

VOLUNTÁRIOS (Suporte e Condições de Trabalho)

Ficha de Informação para as Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha e Crescente Vermelho

Trabalhar como Voluntário em situações de emergência pode ser muito stressante e, por essa razão, os voluntários envolvidos nas operações de emergência da Cruz Vermelha devem estar conscientes e saber como prevenir e/ou minimizar os eventuais efeitos negativos que possam surgir.

Estar envolvido em Voluntariado em situações de emergência coloca os Voluntários numa posição de vantagem pois estão a assumir um papel ativo numa situação caótica e de crise. Quer estejam direta ou indiretamente afetados pela situação de crise, normalmente existe uma influência positiva no Voluntário quando este assume um papel ativo, em detrimento de ser uma vítima passiva.

1. Informações e Instruções

Colaboradores e Voluntários devem conhecer o objetivo das atividades que irão realizar, incluindo as políticas e princípios subjacentes a essas mesmas atividades. Para além disto, os Voluntários também precisam de informações, pois são eles que estão na linha de frente, em contacto direto com as pessoas afetadas pela situação de crise. Assim, é fundamental que os voluntários recebam informações apropriadas que devem incidir sobre:

- Políticas e princípios de trabalho humanitário;
- Informações sobre a dimensão e a natureza da emergência;
- Informações atualizadas sobre a situação atual da operação de socorro/emergência;
- Informações sobre as reações normais ou esperadas face aos acontecimentos traumáticos e o que os Voluntários poderão fazer para prevenir e aliviar o stress.

Os Voluntários devem procurar estar continuamente atualizados sobre as questões acima mencionadas.

2. Ambiente de Trabalho

- O material de identificação como coletes, camisas e bonés deve ser providenciado aos Voluntários, pois permite que as pessoas os possam identificar.
- De forma a garantir que os Voluntários se sintam incluídos nas operações de emergência, estes devem ser informados acerca das atividades e tarefas que irão ocorrer. Esta inclusão no planeamento permite que possam expressar as suas opiniões e experiências, sentindo que as mesmas são úteis e valorizadas.
- Os Voluntários não devem ter quaisquer despesas privadas relacionadas com a sua ação de voluntariado. Despesas aprovadas e inerentes ao exercício das tarefas de voluntariado (ex. custos de transporte) devem ser reembolsadas. Alimentos e bebidas devem ser disponibilizados durante as horas de trabalho.
- Para evitar casos de *burnout* (isto é, "exaustão"), devem ser feitas pausas durante o horário de trabalho. Os Voluntários necessitam de tempo livre para relaxar e estar junto da família e amigos. Todos os Colaboradores e Voluntários estão expostos a um maior risco para a saúde, pelo que as Organizações devem procurar criar um ambiente de trabalho seguro para todos.
- Os Voluntários devem estar conscientes dos riscos específicos para a saúde associados às operações de emergência em que estão envolvidos. É imperativo que as medidas de proteção sejam colocadas em prática e, se necessário, poderão incluir sessões de informação sobre controlo do stress, vacinação, materiais de identificação e medidas contra perigos ambientais.

3. Desafios

Os Voluntários podem ser afetados pela mesma situação na qual estão a prestar apoio a outros. Por exemplo, podem estar a viver uma situação de perda de propriedade no seguimento de um incêndio. É importante considerar se, nestas circunstâncias, são capazes de cuidar de si mesmos e das suas famílias durante a realização do trabalho voluntário. Simultaneamente, é importante avaliar se os Voluntários que trabalham diretamente com as pessoas afetadas pela crise mantêm a capacidade de ajudar os outros de forma adequada. Este julgamento deve ser feito como parte integrante do processo de recrutamento.

4. Supervisão

O trabalho dos Voluntários é orientado por um supervisor que de forma regular realiza sessões de informação (*briefings*), toma decisões e dá conselhos. Os Voluntários também precisam de um Supervisor a quem possam encaminhar as pessoas que apresentem problemas que o Voluntário não é capaz de resolver sozinho.

O Supervisor deve, através de contactos regulares com os Voluntários, avaliar a capacidade de cada Voluntário para continuar o trabalho em situações de emergência.

5. Sessões de Informação e Apoio de Pares (Debriefings)

Numa base informal, os Voluntários precisam conhecer e partilhar a sua experiência, a fim de expressar as emoções, partilhar experiências e aprender com os outros. Isso deve ser feito de preferência com alguém treinado no apoio de pares. As reuniões regulares com os grupos de Voluntários devem ser marcadas para evitar casos de stress e evolução para *burnout* (isto é, "exaustão").

Encontros formais, seja em grupo ou individualmente, devem ser realizados por um(a) Psicólogo(a). Isto é especialmente importante sempre que os Voluntários trabalhem com beneficiários que experimentaram eventos muito traumáticos.

6. Valorização e Reconhecimento

Todos os Voluntários precisam de sentir apreço e reconhecimento por parte da Organização onde estão integrados e também no seio do grupo de pares. Este reconhecimento pode ter cariz formal ou informal. É importante garantir uma estrutura de suporte em torno do trabalho que os Voluntários desempenham.

7. Procedimentos Contratuais e Recrutamento

Todos os Voluntários deverão receber e assinar um contrato de compromisso que indica o seu título, o organograma (incluindo detalhes de contato para o supervisor), local e horário de trabalho, direitos e deveres do Voluntário, juramento de sigilo profissional, Código de Conduta e descrição das tarefas a realizar. Um seguro adequado deve igualmente ser fornecido aos Voluntários e restantes Colaboradores.

No terreno, deve existir um profissional para avaliar e garantir que os Voluntários escolhidos para o trabalho de emergência são mental e fisicamente aptos e capazes de realizar o trabalho para o qual se voluntariaram.

Para mais informações, por favor contacte:

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

Morada: Jardim 9 de Abril, n.º 1/5, 1249-083 Lisboa Telefone: 21 391 39 00 - Email: sgouveia@cruzvermelha.org.pt

Delegação Local:

Nota: Esta Ficha Informativa da IFRC foi traduzida para Português pelo Serviço de Intervenção em Crise (Emergência Psicossocial) da Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação de Vila Nova de Gaia.