome ▸ Local ▸ Qual a questão que está viva nesse momento e que você quer explorar adiante? • No começo das sessões semanais o gestor começa se apresentando para quebrar o gelo e servir de modelo/referência. Ao longo das semanas, com o treino, outros integrantes da equipe podem começar.
2	5 min	Quietude (pessoas permanecem um tempo em silêncio) Facilitador pode conduzir o grupo para respirarem fundo, juntos, por três vezes, soltando o ar devagar.
3	25 min	Compartilhar o contexto pessoal, um por um (5 min por pessoa). Se a equipe for grande, separar em pequenos grupos de até 5 pessoas. • Como você está? • O que está acontecendo na sua equipe ou família durante esse processo da pandemia? • Qual é o seu estado interior no meio de tudo isso? • Como você é chamado para deixar sentimentos e crenças irem embora (desapego)? • O que está começando a surgir (ideias, aprendizados, novas formas de ser e estar)? Obs.: se o círculo for feito a distância, criar subgrupos na ferramenta de reunião virtual.

Etapa	Tempo	Processo
4	10 min	Espelhamento (ainda em grupos menores, quando for o caso) • Depois de todos terem compartilhado .... PAUSA. • Inspire. Expire. • Deixe a ressonância das histórias passar por você. • Reserve um momento para perceber o que está acontecendo em você (mente, coração, corpo) agora. • Compartilhe a imagem / metáfora, sentimento, desenho ou gesto que surgiu no silêncio ou enquanto ouviu as histórias.
5	5 min	Considerações finais (no grupo maior) • O que você está fazendo para se sustentar nas próximas semanas para fortalecer sua capacidade de lidar com essa situação e se preparar para o que está surgindo? • Abrir para duas pessoas da equipe compartilharem
6	3 min	Registro no diário / cada um no seu • Quaisquer pensamentos, práticas ou inspirações que você tenha para si mesmo que gostaria de continuar a explorar nas próximas semanas.
7	5 min	Encerramento • Verifique se o horário da reunião semanal funciona durante as próximas 14 semanas. • Existe uma pergunta/questão compartilhada que gostaríamos de explorar juntos nesse período?

Referências técnicas

Organização Pan-Americana da Saúde (2015). Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS. Disponível em https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=prevencao-e-cont-doencas-e-desenv-sustentavel-071&alias=1517-primeiros-cuidados-psicologicos-um-guia-para-trabalhadores-campo-7&Itemid=965

Organização Pan-Americana da Saúde (2005). Proteção da Saúde Mental em situações de epidemias. Disponível em: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Protecao-da-Saude-Mental-em-Situaciones-de-Epidemias--Portugues.pdf

Parteaguas Podcast (2020). Adversidade, Mudança e Resiliência: Celina Canales entrevista pessoas que cruzaram o caminho para a sobrevivência até alcançarem sua realização. Disponível em youtube.com/channel/UC5kMaMiGtr-f9TaBgabaG5Q

Presencing Institute (2020). Social Solidarity Circle Guidelines – disponível em https://drive.google.com/file/d/16eUIxSXnM_cNdGO4NVxSefICQRYS-HAe/view

Presidência da República (2020). Decreto N° 10.282 de 20 de março de 2020: regulamenta lei No 13.979 para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm

World Health Organization – WHO (2015). Manejo Clínico de Condições Mentais, Neurológicas e por Uso de Substâncias em Emergências Humanitárias. Guia de Intervenção Humanitária mhGAP (GIH-mhGAP)Disponível em https://iris.paho.org/handle/10665.2/51948

World Health Organization – WHO (2020). Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak. Disponível em https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af_2

Gerência Executiva de Saúde e Segurança na Indústria
Emmanuel de Souza Lacerda
Gerente-Executivo de Saúde e Segurança na Indústria

Geórgia Antony Gomes de Matos
Coordenação técnica

Amilton Cabral Junior
Antonio Eduardo Muzzi
Claudio Patrus Campos Bello
Gabriella de Oliveira Ribeiro
Katyana Aragão Menescal
Luciana Mercês de Lucena
Equipe Técnica

Alyne Zgieviski
Carolina Nunes Scherer Camargo
Graziela Alberici
Letícia Lessa da Silva
Consultoria técnica
Centro de Inovação SESI em Fatores Psicossociais

IEL
Instituto Euvaldo Lodi
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

SENAI
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

SESI
Serviço Social da Indústria
PELO FUTURO DO TRABALHO

CNI
Confederação Nacional da Indústria
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA