Guia

Voluntariado de Emergência Social

Guia
Voluntariado de Emergência Social

Título: Guia Voluntariado de Emergência Social
Autoras: Ana Gonçalves e Filipa Pisco
Apoio à redação: Paula Pereira
Revisão de conteúdo: Sónia Fernandes
Revisão de texto: Ana Luísa Azevedo, Cláudia Dias, Isadora Freitas e Sónia Fernandes
Design gráfico: Hugo Carvalho
Edição: Pista Mágica – Associação
Local: Porto, Portugal
Impressão: GRECA Artes Gráficas
Tiragem: 500 Exemplares
Papel: Miolo - Fedrigoni Arena smooth natural 140gr / Capa - Fedrigoni symbol card 2 side premium white 350gr
Tipografia: IBM Plex Sans
Data de Edição: Junho de 2023
Depósito legal: xxxxx
ISBN 978-989-54619-7-4

©Todos os direitos reservados.
A reprodução total ou parcial sob qualquer forma dos textos contidos neste livro carece de aprovação prévia expressa da entidade detentora dos direitos de autor.

A Pista Mágica procurou, no presente Guia, utilizar uma "linguagem escrita e visual que dê igual estatuto e visibilidade às mulheres e aos homens", cuja adoção é reforçada na Resolução do Conselho de Ministros n.o 103/2013, referente ao V Plano Nacional para a Igualdade – Género, Cidadania e Não Discriminação 2014-2017. Temos, porém, consciência do debate em torno da não binariedade de género, acreditando que uma linguagem plenamente inclusiva terá de passar pela não referenciação de género e/ou adoção de um género gramatical neutro.

SIGLAS

ACeS - Agrupamento de Centros de Saúde
ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados
ARS - Administração Regional de Saúde
BLV - Banco Local de Voluntariado
EMV - Estrutura Municipal de Voluntariado
FSE - Fundo Social Europeu
IFRC - International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies
OMS - Organização Mundial de Saúde
ONU - Organização das Nações Unidas
POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
PSP - Primeiros Socorros Psicológicos
VES - Voluntariado de Emergência Social

AGRADECIMENTOS

Agradecemos:

À Portugal Inovação Social, enquanto entidade financiadora, e aos Municípios de Amarante, Braga, Esposende, Guimarães e Vila Verde, na qualidade de investidores sociais, pela disponibilidade que as suas equipas técnicas sempre demonstraram com a partilha de contributos para o enriquecimento deste Guia, através da sua experiência no território, no âmbito da Gestão de Voluntariado em cenários de emergência social.

Às entidades das geografias municipais que prontamente aceitaram o desafio de participar no processo de auscultação para a construção deste Guia com a disponibilização do seu tempo e conhecimento em situações de crise, nomeadamente:

– a Guarda Nacional Republicana - Destacamento Territorial de Amarante
– o Comando da Polícia Municipal de Braga
– o Comando Distrital da Polícia de Segurança Pública de Braga
– a Delegação de Braga da Cruz Vermelha Portuguesa
– a ARS Norte - ACeS Populações Vulneráveis de Esposende
– a Esposende Ambiente de Esposende
– a Proteção Civil de Esposende
– a Unidade de Saúde Pública de Esposende
– os Bombeiros Voluntários de Esposende
– a Delegação de Guimarães da Cruz Vermelha Portuguesa
– o Núcleo de Intervenção da Segurança Social de Guimarães
– o Centro Comunitário da Vila de Prado da Delegação de Braga da Cruz Vermelha Portuguesa

ÍNDICE

PREFÁCIO **PG.8**
INTRODUÇÃO **PG.9**
1. EMERGÊNCIA SOCIAL E GESTÃO DE CRISE **PG.11**
2. A IMPORTÂNCIA DA INTEGRAÇÃO DE PESSOAS VOLUNTÁRIAS NA GESTÃO DE CRISE **PG.14**
3. GESTÃO DE VOLUNTARIADO DE EMERGÊNCIA SOCIAL **PG.16**
3.1. Que passos são essenciais no planeamento e na organização do programa de voluntariado de emergência? PG.16
3.2. Quais os papéis que as pessoas voluntárias podem assumir em contexto de crise/emergência social? PG.18
3.3. Que perfil procurar recrutar para o corpo de voluntariado de emergência? PG.18
3.4. Como preparar as pessoas voluntárias para um contexto de crise/emergência social? PG.19
3.5. Como incluir pessoas voluntárias espontâneas no programa de voluntariado de emergência? PG.19
3.6. Qual o papel do/a gestor/a de voluntariado durante a resposta à crise? PG.20
3.7. Qual o papel do/a gestor/a do programa de voluntariado após a crise? PG.21
4. GESTÃO EMOCIONAL EM CONTEXTO DE CRISE **PG.22**
4.1. Gestão Emocional dos/as Beneficiários/as PG.22
4.2. Gestão Emocional das Pessoas Voluntárias PG.24
4.3. Gestão Emocional Do/a Gestor/a do Programa de Voluntariado de Emergência PG.29
NOTAS FINAIS **PG.31**
FONTES CONSULTADAS **PG.33**
ANEXOS **PG.36**
I. Primeiros Socorros Psicológicos PG.37
II. Cenários de autocuidado PG.38
III. Exercício da autocompaixão PG.39

PREFÁCIO

Há uma visão, uma expectativa, que temos uns dos outros: se já somos todos uns egoístas em condições normais então, num cenário de crise ou catástrofe, é um "salve-se quem puder". Vamos todos tentar safar-nos a nós e aos "nossos" e quanto mais tivermos perdido ou sofrido menos disponibilidade ou capacidade teremos para tentar ajudar os outros.

Mas estamos todos enganados.

O que acontece é precisamente o contrário: os comportamentos altruistas aumentam e até as taxas de suicídio diminuem: nos momentos colectivos desastrosos que enfrentamos não cruzamos os braços, estendemos as mãos. Isto está descrito na literatura (Quarantelli, 2008; Rodríguez, 2006), mas eu já tive o privilégio de o testemunhar um pouco por todo o mundo em diferentes cenários críticos: guerra, campos de refugiados, desastres naturais, ataques terroristas e epidemias. As equipas de intervenção em saúde mental em crise e catástrofe estão tão seguras disto que, quando chegamos ao terreno, começamos imediatamente a procurar pelos grupos de voluntários que espontaneamente se foram formando. Por inúmeras razões (validade sistémica e cultural, acessibilidade, sentimento de empoderamento, sustentabilidade, eficácia, etc) esta resposta não é um "anexo" à intervenção em crise: está no centro da mesma.

Imagino a incrível mais-valia de uma preparação das autoridades locais para suportar e potenciar esta resposta espontânea das pessoas. A capacidade de articular com voluntários e ONGs, de mobilizar/recrutar os voluntários, de ter perfis preparados, de ter capacitação pronta a ser implementada, de fornecer supervisão e apoio... Imagino porque sei os resultados que teria no terreno: salvar vidas e aliviar sofrimento.

Raul Manarte
Psicólogo de crise e catástrofe internacional

INTRODUÇÃO

Este Guia tem como propósito fornecer o conhecimento e as linhas mestras que permitam uma reflexão e tomada de ação para a promoção de programas de voluntariado direcionados para situações de emergência social, no seio de Estruturas Municipais de Voluntariado (EMV) / Bancos Locais de Voluntariado (BLV), em parceria direta com as Autoridades Locais do território municipal.

Surge sobre a alçada do Projeto VES - Voluntariado de Emergência Social, que decorreu de janeiro de 2022 a junho de 2023, uma iniciativa financiada pelo Portugal Inovação Social através do Fundo Social Europeu (FSE) no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), cuja implementação se encontra ao cargo da Pista Mágica - Associação, a primeira Escola de Voluntariado nacional lançada em 2008 como um Projeto de Inovação Social, cuja missão consiste em **Fortalecer o voluntariado como um caminho para a transformação da sociedade e do mundo.**

O Projeto VES é uma Iniciativa de Inovação e Empreendedorismo Social que foi espoletada pelo contexto de emergência social da Pandemia da COVID-19 e que tem como principal propósito **mitigar ou diminuir a situação de exclusão social que o cenário pandémico agravou.** O território de intervenção são os Municípios de Amarante, Braga, Esposende, Guimarães e Vila Verde, que se assumem também como investidores sociais deste projeto. Em cada uma destas geografias foi elaborado um Planeamento Estratégico que, posteriormente, verteu na redação de Planos de Ação Municipais que permitiram criar ou reforçar as respostas existentes no terreno, com recurso ao Voluntariado e com o foco principal a incidir na diminuição da situação de isolamento social de pessoas que se encontram em situação de maior vulnerabilidade na comunidade.

Com o propósito deste Guia ser um fiel retrato daquilo que são as necessidades e as potencialidades da Gestão de Voluntariado em situações de crise foi levado a cabo um diagnóstico que se dividiu em três fases:

1. Elaboração de uma análise bibliográfica profunda sobre a temática, no que diz respeito a estudos realizados e boas práticas adoptadas a nível nacional e internacional para serem incluídas no Guia;

2. Realização de uma sessão de auscultação com as equipas técnicas responsáveis pela dinamização do voluntariado nos municípios envolvidos, a fim de se compreender

melhor os desafios enfrentados e as oportunidades existentes nos diferentes territórios, mais concretamente no que diz respeito à gestão de pessoas voluntárias em situações de crise, bem como sobre os caminhos mais indicados no que concerne à articulação com as autoridades locais;

3. Promoção de uma sessão de auscultação com representantes de diferentes autoridades e entidades locais – ARS Norte, Bombeiros Voluntários, Cruz Vermelha Portuguesa, Divisões Orgânicas Municipais, Polícia Municipal, Protecção Civil, Polícia de Segurança Pública, Segurança Social e Unidade de Saúde Pública, com o propósito de uma maior compreensão sobre a forma como deve ser feita a integração de pessoas voluntárias em contextos de emergência social, quais as mais valias e riscos associados a este envolvimento e quais os canais de comunicação e articulação que devem ser instaurados para garantir a segurança de todas as pessoas intervenientes;

Desta forma e para uma maior compreensão do caminho que este Guia percorre, deve-se considerar, em primeiro lugar, os contextos de emergência social e as razões pelas quais a sua gestão é necessária. De seguida, é crucial explorar o conceito de Voluntariado e de que forma este pode ser uma mais valia enquanto recurso em situações de crise humanitária e social, sem esquecer as particularidades da sua gestão neste contexto – nomeadamente noções básicas de gestão emocional, de modo a explorar a sua definição e enumerar o que pode ser feito a este nível, garantindo o bem-estar mental das pessoas beneficiárias, das pessoas voluntárias e do/a gestor/a de voluntariado. Por último, sugere-se a apropriação dos exercícios práticos disponibilizados, que possibilitam a aplicação dos conteúdos teóricos descritos ao longo do Guia.

I

EMERGÊNCIA SOCIAL E GESTÃO DE CRISE

"Desastres... São demasiadas vezes considerados eventos pouco comuns, que não fazem parte da 'vida normal'. Na realidade, no entanto, o oposto é verdade. Os desastres e as emergências são uma parte fundamental da vida normal. São uma consequência da forma como as sociedades se estruturam, económica e socialmente; de como as sociedades e os estados interagem; e de como as relações entre os decisores se mantêm."

United Nations Disaster Relief Organization, 1992, p.4

Antes de mais, torna-se necessário clarificar a definição de desastre ou de crise social. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), este conceito refere-se a um **acontecimento que altera as condições normais de existência de uma comunidade, causando um nível de sofrimento que excede a sua capacidade de ajustamento** (Institucional Strategy for Disaster Reduction, 2009, p.9). Assim sendo, uma comunidade pode ser uma pequena aldeia ou um país inteiro; e a sua capacidade de ajustamento pode depender de recursos locais/comunitários ou dos recursos nacionais. Quando é necessária intervenção internacional considera-se uma crise humanitária (Anderson & Gerber, 2018). Em Portugal, são comummente aceites as definições da Linha Nacional de Emergência Social (Instituto Segurança Social, I. P., 2014, p.4):

Crise – caracteriza-se por uma situação de grande vulnerabilidade e desproteção, resultante de não estarem asseguradas, a breve prazo, as condições mínimas de sobrevivência pelo que se impõe uma intervenção urgente e encaminhamento para os Serviços Locais de Acção Social.

Emergência – qualquer situação aguda, imprevista, que é estimada como ameaçante e que coloca as pessoas em situação de perigo e desproteção, decorrentes da ausência de condições mínimas de sobrevivência e exigindo uma resposta imediata.

A **vulnerabilidade** a uma crise (European Commission, 202, p.21) pode ser aumentada pelo risco de terramotos/cheias de determinada zona geográfica; pelo agravamento de desigualdades sociais; pela presença de tensão entre diferentes grupos de pessoas e potencial escalada para conflito violento; pela possível emergência de novos agentes patogénicos (causadores de doenças); pelo aumento da ocorrência de eventos climáticos extremos devido ao aquecimento global; pelo potencial uso de agentes biológicos/químicos e radionucleares; e pelo aumento da circulação de substâncias perigosas.

As emergências sociais surgem quando estes eventos ultrapassam a capacidade de autorregulação da comunidade e acabam por, em última instância, refletir a forma como as sociedades se estruturam e como alocam os seus recursos, pelo que podem reforçar e agravar desigualdades já existentes. Por isso, lidar adequadamente com uma crise é especialmente importante para proteger os grupos mais vulneráveis, emergindo assim o **conceito de gestão de crise.** Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2002), esta remete para o ato ou prática de lidar com uma crise quando ela se desenvolve, de modo a limitar o impacto de um problema imprevisto. Neste sentido, definem-se **3 objetivos principais**, que devem guiar a linha de ação da gestão de crise:

1. Reduzir (ou evitar, se possível) as potenciais perdas advindas dos perigos;
2. Assegurar assistência pronta e apropriada às vítimas quando necessário;
3. Alcançar uma recuperação rápida e duradoura.

Estes três objetivos só podem ser cumpridos através do esforço conjunto e coerente entre setores-chave da sociedade. Genericamente, as autoridades e as instituições devem criar parcerias entre si, de modo a sustentar uma rede de gestão de procedimentos, planos e recursos que permitam atenuar as consequências da crise. Estes devem ser divulgados e partilhados para que toda a comunidade tenha acesso à informação e possa colaborar ou usufruir dos serviços criados. Com o passar do tempo e com o surgimento de novas necessidades, este esforço deve ser atualizado e ajustado, para que nenhuma necessidade fique sem resposta. Precisamente por não serem imutáveis, as situações de crise/emergência social vão adquirindo contornos diferentes à medida que o tempo passa e que os diferentes agentes vão desempenhando as suas funções no terreno.

De acordo com a OMS (2002), assumem-se **4 fases de gestão de crise: prevenção** (ou mitigação), preparação, resposta e recuperação.

Prevenção	Preparação	Resposta	Recuperação
– Reduzir a presença de risco; – Reduzir a vulnerabilidade.	– Medidas que asseguram a mobilização organizada de recursos num ambiente seguro para alívio efetivo do sofrimento.	– Avaliar necessidades; – Reduzir o sofrimento; – Limitar o impacto das consequências da crise; – Preparar a recuperação.	– Restaurar funções sociais básicas; – Reínicio das atividades socioeconómicas e medidas preventivas.

Figura 1 – Ciclo da Gestão de crise (OMS)

A prevenção e a reparação referem-se aos esforços que devem ser realizados antes dos eventos potenciadores de crise/emergência social acontecerem, no sentido de mitigar o impacto que estes terão nas comunidades. A resposta é ativada quando a catástrofe ocorre e a fase de recuperação surge após.

De facto, a gestão de crise só é eficiente quando existem esforços antecipados e prontamente reativos, precisamente dada a imprevisibilidade das situações de crise/emergência social.

Como tal, na **prevenção**, o objetivo é reduzir o risco de ocorrência de desastres e combater, abertamente, situações de vulnerabilidade, aumentando a resiliência comunitária. Todas as sociedades devem trabalhar em prol de uma gestão equitativa e justa em termos de recursos económicos, culturais, políticos e sociais, de modo a garantir, sob condições normais, a plena satisfação de todas as necessidades inerentes à existência e realização humana. Na **preparação**, as autoridades e os respetivos agentes sociais devem ativamente insistir num processo contínuo de introspeção e diagnóstico face aos diversos riscos iminentes dos seus contextos sociais específicos. Mediante estes, devem ser criados planos de contingência que contenham medidas que assegurem a mobilização organizada e eficaz de recursos, através de um ambiente seguro que concretize o alívio efetivo do sofrimento. Na **resposta**, as autoridades e respetivos agentes sociais devem, após instalação da crise/emergência social, implementar os procedimentos previamente definidos, avaliando necessidades comunitárias e ativando respostas no sentido de reduzir, ao máximo, o sofrimento da população, preparando desde já uma recuperação célere através do trabalho em rede. Na **recuperação**, a prioridade é restaurar funções sociais básicas, para depois ativar o reinício das atividades socioeconómicas, o que contribui inevitavelmente para uma maior coesão e resiliência comunitárias, transitando o ciclo novamente para a fase de prevenção.

Ações adequadas em todos os pontos do ciclo levam a uma maior preparação da comunidade, a informação mais adequada para a população, à redução da vulnerabilidade e à prevenção de novas crises. O ciclo completo de gestão de crise não pode dispensar a construção de políticas públicas e planos de contingência que visam modificar as causas de desastre ou mitigar os seus efeitos nas pessoas e nas infraestruturas.

II

A IMPORTÂNCIA DA INTEGRAÇÃO DE PESSOAS VOLUNTÁRIAS NA GESTÃO DE CRISE

Em situação de emergência social, por definição, os recursos humanos pagos são insuficientes para suprir todas as necessidades. Em vários contextos, o voluntariado pode ser uma resposta efetiva para suprir a ausência de alguns recursos comunitários, seja porque não estão asseguradas as condições mínimas de sobrevivência/segurança, o que constitui um perigo real, atual ou iminente, para a integridade física, psíquica e emocional das pessoas (p.e. vítimas de violência doméstica, crianças, jovens em perigo, sem-abrigo, idosos em situação de abandono, migrantes, requerentes de asilo,...); ou devido a uma maior vulnerabilidade comunitária face à insuficiência de respostas sociais que careçam de uma mobilização cívica em tempo útil.

Por outro lado, a atuação voluntária em contexto de emergência social requer preparação, capacitação e articulação com as autoridades. Entender o que significa ser voluntário/a, o que é uma emergência social e qual a cadeia de comando no terreno vai ajudar as pessoas voluntárias a estarem prontas para o seu trabalho, garantindo a sua segurança e entusiasmando-as para a ação. Como tal, e para iniciar este processo, segue-se a definição de voluntariado adotada pela Pista Mágica, concebida por Ivan Scheier (referenciado por S. McCurley e R. Lynch, em 2011). Segundo este autor, **o voluntariado é uma atividade relativamente incoercível, realizada com a intenção de ajudar, sem pensamento primário ou imediato de ganho financeiro e que deve ser desempenhada com um forte sentido de responsabilidade.**

Mas por que devemos envolver pessoas voluntárias na resposta a situações de emergência social? De acordo com a International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC, 2012, p.8), este envolvimento pode trazer as seguintes vantagens:

1. O processo de mobilizar pessoas em torno de uma mesma causa é um aspecto que promove a resiliência comunitária;

2. As pessoas voluntárias providenciam uma resposta comunitária que o governo ou as autoridades não conseguem disponibilizar;

3. As pessoas voluntárias provenientes da comunidade têm conhecimento da realidade

local, bem como uma rede de contactos estabelecida que as pessoas externas não têm;

4. O envolvimento das pessoas voluntárias, desde que capacitadas, permite que as autoridades nacionais envolvam pessoas treinadas mais rapidamente - a capacidade para escalar a resposta está mais relacionada com a mobilização de pessoas do que com a possibilidade de lhes pagar;

5. O envolvimento das pessoas voluntárias é custo-eficaz - apesar de mobilizar/gerir pessoas voluntárias ter um custo, este é inferior à contratação de profissionais, até porque é frequente que estas desempenhem tarefas para as quais não foi possível contratar recursos humanos assalariados;

6. As pessoas voluntárias possuem uma série de competências profissionais dos diferentes papéis que assumem na sua vida;

7. O envolvimento de pessoas voluntárias locais promove um sentimento de pertença e um sentido de responsabilidade pelas operações, sobretudo se estas participarem de forma significativa no planeamento.

Assim, as pessoas voluntárias podem ter um **papel fundamental nas situações de emergência social,** visto que podem trazer novos contributos ou novas soluções (decorrentes do seu conhecimento da realidade do terreno), colaborar em diversas tarefas, libertando os recursos humanos pagos para outras funções que não podem ser delegadas, e ainda exercer funções específicas de acordo com as suas competências, multiplicando as respostas na comunidade.
Como tal, **as pessoas voluntárias devidamente capacitadas e geridas em articulação com as autoridades são parte da solução na resposta a qualquer situação de emergência social.**

III

GESTÃO DE VOLUNTARIADO DE EMERGÊNCIA SOCIAL

Após explorar o conceito de gestão de crise, é fundamental abordar em que consiste a gestão de voluntariado de emergência social, em que é que difere do habitual processo de gestão de voluntariado e de que modo pode ser compatível com a gestão de crise.

Como existem diferentes tipos de emergência social e este é um conceito complexo, o voluntariado só poderá ser utilizado como resposta se for acompanhado por uma gestão de voluntariado cautelosa e bem definida. Tal é o caso da metodologia de Gestão de Voluntariado (McCurley et al., 2019), que consiste em 9 passos essenciais:

1. Planeamento do programa de voluntariado;
2. Organização do programa de voluntariado;
3. Elaboração de perfis de função;
4. Recrutamento;
5. Entrevista e Seleção;
6. Preparação das pessoas voluntárias;
7. Supervisão e/ou acompanhamento;
8. Avaliação e motivação;
9. Reconhecimento.

O cumprimento adequado destes **9 passos** em qualquer programa de voluntariado é um garante de eficiência, no entanto no caso específico da criação de programas de voluntariado de emergência que podem ser ativados em situações de crise social, existem especificidades relevantes que serão desenvolvidas a seguir, tendo por base não só a experiência da Pista Mágica, como também as recomendações da IFRC (2012).

3.1. Que passos são essenciais no planeamento e na organização do programa de voluntariado de emergência?

O programa de voluntariado de emergência deve ser organizado no sentido de garantir dois aspetos: o adequado contributo à resposta de emergência social já montada e uma experiência benéfica para todas as pessoas voluntárias envolvidas, independentemente da exigência emocional das suas tarefas. Para concretizar isto, é preciso criar um Plano de Contingência de Voluntariado de Emergência, que preveja:

1. Definição concreta do papel da EMV/do BLV na resposta à crise;

2. Delineação de procedimentos de articulação com as autoridades competentes pela resposta à crise antes, durante e após o evento (pe. Proteção Civil);

3. Garantir a existência do Seguro de Voluntariado, obrigatório de acordo com a legislação portuguesa;

4. Criação de parcerias prévias com agentes relevantes no terreno, de modo a agilizar os processos aquando da ocorrência de uma catástrofe social;

5. Definição de possíveis perfis de função para pessoas voluntárias em articulação com as autoridades competentes;

6. Definição de estratégias de recrutamento dos/as voluntários/as de emergência e sua mobilização aquando uma catástrofe;

7. Definição de procedimentos de recrutamento e/ou integração de voluntários/as espontâneos/as (que se voluntariam após a instalação da crise);

8. Planeamento da capacitação das pessoas voluntárias em articulação com as autoridades competentes;

9. Definição de procedimentos de acompanhamento e supervisão das pessoas voluntárias integradas na resposta à crise;

10. Definição de métricas de avaliação do programa de voluntariado de emergência;

11. Definição de procedimentos de reconhecimento do trabalho voluntário, nomeadamente o seu valor económico e social, uma vez que a sua atuação permite suprir necessidades de beneficiários/as para as quais não existiriam respostas suficientes em contexto de crise.

Para conseguir tudo isto, a comunicação eficaz e o envolvimento de todos os agentes de relevo nas tomadas de decisão é um passo fulcral.

3.2. Quais os papéis que as pessoas voluntárias podem assumir em contexto de crise/emergência social?

As pessoas voluntárias poderão assumir uma série de responsabilidades complementares às das autoridades, desde que o programa de voluntariado seja devidamente articulado com estas para se garantir não só que a cadeia de comando é respeitada, mas também que a ação voluntária está orientada para a resolução dos problemas mais prementes. Assim, dependendo das suas competências e da capacitação que lhes é ministrada, as pessoas voluntárias poderão ter um papel nas equipas de resgate, na distribuição de bens, na evacuação de feridos, na reunificação familiar ou até na prestação de cuidados de saúde. Na realidade, se a articulação com as autoridades for estreita e se a capacitação do corpo de voluntariado de emergência for adequada, os/as voluntários/as provenientes da comunidade afetada poderão ser um ponto fulcral na articulação com esta; poderão iniciar primeiros socorros ou primeiros socorros psicológicos até as autoridades chegarem; saberão como avaliar inicialmente uma situação de crise e como melhor a comunicar às autoridades; e poderão assumir funções de controlo de multidão - seja com a organização de um perímetro de segurança/cordão humano ou com a distribuição de informações relevantes.

3.3. Que perfil procurar recrutar para o corpo de voluntariado de emergência?

"As boas entrevistas em voluntariado são fundamentais para o sucesso dos programas. É o momento onde uma decisão correta – a de colocar a pessoa adequada na função adequada – poderá apoiar ou prejudicar a natureza da relação entre o voluntário e a organização. É uma tarefa complicada, uma vez que é comum o potencial voluntário não saber o que quer fazer ou o que é verdadeiramente capaz de fazer. As entrevistas bem-sucedidas em voluntariado requerem competências de relacionamento com os outros e de imaginação para antever a melhor maneira de aplicar os seus talentos. No final de contas, uma entrevista eficaz permite o emparelhamento ideal entre a organização e o voluntário porque foi definida uma área de interesse mútuo onde ambas as partes saem beneficiadas."

Manual Completo de Gestão de Voluntariado (2019)

No voluntariado de emergência social, como na gestão de voluntariado rotineira da EMV/do BLV, não há uma receita mágica para a seleção apropriada de pessoas voluntárias. Uma boa seleção de pessoas voluntárias passa, primeiramente, pela definição concreta

e objetiva de possíveis perfis de função e, secundariamente, por uma entrevista cuidada, que permita ao/à gestor/a imaginar aquela pessoa no terreno, com todas as suas potencialidades, e emparelhá-la adequadamente.

3.4. Como preparar as pessoas voluntárias para um contexto de crise/emergência social?

O ideal será articular a capacitação destas pessoas voluntárias com as autoridades locais (p.e. Proteção Civil, Cruz Vermelha, Corporação de Bombeiros,...) no sentido de garantir não só uma estreita colaboração, mas também o cumprimento dos procedimentos padronizados e a compreensão clara da cadeia de comando no terreno. Independentemente da capacitação, que deverá ser renovada pelo menos de dois em dois anos e deve incluir um componente de simulacro, é essencial que todos/as os/as voluntários/as saibam a quem reportam e sejam claramente informados/as sobre o que é esperado deles/as em situações de emergência. Quanto mais especializadas forem estas pessoas voluntárias, mais relevante será que a EMV/o BLV tente criar acordos com as entidades patronais destas, no sentido de facilitar a sua mobilização em caso de necessidade.

3.5. Como incluir pessoas voluntárias espontâneas no programa de voluntariado de emergência?

Quanto maior o impacto social/territorial do evento e quanto maior for a cobertura mediática, mais voluntários/as espontâneos surgirão, sobretudo na primeira semana após o evento. Os/as voluntários/as espontâneos poderão, neste sentido, ser um desafio para o/a gestor/a do programa de voluntariado, uma vez que, se não forem devidamente incluídos, poderão trazer atrito a um mecanismo bem oleado. Dada a imprevisibilidade desta questão, a sua resolução dependerá muito do/a gestor/a, até porque estas pessoas voluntárias são geralmente altamente motivadas, pelo que se manterão pelo local ''ajudando no que puderem'' mesmo que não sejam incluídas na resposta prevista. Neste sentido, para facilitar a coordenação no terreno, é importante que se comunique abertamente se são precisas mais pessoas voluntárias, ou não, e quais as competências ou os perfis que se procuram. Assim, o/a gestor/a de voluntariado deverá, dentro das suas possibilidades, tentar incluir estas pessoas nas funções que há a desempenhar, tentando garantir que toda a ação voluntária é concertada e articulada com as autoridades e aproveitando inclusivamente para aumentar a rotatividade de voluntários/as e permitir maior descanso a cada um/a. Na integração destas pessoas voluntárias, contudo, convém não esquecer o registo dos seus dados pessoais para inclusão na base de

ados e ativação de seguro. Há também informações essenciais que devem ser transmitidas e assimiladas: o papel da EMV/do BLV na resposta à crise, o que é esperado de cada um/a, código de conduta e outras políticas relevantes da organização, cuidados a ter no contacto com beneficiários/as, informações relevantes sobre a ação no terreno (onde ir, o que fazer e a quem reportar), estratégias para gerir o stress e a quem pedir ajuda em caso de desgaste emocional. Para agilizar este momento de briefing poderá ajudar ter materiais escritos já preparados. Para esta gestão in loco ajuda ter preparado de antemão perfis de função generalistas (para tarefas de índole logística, p.e. triagem e distribuição de bens) assim como instituir um sistema de pares, incluindo os/as voluntários/as espontâneos/as em equipas com pessoas voluntárias previamente capacitadas para situações de emergência social. Quando esta integração não for possível, deve ser dada uma alternativa a estas pessoas, nomeadamente fazer voluntariado com outra organização, doar sangue ou contactar a pessoa no futuro quando mais voluntários/as forem necessários.

3.6. Qual o papel do/a gestor/a de voluntariado durante a resposta à crise?

A principal tarefa do/a gestor/a de voluntariado é articular a ação voluntária com as autoridades competentes pela resposta à crise, no sentido de garantir o máximo impacto positivo. Por isso, é-lhe pedida proatividade e flexibilidade no sentido de adaptar o programa de voluntariado de emergência à realidade constantemente mutável, pelo que deverá esforçar-se por reunir com as autoridades regularmente e adequar os perfis de função (alterando os pré-existentes, criando novos ou extinguindo outros) às necessidades mais prementes. Parte imprescindível deste papel de articulação é não só a recolha de feedback dos próprios sobre a realidade no terreno, mas também a transmissão de informação relevante, nomeadamente a atualização da evolução da situação e questões relativas à segurança e ao bem-estar das pessoas voluntárias. Além disto, uma das principais prioridades do/a gestor/a de voluntariado é o próprio bem-estar e a saúde mental das pessoas voluntárias – assunto que discutiremos em detalhe no próximo capítulo –, pelo que deverá garantir a sua segurança, as suas necessidades básicas, rotatividade de escala que permita o seu descanso e atribuição de funções adequada às competências e características de cada pessoa. O nível de acompanhamento/supervisão de cada pessoa voluntária dependerá essencialmente da função que desempenha, pelo que esse aspeto deverá ser adaptado a cada realidade.

3.7. Qual o papel do/a gestor/a do programa de voluntariado após a crise?

Após a operacionalização do programa de voluntariado de emergência, quando a comunidade já estiver nas etapas finais da recuperação, deve-se agradecer e reconhecer o trabalho voluntário, partilhando inclusivamente o impacto do seu trabalho. Por isso, não deverá ser feito um corte com as pessoas voluntárias após o programa e sim iniciar uma nova fase de acompanhamento, como veremos mais à frente. Esta fase deve ser acompanhada por dinâmicas de comunicação, referentes às pessoas voluntárias numa situação pós-crise. Nesse sentido, pode e deve ser atribuído apoio psicossocial se for necessário e, se for vontade das pessoas voluntárias, incluí-las em oportunidades de voluntariado de follow-up ou oportunidades de voluntariado "regular". Além disto, é papel do/a gestor/a de voluntariado avaliar o programa de voluntariado de emergência, incluindo o máximo possível de contributos dos/as voluntários/as, tentando responder aos seguintes aspetos: eficácia do envolvimento das pessoas voluntárias, valor do trabalho voluntário na resposta à emergência, qualidade da gestão de voluntariado de emergência e melhorias a implementar.

IV

GESTÃO EMOCIONAL EM CONTEXTO DE CRISE

As crises e catástrofes sociais são acontecimentos que mudam o quotidiano regular das sociedades e que interferem no seu pleno funcionamento. Neste sentido, acabam por ser fontes de sobrecarga e stress para as comunidades, que frequentemente têm o acesso vedado a recursos que são importantes para a sua sobrevivência ou para o seu bem-estar, afetando, inevitavelmente, os indivíduos.

4.1. Gestão Emocional dos/as Beneficiários/as

A vida por si só constitui uma série de eventos súbitos e imprevisíveis. Inevitavelmente, alguns deles poderão ser geradores de trauma. A prevalência de problemas sociais e psicológicos tem aumentado nos últimos anos, sobretudo no contexto pós-pandémico, provocando a agudização das patologias do foro mental (Aguiar et al., 2022). Existem, ainda, eventos de vida que poderão eventualmente constituir situações de trauma, como crimes violentos (assaltos, reféns, violência doméstica, violações ou abusos sexuais, homicídios), acidentes (de viação, aviação, marítimos), desastres naturais (inundações, tornados, tremores de terra, erupções vulcânicas) e outros stressores (divórcio, hospitalização, diagnóstico de doença grave ou perda do trabalho) (Serra et al., 2015, p.17). Em casos extremos, poderá resultar no desenvolvimento da **Perturbação de Stress Pós-Traumático,** que remete para lembranças recorrentes intrusivas de um evento traumático opressivo. É importante não assumir que um destes eventos envolve o mesmo tipo e intensidade de experiências para todos os envolvidos, nem que todos trazem consigo uma história pessoal de trauma semelhante.

Na realidade, de acordo com a OMS (Charlson, 2019), apesar de eventos traumáticos aumentarem a prevalência de doença mental nas populações, apenas uma pequena percentagem de pessoas irá desenvolver um distúrbio:

	Antes de uma emergência: 12 meses de prevalência	Depois de uma emergência: 12 meses de prevalência	Ponto de prevalência em situações de cinflito (WHO 2019)
Distúrbios graves	2% – 3%	3% – 4%	5.1%
Distúrbios mentais leves ou moderados	10%	15% – 20%	17%
Sofrimento normal/ outras reações psicológicas (sem distúrbios)	Sem estimativa	Percentagem elevada	Percentagem elevada

Figura 2 – Projeção de transtornos mentais em populações adultas afetadas por um conflito (adaptado da ACNUR e da OMS)

A crise psicológica (Roberts, 2005) pode ser definida como um período de desequilíbrio psicológico, experienciado após a vivência de um evento exigente ou traumático, em que os mecanismos normais de adaptação/regulação emocional não têm êxito, resultando na diminuição do funcionamento adaptativo. Apesar da variação de reações individuais, há um padrão de comportamento biológico, psicológico e de respostas sociais entre os indivíduos expostos direta ou indiretamente a eventos traumáticos – reação aguda de stress (Young, 2003):

Reações emocionais	Reações cognitivas	Reações físicas	Reações comportamentais
Choque emocional Depressão Ansiedade/Pânico Culpa Raiva Medo Desespero Irritabilidade Embotamento afetivo Sentimento de luto/pesar Vulnerabilidade	Atenção dispersa Dificuldade de concentração Dificuldade de tomada de decisão Baixa autoeficácia Descrença Negação Alteração da memória Confusão Distorção Pensamentos intrusivos Preocupação	Hipertensão arterial Taquicardia Hiperventilação Fadiga Insónia Hiper-alerta Queixas somáticas Náuseas Sede Alteração do apetite Arrepios e suores	Luta ou fuga Imobilização Obediência automática Alienação Abandono de atividades Desconfiança Problemas no trabalho Conflito Agitação

Figura 3 – Respostas sociais entre os indivíduos expostos direta ou indiretamente a eventos traumáticos (Young, 2003, p.16)

Apesar de estes mecanismos serem normais e adaptativos inicialmente, em alguns casos a reação aguda de stress pode evoluir para doença:

1. Reacção Aguda de Stress (Classificação Internacional de Doenças - ICD 10) – das primeiras 8 horas até às 48 horas seguintes;
2. Perturbação Aguda de Stress (Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais - DSM 5) - de 3 dias a 1 mês;
3. Perturbação Aguda de Stress Pós-Traumático – de 1 a 3 meses;
4. Perturbação Tardia de Stress Pós-Traumático – sintomas aparecem pelo menos 6 meses após o stressor.

Torna-se, assim, essencial avaliar a intensidade, a frequência e a duração das reações, sendo que o expectável é que sejam atenuadas ao longo do tempo.

No entanto, há manifestações que são sinal de alarme (Snider, 2018) e que devem motivar a referenciação desses beneficiários/as para apoio psicológico/médico, nomeadamente: agravamento dos sintomas, ao ponto de estes se tornarem mais frequentes e intensos; não haver melhoria ou atenuação das reações ao longo do tempo; sintomas psicóticos, marcados por surtos psicóticos, corte com a realidade, desrealização ou despersonalização; consumos excessivos (álcool, estupefacientes,...); agravamento do

isolamento social; e incapacidade funcional, que se concretiza na não realização das atividades de vida diária. Nas crianças em particular deverá atentar-se em comportamentos de regressão, ou seja, competências que as crianças já teriam demonstrado e que deixam de estar presentes.

Na verdade, tudo o que foi descrito acima não se aplica apenas a beneficiários, mas poderá também aplicar-se a pessoas voluntárias e a gestores de voluntariado, dependendo das situações a que são sujeitos durante o desempenho das suas funções.

De forma a reduzir o impacto provocado pelas situações potencialmente traumáticas, desenvolveu-se o modelo dos Primeiros Socorros Psicológicos, que pode ser implementado por qualquer pessoa (mesmo que não tenha formação em Psicologia) e que envolve escuta ativa, comunicação empática, salvaguarda de segurança e oferta de ajuda prática para os problemas mais imediatos. Este modelo (Brymer et al., 2006) é essencial para a primeira abordagem às vítimas de uma situação de crise (quer beneficiários/as, pessoas voluntárias ou profissionais) e tem como finalidade ajudar, de forma imediata, as pessoas afetadas pelo incidente, promovendo a utilização de mecanismos de adaptação/regulação/coping positivos e, assim, um funcionamento adaptativo. A pessoa que ministra os Primeiros Socorros Psicológicos deverá entrar no cenário de crise, dar apoio, ter em conta o contexto, manter uma presença calma, ser sensível à cultura e à diversidade e estar atenta às populações em situação de vulnerabilidade. Na aplicação desta metodologia é importante ter em atenção os passos essenciais: contacto e estabelecimento de relação, segurança e conforto, estabilização, recolha de informação, assistência prática, conexão ao suporte social, informação sobre o coping ou mecanismos de regulação emocional e referenciação a serviços. Por não se tratar do foco deste guia, optou-se por transcrever a informação relativa aos Primeiros Socorros Psicológicos do documento "Intervenção Psicológica em Crise e Catástrofe" da Ordem dos Psicólogos Portugueses, estando disponível no Anexo I.

4.2. Gestão Emocional das Pessoas Voluntárias

De um modo geral, as pessoas voluntárias são os olhos, ouvidos e mãos do/a gestor/a do programa de voluntariado de emergência, pelo que o seu bem-estar deve ser valorizado.

Um estudo conduzido pela Universidade de Waterloo (Media Relations, 2017), onde foram simulados diferentes cenários de catástrofe, sugere que a autopreservação é a estratégia mais eficaz para reduzir o número de mortos/feridos, ou seja, aumentar a taxa

de sobrevivência de todos: “Save yourself first” (salve-se primeiro). O mesmo acontece no contexto de gestão de crise: os prestadores de apoio (sejam profissionais ou pessoas voluntárias) devem dar primazia ao seu bem-estar, porque, de outra forma, afetarão negativamente a sobrevivência de todos. Se, por um lado, as condições de segurança físicas são asseguradas por planos de contingência e pela atuação das autoridades, as condições de segurança emocional são responsabilidade de cada um/a. A gestão emocional em contexto de crise é um processo duro e exigente, sobretudo para os profissionais e para as pessoas voluntárias que tenham contacto direto com os/as beneficiários/as, pelo que dotá-las de competências nesta área e acompanhá-las de forma a poder sinalizar situações de desgaste é de extrema importância.

Assim sendo, cabe primeiramente a cada pessoa voluntária fazer um exercício de introspecção sobre se se sente capaz e com a disponibilidade emocional necessária para as tarefas que lhe são propostas. A nível organizacional (Snider, 2018), previamente à integração da pessoa voluntária, é fundamental que o/a gestor/a do programa assuma algumas responsabilidades, de modo a garantir o esclarecimento dos perfis de função, criar um sistema de reconhecimento, ter programas de prevenção do desgaste e ações específicas sobre gestão de conflitos e gestão emocional. Aqui, por exemplo, o/a gestor/a pode planear um encontro mensal, dar acesso a formações específicas e ter um programa de avaliação e reconhecimento eficaz. Caberá secundariamente ao/à gestor/a, não só atribuir as funções adequadas a cada pessoa voluntária tendo em conta os seus conhecimentos, as suas competências e as suas características, mas também acompanhar cada uma destas pessoas no sentido de identificar sinais precoces de desgaste emocional.
Mas quais os principais cuidados a ter no processo de gestão de voluntariado de emergência no sentido de proteger a saúde mental das pessoas voluntárias? (Snider, 2018)

1. Assegurar um número de horas de trabalho razoável;
2. Assegurar condições adequadas às pessoas voluntárias (alimentação, locais de descanso,...);
3. Preparar perfis de função claros e definir expectativas adequadamente;
4. Atender ao estado emocional de cada pessoa voluntária, tal como as estratégias que está a usar em termos de autorregulação emocional, através de momentos de auscultação;
5. Reunir regularmente com a equipa, mostrando-se disponível;
6. Encorajar o desempenho de tarefas voluntárias aos pares;
7. Criar sistema de apoio entre pessoas voluntárias (buddy systems - abordado mais à

frente neste capítulo);
8. Oferecer informação sobre o stress e o seu impacto;
9. Encorajar estratégias equilibradas de autorregulação emocional;
10. Apoiar pessoas voluntárias que experienciaram situações difíceis;
11. Reconhecer o valor do trabalho voluntário e garantir que as pessoas voluntárias se sentem parte da equipa.

O **Síndrome de Desgaste por Empatia,** também conhecido como Fadiga por Compaixão, foi introduzido por Figley (1995) quando estudava a Perturbação de Stress Pós-Traumático em veteranos de guerra. Figley concluiu que os familiares dos ex-combatentes eram igualmente afetados pelas experiências traumáticas, optando por nomear este distúrbio stress traumático secundário ou stress por compaixão. Assim, também as pessoas voluntárias em contexto de emergência social, tal como os/as gestores/as de voluntariado, são um grupo de risco, uma vez que lidam diariamente com o sofrimento do outro e com a possibilidade de exposição a eventos traumáticos. Os conceitos foram evoluindo ao longo do tempo, mas, simplificando, o Síndrome de Desgaste por Empatia (Huggard, 2013) é consequência de vários fatores, nomeadamente: um contínuo sentimento de responsabilidade para com o sofrimento do outro; a incapacidade em diminuir o stress traumático secundário; e, por fim, as recordações de memórias traumáticas, despertadas pelo stress, que têm como consequência sintomas característicos da perturbação de stress pós-traumático, perturbação depressiva e perturbação ansiosa. Os sintomas têm uma instalação gradual e organizam-se num espetro de diferentes níveis de gravidade, podendo chegar aos estadios de burnout e de stress traumático secundário.

Figura 4 – Domínio do Síndrome de Desgaste por Empatia incluindo Burnout e Stress Traumático Secundário (Huggard, 2013, p.10)

Mas que manifestações emocionais podem apresentar as pessoas voluntárias no domínio do Desgaste por Empatia? Sentimentos de impotência, cansaço, sobrecarga emocional, indiferença, frustração, cinismo, incapacidade para desempenho das tarefas, desconexão relativamente às outras pessoas e aos eventos. Em alguns casos, as pessoas podem sentir medo de situações aparentemente seguras, preocupação excessiva, preocupação por antecipação, sentir-se em estado de alerta constante, imaginar sempre o pior cenário, com sintomas físicos de ansiedade (taquicardia, falta de ar, dor de cabeça em tensão,...), com pensamentos recorrentes e intrusivos e o sentimento de que o trauma dos outros é o seu. O Síndrome de Desgaste por Empatia surge quando as pessoas voluntárias têm dificuldade em encontrar estratégias de recuperação emocional após testemunharem o sofrimento de outros, resultando, paradoxalmente, numa redução da capacidade de empatizar. Por isso mesmo, a prevenção passa pela criação, implementação e manutenção de estratégias de autocuidado que reforçam as competências de gestão emocional de cada um/a, permitindo voltar a um estadio de equilíbrio emocional, com distanciamento suficiente para o cumprimento das tarefas e para a autopreservação emocional, mas também com o revestimento empático que caracteriza as pessoas voluntárias e lhes permite desempenhar melhor e mais humanamente as suas funções (Mental Health America, n.d.).

É por tudo isto que a figura do/a gestor/a adquire um papel preponderante, visto que este/a tem não só de, ativamente, procurar sinais de mal-estar psicológico, como também promover o bem-estar emocional das pessoas voluntárias. E como fazer isso? O foco deve residir no básico do bem-estar humano: número adequado de horas de sono, alimentação equilibrada, atividade física regular e momentos de relaxamento ativo (yoga, meditação, leitura, passeio no parque ou na praia,...) (SAMHSA, 2014, p.2). O descanso interfere diretamente com a capacidade de trabalho, nomeadamente a força física, a capacidade de tomada de decisão e o temperamento, por isso trabalhar mais horas não é sinónimo de cumprir mais tarefas ou de as desempenhar melhor. Realizar as atividades de vida diária (higiene pessoal, trocar de roupa, refeições,...), sobretudo em contexto de crise social, estabelece uma rotina e remete para momentos de 'normalidade', pelo que proporciona uma sensação parcial de controlo, o que é, só por si, uma estratégia de regulação emocional. Lavar as mãos e a cara depois do turno de voluntariado e antes de ir para casa pode fomentar um sentimento de desprendimento - "o que vivi aqui, fica aqui". A relação com as restantes pessoas voluntárias, que vivenciam o mesmo tipo de experiências, é também muito salutar, sobretudo se se dedicar tempo não só a ventilar os acontecimentos negativos, mas também a celebrar as pequenas vitórias. Exemplo disto são os sistemas de parceiros (buddy systems) em que as/os voluntárias/os estão

organizadas/os em pares/parceiros, garantindo que ninguém está sozinha/o durante o exercício do trabalho voluntário. O que se espera de um buddy (= parceiro/a ou companheiro/a) (Snider, 2018, p.45):

1. Estar disponível;
2. Ser capaz de gerir a situação, assegurando à outra pessoa voluntária o que esta precisa (espaço seguro, tempo, alimentação, apoio médico,...);
3. Estar informado/a sobre a situação no terreno;
4. Ser capaz de empoderar o/a colega a recuperar o controlo da situação - apoiar a pessoa voluntária na tomada autónoma de decisões, assumindo uma postura de escuta ativa, sem julgamento;
5. Ser encorajador/a, disponibilizando uma perspetiva positiva da situação e sendo objetivo;
6. Manter a confidencialidade;
7. Acompanhar a pessoa voluntária, contactando-a após a situação, mostrando-se presente sem ser intrusivo/a.

No entanto, isto não suprime a importância do tempo sozinho/a para processar emoções, procurar apoio espiritual dentro das suas crenças, meditar, exercitar ou descansar. No domínio social, as pessoas podem procurar fomentar relações positivas, no sentido de terem momentos para estar com quem gostam e fazer atividades em equipa/família ou com o grupo de amigos. No anexo II encontram-se alguns cenários que podem ser utilizados na capacitação das pessoas voluntárias como ferramenta de reflexão sobre a importância do autocuidado e de como o fazer em situações de emergência social.

Após a intervenção em crise (Snider, 2018, p.46), o cuidado com as pessoas voluntárias continua a ser uma necessidade. O reconhecimento destas e do seu trabalho é essencial, assim como a reflexão e partilha de tudo o que foi experienciado, mas não exclui a necessidade de acompanhamento a médio-longo prazo, uma vez que precisarão, ao longo do tempo, de processar tudo o que viram e ouviram. Por tudo isto, mantém-se a responsabilidade do/a gestor/a de voluntariado de identificar sinais de alarme e eventualmente referenciar estas pessoas voluntárias para apoio psicológico.

Finalmente, o/a gestor/a deve estar consciente de que, ao longo do programa, encontrará pessoas voluntárias que não reúnem as condições de saúde mental necessárias para o desempenho da função. Neste ponto, será categórico que o/a gestor/a pense em potenciais estratégias de resposta. Por um lado, o/a gestor/a poderá ativar a rede de

suporte emocional da pessoa voluntária, alertando para os sintomas que identificou e/ou referenciar para serviços de saúde mental. Por outro, poderá, havendo condições para isso, redirecionar a pessoa voluntária para funções com menor contacto com beneficiários/as ou menos exigentes do ponto de vista emocional, permitindo assim que o voluntariado continue a ter um papel na vida desse/a voluntário/a.

4.3. Gestão Emocional Do/a Gestor/a do Programa de Voluntariado de Emergência

De um modo geral, e sobretudo em situações de emergência social, o/a gestor/a tem o **dever de não causar dano,** nem às pessoas voluntárias, nem às pessoas beneficiárias, nem a si mesmo/a.

Em boa verdade, o/a gestor/a nem sempre conseguirá ter respostas adequadas para todas as questões pendentes de resolução em contexto de emergência social. Isto poderá gerar sentimentos de impotência e stress, que devem ser monitorizados e relativizados, considerando todos os fatores sociais sobre os quais as pessoas não têm controlo direto. Dada a natureza da sua função poderá também experienciar Síndrome de Desgaste por Empatia ou mesmo Burnout – os sintomas e as formas de prevenção são as mesmas que se aplicam às pessoas voluntárias.

O/A próprio/a gestor/a do programa deve assegurar o seu bem-estar, ao longo de todo este processo até porque se mantém a premissa já abordada: "Salva-te antes de salvares os outros". Para isso, deve apostar em noções de autocuidado já abordadas anteriormente, que podem passar por mindfulness, ainda que não exclusivamente, e que se traduzem em exercícios práticos (alguns exemplos no Anexo III). Como mote para o autocuidado e a autocompaixão, deixa-se aqui o S.N.A.C.K. (Naumburg, 2016), exercício que pode ser realizado quando nos sentimos sobrecarregados/pressionados ou inseguros e que consiste no seguinte:

SNACK

S (Stop - Parar): Pára tudo o que estiveres a fazer e dedica tempo a ti mesmo/a.

N (Notice – Reparar): Repara no que se passa à tua volta e no que estás a sentir e analisa.

A (Accept - Aceitar): Depois de compreenderes a ligação entre o que sentes e o que te rodeia, aceita as tuas emoções e dá-lhes nome, reconhecendo exatamente quais são, sem julgamento.

C (Curious - Curiosidade): Sê curioso/a relativamente ao teu estado emocional e debruça-te sobre as tuas necessidades nesse momento e sobre como poderás processar e ultrapassar o que estás a viver.

K (Kindness – Gentileza): Sê gentil contigo mesmo/a e com os outros, procurando compreender a situação e eventuais erros que tenham sido cometidos. Tenta interpretar a realidade através de outras perspetivas.

Com estes passos, o/a gestor/a poderá tentar escrutinar o seu próprio estado emocional e ter uma postura crítica face às suas (re)ações. No entanto, este e outros exercícios não substituem a necessidade de manter uma vida equilibrada em termos de descanso, alimentação e momentos de lazer (sejam individuais ou em contexto social) nem o apoio profissional quando a autorregulação não é mais possível.

A página **https://eusinto.me/** pode ser uma excelente ferramenta de apoio nestas questões, uma vez que é desenvolvida pela Ordem dos Psicólogos Portugueses e agrega conteúdos, sites e projetos que esta produz. Todos os conteúdos são escritos ou revistos por Psicólogos Especialistas e complementam, mas não substituem, a consulta de profissionais de saúde especializados, nomeadamente psicólogos.

NOTAS FINAIS

Este Guia congrega as pistas para que o voluntariado possa ser transportado para os cenários de Emergência Social como uma ferramenta útil para uma gestão mais eficaz da crise. Assim, e após a análise da informação recolhida, tanto a nível de bibliografia, como pelas pessoas com atuação operacional, importa ressalvar algumas ideias-chave:

1. A **adequação** do programa de voluntariado, tendo por base o conhecimento prévio dos procedimentos de proteção civil e a resposta que se encontra definida pela mesma;

2. A importância da **preparação** inerente ao Programa de Voluntariado que, num cenário de emergência, assume uma importância cabal numa tríade entre a pessoa gestora de voluntariado, as pessoas voluntárias e as autoridades locais no terreno;

3. O relevo que a **comunicação** e a perfeita **articulação** acarretam para que as funções e responsabilidades estejam claramente definidas para todas as pessoas intervenientes, tanto entre o/a gestor/a de pessoas voluntárias e o/a voluntário/a, como também com a rede de autoridades locais;

4. A **personalização** do programa de voluntariado à realidade municipal, tendo em conta os recursos humanos e materiais disponíveis, a dimensão do território, a capacidade de gestão de pessoas voluntárias, entre outros fatores.

Importa ainda salvaguardar o **potencial de replicabilidade** que a informação contida neste Guia tem para ser aplicada fora das cinco geografias mencionadas - Amarante, Braga, Esposende, Guimarães e Vila Verde, considerando os traços comuns identificados que podem perfeitamente ser alastrados a todo o território nacional.

Por último, e com uma perspetiva futura, emerge a recomendação de cada EMV/BLV criar o seu **PLANO DE CONTINGÊNCIA** para situações de emergência/crise social, como um plano de ação que contempla as medidas e os procedimentos a adotar para minimizar ou gerir os efeitos de acontecimentos imprevistos ou adversos que possam ocorrer. A elaboração deste documento será uma mais valia para o programa de voluntariado, dado que irá refletir aspetos como os riscos associados para os diferentes intervenientes; os procedimentos a serem seguidos em cada etapa; a definição clara de papéis e funções para cada uma das pessoas envolvidas; os procedimentos relacionados com a comunicação interna e externa; os recursos necessários para a execução do

programa; a definição de ações regulares de capacitação; e, por último, irá assegurar a revisão e atualização periódicas. Desta forma, trata-se de uma ferramenta crucial para garantir o impacto do programa de voluntariado em possíveis situações de emergência/ crise social.

Agradecemos que partilhe connosco a sua experiência nesta área e eventuais sugestões de melhoria a serem incluídas neste Guia. Pode fazê-lo através do e-mail: info@pista-magica.pt

FONTES CONSULTADAS

Aguiar, A., Maia, I., Duarte, R., & Pinto, M. (2022). The other side of COVID-19: Preliminary results of a descriptive study on the COVID-19-related psychological impact and social determinants in Portugal residents. Journal of Affective Disorders Reports, 7, 100294. https://doi.org/10.1016/j.jadr.2021.100294

Anderson, M., & Gerber, M. (2018). Introduction to Humanitarian Emergencies. Health in Humanitarian Emergencies. Townes, D. (Eds), pp.1–8. https://doi.org/10.1017/9781107477261.002

Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Vernberg E, & Watson, P. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd edition). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD

Charlson, F., van Ommeren, M., Flaxman, A., Cornett, J., Whiteford, H., & Saxena, S. (2019). New WHO prevalence estimates of mental disorders in conflict settings: a systematic review and meta-analysis. The Lancet, 394(10194), 240–248. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)30934-1

European Commission. (2021). DG ECHO Guidance Note - Disaster Preparedness. https://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/dg_echo_guidance_note_-_disaster_preparedness_en.pdf

Figley, C. (1995). Compassion Fatigue: Secondary Traumatic Stress Disorders from Treating the Traumatized. New York: Brunner/Mazel

Hansen, A. L. L. (2015). Caring for Volunteers - Training Manual. Editor-in-chief: Nana Wiedemann. https://drive.google.com/file/d/1Bavz7Fd3QRNigkPvDLpLikWdnnmiLr6J/view

Huggard, P., Stamm, B. H., & Pearlmann, L. A.(2013). Physician Stress. First Do No Self Harm (pp.127-145). http://dx.doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195383263.003.0007

Instituto da Segurança Social, I. P. (2014). Guia Prático - Linha Nacional de Emergência Social (38 - V4.04) https://servicosocial.pt/wp-content/uploads/2015/08/Linha-Nacional-de-Emerg%C3%AAncia-Social.pdf

Institucional Strategy for Disaster Reduction. (2009). UNISDR Terminology on Disaster Risk Reduction. United Nations. https://www.preventionweb.net/files/7817_UNISDR-TerminologyEnglish.pdf?_gl=1*1u320vx*_ga*MTc4NjAxMDk0NS4xNjgzNTI5MDE4*_ga_D8G5WXP6YM*MTY4MzUyOTAxOC4xLjAuMTY4MzUyOTAyNS4wLjAuM

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2011). Volunteering in emergencies: Protect, Promote, Recognize. https://drive.google.com/file/d/1ETYfA-QmgUR0G23_5Y8y_D73MuJnkr-uF/view

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2012). Volunteering in emergencies: Practical guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies managing volunteers in emergency situations. https://drive.google.com/file/d/1Uzbwm4ppju_5T_wN0ngRfDFweRXVXOtv/view

McCurley, S., Lynch, R., & Fernandes, S. (2019). Manual Completo de Gestão de Voluntariado. Pista Mágica

Media Relations. (2017). Putting Others First Can Cost Lives in Emergencies. Waterloo News. https://uwaterloo.ca/news/news/putting-others-first-can-cost-lives-emergencies

Mental Health America. (n.d.). Compassion Fatigue, Empathy Burnout for Health Care Workers: Which is it? https://mhanational.org/compassion-fatigue-empathy-burnout--health-care-workers-which-it

Naumburg, C. (2016). How to Take a Mindful S.N.A.C.K. Moment. Mindful. https://www.mindful.org/how-to-take-mindful-snack/

Pennock, S. F., & Hugo, A. (2019). 3 Self-Compassion Exercises For Helping Professionals. Positive Psychology Program B.V. https://positivepsychology.com/wp-content/uploads/3-Self-Compassion-Exercises-Pack.pdf

Roberts, A. R. (2005). Crisis Intervention Handbook: assessment, treatment, and research (3rd edition). Oxford University Press

United Nations Disaster Relief Organization (UNDRO). (1992). An overview of disaster management (2nd edition). UNDP and UNDRO.

Serra, C. M., Pires, D., Faria, J., Pereira, M., ngelo, R. P., & Guerreiro, V. O. (2015). Intervenção Psicológica em Crise e Catástrofe (1ª edição). Ordem dos Psicólogos Portugueses. https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/intervencao_psicologica_em_crise_e_catastrofe.pdf

Snider, L. (2018). Caring for Volunterrs: A Psychosocial Support Toolkit. Editor-in-Chief: Nana Wiedemann. https://drive.google.com/file/d/1zm4tOAPpot9Rg-rEZDU7NpFav-1tXQJOp/view

Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2014). Tips for Disaster Responders: Understanding Compassion Fatigue. HHS Publication No.SMA-14-4869. https://store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/sma14-4869.pdf

World Health Organization. (2002). Environmental Health in Emergencies and Disasters: a Practical Guide. Wisner, B., & Adams, J. (Eds), (NLM/LC classification: WX 185). https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42561/9241545410_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Young, B. H., Ford, J. D., Friedman, M. J., & Gusman, F. D. (2003). Disaster Mental Health Services: A Guidebook for Clinicians and Administrators. National Center for PTSD. https://www.hhri.org/publication/disaster-mental-health-services-a-guidebook-for-clinicians-and-administrators/

ANEXOS

I – PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS

Este anexo sugere a consulta das páginas 216 a 237 do Manual "Intervenção Psicológica em Crise e Catástrofe" da Ordem dos Psicólogos Portugueses (2015), disponível em:

https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/intervencao_psicologica_em_crise_e_catastrofe.pdf e tem como base a fonte bibliográfica Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide. 2nd ed., Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD.

Este anexo pode ser consultado aqui

https://shorturl.at/nCSTV

II – CENÁRIOS DE AUTOCUIDADO

Com recurso a uma adaptação do exercício espelhado no manual Caring for Volunteers – Training Manual (2015) da International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, no anexo são descritos diferentes cenários relativos a situações de crise, que requerem uma franca atenção do/a gestor/a de voluntariado, a fim de garantir o cuidado, bem-estar e segurança das pessoas voluntárias.

Este anexo pode ser consultado aqui

https://shorturl.at/nuAMT

III – EXERCÍCIO DA AUTOCOMPAIXÃO

Este anexo consiste na adaptação dos Exercícios de AutoCompaixão disponíveis no e-book "Self Compassion Exercises - For Helping Professionals", do Positive Psychology Program, do ano de 2019. O e-book pode ser consultado aqui:
https://positivepsychology.com/wp-content/uploads/3-Self-Compassion-Exercises-Pack.pdf

Este anexo pode ser consultado aqui

https://shorturl.at/qyIQZ

Pista Mágica
VOLUNTARIADO & INOVAÇÃO

"Este Guia é o produto de um projeto que tentou mitigar as consequências da Pandemia nas populações mais vulneráveis. Durante a sua implementação ajustou-se a novas crises: a dos refugiados provenientes da guerra na Ucrânia; a crise alimentar e o agravamento da crise económica.... Urge as comunidades estarem preparadas para outras crises que, naturalmente, não conseguiremos prever. Os Municípios são agentes insubstituíveis e, por isso, é essencial que existam linhas orientadoras para uma ação em situação de emergência. A taxa de erro será seguramente menor e, no limite, vidas serão salvas!"

Sónia Fernandes
Presidente, Pista Mágica

"Para integrar voluntários, em instituições, não basta saber o tempo que têm disponível e se o que pretende fazer é compatível com as necessidades. Gerir voluntariado é muito mais do que isso. Então, em emergências, a gestão torna-se muito mais exigente.
Este Guia - Voluntariado de Emergência Social é um excelente contributo, agora, ao alcance das instituições, públicas e privadas, que integram voluntários. Que se dissemine pelo país, chegue a todas elas e as guie sempre que surgirem emergências."

Eugénio Fonseca
Presidente, Confederação Portuguesa do Voluntariado

ISBN 978-989-54619-7-4
9 789895 461974

Cofinanciado por:
Portugal Inovação Social
PO ISE Programa Operacional Inclusão Social e Emprego
Portugal 2020
União Europeia Fundo Social Europeu

Investidores sociais:
Amarante
Braga
Esposende câmara municipal
Município de Guimarães
Vila Verde Município