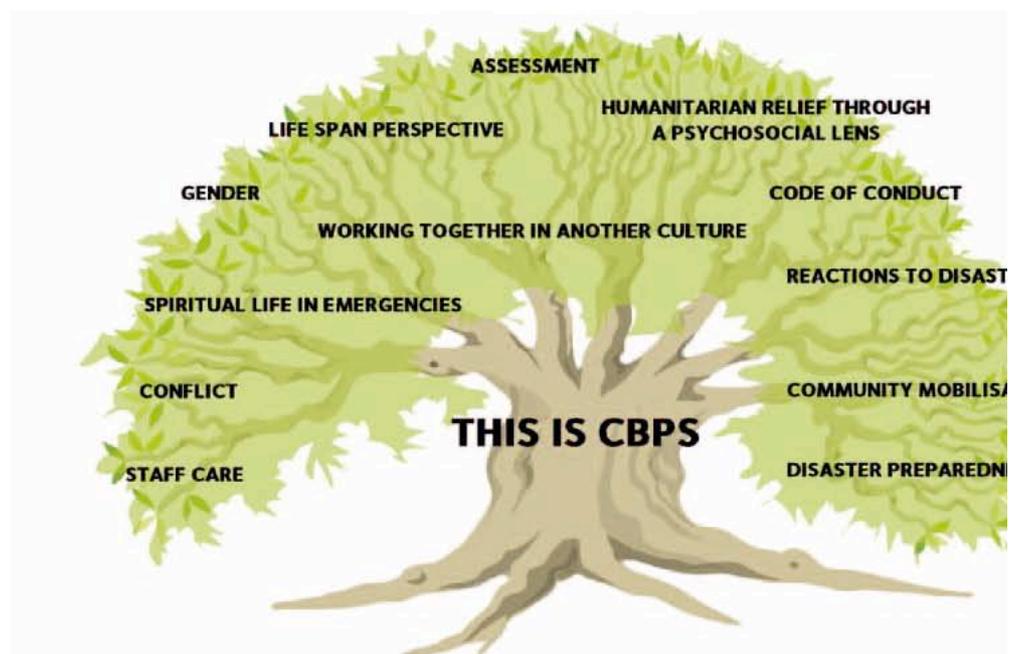


Community-Based Psychosocial Support in Emergencies

Summary of the website

<http://psychosocial.actalliance.org>



Apoio psicossocial de base comunitária em emergências

1. Introdução

Qualquer resposta em emergência deve ser apropriada, controlada e orientada pela população afetada. Deve fazer uso das estruturas de apoio existentes na família, comunidade e nos níveis local, nacional e internacional. A população afetada deve ser envolvida já na fase inicial da resposta à emergência, da forma mais intensa possível, desde a avaliação inicial, passando pela concepção, implementação, monitoramento e avaliação final de qualquer ação de auxílio.

Conflitos armados e desastres naturais podem causar sofrimentos psicológicos e sociais significativos. Estes impactos psicológicos e sociais nas emergências normalmente são profundos no curto prazo, mas podem também fragilizar a saúde mental e o bem estar da população afetada no longo prazo. Suprir tais necessidades é tão importante quanto satisfazer as necessidades óbvias de água, alimento, assistência médica, abrigo e de roupas.



Os objetivos do apoio psicossocial de base comunitária incluem: ajudar a população afetada a atingir uma vida estável e integrada e recuperar a esperança, dignidade, bem-estar mental e social e um senso de normalidade.

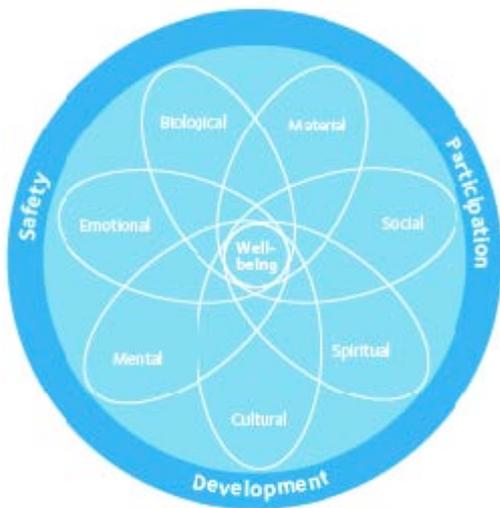
2. “Psicossocial” quer dizer...?

O termo psicossocial enfatiza a relação próxima existente entre os efeitos psicológicos e sociais em uma emergência. Os efeitos psicológicos referem-se às experiências que afetam as emoções, comportamento, pensamentos, memória e aprendizado, e a forma como a situação é percebida e entendida. Os efeitos sociais descrevem como a experiência de uma emergência altera as relações entre as pessoas. Emergências podem criar uma grande variedade de problemas, nos níveis individual, familiar, comunitário e social. Em cada nível, as emergências enfraquecem as estruturas normais de apoio, aumentam o risco de problemas e tendem a ampliar questões pré-existentes de injustiça social e desigualdade.

3. O bem-estar psicossocial

Como nos sentimos internamente afeta como nos relacionamos com o ambiente à nossa volta. Da mesma forma, nossas tradições, hábitos e a comunidade afetam como nos sentimos. Os círculos em sobreposição (veja figura abaixo) sugerem que o bem-estar individual e coletivo depende dos acontecimentos em várias áreas, e que é preciso juntar, mesmo que minimamente, as necessidades de cada área, e que estas áreas estão interrelacionadas em alguma extensão.

O objetivo da resposta do trabalho humanitário a partir da perspectiva psicossocial é prover um ambiente que permita às pessoas e comunidades recuperarem-se após um evento traumático. Isto só será alcançado se todas as áreas de bem-estar forem atendidas. Um ambiente favorável à cura só será construído se a perspectiva psicossocial for integrada a todas as fases da resposta humanitária, para que os/as voluntários/as de diferentes setores (como os/as engenheiros/as hidráulicos) estejam cientes de que também contribuem para o bem-estar de uma pessoa afetada.



mudam com o tempo: eles não são estáticos.²

Com o tempo, membros de uma comunidade podem se tornar dependentes de auxílio ao serem tratados como pessoas incapazes. Papéis familiares e relações são minados e papéis comunitários, distorcidos. Sentimentos de autorrespeito, autoestima e resiliência são fragilizados ou destruídos, afetando o bem-estar dos indivíduos e da comunidade. O bem-estar é composto dos elementos das diferentes áreas mostradas acima. Poucas pessoas atingem uma completa sensação de bem-estar – não existe perfeição e raramente todas as nossas necessidades são atendidas –, é da natureza humana querer mais e sempre nos exigimos em algum nível. Entretanto, a maioria das pessoas atinge certa satisfação e uma sensação de bem-estar.

Segurança: é relacionada à segurança física e ao receio de sofrer dano – necessidade de proteção.

Participação: é relacionada ao grau em que os membros de uma população afetada sejam ativos/as na manutenção da sua própria segurança, bem-estar e desenvolvimento. Deve-se enfatizar a formação das próprias capacidades, ao invés de prover assistência em uma só direção.

Desenvolvimento: refere-se aos processos tanto em termos individuais como comunitários. No comunitário, o desenvolvimento se refere à sustentabilidade socioeconômica. Para as pessoas, desenvolvimento significa que os sete elementos do bem-estar

2 Williamson, John & Robinson, Malia., (2006) 'Psychosocial interventions, or integrated programming for well-being', Intervention: The International Journal of Mental Health, Psychosocial Work and Counseling in Areas of Armed Conflict. Vol: 4 (1), págs.4 - 25: <http://www.interventionjournal.com/index3.html>

4. de Base comunitária

Uma comunidade proporciona um alicerce psicológico para um indivíduo. A comunidade é o “espaço” onde os indivíduos vivem, trabalham e recebem assistência médica e outros serviços. Deveria ser um lugar onde as pessoas se sintam seguros.

O fundamento de todo o trabalho psicossocial de base comunitária é a convicção na capacidade de recuperação e resiliência da comunidade afetada. O desafio do/a trabalhador/a psicossocial é ajudar as pessoas afetadas e facilitar seus esforços para a recuperação da comunidade, fortalecendo seus pontos fortes. Este trabalho precisa considerar a diversidade de gênero e idade, atendendo as necessidades de todos os grupos: mulheres, homens, meninos e meninas.

Quando uma comunidade é confrontada com um desastre, precisamos ouvir e ficar atentos/as ao que as pessoas têm a nos dizer. Aprendemos por experiência que a maioria das pessoas afetadas vai recuperar a habilidade de funcionamento no seu dia-a-dia assim que suas famílias e a comunidade estiverem estáveis e funcionando normalmente. Quando as escolas estiverem abertas para os meninos e meninas, e os mercados fornecerem alimento, o processo de cura se inicia. Os/as pais/mães discutem suas preocupações em relação à escola, as crianças se tornam menos sintomáticas, as informações circulam, a dor é compartilhada e os padrões esperados de comportamento começam a surgir.

5. Participação

Participação é uma forma de empoderamento, que facilita imensamente o processo de recuperação do indivíduo. Uma pessoa que participa dos esforços de recuperação fica mais confiante e esperançosa e também mais ativa na reconstrução de sua própria vida e da comunidade.

Na maioria das situações de emergência, um número significativo de pessoas é resiliente o suficiente para participar nos esforços de ajuda e reconstrução. Apoios mental e psicossocial são usualmente oferecidos no âmbito da comunidade afetada, e não por agências externas.

Comunidades afetadas incluem tanto populações desalojadas/deslocadas como aquelas que acolhem estas populações. Estes grupos podem competir entre si. Facilitar a verdadeira participação comunitária requer o entendimento das estruturas das forças locais e os padrões dos conflitos comunitários. É importante trabalhar com diferentes subgrupos e evitar atribuir privilégios a grupos específicos.

6. Abordagem baseada nos direitos

Existem duas formas de abordagem para auxiliar pessoas em necessidade: uma baseada nos direitos e outra, nas necessidades. A abordagem baseada nos direitos trabalha com critérios diferentes, sendo que os direitos dos/as integrantes de uma população devem orientar os esforços de apoio. A abordagem tradicional, com base nas necessidades, procura resolver os problemas em termos práticos e não envolve os/as beneficiários/as, não levando em conta a obrigação moral ou legal do Estado e/ou outros órgãos estatutários de proteger ou atender. Enquanto muitos direitos desenvolvem-se a partir das necessidades, uma abordagem baseada nos direitos soma obrigações legais, morais e responsabilização.

Na abordagem baseada nos direitos, pessoas e grupos são encorajados a exigí-los; este é o verdadeiro significado do fortalecimento das capacidades. As pessoas não são vistas como vítimas ou objetos de caridade (como acontece frequentemente na abordagem baseada nas necessidades), mas antes como pessoas reivindicando seus direitos legais. O conceito usa a lei internacional dos direitos humanos para analisar as desigualdades e injustiças. Procura fortalecer as capacidades dos/as titulares dos direitos para reivindicar, e dos/as detentores/as de atender às reclamações. Estes últimos são encontrados em todos os setores da sociedade, incluindo a família e a comunidade, e no âmbito nacional e internacional. Enfrentando com frequência a desigualdade e a discriminação, a participação e fortalecimento das mulheres e meninas são cruciais para que melhorias se tornem reais e sustentáveis.

Entretanto, uma abordagem baseada nos direitos não ocorre facilmente. Impor os direitos humanos, esperando que culturas e comunidades adotem os direitos 'universais', pode criar tensões entre as agências de ajuda humanitária e comunidades. Estas tensões podem ser bem difíceis de resolver e podem levar as comunidades a tornarem-se reticentes em relação às organizações, porque passam a considerar que estamos prejudicando as tradições e valores locais.

7. Triângulo de intervenção do apoio psicossocial

O bem-estar de todas as pessoas deve ser protegido através do (re)estabelecimento da segurança, governança, serviços que atendem as necessidades físicas (alimento, abrigo, água, básica, controle de transmissíveis). Na maioria das emergências, fornecem o atendimento básico nos setores como os de alimentos, saúde e abrigo.



adequada e atendam as necessidades básicas (alimento, assistência médica, cuidados com doenças, maioria das necessidades de especialistas, atendimento básico de alimentos, saúde e abrigo).

Uma resposta psicossocial para o atendimento de necessidades de serviços básicos e segurança (veja o primeiro nível acima) pode incluir: defender que tais serviços sejam efetuados pelos atores responsáveis e influenciar agentes humanitários/as a disponibilizá-los para promover o bem-estar psicossocial.

O segundo nível representa o apoio necessário a um número menor de pessoas, que são capazes de manter seu bem-estar psicossocial se receberem ajuda para acessar apoio da comunidade e da família. Na maioria das emergências, existem quebras familiares significativas e de redes comunitárias, devido à perda, deslocamento, separação familiar, temores e desconfiança. Respostas úteis neste nível incluem a localização e reunificação de famílias, luto assistido e cerimônias comunitárias, divulgação de métodos construtivos para se lidar com a situação, programas de apoio parental, atividades educacionais formais e informais, atividades de subsistência e de ativação de redes sociais, como grupos de mulheres e clubes de jovens.

O terceiro nível representa os apoios necessários a um número ainda menor de pessoas que adicionalmente requerem intervenções mais focadas, individuais, intervenções familiares ou em grupo, por trabalhadores/as treinados/as e supervisionados/as (mas que talvez não tenham tido anos de formação em atendimento especializado). Por exemplo, sobreviventes de violência baseada em gênero podem precisar de uma mistura de apoio tanto no âmbito emocional quanto no de subsistência por parte de agentes comunitários. Este nível inclui também, no primeiro atendimento, primeiros socorros psicológicos e assistência mental básica.

O nível que fica no topo da pirâmide representa o apoio adicional necessário a um pequeno percentual da população, cujo sofrimento, apesar dos apoios já mencionados, é intolerável, e para quem possa ter dificuldades significativas no funcionamento diário. Este auxílio deve incluir apoio psicológico ou psiquiátrico para pessoas com transtornos mentais graves, quando suas necessidades excederem as capacidades dos serviços primários/gerais de saúde existentes. Embora apenas um pequeno percentual da população exija serviços especializados, em emergências maiores estes grupos equivalem a milhares de indivíduos.

8. Princípios orientadores de ACT e APBC

Membros da Aliança ACT e de seu secretariado (daqui por diante denominado 'ACT') têm um compromisso comum de proteger, sem discriminação, os direitos e a dignidade das pessoas com os quais trabalham durante as respostas a emergências e em situações difíceis ou estressantes de longa duração. Em 2010, ACT fundou um Grupo de Trabalho de Apoio Psicossocial (GTAP) para promover e apoiar a necessidade de considerações sociais e psicológicas em todos os setores de trabalho de ACT. O GTAP desenvolveu princípios orientadores para auxiliar as equipes de ACT, os/as consultores/as e os/as voluntários/as que prestam apoio psicossocial de base comunitária em países ao redor do mundo. Estes princípios orientadores buscam ser referência para as iniciativas de apoio psicossocial realizadas por membros de ACT. São baseados nos princípios do respeito ao ser humano e seus direitos, igualdade de gênero, compreensão e capacitação.

Princípios Orientadores para Apoio Psicossocial de Base Comunitária de ACT

Princípio 1: Promover os direitos básicos e a dignidade das mulheres, homens, meninas e meninos, sem discriminação, para o bem-estar geral, evitando angústia, medo e dor desnecessários (ex. físico, emocional e espiritual).

Princípio 2: Considerar questões sociais e psicológicas em todos os setores de atuação de ACT (ex. água e saneamento, subsistência, abrigo, saúde e segurança).

Princípio 3: Construir a partir de estratégias de autoajuda comunitárias, promovendo a apropriação e o controle, por parte da comunidade, sobre os recursos, usando processos participativos de envolvimento e de tomada de decisões.

Princípio 4: Promover o retorno do funcionamento das comunidades afetadas e das pessoas através do seu envolvimento em atividades sociais e em reuniões realizadas em lugares como escolas, centros comunitários, igrejas, mesquitas e organizações locais.

Princípio 5: Reconhecer e encorajar a comunidade a acreditar em sua própria capacidade de fazer as mudanças e de garantir seu bem-estar geral, utilizando seus próprios recursos.

Princípio 6: Promover o uso de práticas terapêuticas comunitárias, enfatizando as estruturas de apoio familiares e comunitárias para atender necessidades individuais e coletivas.

Princípio 7: Atender as necessidades espirituais das pessoas para manter a boa saúde mental e o sentimento de pertença e conexão.

Princípio 8: Reforçar a resiliência e a esperança da comunidade por sua recuperação e sustentabilidade no longo prazo, através do fortalecimento de sua capacidade de desenvolvimento.

9.



9. Introdução básica aos temas

Os “temas” listados a seguir constituem a base do APBC e estão relacionados por ordem de importância. Eles são importantes áreas de conhecimento para qualquer pessoa ou organização que trabalhe em uma emergência.

Durante emergências, muitas pessoas dependem da ajuda humanitária para terem suas necessidades básicas atendidas. Esta dependência, juntamente com os sistemas de proteção afetados (como as redes familiares), resulta em um desequilíbrio de poder entre os/as que fornecem serviços e os/as que recebem. Para minimizar esta situação, todos/as trabalhadores/as humanitários/as precisam aderir aos princípios humanitários internacionais e aos padrões de conduta.

Ajudando as organizações a se comunicarem mais claramente com suas equipes sobre regras e responsabilidades, os códigos de conduta vão ajudar os grupos de ajuda a melhorar sua gestão e treinamento. Estes códigos devem orientar o recrutamento e as atividades de todas as equipes humanitárias. Um bom planejamento, juntamente com a adesão aos valores humanitários, pode ajudar a prevenir o mau uso de poder. O mau uso de poder mais comum – apesar de não ser o único – é quando um trabalhador humanitário exige favores sexuais da pessoa afetada em troca do auxílio.

Os códigos de conduta são comumente recebidos pelos/as trabalhadores/as humanitários como uma imposição por parte de seus/suas superiores. Entretanto, os códigos deveriam também ser vistos pela perspectiva daqueles/as a quem estamos tentando proteger – a população afetada. As comunidades têm opiniões e seus próprios princípios orientadores sobre os códigos de conduta, e deveriam ser encorajadas a entender as regras que orientam nosso trabalho e as motivações por trás dele.

O trabalho humanitário está profundamente vinculado às realidades políticas, econômicas e sociais de muitas sociedades. As organizações não deveriam buscar parcerias com organizações locais ou internacionais que não aderirem ao Código de Conduta para o Movimento Internacional da Cruz Vermelha e Movimento Crescente Vermelho e ONGs no âmbito da ajuda em caso de desastres.

Os códigos de conduta sobre “atuação” e sobre “exploração sexual” orientam todo o trabalho executado por qualquer pessoa que atue em uma organização membro de ACT – seja de equipes nacionais ou internacionais, estagiários/as, voluntários/as ou consultores/as.

Os códigos incorporam não só valores humanitários internacionais, mas também regras legais que regem o trabalho humanitário internacional. Estas regras não são negociáveis, e não devem ser ajustadas com base nos costumes locais. É claro que a existência de regras no papel não previne por si só o abuso ou a exploração. Portanto, todas as equipes humanitárias devem ser instruídas sobre as normas – e a importância de cumpri-las.

O Código de Conduta para todos os membros da ACT

1. Respeitar e promover os direitos humanos fundamentais, sem discriminação de qualquer tipo, independente de *status* social, raça, etnia, cor, religião, gênero, orientação sexual, idade, estado civil, nacionalidade, filiação política ou deficiência.

2. Tratar todos/as refugiados/as, deslocados/as, desalojados/as, beneficiários/as, comunidades afetadas, grupos alvo e outras pessoas com justiça e respeito, cortesia, dignidade e de acordo com as respectivas leis nacionais e internacionais (humanitária, direitos humanos e refugiados) e costumes locais.

3. Criar e manter um ambiente que previna a exploração sexual, o abuso de poder e a corrupção e que promova a implementação do Código de Conduta. Gestores/as em todos os níveis precisam apoiar e desenvolver sistemas que mantenham este ambiente.

4. Preservar os mais altos padrões de responsabilização, eficiência, competência, integridade e transparência no fornecimento de bens e serviços.

<p>5. Nunca cometer nenhuma forma de assédio que possa resultar em dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico de indivíduos, especialmente mulheres e crianças.</p>
<p>6. Nunca explorar a vulnerabilidade de nenhum grupo alvo, especialmente mulheres e crianças, ou permitir que qualquer pessoa seja colocada em situação comprometedora.</p>
<p>7. Nunca se envolver em qualquer atividade sexual com pessoas menores de 18 anos, independente da lei local sobre a idade da maioridade ou de consentimento. Acreditar erroneamente na idade da criança não é defesa.</p>
<p>8. Nunca se envolver com exploração sexual ou abuso de nenhum grupo alvo (homens, mulheres, meninas e meninos). Isto se constitui em falta grave de conduta e base para demissão imediata.</p>
<p>9. Nunca trocar dinheiro, emprego, bens ou serviços por sexo, incluindo favores sexuais. Todas as formas de comportamento negativas, como humilhar, degradar ou explorar, são proibidas. Isto inclui trocas por assistências que são devidas aos/as beneficiários/as.</p>
<p>10. Nunca abusar de sua posição para reter assistência humanitária, dar tratamento preferencial ou solicitar favores sexuais, pagamentos de qualquer ordem ou vantagens. O/a empregado/a deve conscientemente evitar tirar vantagem de sua posição e não deve aceitar presentes (a não ser uma pequena lembrança de gratidão) ou subornos.</p>
<p>11. Não se envolver em relacionamentos sexuais com beneficiários/as. Este tipo de relacionamento é fortemente desencorajado, uma vez que é baseado em dinâmicas de poder desigual. Este tipo de relacionamento enfraquece a credibilidade e a integridade do trabalho de auxílio humanitário. Isto se aplica tanto durante como após o horário de trabalho.</p>
<p>12. Empregados/as não devem aceitar, solicitar ou lucrar com serviços sexuais. Esta regra se aplica tanto durante como fora do horário de trabalho.</p>
<p>13. Garantir que toda informação confidencial repassada por beneficiários/as ou colegas, incluindo denúncias de violações destas normas por colegas, seja tratada de forma correta e com o máximo sigilo.</p>
<p>14. Garantir que denúncias de violações destas normas sejam imediatamente fornecidas à direção ou ao/a administrador/a dos recursos humanos (ou através de outros mecanismos de denúncia estabelecidos). A pessoa que receber estas denúncias deve investigá-las imediatamente.</p>
<p>15. Garantir que qualquer violação do Código de Conduta resulte em ação disciplinar, de acordo com as respectivas condições e diretrizes de cada agência de ajuda humanitária.</p>
<p>16. Garantir que qualquer integrante da equipe que propositadamente usar de falsas acusações contra outro integrante da equipe sofra uma ação disciplinar, a critério do/a empregador/a.</p>



b. Avaliação

Uma avaliação é um processo de coleta de informações. Deve facilitar a identificação por parte da comunidade sobre suas necessidades, desejos, problemas, recursos e valores atingidos por desastre ou conflito. Também deverá ajudar os/as integrantes da comunidade a entenderem sua situação para que possam tomar decisões baseadas em informações, tanto em curto prazo quanto no futuro.

A própria natureza das avaliações participativas exige que a comunidade afetada seja colocada no centro do trabalho da resposta humanitária. Promover soluções de base comunitária para os problemas da comunidade assegura a criação de programas humanitários efetivos.

Entretanto, as comunidades não devem ser vistas como grupos homogêneos, onde todas as pessoas dividem os mesmos valores, necessidades e prioridades. Normalmente as pessoas mais dominantes em qualquer comunidade tendem a falar em nome das outras, que podem estar sendo marginalizadas ou anuladas nas discussões de grupos. Quando se está fazendo as avaliações, é importante procurar e ouvir as opiniões das pessoas marginalizados/as e mais vulneráveis do grupo.

Em emergências baseadas em conflitos, algumas comunidades podem ser influenciadas ou forçadas a repetir opiniões de um grupo de milícia rebelde, que pode estar fazendo ameaças e procurando mantimentos e outros itens para uso próprio. Nestas circunstâncias pode-se levar tempo para identificar as pessoas que realmente pertencem à comunidade afetada e suas necessidades. O acompanhamento das avaliações e o monitoramento da resposta humanitária são de vital importância em emergências baseadas em conflito.

A abordagem mais efetiva prevê a revisão periódica da avaliação, incluindo aí integrantes da comunidade afetada. Existem dois tipos de avaliação: rápida (realizada nos primeiros sete dias da emergência) e detalhada (em duas a quatro semanas da emergência). Os resultados das avaliações devem ser compartilhados com outras agências e organizações que estão trabalhando na mesma área. O Escritório das Nações Unidas de Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA) é responsável por compilar e disseminar os dados. Entretanto, deve-se observar que informações sensíveis, assim como os detalhes de abusos dos direitos humanos individuais e casos de violência sexual e baseada em gênero somente devem ser compartilhados se os nomes dos/as sobreviventes permanecerem anônimos.



c. Reações a eventos traumáticos

Quando ocorre uma catástrofe, os efeitos mais óbvios são os físicos. Muitas vezes as pessoas estão gravemente feridas e a infraestrutura e serviços básicos precisam ser restaurados. Mas para os indivíduos e a comunidade, o impacto emocional a um evento traumático é profundo. Todos/as respondem de alguma forma a eventos estressantes. É saudável responder. Algumas pessoas são ativas, se organizam, tiram outras do perigo e asseguram que todos/as estão sendo alimentados/as. Outras se tornam muito caladas. Algumas se voltam para sua fé e outros/as se voltam contra. A maioria das pessoas vai se recuperar quando sua vida diária retornar ao normal, com o apoio de suas famílias e da comunidade. Este apoio – de grupos religiosos, grupos étnicos, amigos/as, vizinhos/as, grupos culturais – é muito importante. Um pequeno percentual de pessoas precisa de apoio extra por parte

O trauma pode ser físico, como uma ferida, ou emocional, como sofrer com a perda de alguém ou temer um perigo grave. É uma situação que vai além das experiências cotidianas, ameaçando a integridade física ou psicológica. As consequências do trauma podem incluir: falta de autovalorização e respeito, falta de confiança nos/as outros/as e falta de continuidade.

Experiências traumáticas podem causar reações dolorosas. As pessoas estão sempre alertas para a próxima onda, tremor ou explosão (hipervigilância). Podem se sentir impotentes ou desesperançadas, ou até mesmo desorientadas. As pessoas evitam lembranças, mas o trauma continua a invadir seus pensamentos (*flashbacks*). As emoções são intensas e às vezes avassaladoras.

As equipes são a maior riqueza em qualquer organização, mas não são imunes aos efeitos de um evento traumático. Infelizmente, muitos agentes humanitários/as sofrem os sintomas de traumas secundários, como resultado de trabalharem por muito tempo no campo, apoiando, sem nenhuma pausa, os/as sobreviventes. Por isso, é importante saber como minimizar o estresse das pessoas que trabalham em ambientes de emergência. Falhar no apoio apropriado afeta não só os/as integrantes de nossas próprias equipes, mas também daqueles/as a quem estamos tentando ajudar.

Coordenação e cooperação entre atores no local, membros das comunidades, agências e organizações humanitárias são necessários para ajudar a comunidade a se reconstruir após um evento traumático. Programas e projetos devem tentar integrar a abordagem psicossocial a todos os aspectos da resposta humanitária, para que o ambiente facilite a cura.

d. Mobilização comunitária

A mobilização comunitária é um processo no qual os/as trabalhadores/as de ajuda humanitária e organizações trabalham junto com a comunidade para atender suas necessidades.



Esforços deste tipo podem ser iniciados pelas pessoas da comunidade local ou por grupos externos, mas em qualquer caso os objetivos são apoiar e fortalecer os recursos disponíveis dentro da comunidade para encorajar a apropriação e sustentabilidade após a partida das organizações de ajuda.

Incluir a comunidade afetada como participante ativa e disposta no processo é uma parte central da mobilização comunitária. É uma parceria entre os/as afetados/as e aqueles/as que respondem à emergência. As comunidades afetadas precisam estar no controle da direção de sua recuperação. Quando elas obtiverem o domínio e a responsabilidade pelos programas, estarão melhor preparadas para sustentar mudanças para além do período de recuperação.

O objetivo da mobilização comunitária é assistir a comunidade afetada para que fique novamente sobre seus próprios pés. Isto quer dizer trabalhar lado a lado até que esteja apta a voltar à normalidade (ou ao 'novo normal') e a ter um funcionamento independente.

Existem inúmeros benefícios com a mobilização comunitária. Talvez o mais importante seja de que há uma resposta melhor às necessidades e preocupações da comunidade quando as próprias pessoas afetadas estão ativamente envolvidas. A comunidade sabe o que é necessário e como fazê-lo. As pessoas afetadas conhecem a cultura e são conhecidas pelo povo local. Quando participam na identificação de problemas, planejamento dos programas e tomada de decisões, vai elevando a apropriação e responsabilidade pelos programas. A parceria comunitária resulta em soluções culturalmente mais apropriadas e aceitáveis; assim, a mudança e a sustentabilidade são mais prováveis. A mobilização comunitária aumenta o acesso à informação e aos serviços. O custo-benefício também é maior quando recursos externos e locais são geridos de forma coordenada e cooperativa.

A mobilização comunitária enfrenta vários desafios. Talvez um dos maiores seja dividir o controle. No mundo globalizado de hoje, o fluxo de informação é rápido e fácil. Enquanto isto permite uma resposta mais efetiva, também quer dizer que existem mais pessoas, agências e organizações a serem coordenadas. Para que as comunidades realmente se mobilizem, todas as organizações devem colaborar e coordenar seus serviços e programas.

A comunicação também é um desafio em emergências. O serviço telefônico é geralmente danificado, e quando as pessoas são desalojadas, o uso dos seus telefones residenciais é interrompido.

Outro desafio da mobilização comunitária é o tempo. Quando várias organizações exercem o controle, pode se levar mais tempo para alcançar os objetivos. O custo está intimamente relacionado ao tempo. Quanto mais tempo, maior o custo. A coordenação dos esforços pode prevenir sua duplicação e ser mais eficaz economicamente.

A capacidade da comunidade afetada em participar do esforço de mobilização também pode ser um desafio. As pessoas podem estar fisicamente, emocionalmente e mentalmente debilitadas ou fatigadas.

Dependendo da emergência, a segurança pode ser um desafio. Pode se tornar necessário garantir um ambiente seguro antes que qualquer projeto possa ser desenvolvido.

Restrições culturais são outra área a ser considerada como uma possível barreira. Mulheres e homens podem não ter permissão de se encontrarem ou talvez seja inapropriado para qualquer outro/a pessoa – a não ser uma liderança comunitária – envolver-se na tomada de decisões.

É importante estar ciente dos pontos fortes e fracos da comunidade em relação a idioma e alfabetização. Se alguém não falar o idioma comum, ou não saber ler, pode se sentir intimidado/a por grupos maiores.

Adicionalmente, pode haver mal entendidos sobre quem é convidado/a a participar. Pode haver mal-entendidos em relação ao foco dever estar nas necessidades dos indivíduos ou da comunidade.



e. Gênero

Guerras, desastres naturais e outras emergências afetam mulheres, meninas, meninos e homens de maneiras profundamente diferentes. Integrantes de cada grupo enfrentam riscos diferentes e deste modo são vitimados/as de diferentes maneiras, necessitando de intervenções específicas para atender as várias necessidades de todos os grupos. O termo “gênero” se refere às diferenças sociais entre mulheres e homens que são aprendidas durante a vida. Os papéis de gênero variam enormemente dentro e entre as culturas, e dependem particularmente dos contextos social, econômico e político. Para criar uma intervenção realmente inclusiva e humanitária benéfica, todas as pessoas precisam ser consideradas.

No esforço para resistir à violência, sobreviver e apoiar seus dependentes, mulheres e homens respondem diferentemente durante um desastre. Os papéis de gênero nunca são estáticos, mesmo em “circunstâncias normais”, eles mudam com o passar do tempo. Em muitas culturas, mulheres são tidas como cuidadoras e se espera que assumam um papel mais passivo na hora de tomar decisões, prover sustento, na política e na religião. Homens, ao contrário, são vistos como guerreiros, provedores, tomadores de decisões e estão mais envolvidos como ministros e políticos. Sob uma luz mais negativa, os homens são muitas vezes vistos como perpetradores de violência e as mulheres, como vítimas passivas ou sobreviventes.

Em situações de crise, os papéis podem sofrer mudanças rápidas. Alguns homens lutam ao lidar com mudanças de identidade, perda de *status* como provedores dominantes e protetores da família. Como resultado, eles podem agir guiados por suas frustrações e ressentimentos, através da violência contra suas esposas, parceiras ou crianças. Em um campo de refugiados/as ou deslocados/desalojados/as, as tensões no âmbito da mudança dos papéis de gênero podem aumentar o potencial da violência baseada no gênero, particularmente na fase da consolidação de uma emergência. O impacto deste comportamento é geracional; crianças expostas a isto podem crescer tentando seguir este modelo.

Durante uma crise, é importante que as agências de ajuda humanitária sejam sensíveis a estas expectativas baseadas no gênero. Quando os papéis mudam de uma maneira incomum ou inaceitável em certas culturas, os indivíduos geralmente respondem de forma negativa. É fácil homens e mulheres perderem sua dignidade e autovalorização quando não são mais capazes de contribuir para a sociedade da forma a que estavam acostumados/as. Neste momento, as agências e organizações devem intervir para ajudar estas pessoas a se fortalecerem, para que recuperem sua dignidade e tenham acesso aos direitos humanos, através de iniciativas de formação de capacidades.

Para melhorar a coordenação no âmbito de gênero durante as emergências, redes de gênero devem ser estabelecidas em níveis locais e nacionais, com representantes de todos os grupos e setores (por exemplo, saúde, segurança alimentar e nutrição, água, saneamento, subsistência etc.). Este grupo deve ser dirigido por uma agência com grande experiência na questão de gênero. Dividir este arranjo também é uma boa opção. O propósito principal desta rede é facilitar o diálogo, certificando-se de que as pessoas estão informadas das questões chave e desenvolvimentos em termos de troca de papéis, necessidades e condições das mulheres, homens, meninos, meninas e pessoas idosas na comunidade afetada.



f. Perspectiva de tempo de vida – idade importa

Emergências acontecem em um momento específico da vida de uma pessoa ou comunidade. As pessoas nascem antes (ou durante!) a emergência e a maioria vai viver após o seu término. As circunstâncias de nossas vidas no momento de uma emergência influenciam a forma como a vivenciamos – e o impacto sobre a nossa vida futura. Por exemplo, uma criança nascida em um campo de refugiados vai ter uma memória bem diferente da situação de emergência, do que a mãe que foi estuprada antes de sua ocorrência. Os efeitos negativos do desastre são óbvios, assim como a perda de familiares e a destruição de lares e negócios. Mas podem ter impactos positivos também. Uma família que viveu por longo tempo na pobreza, pode ter novas oportunidades de uma vida melhor, com o fluxo de recursos após um desastre. Para um indivíduo, os efeitos de longo prazo são moderados em sua maioria pelo apoio de sua família e comunidade. Através destas redes sociais, pessoas podem tanto dar como receber apoio, contribuindo para a cura e para a restauração de uma vida funcional. É preciso apoiar estas redes sociais restauradoras. Uma das qualidades mais importantes que alguém aprende após uma emergência é a resiliência – uma habilidade vital para se recuperar de uma emergência em andamento e também lidar com futuros desafios.

Famílias, vizinhos e comunidades incluem pessoas de todas as idades. Pais/mães, bebês, pessoas idosas, adolescentes e avós fazem parte da rede de relacionamentos de uma comunidade. Esta diversidade de idades, interesses, habilidades e relacionamentos fornece um rico conjunto de ferramentas. Um/a vizinho/a mais velho/a pode saber o que fazer quando ratos invadem a casa – enquanto uma criança pequena tem energia suficiente para correr até a loja a pedido da avó para adquirir os itens necessários para expulsá-los. Em qualquer comunidade, pessoas têm uma variedade de relacionamentos que as unem. Podem ser integrantes da mesma família, colegas de classe ou trabalho ou apenas amigos/as. Quando ocorre um desastre, a rede de apoio fornecida por estes relacionamentos é interrompida. O mais recorrente em uma situação de emergência é o deslocamento ou desalojamento.

O apoio psicossocial deve ser ajustado às circunstâncias. Para famílias com crianças, a perda pode



representar que o/a outro/a genitor/a precise conseguir um emprego e contar com assistência infantil. Para famílias com crianças mais velhas, a perda de renda pode dificultar o pagamento da escola, limitar a recreação ou requerer trabalho pós-escolar para os adolescentes. A melhor forma de ajudar a família é através do fortalecimento do uso efetivo de seus próprios recursos em sua situação particular. As famílias têm a responsabilidade de sustentar todos os/as seus/suas integrantes, mas também precisam de apoio durante os períodos de estresse.

g. Trabalhando junto com outra comunidade

Todos/as os/as agentes que prestam auxílio precisam estar sintonizados/as ao trabalhar em outra comunidade e cultura, tanto aqueles/as de outros países quanto integrantes de equipe que trabalha em seu país de origem. Costumes sociais e formas de comunicação podem variar nas sociedades e nas comunidades

urbanas e rurais e entre grupos étnicos.

Comunicação respeitosa e escuta ativa são vitais para se trabalhar junto com parceiros/as, sejam locais ou internacionais, e com sociedades as quais procuramos apoiar. Como na vida social, ser um/a visitante – neste caso, em outra comunidade –, exige um comportamento mais adequado do que é pedido em casa. Habilidades de relacionamento também são ferramentas essenciais para facilitar a assistência psicossocial. Para o trabalho de ajuda ter sucesso e merecer o respeito da comunidade local, temos que aprender e nos adaptar aos costumes locais.

A única exceção é quando práticas culturais locais violam os direitos humanos.

Uma boa maneira de aprender sobre pessoas de outra cultura é usando seus/suas colegas locais como intérpretes culturais. Pessoas de outros países podem não estar cientes das armadilhas culturais dentro de uma comunidade e os/as intérpretes são de uma ajuda inestimável. Esteja atento às relações de gênero. Tente fortalecer as boas tradições. Quando você perceber atitudes discriminatórias, encontre formas de visibilizá-las e busque engajar a comunidade e os indivíduos em reflexões críticas. Isto é um processo que leva tempo.

Não assumam que só porque uma sociedade tem um costume, obrigatoriamente todos/as o apoiam. Este cuidado se aplica especialmente aos grupos marginalizados e vulneráveis. Silêncio não é sempre uma forma de aceitação.

Em algumas comunidades pode ser difícil para as mulheres participarem de projetos, porque o costume determina que elas devem estar acompanhadas de um parente masculino. Tente ir ao encontro delas e, o mais importante, de suas famílias. Use da mediação para explicar porque você valoriza a participação das mulheres e o tipo de trabalho que elas podem fazer.

As fronteiras são os limites do território, espaço ou responsabilidade de uma pessoa. Em emergências, pessoas bem intencionadas às vezes invadem as tarefas ou espaço de outros/as, com um desejo genuíno



de serem úteis. Isto pode trazer consequências negativas, incluindo raiva e oposição das próprias pessoas a quem estamos tentando ajudar. Respeite a dignidade das pessoas locais, deixando sempre que falem primeiro. Use uma linguagem clara e palavras curtas para assegurar o entendimento. Tente não causar constrangimento, usando termos técnicos ou jargões. E lembre-se sempre de “não causar dano”.

h. Conflito

O conflito é uma parte inevitável dos relacionamentos humanos. Dependendo de como é abordado e gerenciado, pode ser tanto construtivo como destrutivo. Conflitos ocorrem diariamente, às vezes em pequenas disputas, outras, em batalhas violentas. Quando agentes humanitários atendem emergências graves, nos encontramos trabalhando com pessoas de outros lugares. Duas pessoas podem falar a mesma língua, mas quando surge uma discórdia, uma pode descobrir que a outra vê a mesma situação de um ângulo diferente. Para se resolver um conflito, é preciso entender nosso próprio papel e de como somos vistos/as pelos/as outros/as. As formas mais comuns de solucionar um conflito são: negociação, mediação, conferência comunitária, transformação do conflito e mediação entre pares. Identificar qual a melhor abordagem vai depender da natureza do conflito e das partes. Conflitos ocorrem por várias razões. A

Conflitos sobre poder – O poder é exercido na tomada de decisões: quando uma comunidade deve receber que tipo de ajuda? O poder é exercido distribuindo recursos: quem deve receber quais materiais e em qual ordem? O poder não existe em um vácuo, como um objeto ou quantidade. O poder vem de relacionamentos: de pais/mães para filhos/as, do governo aos/as governados/as, de cidadão/ã a outro cidadão/ã, do latifundiário/a ao camponês/a, do/a administrador/a de uma empresa ao/a trabalhador/a. Nas emergências, aqueles/as que controlam os recursos de auxílio detêm um grande poder.

Conflitos entre instituições – Em emergências, agentes humanitários frequentemente se veem em meio a divergências entre diferentes organizações que trabalham na mesma área. Podem existir conflitos institucionais entre organizações não governamentais (ONGs), a ONU e o governo. Às vezes, existe competição para trabalhar no máximo de locais possíveis para levantar fundos para o seu trabalho.

Conflitos dentro do projeto – Aproximar as pessoas para formar uma equipe de projeto pode ser um desafio, mas é um processo extremamente benéfico. Pessoas na equipe podem divergir em suas experiências, educação, personalidade, estilos de trabalho, cultura e gênero. Em curto espaço de tempo, um conjunto de indivíduos precisa se tornar um grupo eficiente e capaz de cumprir tarefas complexas durante circunstância difíceis. Tenha em mente que os conflitos poderão surgir. São naturais em circunstâncias de alta tensão, e a maioria dos problemas pode ser solucionada se trabalhada em conjunto.

Conflito entre as partes interessadas – A mudança rápida no contexto de uma emergência frequentemente leva a frustrações, raiva, medo e desespero. As pessoas podem demonstrar abertamente emoções negativas, o que pode alimentar o conflito. Lutas abertas – até tumulto – podem ocorrer no local da distribuição de auxílio.

Geralmente a disputa acontece devido a uma declaração ou ação. Uma mensagem bem intencionada, por exemplo, pode ser recebida de outro modo. Este tipo de conflito pode surgir facilmente entre uma comunidade afetada e uma organização presente no local para prestar auxílio.

Por esta razão, informar e envolver a comunidade no trabalho precisa ocorrer antes do início do projeto.

Conflitos causados por abuso ou exploração sexual – É uma realidade lamentável que pessoas poderosas às vezes exploram a vulnerabilidade das pessoas marginalizadas. Pessoas podem vir a oferecer favores sexuais ou outras formas de pagamento na esperança de receberem auxílio, apoio favorável, segurança ou proteção. Muitas vezes, o/a sobrevivente é pressionado/a a ficar calado/a sobre a injustiça cometida contra si, pois o/a perpetrador/a é percebido/a como tendo mais poder, legitimidade e autoridade. Isto pode aumentar as chances de que o/a sobrevivente venha a sofrer de sintomas clínicos de angústia.

Conflitos domésticos – É muito comum e natural que as pessoas agriam aos/as que estão mais perto. Adultos brigam, pais/mães discutem, pais/mães podem bater nas crianças, crianças podem se tornar violentas e perturbadas, o sexo pode se tornar abusivo e palavras ásperas podem ser ditas e deixar feridas profundas. Pessoas que foram combatentes e estão retornando para a vida civil, muitas vezes têm dificuldades de deixar o poder – e as memórias de violência – para trás. Na maioria dos casos, as pessoas não querem machucar as pessoas que amam. Simplesmente não percebem que existem mecanismos alternativos. Agentes humanitários/as devem ajudar as famílias e comunidades a encontrar alternativas não violentas para resolver os conflitos e minimamente empreender alguma forma de psicoeducação para



i. Auxílio humanitário através da lente psicossocial

Bem-estar psicossocial depende de muitos aspectos da vida da pessoa. Para alcançar felicidade e um senso de bem-estar, as pessoas confiam na interação social; estímulo mental (pensamentos, ideias e um interesse em aprendizado); segurança física e crenças ideológicas (religião, espiritualidade). Suas necessidades materiais e biológicas precisam ser atendidas – alimento, água, abrigo, saneamento, saúde física e mental –. Também precisam de estabilidade econômica – a habilidade de prover para sua própria família. A dificuldade em conseguir alimento, restrições em gerar renda ou falta de um abrigo apropriado ou de espaço em um acampamento podem minar o bem-estar. Portanto, o planejamento em apoio psicossocial de base comunitária precisa envolver uma abordagem holística. Todas as áreas centrais da resposta humanitária acima mencionadas têm componentes psicossociais que desempenham um importante papel em ajudar as pessoas a se curarem após um evento traumático e minimizar o impacto de quaisquer problemas relacionados ao auxílio humanitário.

Durante emergências, existe frequentemente uma lacuna entre a saúde mental, apoio psicossocial e assistência geral de saúde. A maneira como a assistência de saúde é oferecida afeta com frequência o bem-estar psicossocial de pessoas que experienciam uma emergência. O tratamento e o apoio de pessoas com transtornos mentais graves usualmente requerem uma combinação de intervenções biológicas, sociais e psicológicas. Tanto o subtratamento como a hipermedicação podem ser evitados através do treinamento e supervisão das equipes. Habitualmente, pessoas que sofrem de angústia subclínica induzida pelo desastre não devem receber medicação – elas vão responder bem aos primeiros socorros psicossociais e apoio social. Adicionalmente, alguns transtornos mentais podem ser tratados efetivamente apenas utilizando-se intervenções psicológicas práticas, e medicação não deve ser usada a não ser que as intervenções tenham falhado.

HIV e AIDS – A transversalização da prevenção de HIV/Aids envolve a adoção de políticas e procedimentos para reduzir a suscetibilidade à infecção por HIV e sua vulnerabilidade aos impactos. Existem dois tipos de correntes de transversalização: a externa e a interna.

Corrente interna: envolve adotar políticas e práticas em nossas organizações e agências para limitar a vulnerabilidade de seus integrantes aos impactos do HIV.

Corrente externa: envolve adaptar as atividades e trabalhos de um programa para reduzir a suscetibilidade de indivíduos e comunidades à infecção por HIV.

Mesmo quando têm objetivos bem intencionados, programas humanitários, de desenvolvimento e de emergências podem inadvertidamente contribuir para a propagação do HIV ao facilitar situações de insegurança e risco. A transversalização pode prevenir isto. Quando todos os setores da força de trabalho participam de um programa de prevenção, o impacto da nossa atuação poderá ser melhor, além de ajudar na redução da carga do HIV e prevenir o contágio em organizações e comunidades as quais servimos.

A fim de realizar a transversalização da prevenção ao HIV no trabalho humanitário, é essencial que tanto as equipes nacionais como as internacionais, parceiros/as e voluntários/as tenham o apoio, as habilidades e as atitudes necessárias para assim o fazerem. A seguir, identificamos algumas atividades chave para assegurar que todas as equipes estejam preparadas:

- Treinar as equipes e organizações parceiras na conscientização e prevenção ao HIV, inclusive através da avaliação de conhecimento e atitudes relacionadas ao HIV entre as equipes e voluntários/as; enfrentar questões como o estigma e a discriminação; providenciar informações da relação entre o HIV e o trabalho humanitário e orientar sobre como transversalizar a prevenção ao HIV.

Um aspecto importante na transversalização da prevenção ao HIV é a formação de relações com outros parceiros e organizações. Para organizações e ONGs, particularmente aquelas que são reticentes a transversalização, uma vez que não são peritas em HIV, elos com especialistas podem ajudar a começar o processo, através da assistência via capacitação e oferta de apoio.

j. Preparação para o desastre

A preparação para emergência ou desastre é um programa com atividades de longo prazo, cujos objetivos



são fortalecer a capacidade e aptidão de um país ou de uma comunidade para lidar de forma eficiente com todos os tipos de emergência e efetuar uma transição ordenada do auxílio durante a recuperação até a volta de um desenvolvimento contínuo. O objetivo da preparação para o desastre é reduzir a perda de vidas e sofrimento e também minimizar os seus efeitos. Muitos esforços têm sido feitos para determinar como agências podem cooperar para proporcionar um auxílio efetivo aos/as que passaram por um desastre. Recentemente, o foco passou a incluir a preparação para o desastre. Ao invés de esperar a ocorrência de uma situação grave, as comunidades estão tentando descobrir o que podem fazer para preparar-se antecipadamente. As áreas de risco são as que mais necessitam de esforços de preparação.

A preparação para um desastre implica em se ter um plano de resposta e de recuperação. Envolve proteção à vida, à propriedade e ao meio-ambiente. O desenvolvimento de um plano de emergência deve levar em consideração os planos existentes em outros níveis administrativos, os planos que operam no mesmo nível e os planos desenvolvidos para perigos específicos. O processo de planejamento inclui vários estágios, que podem ser aplicados em todos os níveis e setores:

- Definição do projeto (definir alvos, objetivos e o escopo de um plano de emergência).
- Grupo de planejamento (incluir representantes de diferentes setores, grupos étnicos, gênero).
- Análise de dados (analisar os problemas, examinar as vulnerabilidades e riscos).
- Análise de recursos (identificar recursos para implementar as estratégias).
- Papeis e responsabilidades.
- Gestão dos programas.
- Documentação.

A melhor forma de preparação para o desastre é desenvolver um apoio psicossocial adequado e com bom funcionamento dentro de cada comunidade. Empoderar a comunidade para que seja a primeira a responder fortalece sua capacidade de enfrentamento e resiliência. O planejamento da preparação para o desastre deve incluir a participação de diferentes grupos da comunidade local. Os planos devem promover o desenvolvimento do bem-estar para toda a comunidade. Sistemas locais como escolas, igrejas, agências e organizações, devem trabalhar juntos e apoiar um ao outro.

em:

- Proteger a si e aos seus pertences de futuros desastres.
- Adquirir conhecimento e aptidões para ajudar a mitigar as consequências dos desastres.
- Proteger sua comunidade de danos adicionais.
- Iniciar o processo de recuperação e criar uma (nova) normalidade o mais cedo possível.

A fim de se preparar antes de um desastre, é importante saber como as pessoas irão reagir física e psicologicamente. Vários fatores determinam o grau e o tipo de impacto que um desastre pode ter nas pessoas e na comunidade. Estes incluem:

- Experiência anterior em outro desastre ou um desastre similar.
- Fé em uma força maior ou causa política.
- Compreensão individual do evento.
- Força física, mental e emocional da pessoa.
- O grau, a duração e a intensidade do evento.
- O nível de perigo e ameaça causado pelo evento.

k. A vida espiritual em situações de desastres

Quando acontece um desastre, os milhares de fios que compõem o tecido da nossa comunidade e da nossa cultura se encontram em risco. Nem tudo está em pedaços, mas o tecido está rasgado. Tendo como base que o tecido é a vida espiritual da comunidade, são as práticas, crenças e rituais que dão sentido à vida e apoiam todas as conexões. Pessoas reagem de formas muito diferentes, mesmo em suas vidas espirituais. Algumas



se sentirão esmagadas pelos eventos e terão reações traumáticas de estresse – muitas terão sua vida espiritual afetada. Outras, de uma forma inesperada, podem se dinamizar. Para algumas organizações que procuram encorajar o bem-estar psicossocial, a atenção à vida espiritual é essencial. Como consequência do desastre, pessoas podem passar por crises espirituais e rotinas são interrompidas, impedindo

que se possam praticar os atos religiosos usuais. Algumas podem sentir que suas crenças falharam e que a sua compreensão das mesmas era equivocada. Estas crises de fé e interrupções nas práticas espirituais podem ter efeitos tão agudos quanto o próprio desastre. É importante que as pessoas tenham oportunidade de retomar a prática de sua própria fé ou disciplina. A evangelização e proselitismo durante uma emergência é inapropriado e não pode ser permitido.

Nós assinamos o Código de Conduta Internacional, que ordena que a assistência humanitária seja fornecida incondicionalmente e sem nenhuma intenção de influenciar as afiliações religiosas das pessoas.

As práticas de fé da comunidade devem ser tratadas com respeito pelos/as agentes humanitário/as. Referir-se às lideranças religiosas ou a rituais usando gírias ou termos depreciativos não é permitido. Como convidados/as na casa de fé de outras pessoas, é importante mostrar interesse e apreciação.

A assistência espiritual pode ser qualquer serviço ou ato que ajude uma pessoa, família ou comunidade a ter uma perspectiva espiritual como fonte de força e de cura. Em um desastre, qualquer coisa que alimente o espírito humano para lidar com a crise é assistência espiritual. Líderes de fé na comunidade são normalmente mais capazes de oferecer assistência em horas difíceis. Assistência espiritual após uma emergência pode ser bem diferente do que em tempos normais. Líderes de fé também podem ser duramente atingidos/as pelo desastre e precisam de apoio e assistência tanto quanto seus seguidores/as. Deve-se oferecer serviços de apoio a eles/as, mesmo que digam que estão se sentindo bem.

Em algumas culturas, assuntos espirituais estão presentes em todas as áreas da vida. Em determinadas comunidades islâmicas, por exemplo, há a exigência de que homens e mulheres se mantenham separados/as e que as mulheres usem vestuários modestos, tais como a burca. Além disso, a água não é somente importante para se beber, mas também para o banho (ritual de purificação) antes do culto. De um ponto de vista estritamente utilitário, isto pode parecer um exagero, mas para a vida espiritual de um/a muçulmano/a, tais procedimentos são extremamente importantes e não devem ser desconsiderados. Deste modo, a assistência espiritual pode ser uma tarefa prática, assim como assegurar que exista água disponível para rituais religiosos – pode ser uma forma de ajuda mais apreciada do que prover a assistência pastoral tradicional. Mesmo com o apoio da liderança religiosa local, há horas em que a necessidade de consolo direto a um sobrevivente não é só apropriada, mas inevitável. A chave nestas circunstâncias é demonstrar respeito.

Assistência espiritual não é terapia. No modelo terapêutico, o/a paciente tem uma doença. Aqueles/as que experimentam estresse espiritual após um desastre não estão doentes; eles/as passaram por uma experiência devastadora que naturalmente pode desafiar sua espiritualidade. O objetivo é prover apoio ao/a sobrevivente que permita o restabelecimento de seu bem-estar espiritual, a partir da sua cultura.



I. Assistência à equipe

Muita atenção tem sido dada aos efeitos psicológicos negativos em violências, guerras, fome, desastres naturais, epidemias e/ou torturas em refugiados e pessoas deslocadas internamente. No entanto, menor atenção tem sido dada a possíveis dificuldades psicológicas por parte dos/as agentes humanitários/as, mas que, na realidade, podem ter as mesmas reações a eventos traumáticos como as pessoas que estão tentando ajudar. Assim como os/as demais sobreviventes, os/as agentes humanitários/as se protegem de várias formas e têm reações individuais. No entanto, integrantes da equipe normalmente estão melhor preparados para fazer frente aos eventos traumáticos do que populações afetadas. Isto é, com base em seu treinamento e experiência, têm a capacidade de analisar a situação e lidar com ela de uma forma que faça sentido.

A assistência à equipe não abrange apenas a saúde física e mental e o seu bem-estar. Ela se estende aos níveis de gestão e aos sistemas que as organizações mantêm no local para administrar as pressões colocadas na equipe – tanto aquelas inerentes ao desastre, como as impostas pela organização. A eficácia e a reputação de qualquer organização dependem de como são tratados seus bens mais preciosos: os/as

Na pressa de providenciar auxílio humanitário em uma emergência grave, pode parecer um luxo focar no bem-estar psicológico da equipe. Mas se suas necessidades da equipe, a eficácia em fornecer assistência humanitária pode sofrer. Todos/as que testemunharam ou que responderam a uma emergência estarão sujeitos/as ao estresse, mesmo que algumas pessoas mantenham uma atitude de indiferença. A equipe não deve se sentir culpada se às vezes não for capaz de manejar o estresse de seu trabalho.

Frequentemente os problemas que levam uma equipe ao estresse e finalmente à estafa surgem de múltiplos fatores. Os estressores a se observar são:

- Trabalho fisicamente exaustivo (longos turnos de trabalho, alimentação irregular e consumo de bebidas).
- Fatores na organização (falha de coordenação no trabalho com outras organizações, nova liderança, antagonismo entre pessoal experiente e inexperiente ou entre profissões diferentes).

Garantir que a equipe pare de vez em quando, inclusive com momentos recreativos, aumenta a produtividade. A equipe com tempo para descansar e se recuperar tem um senso positivo de bem-estar e é mais produtiva e eficiente. A cultura da boa liderança através da apreciação e do reconhecimento resulta em uma equipe mais satisfeita e com melhores resultados.

Os estressores pessoais relacionados ao trabalho realizado em meio a uma cultura ou comunidade diferente ou desconhecida são, entre outros:

- Perda das rotinas, da rede social e de relacionamentos.
- Novos hábitos, costumes e culturas.
- Testemunho da pobreza e de tratamento injusto a pessoas sem ter como intervir.
- Questões éticas – ter alimento e segurança enquanto outros/as não têm.
- Pressão no grupo e relações difíceis com colegas de trabalho e líderes (papéis estressores).
- Normas e hábitos na equipe que entram em choque com valores e convicções pessoais.
- Dificuldades na organização, relações com as ONGs, agências da ONU ou governos.
- Problemas com burocracia, política ou corrupção.

Sempre haverá mais para fazer do que somos capazes. Somos chamados/as para ajudar e servir aos/as que estão em desespero. Mas não somos chamados/as para fazer tudo e ser tudo para todos/as. Temos limites e o que você achou que era possível há cinco anos, talvez não seja possível agora. Os níveis de energia mudam quando você envelhece e nos diferentes contextos, então, é importante conhecer seus próprios limites. Se os/as integrantes da equipe estiverem bem, equilibrando a vida pessoal e o trabalho, a equipe ficará bem. Os/as agentes humanitários são tão vulneráveis aos eventos traumáticos como qualquer outra pessoa. Tempo para descanso e para recuperação também devem constar em qualquer contrato, incluindo o direito a consultas médicas, a aconselhamento ou à outra necessidade. Negligenciar assistência a nossa equipe não é aceitável e é prejudicial para as próprias populações a quem estamos tentando ajudar. Os pontos acima podem ser usados como base para uma discussão em equipe antes de se chegar ao local do desastre. De uma maneira mais ampla, triagem, capacitação, apoio e sessões para compartilhar informações devem ser realizados com todo o pessoal humanitário em campo.

10. Leitura e recursos adicionais

Diretrizes da IASC em saúde mental e apoio psicossocial em ambientes de emergência

A Comissão permanente Interagências (IASC) emite estas diretrizes, de forma a auxiliar atores humanitários no planejamento, estabelecimento e coordenação de um conjunto mínimo de respostas multissetoriais para proteger e melhorar a saúde mental e o bem-estar social das pessoas em meio a uma emergência. As populações afetadas pelas emergências frequentemente passam por enormes sofrimentos. Atores humanitários são extremamente ativos na proteção e melhoria da saúde mental e do bem-estar psicossocial durante e após as emergências. As diretrizes oferecem sugestões de como facilitar uma abordagem integrada para atender a saúde mental e questões psicossociais mais urgentes em situações de emergência.

http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

A saúde mental & a rede psicossocial

A Rede MHPSS (SMAP) é uma plataforma global que visa conectar pessoas, redes e organizações, compartilhar recursos e construir conhecimentos relacionados à saúde mental e apoio psicossocial, tanto em ambientes de emergência como em situações de adversidade. A proposta é construir uma boa prática no apoio às pessoas afetadas por eventos ou circunstâncias difíceis. A adesão é livre e aberta a um grande número de pessoas engajadas em saúde mental e apoio psicossocial. A plataforma *online* permite que os membros compartilhem recursos, integrem grupos e interajam com outros, de acordo com seus trabalhos e interesses. Uma vez que a tecnologia sozinha não é sempre suficiente para permitir trocas ou o crescimento de práticas na comunidade, a rede tem uma equipe de anfitriões/ãs globais que dão suporte no uso do site, promovendo conexões através da rede. O grupo supervisor, que é representativo da diversidade do vasto campo da MHPSS (SMAP), é responsável pelo gerenciamento da rede, amparando suas visões e valores.

www.mhpss.net

Apoio psicossocial de base comunitária em emergências (pela Aliança ACT)

A Aliança ACT é composta por mais de 125 organizações membros, que atuam na área de desenvolvimento, ajuda humanitária e incidência. Seus membros trabalham em 140 países e empregam em torno de 30 mil pessoas, entre funcionários/as e voluntários/as. O escritório base de ACT tem sede em Genebra, Suíça.

O website sobre Apoio Psicossocial de Base Comunitária oferece um manual *online* que objetiva apoiar profissionais no trabalho em áreas de emergência. Ele é destinado a agentes experientes e a qualquer tipo de pessoal envolvido na prestação de ajuda humanitária. O manual apresenta assuntos relevantes dos principais itens da área de ajuda humanitária, incluindo direitos humanos, proteção, assistência médica primária/geral, educação, garantia de alimentos, nutrição, abrigo, gestão dos campos, desenvolvimento comunitário e materiais informativos, educativos e de comunicação referentes à água, saneamento e higiene (ASH).

<http://psychosocial.actalliance.org/>

Princípios orientadores de ACT, do Grupo de Trabalho Psicossocial (GTP) e do Apoio Psicossocial de Base Comunitária (APBC)

Os membros da Aliança ACT reconhecem sua responsabilidade em proteger as populações afetadas e fortalecer as capacidades locais. Uma prioridade fundamental em emergências é proteger e melhorar a saúde mental e o bem-estar psicossocial das pessoas, reconhecendo suas capacidades de recuperação e resiliência. Os princípios orientadores desenvolvidos por ACT (veja mais informações no capítulo 8) defendem o padrão de qualidade do trabalho psicossocial e representam as melhores práticas nesta área.

http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/psychosocial/FINAL_ACT_CBPSGuidingPrinciples_apprDec2011.pdf/view

Código de conduta

O Código de Conduta para Cruz Vermelha Internacional e do Movimento Crescente Vermelho e ONGs no alívio a desastres foi desenvolvido e acordado por oito das maiores agências do mundo, em resposta ao desastre no verão de 1994.

A adoção do Código de Conduta é voluntária, assim como com a maioria dos códigos profissionais. Ele define 10 princípios, aos quais os atores humanitários devem aderir em sua resposta ao desastre, e descreve as relações que agências trabalhando em desastres devem ter com governos doadores ou anfitriões e o com o sistema da ONU.

O código é autorregulador. Ainda não existem ONGs internacionais associadas à resposta a emergências que possuam qualquer autoridade para sancionar membros. O Código de Conduta continua a ser usado pelo movimento internacional para monitorar seus próprios padrões de prestação de ajuda humanitária e para encorajar outras agências a terem padrões similares.

<http://www.ifrc.org/en/publications-and-reports/code-of-conduct/>

Tradução: Anna Vlcek, Uppsala, Suécia



Este material apoia a
publicação da Comissão

Permanente Interagências sobre Saúde Mental e Apoio Psicossocial
em Emergências (IASC) (www.humanitarianinfo.org/iasc),
enfatizando uma ação coordenada para a melhoria da saúde mental e
do bem-estar psicossocial em emergências.

Guide on community based psychosocial support

150 route de Ferney,
P.O. Box 2100,
1211 Geneva 2,
Switzerland

www.actalliance.org