



RECOMENDAÇÕES DE COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS E DE SAÚDE MENTAL

PARA PROFISSIONAIS DOS SERVIÇOS
ESSENCIAIS EM CONTEXTO PANDÊMICO
E OUTRAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA



RECOMENDAÇÕES DE COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS E DE SAÚDE MENTAL

**PARA PROFISSIONAIS DOS SERVIÇOS
ESSENCIAIS EM CONTEXTO PANDÊMICO
E OUTRAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

ÍNDICE

VALORIZE O ESSENCIAL	06
01 CUIDE-SE	08
Garanta o seu bem-estar físico e mental	09
Promova o seu bem-estar!	10
Mantenha ativa a sua rede de contatos	11
Fique atento aos sinais de estresse!	12
Cuidado com o excesso de notícias!	13
02 CUIDE DOS OUTROS.....	14
A melhor resposta à agressividade é manter a calma	15
Tenha empatia e valorize a fala do outro	16
Mapeie os serviços e estruturas de saúde mental	17
Confie na sua capacidade!	18
O diálogo é a melhor opção	19
Priorize a motivação dos profissionais	20
Informações claras e precisas são essenciais para saúde mental de todos.....	21
Ações integradas para a saúde mental	22
03 A PANDEMIA NÃO ACABOU, CUIDE DE VOCÊ E DOS DEMAIS.....	23
Mantenha a calma. Tudo isso vai passar!	24
Tire um tempo para você!	25
Aulas presenciais x online: expectativas e ansiedade	26
Seja paciente e continue a se cuidar	27
Empatia é a melhor resposta	28
Comunicação transparente	29
Assistência social na pandemia	30
04 NÃO SE ESQUEÇA DOS COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS	31
Faça um checklist	32
Vai circular em lugares desconhecidos? Fique atento!	33
Prevenção contra violência e situações de risco	34
Proteja a si mesmo e aos demais!	35

VALORIZE O ESSENCIAL

O mundo mudou com a pandemia da Covid-19, e todos começamos a ver com novo olhar e a reconhecer pessoas, momentos e relações do nosso cotidiano que antes passavam despercebidos. Aprendemos a dar valor a quem e o que é essencial: nossa saúde, os serviços essenciais e os profissionais que estão dia e noite trabalhando para salvar vidas.

No Brasil, um dos países mais impactados pela pandemia no mundo, com milhares de vítimas, criamos a campanha “Valorize o Essencial” em 2020 para fomentar o respeito e o apoio aos profissionais e combater a estigmatização e o preconceito. Em 2021, reforçamos nossa mensagem de valorização e encorajamento dos profissionais essenciais e incluímos informações para comportamentos mais seguros.

Consideramos que o reconhecimento do trabalho das mulheres e homens que trabalham na linha de frente é crucial para que as comunidades na superação da crise sanitária. Esses profissionais atendem a população que precisou de cuidados diante da doença e também garantem a continuidade dos serviços que são essenciais a todos nós, como saúde, assistência social e educação.

Igualmente promovemos ações para reforçar o respeito e os cuidados com a saúde física e mental desses profissionais, especialmente em sete cidades brasileiras que são nossas parceiras na implementação da metodologia do

Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais (AMS): Duque de Caxias, Fortaleza, Florianópolis, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Vila Velha e mais recentemente São Paulo. O AMS trabalha há muitos anos para apoiar e proteger os serviços públicos essenciais em contextos de violência armada no Brasil e conseqüentemente apoiar a população.

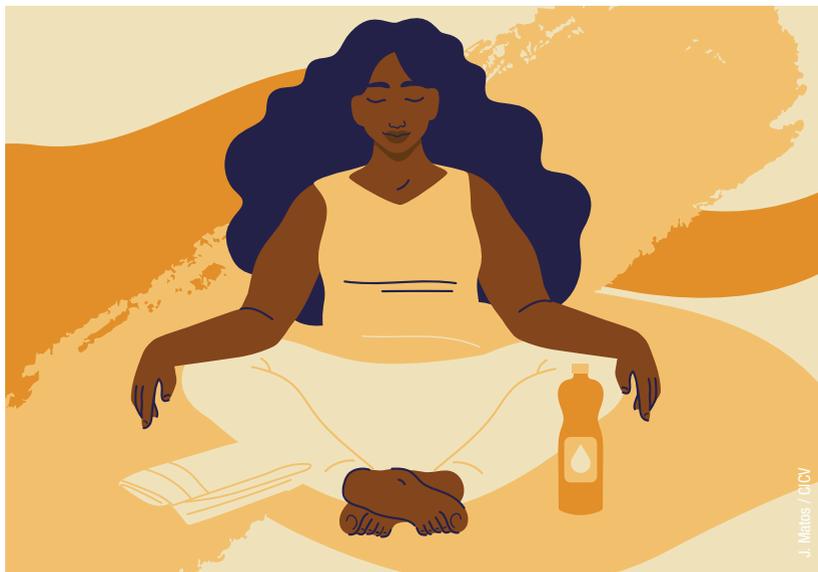
É com satisfação que apresentamos uma série de conteúdos, divulgados ao longo de 2020 e 2021 em nossas redes sociais para apoiar o dia a dia de equipes de saúde, serviço social e educação. Acreditamos que, embora elaborados para responder aos desafios da pandemia da Covid-19, podem ser úteis para o dia a dia e para situações de emergências.

Por fim, agradecemos a confiança e parceria nesta caminhada e esperamos seguir colaborando no apoio aos profissionais que merecem valorização e reconhecimento.

Equipes de Comunicação e do Acesso Mais Seguro (AMS) para Serviços Públicos Essenciais da Delegação Regional do Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) para Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai.

01

GUIDE-SE



GARANTA O SEU BEM-ESTAR FÍSICO E MENTAL

Você, que é profissional de serviços essenciais, se empenha todos os dias para oferecer assistência às pessoas durante a pandemia. Então, é normal que se sinta sobrecarregado e estressado.

Por isso, é importante priorizar o seu bem-estar físico e mental para enfrentar, com resiliência, esse período tão delicado.

Se for necessário, procure os serviços de apoio em saúde mental disponíveis.

*Lembre-se:
você é essencial para combater o
coronavírus!*



J. Matos / OICV

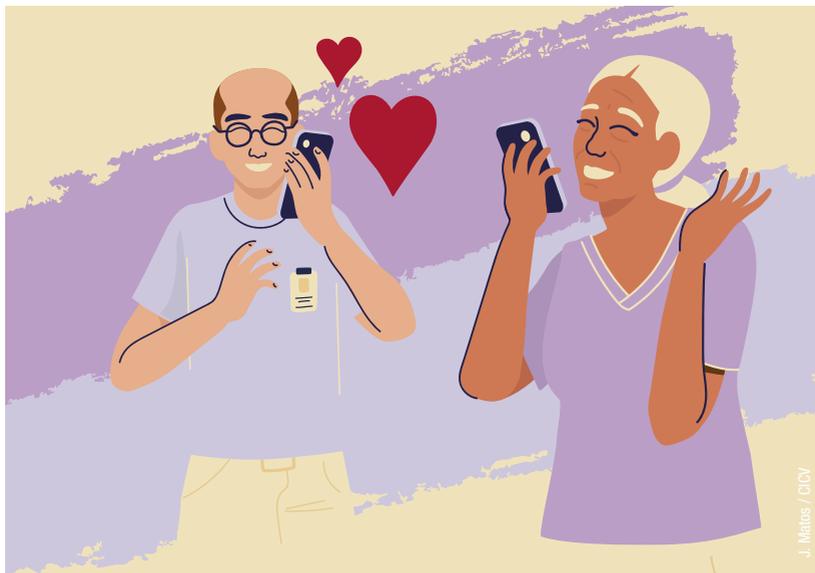
PROMOVA O SEU BEM-ESTAR!

A vida exige pausas. Em meio a tanto trabalho contra a Covid-19, você também pode e merece descansar. Afinal, para cuidar de pessoas, é preciso antes cuidar de si mesmo.

Portanto, durante o período de pandemia, fique atento à sua saúde mental e promova o seu bem-estar com ações simples, como escutar uma música, manter contatos com amigos e familiares ou ler um livro. Desvie o seu pensamento de assuntos relacionados ao trabalho.

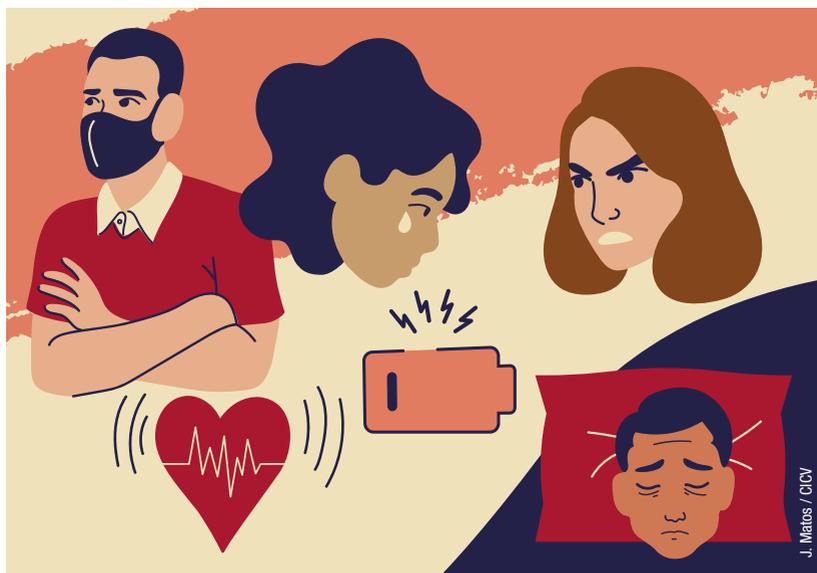
Assim, você conseguirá revigorar o corpo e a mente, além de ajudar a manter o seu equilíbrio emocional. Se for necessário, busque apoio psicológico. A sua saúde é importante!

Nas horas livres, descanse!



MANTENHA ATIVA A SUA REDE DE CONTATOS

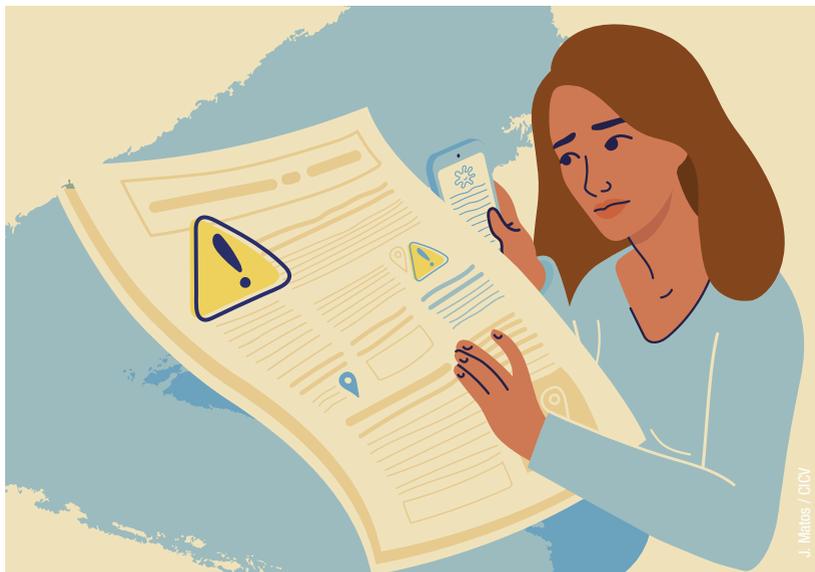
Isolamento social não significa perder contato com os seus entes queridos. Portanto, fale com as pessoas que são importantes para você, como familiares e amigos. Essa proximidade, mesmo que seja de forma virtual, ajuda a enfrentar momentos difíceis da pandemia com mais resiliência. É nessas horas que você pode ter o apoio de quem mais precisa.



FIQUE ATENTO AOS SINAIS DE STRESSE!

O estresse e os sentimentos a ele associados podem surgir durante os momentos mais críticos no combate à Covid-19. Para não deixar que essas situações saiam de controle ou atrapalhem o seu trabalho, é importante que você esteja atento aos seus próprios sintomas e comportamento. Caso apresente os seguintes sinais, não hesite em procurar ajuda:

- mudanças de atitude no trabalho;
- mudanças de humor;
- aumento da irritabilidade;
- sensação de ansiedade;
- sensação de esgotamento;
- dificuldade em relaxar durante os períodos de descanso.



CUIDADO COM O EXCESSO DE NOTÍCIAS!

Todos os dias, as fontes oficiais atualizam os dados referentes à Covid-19. Também mostram pesquisas sobre tratamentos e outros assuntos de interesse público referentes à doença. Manter-se informado é importante, mas, por outro lado, a quantidade massiva de notícias sobre o tema pode causar maiores níveis de estresse e ansiedade. Você, que é profissional da linha de frente nas áreas de saúde, educação e assistência social, deve filtrar o excesso de informações. Escolha momentos específicos para ver as notícias e, principalmente, busque se informar por meio de fontes confiáveis.

02

GUIE DOS OUTROS



A MELHOR RESPOSTA À AGRESSIVIDADE É MANTER A CALMA

Muita gente anda com medo e ansiosa por causa da pandemia. O estado emocional repercute no comportamento. Alguns ficam mais agressivos, outros choram e há quem se desespere.

Por isso, se você, profissional de saúde, educação ou assistência social, sofrer alguma abordagem agressiva, procure manter a calma.

O melhor a fazer é não responder às agressões e conversar de forma serena e esclarecedora. Responder ao outro de maneira igualmente hostil só alimenta o comportamento violento. Portanto, calma!

Se for necessário, chame um colega. Não hesite em pedir ajuda, caso tenha dificuldade em lidar com a situação. Compreenda que estamos numa situação atípica; o autocontrole nessas horas pode fazer toda a diferença.



TENHA EMPATIA E VALORIZE A FALA DO OUTRO

O profissional de serviços essenciais deve prezar não somente a aplicação do conhecimento técnico, como também a prática da empatia e da escuta ativa. Nesse período, as pessoas estão naturalmente mais sensíveis e assustadas. Portanto, elas precisam se sentir acolhidas e bem cuidadas.

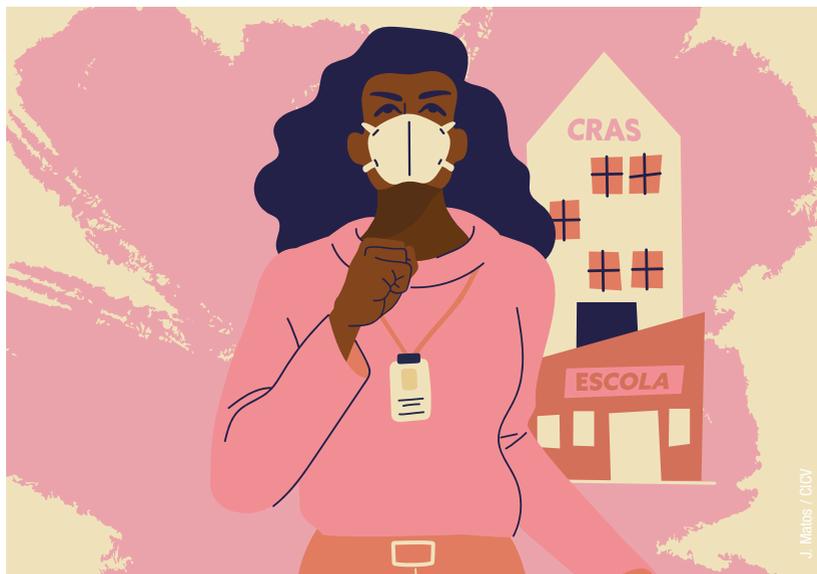
Se você é profissional de serviços essenciais, vale a pena seguir algumas dicas simples a fim de evitar situações que afetem a saúde mental de todos:

- Mantenha contato visual com quem está falando;
- Use a linguagem corporal para fortalecer a empatia, como expressões faciais e/ou gestos que demonstrem compreensão;
- Utilize um tom de voz acolhedor;
- Evite julgamentos e críticas que remetam a juízos de valor;
- Evite interromper as falas para impor a sua opinião;
- Faça perguntas estimuladoras para contribuir com a comunicação.



MAPEIE OS SERVIÇOS E ESTRUTURAS DE SAÚDE MENTAL

Ações articuladas em rede fazem parte de uma boa gestão de serviços públicos essenciais. Se você é gestor, mapeie os serviços e estruturas de saúde mental já existentes na sua região. Essa medida é capaz de gerar respostas mais eficientes no apoio psicossocial aos profissionais que atuam diretamente com a Covid-19, fortalecendo o atendimento à população.



CONFIE NA SUA CAPACIDADE!

Lidar com a atual situação da pandemia é sempre um desafio, mas você tem capacidade e pode fazer isso da melhor forma possível.

Seja como for, lembre-se: respeite os seus limites físicos e emocionais.



O DIÁLOGO É A MELHOR OPÇÃO

Durante o atendimento, é importante promover e estimular o diálogo com os usuários dos serviços e os seus familiares. Dar informações de forma clara ajuda a reduzir tensões e preocupações causadas pela falta de comunicação.



PRIORIZE A MOTIVAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Diante das adversidades impostas pela Covid-19, promova ações que apoiem os profissionais. Afinal, são eles que estão na linha de frente, correndo riscos para salvar vidas e ajudar pessoas. Motivação é a palavra-chave.



INFORMAÇÕES CLARAS E PRECISAS SÃO ESSENCIAIS PARA SAÚDE MENTAL DE TODOS

Indique claramente aos seus profissionais quem são os responsáveis por todas as ações de saúde mental e apoio psicossocial que estão sendo implementadas na instituição. É importante que os profissionais da rede de serviços tenham esse conhecimento, caso precisem contatá-los. Isso contribuirá para diminuir os níveis de estresse e ansiedade de todos.

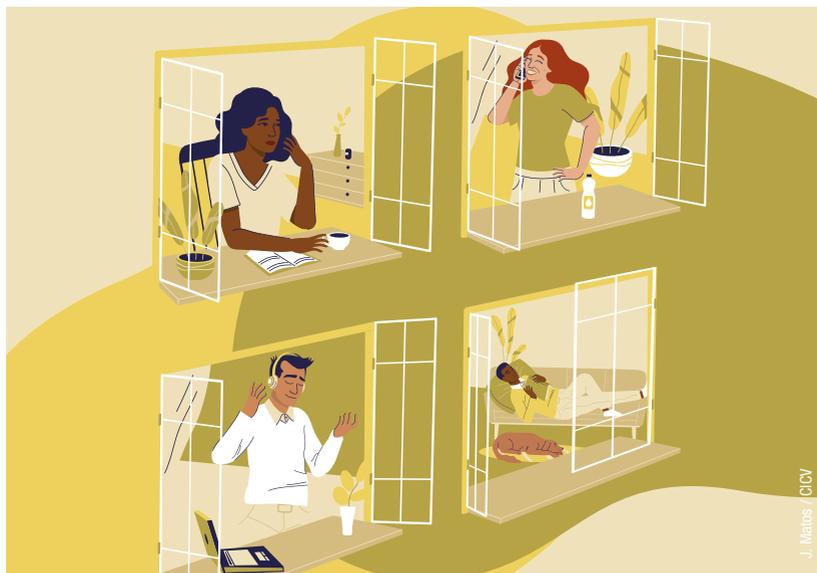


AÇÕES INTEGRADAS PARA A SAÚDE MENTAL

Os gestores têm um papel fundamental na coordenação e integração das ações de saúde mental e apoio psicossocial. Se você é gestor, garanta que essas iniciativas sejam realizadas de forma transversal em todos os setores da instituição envolvidos na resposta.

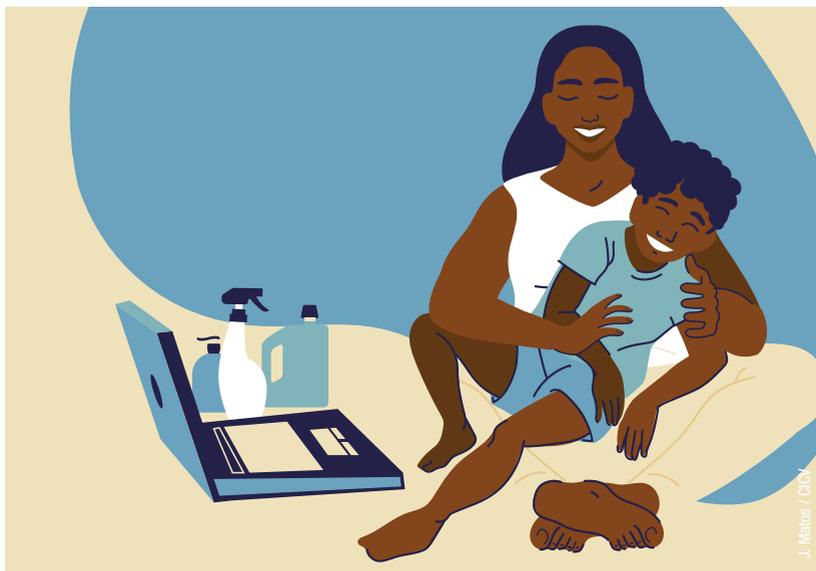
03

**A PANDEMIA NÃO ACABOU,
CUIDE DE VOCÊ E DOS DEMAIS**



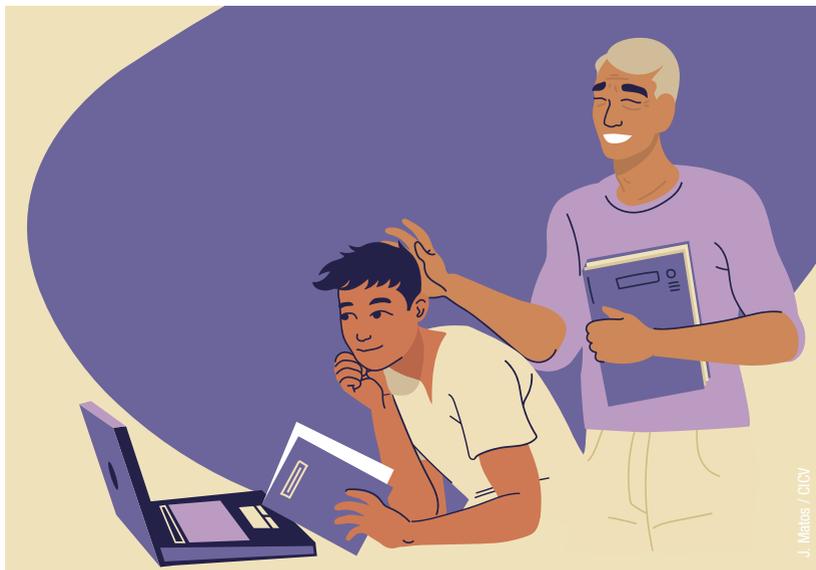
MANTENHA A CALMA. TUDO ISSO VAI PASSAR!

A pandemia apresenta um cenário incerto, o que pode continuar gerando ansiedade e impactando a saúde mental das pessoas. A campanha de vacinação traz esperança, mas, enquanto o problema não for totalmente solucionado, é fundamental manter a calma e o autocuidado.



TIRE UM TEMPO PARA VOCÊ!

A opção pelo trabalho remoto, quando possível, difundiu-se rapidamente para evitar aglomerações e possíveis contaminações pelo coronavírus em ambientes de trabalho. A nova rotina tem vantagens, mas, por outro lado, pode gerar acúmulo de tarefas e estresse se não houver organização. Se você trabalha remotamente, programe-se: faça intervalos para o almoço; lembre-se de beber água ao longo do dia; tire alguns minutos para se alongar e relaxar. Você é essencial; cuide-se como cuida dos demais.



AULAS PRESENCIAIS X ONLINE: EXPECTATIVAS E ANSIEDADE

A chegada da vacina gera expectativas quanto ao retorno definitivo das aulas presenciais nas escolas. Professores, profissionais da educação, alunos, pais e familiares sentem-se, muitas vezes, inseguros e aflitos. Nesse momento, é preciso focar em informações de fontes confiáveis da sua cidade e ter empatia para compreender que todos estão vivendo uma situação nova.



SEJA PACIENTE E CONTINUE A SE CUIDAR

Profissional de serviços essenciais, fique atento ao calendário e às informações oficiais da campanha de vacinação. É importante ter paciência e resiliência. É possível que sinta receio de se infectar e transmitir o vírus para pessoas próximas. Por isso, lembre-se de sempre de respeitar as recomendações sanitárias. Cuide-se!



EMPATIA É A MELHOR RESPOSTA

No atual contexto de vacinação contra o coronavírus, a readaptação das atividades educacionais e as incertezas quanto ao retorno das aulas presenciais podem sobrecarregar os profissionais da educação e toda a comunidade escolar. Caso você, profissional da educação, sofra alguma abordagem agressiva, lembre-se disso: as pessoas estão cansadas e sob estresse contínuo há mais de um ano, considerando a realidade da pandemia. Procure sempre ter uma fala empática e basear-se nos protocolos orientadores de sua instituição. Paciência e resiliência são fundamentais para lidar com esse momento difícil.



COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

As *fake news* e o excesso de informação podem confundir a população. Comunicar-se com transparência, sempre baseado nos protocolos internos de sua instituição, é fundamental para desfazer mal entendidos. Fique atento ao calendário oficial para informar corretamente a todos e evitar situações de estresse.

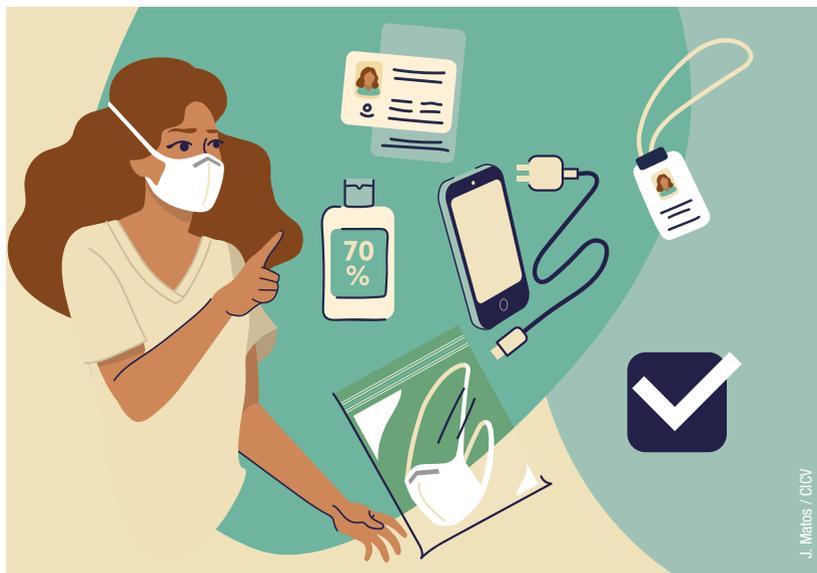


ASSISTÊNCIA SOCIAL NA PANDEMIA

Quem é assistente social conhece bem os desafios de atuar em serviços essenciais, principalmente na linha de frente em plena pandemia. Mas lembre-se: a população precisa de seus serviços neste período delicado. Seu trabalho é fundamental na luta contra o coronavírus.

04

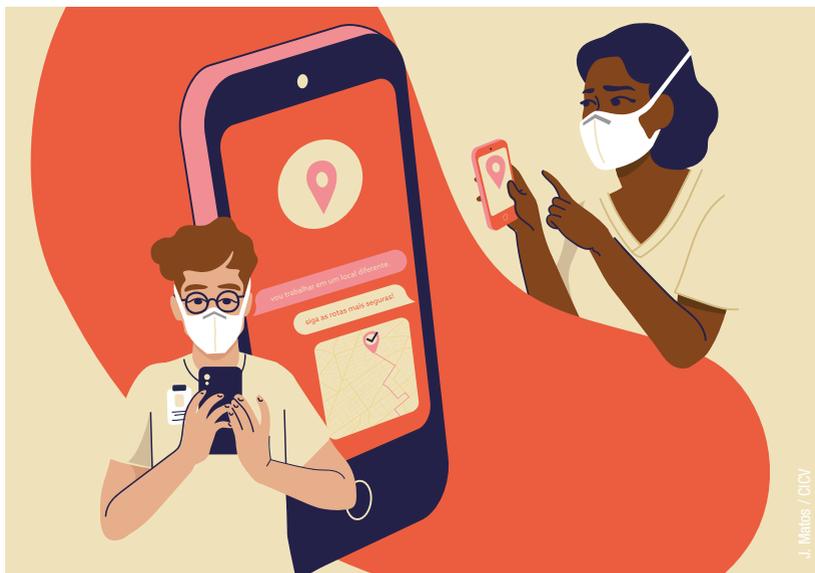
**NÃO SE ESQUEÇA DOS
COMPORTAMENTOS
MAIS SEGUROS**



J. Matos / C/ICV

FAÇA UM CHECKLIST

Após mais de um ano de pandemia, aguarde firme e não relaxe no hábito de ter comportamentos mais seguros. Faça um checklist com os itens fundamentais que precisa levar com você no dia a dia, principalmente na hora de acessar ou circular por territórios vulneráveis.



VAI CIRCULAR EM LUGARES DESCONHECIDOS? FIQUE ATENTO!

Se você tiver que trabalhar em um local diferente por conta das circunstâncias da pandemia, não se descuide, redobre sua atenção caso precise circular por áreas desconhecidas. Informe-se sobre as rotas mais seguras.



PREVENÇÃO CONTRA VIOLÊNCIA E SITUAÇÕES DE RISCO

Com o aumento da demanda por serviços da assistência social, é natural que os profissionais dessa área sintam-se estressados e inseguros. É importante não descuidar dos comportamentos e condutas mais seguras para prevenir e limitar as consequências da violência armada caso uma situação de risco ou crise ocorra durante a prestação de serviços.



PROTEJA A SI MESMO E AOS DEMAIS!

Em uma situação de risco ou crise relacionada à violência armada, é possível que você precise direcionar a população atendida para um local mais seguro na unidade, onde todos possam manter também o distanciamento social. Proteja a si mesmo e aos demais!

O CICV ajuda as pessoas afetadas por conflitos armados e outras situações de violência no mundo inteiro, fazendo todo o possível para proteger a vida e a dignidade delas e para aliviar o seu sofrimento, com frequência em conjunto com os parceiros da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. A organização busca também evitar as privações com a promoção e o fortalecimento do Direito Internacional Humanitário (DIH) e a defesa dos princípios humanitários universais.

-  [instagram.com/cicvbrasil](https://www.instagram.com/cicvbrasil)
-  twitter.com/CICV_BR
-  [facebook.com/CICV](https://www.facebook.com/CICV)
-  [youtube.com/cicv_oficial](https://www.youtube.com/cicv_oficial)

**Delegação Regional para Argentina,
Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai**
SHIS QI 15 Conj. 05, Casa 23, Lago Sul,
CEP 71635-250 Brasília, DF – Brasil
T +55 61 3106 2350
E-mail: bra_brasilia@icrc.org
www.cicv.org.br
© CICV, 2021

