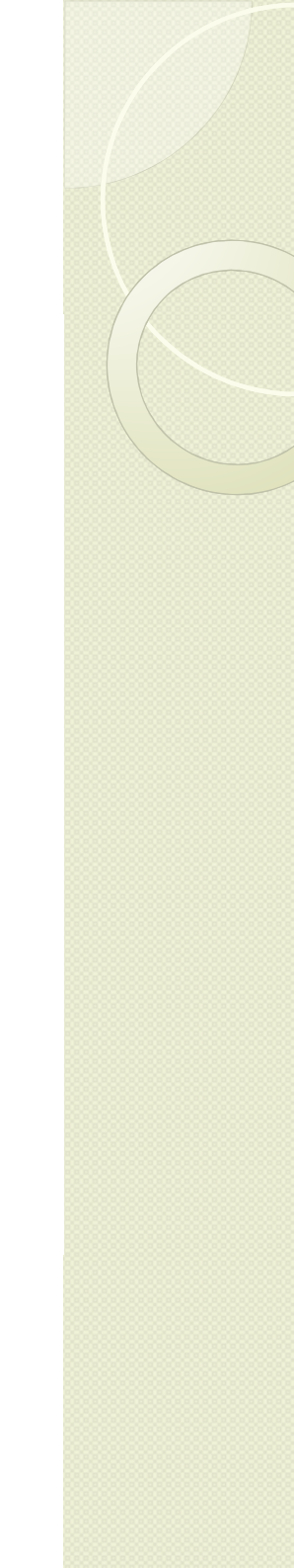




EL PAPEL DE LA PSICOLOGÍA EN LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS Y CRISIS DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19: MONITOREO DE LAS REDES SOCIALES ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL CONFINAMIENTO



1. Media sociais: usos para os seus utilizadores.
2. Media sociais: usos para cientistas sociais e técnicos
3. **Diagnóstico social** (*Social sensing*): “*Tirar uma foto*”
do que está a acontecer num momento
 - ✓ Quando é percecionada uma crise?
 - ✓ Quando devemos iniciar a comunicação de crise?
4. **Monitorização psicossocial**: *Comunicação e intervenção baseada na evidência*
 - ✓ Reduzir exigências, aumentar recursos... promover a resiliência!
 - Um exemplo: Pandemia COVID-19



Media sociais para...

Quê?

Media sociais

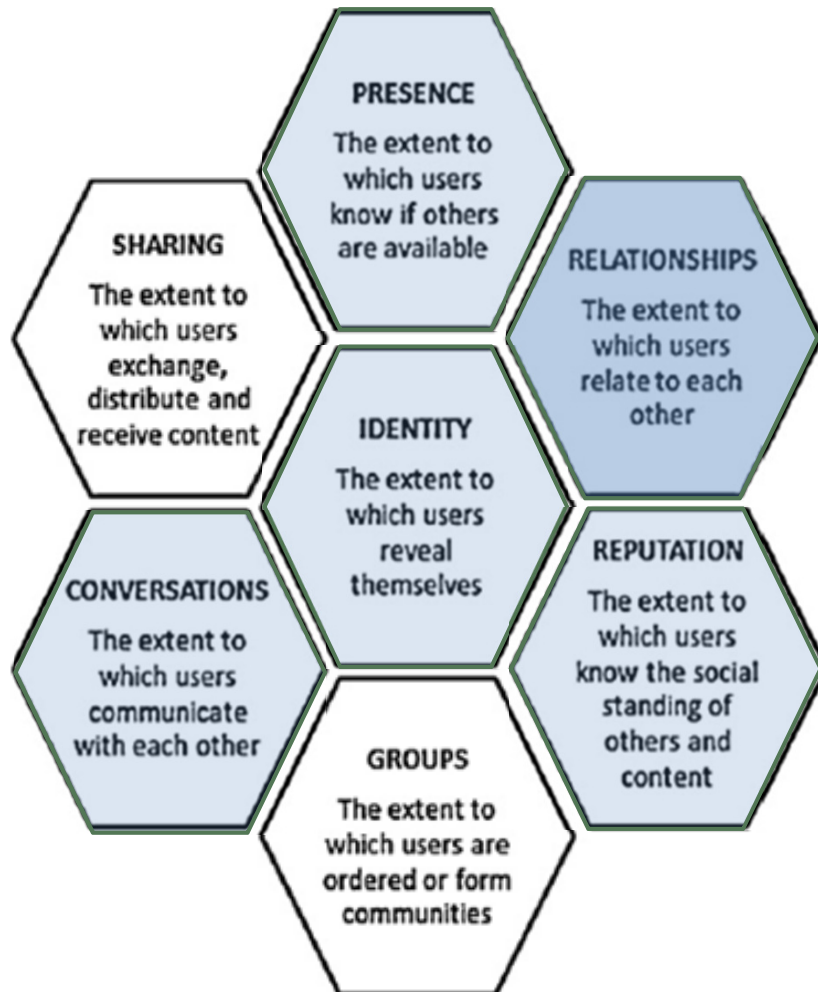
Social Media: “Group of internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of User Generated Content” (Kaplan & Haenlein, 2010; p.61)



Media sociais (Social media) $\neq$ Redes sociais (Social networks)

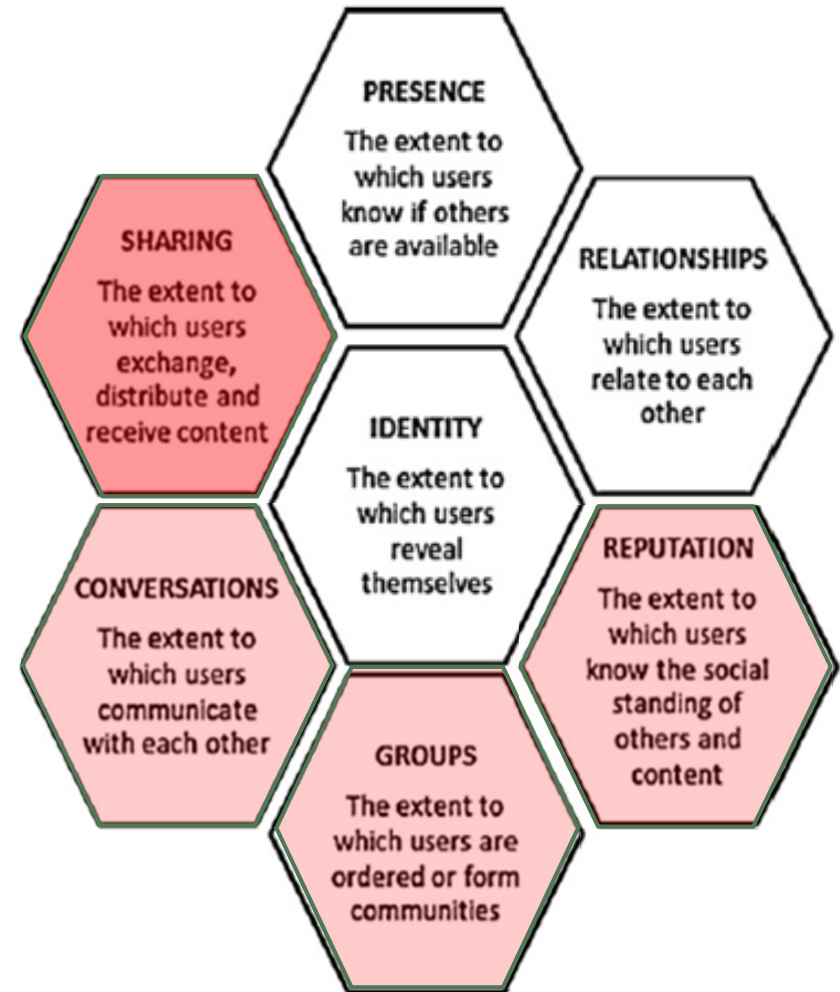
Os media sociais para os seus utilizadores

Funções sociais dos media sociais (Kietzmann et al., 2011)



Social Media Functionality

Facebook



Social Media Functionality

Youtube

Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business horizons*, 54(3), 241-251.

Os media sociais para os seus utilizadores



Donald J. Trump ✓
@realDonaldTrump

⚙️ Following

Happy New Year to all, including to my many enemies and those who have fought me and lost so badly they just don't know what to do. Love!

RETWEETS
143,336

LIKES
349,736



7:17 AM - 31 Dec 2016



Donald J. Trump ✓
@realDonaldTrump

⋮

SEE YOU IN COURT, THE SECURITY OF OUR NATION IS AT STAKE!

2/9/17, 6:35 PM



Donald J. Trump ✓
@realDonaldTrump

⚙️ Follow

Sorry losers and haters, but my I.Q. is one of the highest -and you all know it! Please don't feel so stupid or insecure, it's not your fault

RETWEETS
10,922

FAVORITES
8,514



6:37 PM - 8 May 2013

↩️ ↻ ⭐ ⋮

Os media sociais para cientistas sociais e técnicos

Media sociais como fonte de dados

- @ Análise de “sentimento” (Thelwall, Buckley & Paltooglou, 2010)
- @ Análise do “humor” de um país (Mislove, Lehmann, Ahn, Onnela & Rosenquist, 2010)
- @ Previsão de escolhas políticas/votos (Tumasjan, Sprenger, Sandner & Welpe, 2010)
- @ Previsão de comportamentos do consumidor (e.g. Kirtis & Karahan, 2011)
- @ Análise de reações a catástrofes (see e.g. Crowe, 2010; Palen, 2008)
- @ Antecipação de epidemias, e.g. gripe (e.g. Savage, 2011)

...

Os media sociais para cientistas sociais e técnicos

	Emoticon			Emoji		
	Low	Moderate	High	Low	Moderate	High
Aesthetical Appeal	L-) Emot46	(^.^) Emot17e	:) Emot18a	 EmjAp79	 EmjAs63	 EmjAp71
Familiarity	[-(Emot24	:-* Emot13b	:) Emot98a	 EmjAs62	 EmjAp69	 EmjFs76
Visual Complexity	:~) Emot13a	(^_~) Emot68	~X(Emot61	 EmjAp40	 EmjAs16	 EmjAs99
Clarity	O Emot10a	:-/ Emot45c	:)) Emot69a	 EmjAp04	 EmjAs28	 EmjAp06
Valence	:(Emot40a	d-_-b Emot76b	<3 Emot71	 EmjAs68	 EmjFs29	 EmjAp04
Arousal	-_-zzZ Emot94b	:")> Emot09	:'(Emot58a	 EmjAp04	 EmjAs68	 EmjAp07
Meaningfulness	=; Emot75	:b Emot37c	:D Emot01a	 EmjAs04	 EmjAs23	 EmjAp12

Behav Res
DOI 10.3758/s13428-017-0878-6



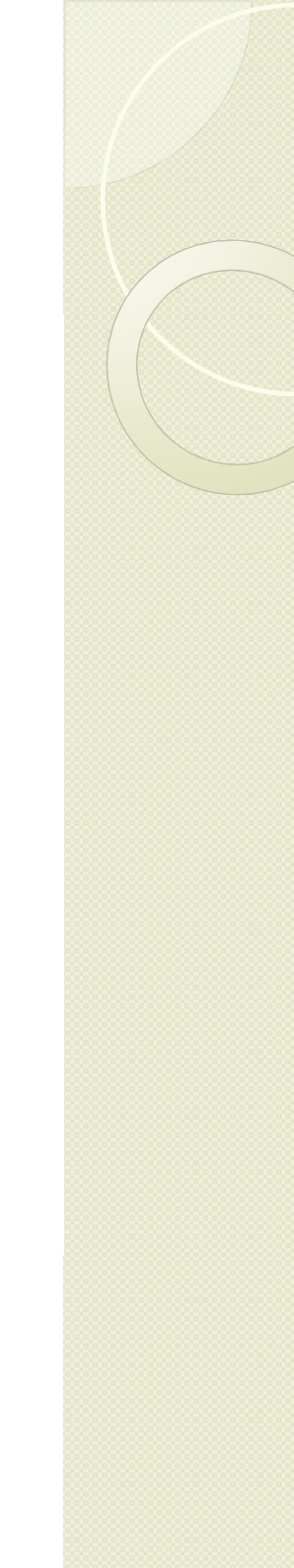
Lisbon Emoji and Emoticon Database (LEED): Norms for emoji and emoticons in seven evaluative dimensions

David Rodrigues^{1,2}  · Marília Prada¹ · Rui Gaspar³ · Margarida V. Garrido¹ · Diniz Lopes¹

Os media sociais para cientistas sociais e técnicos

Algumas vantagens:

- @ Mensagens rápidas e curtas, produzidas por **diferentes pessoas e grupos**
- @ Permite acesso a **reações deliberadas** e a **reações espontâneas**, a vários temas/eventos
- @ Reações mais **naturais** do que recolhidas por outras técnicas (e.g. questionários)
- @ Meio privilegiado de acesso a **reações a eventos sociais inesperados** - "notícias de última hora" - e potencialmente **stressantes** (e.g., terremotos)
- @ Na "fronteira" entre um nível de análise individual e social, i.e. **nível psicossocial**: Expressões individuais permitem **diagnosticar o sistema social**.



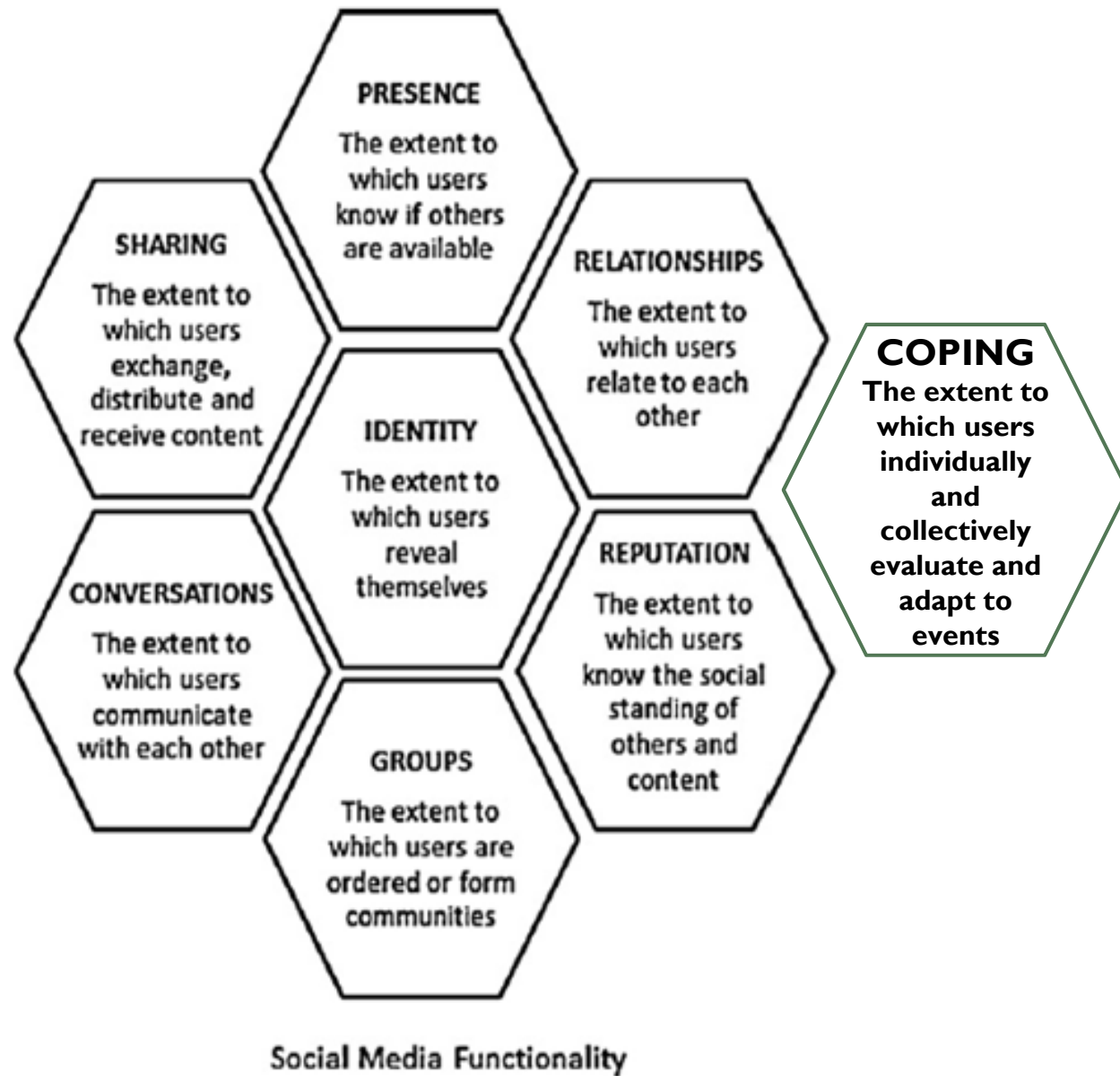
Media sociais para

Diagnóstico social

Como é que o sistema social avalia e responde a eventos sociais (“major”) indutores de stress?



Media sociais para diagnóstico social



Media sociais para diagnóstico social



#OneLoveManchester

Twitter search results for #pelispepineras

Results for #pelispepineras

Tweets Top / All / People you follow

-  Los pepinos del hambre #pelispepineras
Expand
-  "El pepino de Bridget Jones" #PelisPepineras !!!!!
Expand
-  Pepinos del Caribe: En ensaladas peligrosas #PelisPepineras !!!
Expand
-  "El señor de lo pepinillos" #PelisPepineras !!!!!
Expand

Asian WoC, not a virus @azn_german · Jan 29

To Asians around the world who face racist discrimination because of the hysteria about the corona virus:

I see you and I hear you!
Let's say it clear, let's say it loud:
I'm not a virus! [#JeNeSuisPasUnVirus](#)



'I'm not a virus': French Asians angered by racism
The coronavirus outbreak in Wuhan prompts French Asians to complain of a backlash against them.
[bbc.com](#)

3 43 123

Media sociais para diagnóstico social

❑ “Conteúdo centrado em eventos”

Dados permitem analisar **adaptação humana e** potencial **resiliência** face a situações de crise e emergência social resultante de eventos:

- ✓ **Inesperados**
- ✓ **Extremos**
- ✓ **Potencialmente stressantes**

- Eventos com alterações nas dimensões **física, espacial e temporal** e que têm **efeitos que atravessem todos os níveis de um sistema social, desviando-se da “normalidade”** ou estados pré-existentes, exigindo do sistema uma **adaptação específica ao evento(s)**
- ✓ Epidemias
- ✓ Crises de saúde (e.g. alimentares)
- ✓ Ataques terroristas
- ✓ Catástrofes naturais ou tecnológicas
- ✓ Episódios meteorológicos extremos (e.g. vagas de calor)
- ✓ ...



✓ Quando é percecionada uma crise?

✓ Quando devemos iniciar a comunicação de crise?

- **Perceção (individual) de crise** – Deteção de algo - evento(s) - que se **desvia** do que é o “**normal**” e é avaliado como **ameaçador**, implicando **respostas** que não são aquilo que as pessoas e organizações normalmente dariam, se não estivessem sob ameaça (Gaspar, Barnett, & Seibt, 2015).

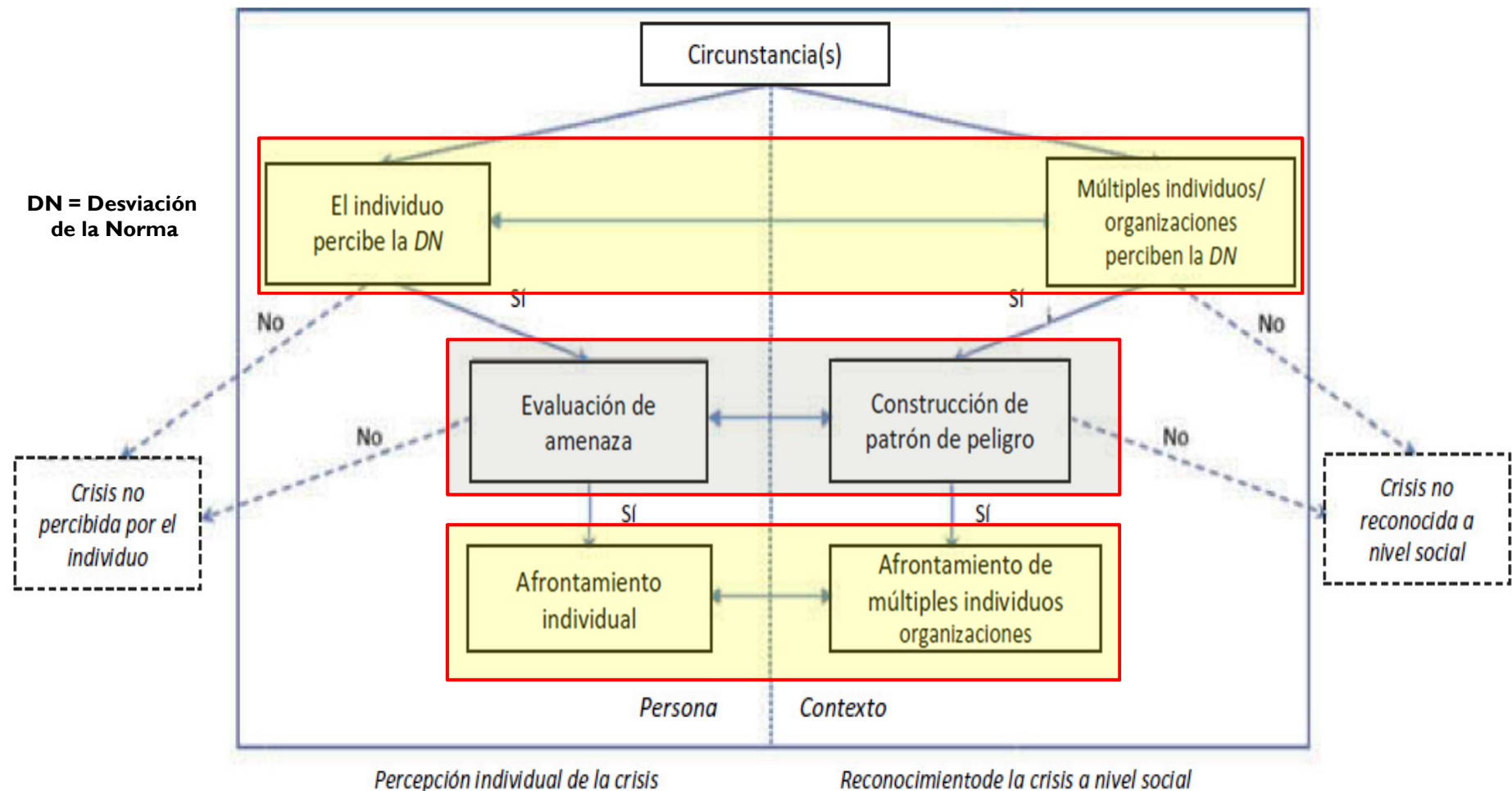
Psychology: Revista Bilingüe de Psicología Ambiental / Bilingual Journal of Environmental Psychology, 2015
<http://dx.doi.org/10.1080/21711976.2014.1002205>

 **Routledge**
Taylor & Francis Group

Crisis as seen by the individual: the Norm Deviation Approach /
La crisis vista por el individuo: el Enfoque de la Desviación de
la Norma

Rui Gaspar^{a,b}, Julie Barnett^c and Beate Seibt^d

Norm Deviation Approach (*Enfoque de la Desviación de la Norma*; Gaspar, Barnett & Seibt, 2015)

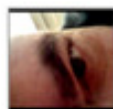


Diagnóstico social >> Comunicação de riscos e de crise

Monitorização psicossocial >> Comunicação de riscos e de crise

Seres humanos = Sensores sociais

US Airways 1549 crash on Hudson river; January 15, 2009



timecurve

Follow

Plane in Hudson river has 3 ferrys holding it up! People are escaping.

20 minutes ago from twitterrific



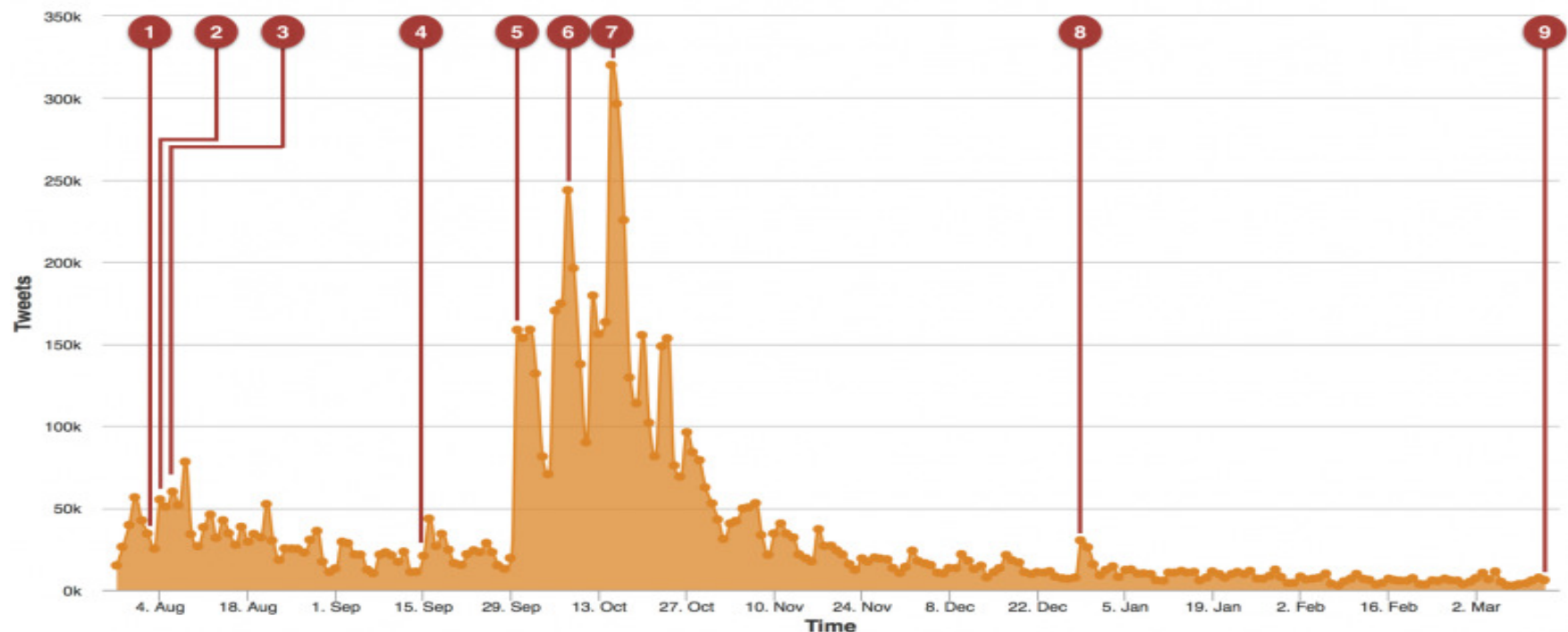
jkrums

<http://twitpic.com/135xa> - There's a plane in the Hudson. I'm on the ferry going to pick up the people. Crazy.

about 1 hour ago from TwitPic

#Ebola - Total tweets per day paired with news events

Twitter, Jul 28, 2014 through Mar 13, 2015



● ● ●
symplur

1. August 2, 2014 – First US Ebola patient arrives at hospital in Atlanta, Georgia.
2. August 5, 2014 – Second US Ebola patient arrives at hospital in Atlanta, Georgia.
3. August 7, 2014 – First European Ebola patient arrives in Madrid.
4. September 15, 2014 – President Obama announces that the US is sending up to 3,000 troops to West Africa to assist in responding to Ebola outbreak.
5. **September 30, 2014 – Man in Dallas, Texas is first to be diagnosed with Ebola on US soil.**
6. **October 8, 2014 – Man diagnosed with Ebola in Dallas, Texas dies of the disease.**
7. **October 15, 2014 – Second nurse caring for Ebola patient in Dallas, Texas is diagnosed with the disease.**
8. December 29, 2014 – Woman is first to be diagnosed with Ebola in the UK.
9. March 13, 2015 – Healthcare worker who contracted Ebola while volunteering in a Sierra Leone arrives at Maryland hospital.





Contents lists available at ScienceDirect

Int. J. Human-Computer Studies

journal homepage: www.elsevier.com/locate/ijhcs



Tweeting during food crises: A psychosocial analysis of threat coping expressions in Spain, during the 2011 European EHEC outbreak[☆]



Rui Gaspar^{a,b,*}, Sara Gorjão^a, Beate Seibt^a, Luisa Lima^a, Julie Barnett^c, Adrian Moss^d, Josephine Wills^e

Psychology: Revista Bilingüe de Psicología Ambiental / Bilingual Journal of Environmental Psychology, 2015
<http://dx.doi.org/10.1080/21711976.2014.1002205>

 **Routledge**
Taylor & Francis Group

**Crisis as seen by the individual: the Norm Deviation Approach /
*La crisis vista por el individuo: el Enfoque de la Desviación de la Norma***

Rui Gaspar^{a,b}, Julie Barnett^c and Beate Seibt^d

Computers in Human Behavior 56 (2016) 179–191



Contents lists available at ScienceDirect

Computers in Human Behavior

journal homepage: www.elsevier.com/locate/comphumbeh



Full length article

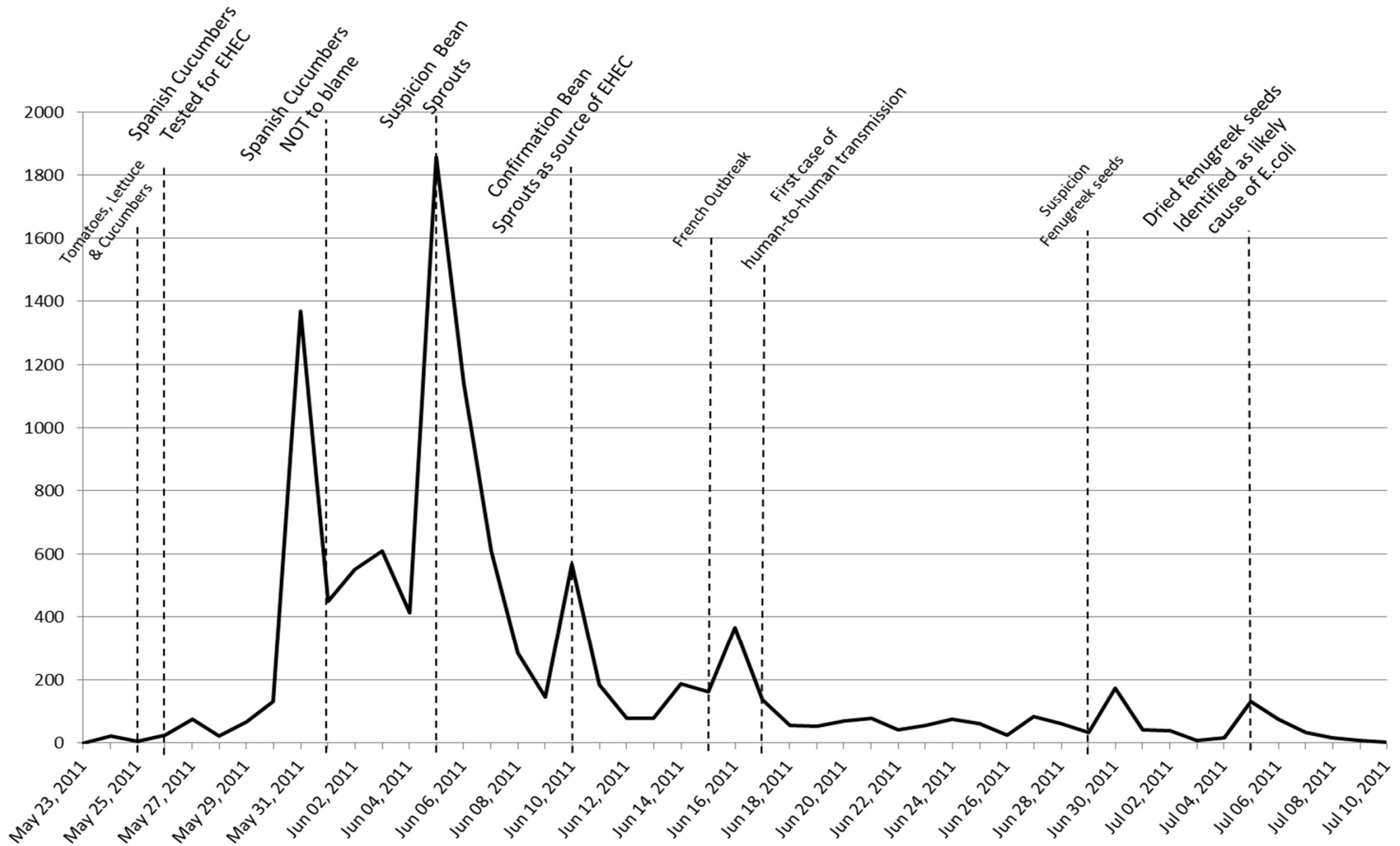
Beyond positive or negative: Qualitative sentiment analysis of social media reactions to unexpected stressful events



Rui Gaspar^{a,b,*}, Cláudia Pedro^c, Panos Panagiotopoulos^d, Beate Seibt^{b,e}

Análise psicossocial dos media sociais: O caso das crises alimentares





Muitas mensagens/discussão mas... **Evento(s) percebido como uma crise?**

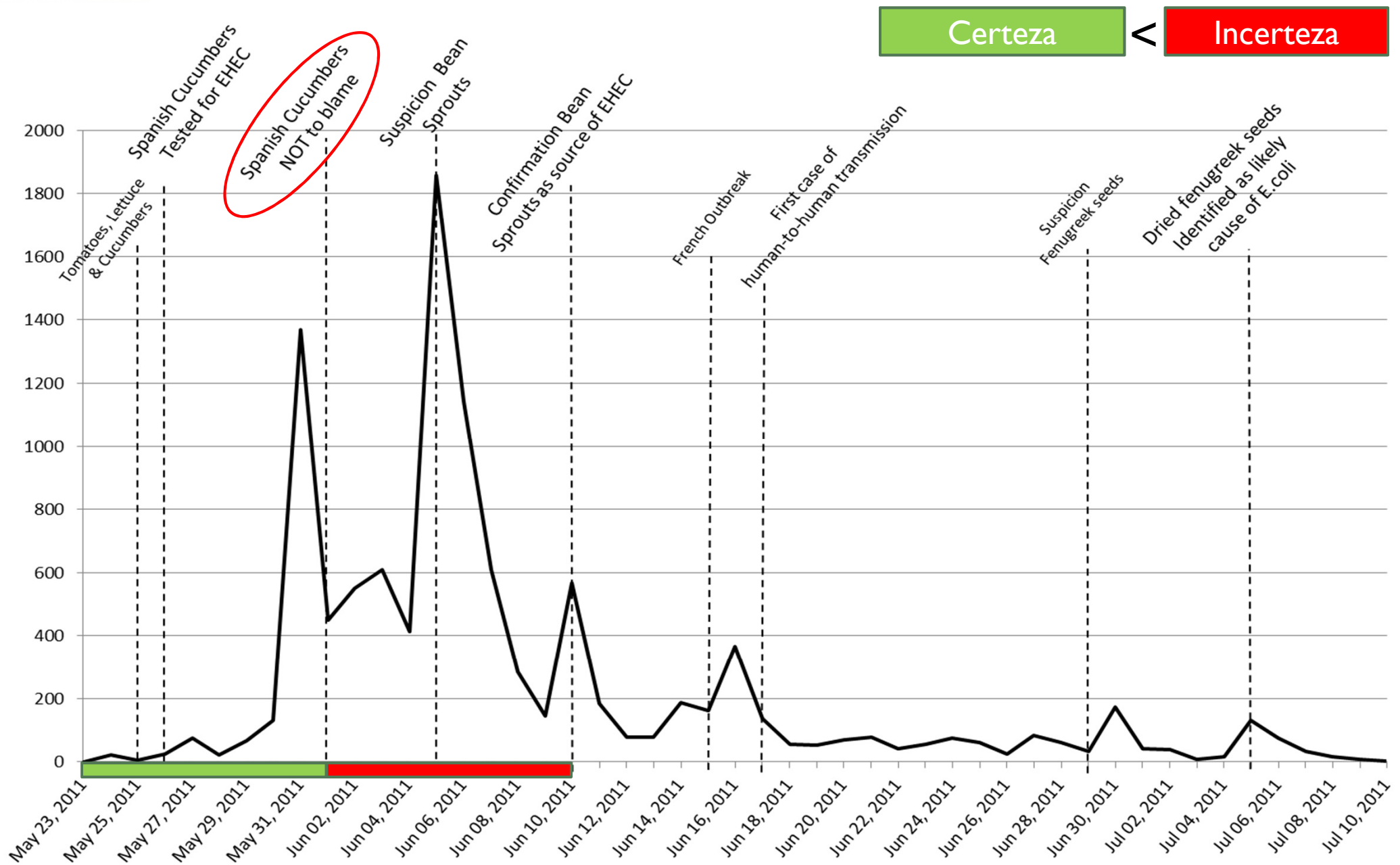
Discrepancia percibida

- 64. ¿Qué tienen contra nosotros? Primero nos llegan arañas en las bananas de Brasil, ahora E. coli en los pepinos de España... Complot biológico! >_<
- 82. Entretanto, la Guerra de los pepinos se está calentando por aquí. España insiste en que sus impolutos pepinos han caído en el sucio suelo alemán, lleno de E. coli.
- 97. Acabo de leer que #EHEC y E. coli son lo mismo. ¿Siempre se ha llamado EHEC en Alemania? Nunca lo había oído antes. Pero había oído E. coli...
- 150. Debido al brote de E. coli en Europa, ya no podemos comer fruta ni verduras. Hey, me voy a morir de hambre.
- 525. ‘mierda! Hay un brote de ecoli en alemania’ ‘qué pasa taylor, has estado viviendo debajo de una roca?’ .. O.o

Discrepancia no percibida

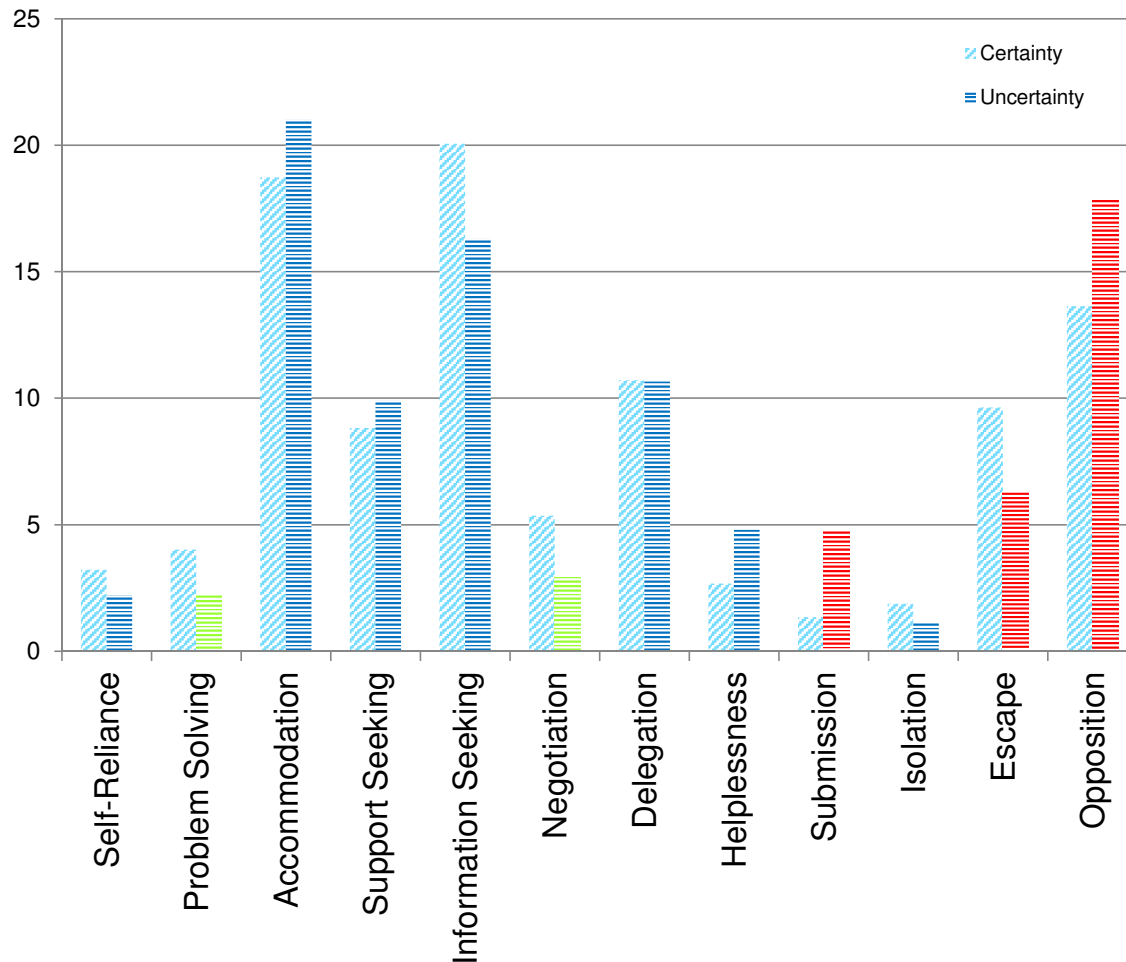
- 31. Ya están los medios otra vez dando bombo a la E coli enterohemorrágica #EHEC
- 34. gripe vegetal #EHEC, lol!* Suena fatal, pero solo es E. Coli... #alarmismo
- 36. Acabo de enterarme de que esta ‘nueva y mortífera’ EHEC es una simple bacteria E. Coli. A qué viene tanto jaleo?
- 563. y entre tanto soy un carnívoro feliz. No hay E Coli en el salami, el queso, el pan o la cerveza.

Media sociais para diagnóstico social



❑ Avaliação de **ameaça** e resposta associada pode variar ao longo do tempo!

- ✓ Comparação entre 2 periodos: **Certeza** que o produto origem do surto eram pepinos espanhóis (23-31 Maio) vs. **incerteza** sobre qual(is) o(s) produto(s) contaminado (31 Maio - 9 Junho)



				Certainty			Uncertainty		
				n	%	Adjusted residual	n	%	Adjusted residual
Coping Families	Challenge	Self	Self-Reliance	12	3.21%	1.1	29	2.21%	-1.1
			Problem Solving	15	4.01%	1.9	29	2.21%	-1.9
			Accommodation	70	18.72%	-1.0	276	21.00%	1.0
		Context	Support Seeking	33	8.82%	-0.6	130	9.89%	0.6
			Information Seeking	75	20.05%	1.7	214	16.29%	-1.7
			Negotiation	20	5.35%	2.2	39	2.97%	-2.2
	Threat	Self	Delegation	40	10.70%	0.0	140	10.65%	0.0
			Helplessness	10	2.67%	-1.8	63	4.79%	1.8
			Submission	5	1.34%	-3.0	62	4.72%	3.0
		Context	Isolation	7	1.87%	1.1	15	1.14%	-1.1
			Escape	36	9.63%	2.2	83	6.32%	-2.2
			Opposition	51	13.64%	-1.9	234	17.81%	1.9

$\chi^2 = 33.184$; $p = .000$

Incerteza = Mais estratégias de coping do que o esperado associadas a avaliação de **ameaça**

(exceto escape: maior quando existia certeza de qual(is) produto(s) a evitar)

Muitas mensagens/discussão, mas ...

Evento(s) percecionado como uma crise?

➤ **Sim!**

Quando foi a crise percecionada?

- ✓ O período de **incerteza** corresponde mais à definição de crise (desvio de norma percebido + estratégias de enfrentamento indicativas de avaliação de ameaça)

Quando deve começar a comunicação de crise?

- ✓ Antes mesmo de surgir uma crise mas quando já existem indicadores de que ela poderá surgir em breve: ou seja, quando é percecionado desvio da norma.
- ✓ mas ... realizar monitorização do discurso e adaptar a comunicação às variações (e.g., da certeza à incerteza).

O papel dos recursos

- ✓ As pessoas enfrentam a situação de forma **flexível**, com diferentes funções e estratégias: Algumas formas indicam que as pessoas **têm poucos recursos** para lidar com as exigências (e.g., medo) vs. outras implicam que **têm recursos** (e.g., humor).



www.masquecomunicacion.com/blog/tag/crisis-pepino-espanol/



www.muypymes.com/2011/06/08/150-millones-para-paliar-los-danos-de-la-%E2%80%99Ccrisis-del-pepino%E2%80%99D



www.giantmicrobes.com/us/products/ecoli.html

#pelispepineras

Results for #pelispepineras

Tweets Top / All / People you follow

Los pepinos del hambre #pelispepineras
Expand

"El pepino de Bridget Jones" #PelisPepineras !!!!!
Expand

Pepinos del Caribe: En ensaladas peligrosas #PelisPepineras !!!
Expand

"El señor de lo pepinillos" #PelisPepineras !!!!
Expand

eldebat.cat Diari digital de Catalunya

Portada Secciones Opinión Buscador

31/05/2011 10:25
Los 'twiteadores' se toman 'la crisis del pepino' con humor

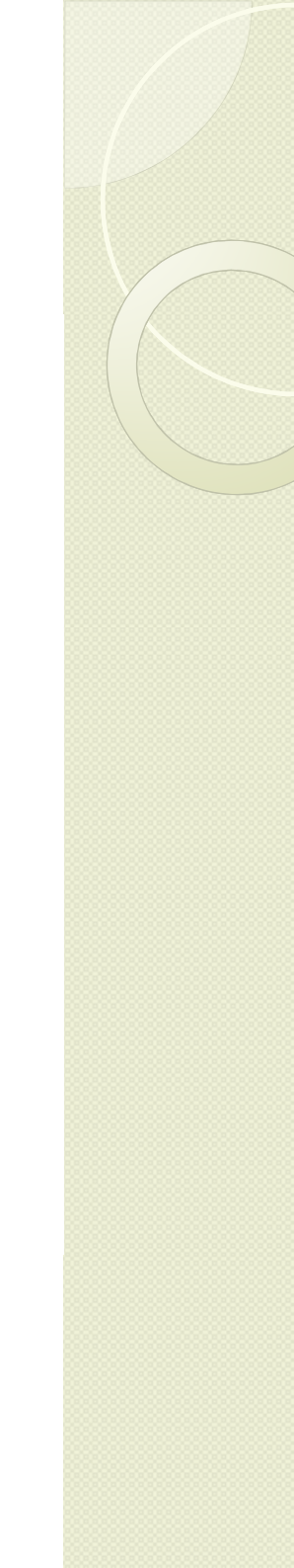
Las #pelispepineras mandan en Twitter

Redacción

La 'crisis de los pepinos españoles', que ha provocado una gran sacudida en toda Europa y que ha hecho que países como Austria o Alemania entre otros hayan cerrado sus mercados a ciertos productos alimentarios de origen español, ha tenido su réplica humorística en Twitter con la etiqueta #pelispepineras.

Con este 'hashtag' los 'twiteadores' le han cambiado el nombre a películas famosas. Por ejemplo: 'Siete novias para siete pepinos', 'charlie y la fábrica de pepinos' o '¿Por qué lo llaman pepino cuando quieren decir sexo?', entre otros muchos ejemplos.

Un par de etiquetas que continúan entre las más vistas desde ayer, además de #pelispepineras, son el cantante Sean Kingston, que continúa en estado crítico después de su accidente con una moto acuática, e Iker Jiménez (ayer era Cuarto Milenio), del cual todo el mundo se pregunta porque es 'trending topic'.

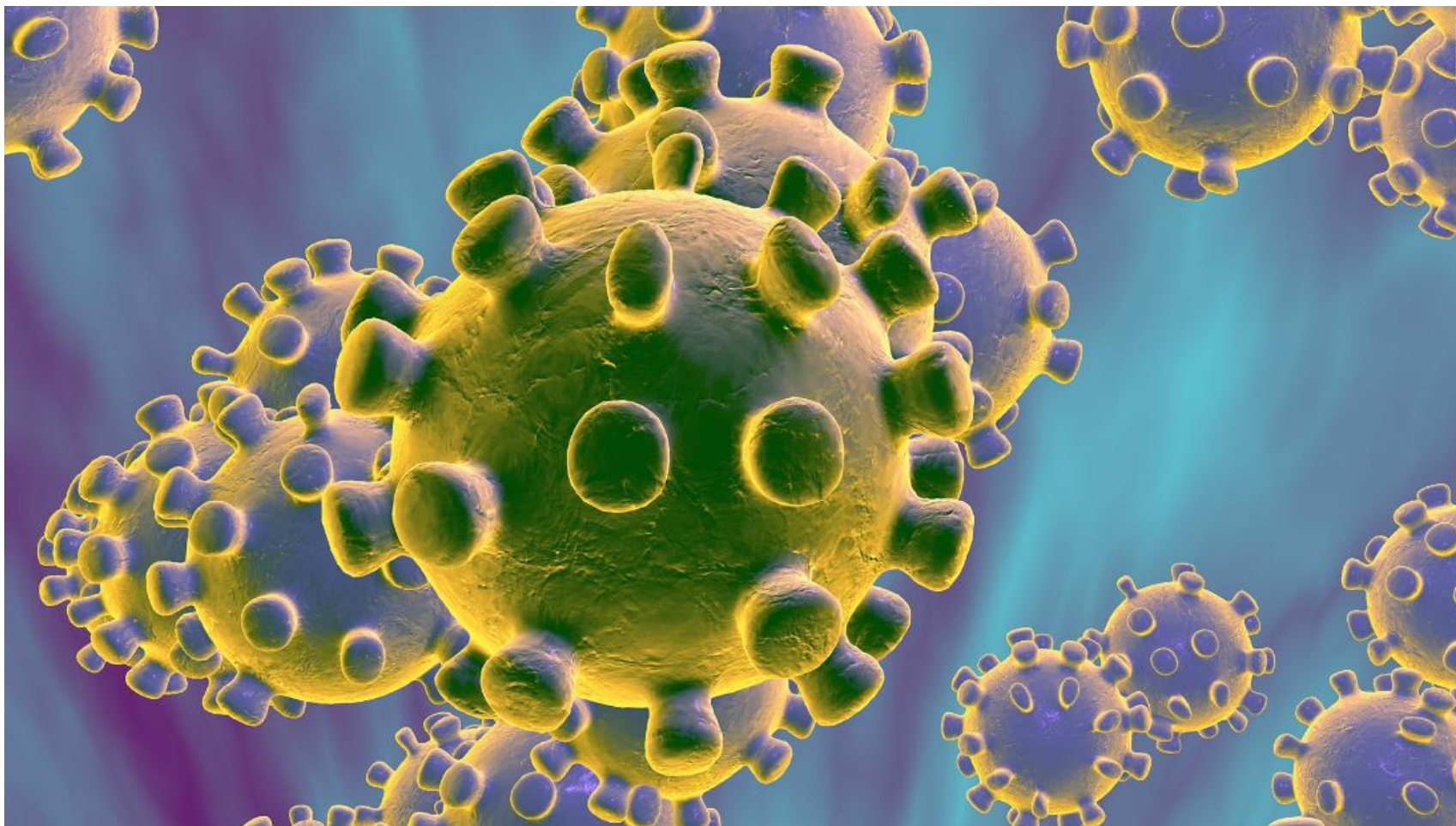


Media sociais para...

Monitorização psicossocial para...

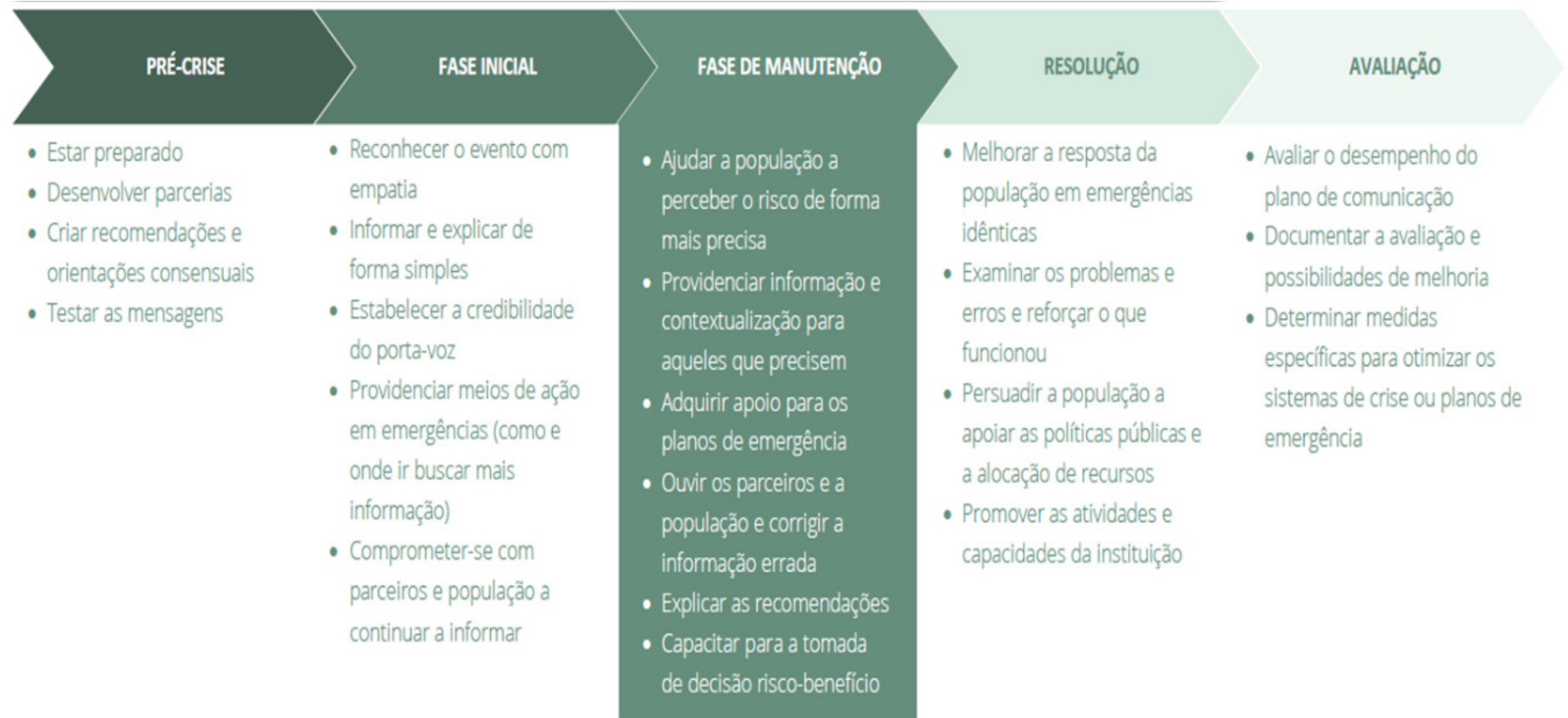
Comunicação de crise/intervenção baseada
na evidência

A pandemia por COVID-19



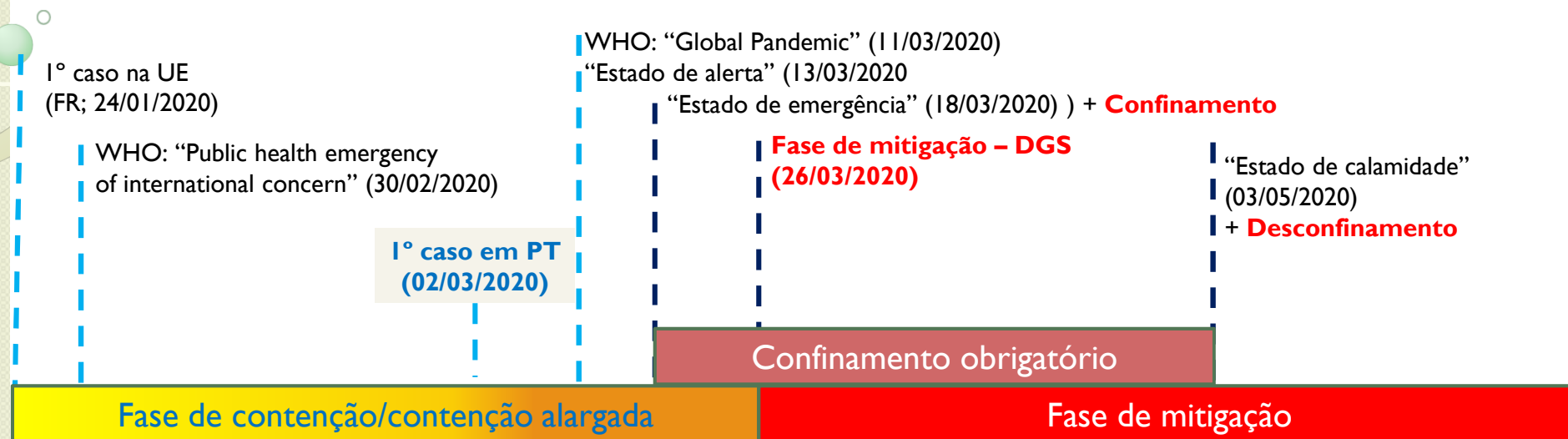
Comunicação de risco	Comunicação de crise
Mensagens relativas a probabilidades conhecidas de consequências negativas e de como podem ser reduzidas; abordam a compreensão de nível técnico (perigos) e as crenças culturais (ultraje)	Mensagens relativas a um estado presente ou condições de um dado evento; magnitude, imediatez, duração e controlo/remediação; causas, culpa, consequências
Principalmente persuasiva (campanhas de educação pública, marketing)	Principalmente informativa (notícias disseminadas nos media ou através de um sistema de emergência)
Frequente/rotineira	Infrequente/não-rotineira
Centrada no comunicador/mensagem	Centrada no recetor/situação
Baseada no que é presentemente conhecido (estimativas, projeções científicas)	Baseada no que é conhecido e no que não é conhecido
Longo prazo (pré-crise), Preparação de mensagens (campanha)	Curto prazo (crise), menos preparação (responsiva)
Especialista técnico, cientista	Autoridades/gestores de emergência, especialistas técnicos
Âmbito pessoal	Âmbito pessoal, comunitário ou regional
Mediada: anúncios publicitários, brochuras, panfletos	Mediada: conferências e comunicados de imprensa, discursos, websites
Controlada e estruturada	Espontânea e reativa

(as fases de) Comunicação de crise



Fonte: Adaptado de DGS-GTPCC (2020), Reynolds, Hunter-Galdo, & Sokler (2002) e DGS (2020)

Cronologia da COVID-19



24/01/2020

03/06/2020

Fase de preparação			Não existe epidemia ou epidemia concentrada fora de Portugal
Fases de resposta	1 - Contenção	1.1	Epicentro identificado fora de Portugal, com transmissão internacional
		1.2.	Casos importados na Europa
	2 - Contenção alargada	2.1.	Cadeias secundárias de transmissão na Europa
		2.2.	Casos importados em Portugal, sem cadeias secundárias
	3 - Mitigação	3.1.	Transmissão local em ambiente fechado
		3.2.	Transmissão comunitária
Fase de recuperação			Atividade da doença decresce em Portugal e no Mundo

(as fases de) Comunicação de crise



Fonte: Adaptado de DGS-GTPCC (2020), Reynolds, Hunter-Galdo, & Sokler (2002) e DGS (2020)

A comunicação de riscos e a comunicação de crise não serão eficazes se não conhecermos a **audiência** para quem estamos a comunicar!



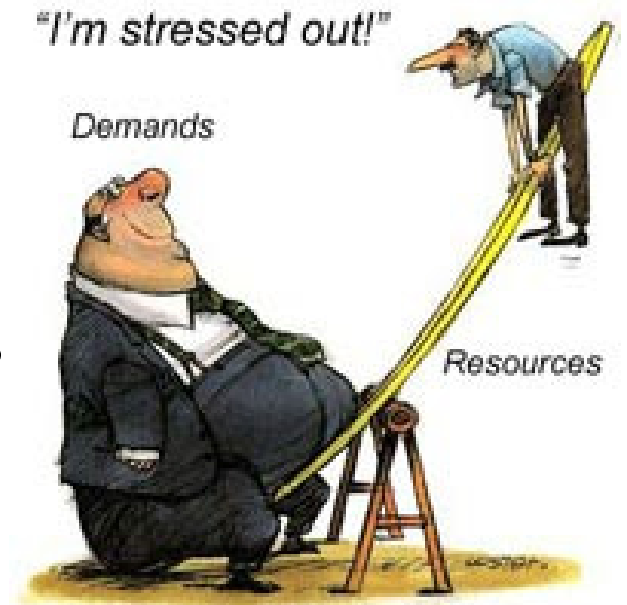
**Papel da psicologia...
e dos psicólogos!**

Avaliação de ameaça: **Exigências** vs. **Recursos**

➤ O modo como as pessoas avaliam e lidam com situações potencialmente **stressantes** é “moldada” pelas suas percepções:

Exigências colocadas pela situação

Recursos para lidar com as exigências



Exigências: condições ou requisitos acrescidos, perante o desvio normativo que a situação de crise impõe.

Recursos: ferramentas individuais e sociais que capacitam as pessoas para lidar positivamente com a situação de crise.

Avaliação de exigências vs. recursos

Exigências

Perigo
(e.g., desmaiar)

Esforço
(e.g., cansaço)

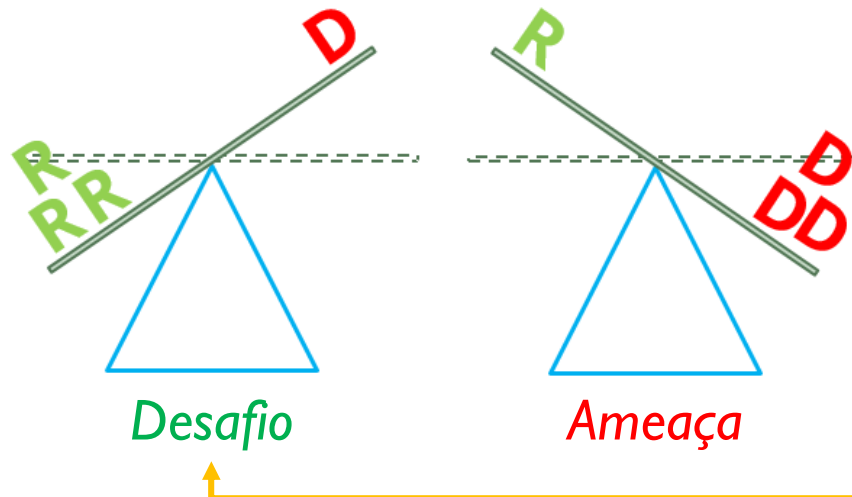
Incerteza
(e.g., acerca do que fazer)

Recursos

Conhecimento
(e.g., tipos de estratégias)

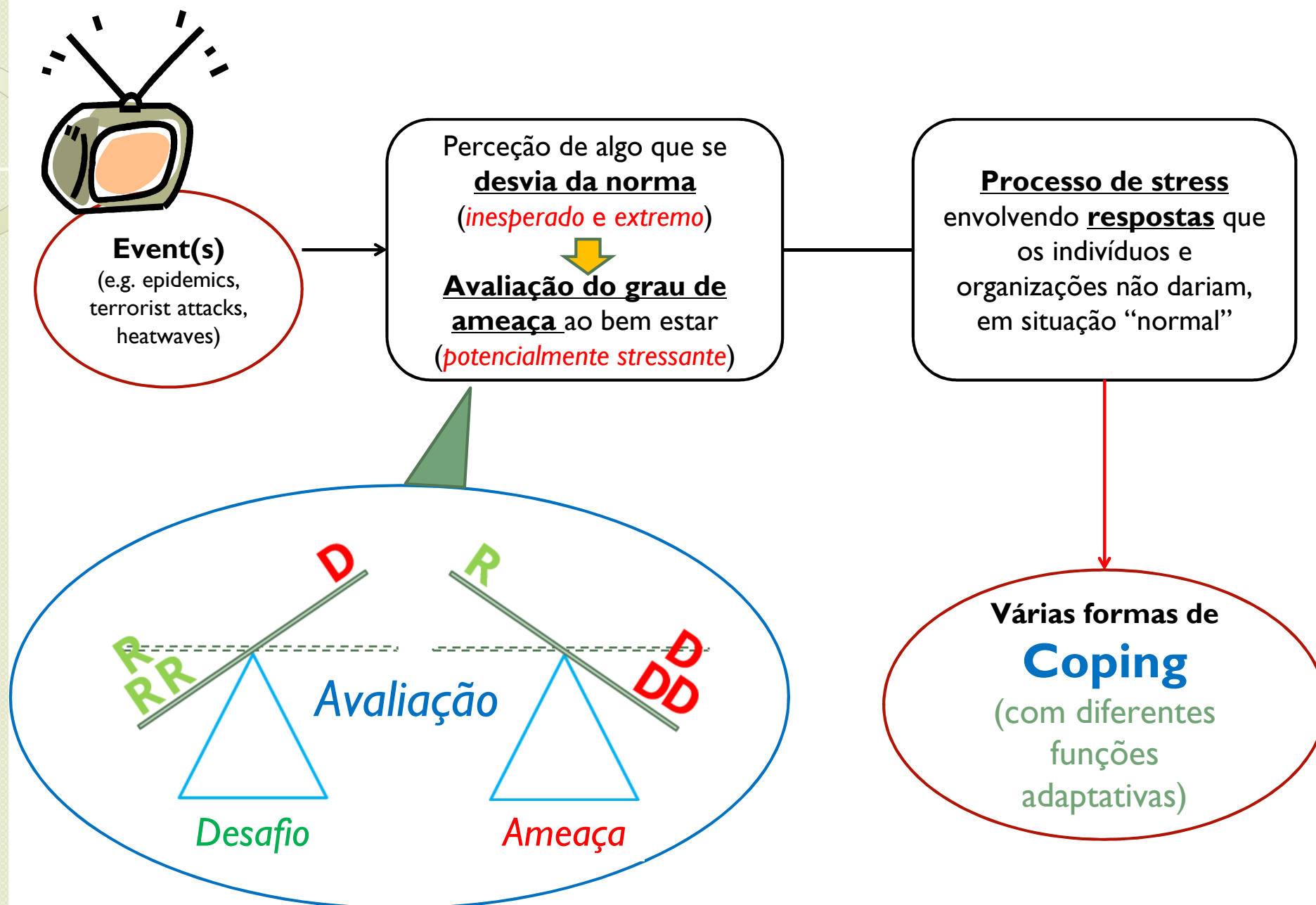
Disposições Individuais
(e.g., motivações)

Suporte Externo
(e.g., institucional)



**Papel da psicologia...
e dos psicólogos!**

Avaliação e resposta à crise



Sensores sociais

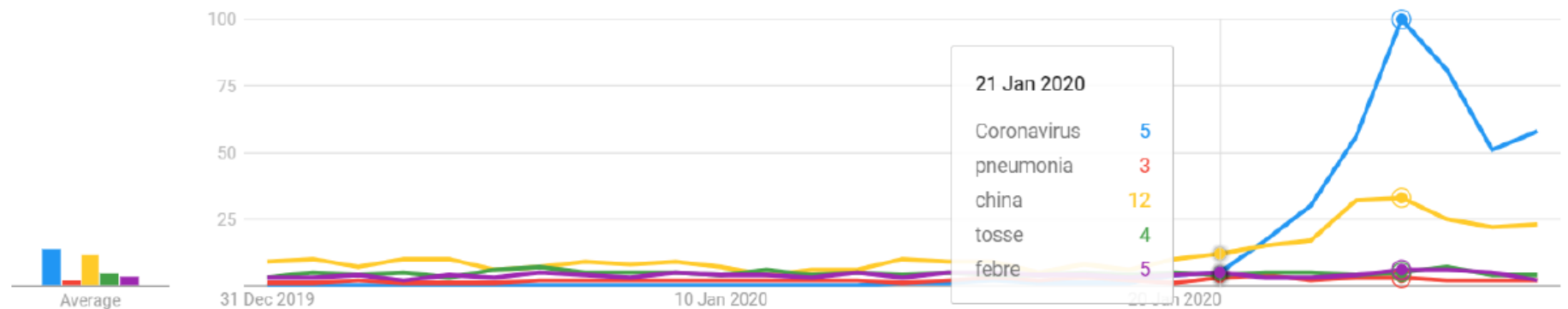


Figura 4. Variação das pesquisas no motor de busca Google com os termos "Coronavírus", "Pneumonia", "China", "Tosse" e "Febre", entre os dias 1 e 30 de janeiro.

Fonte: Google Trends

Para além do diagnóstico social: Monitorização psicossocial

❑ A monitorização psicossocial permite recolha de dados longitudinais:

1. Exigências que os cidadãos percecionam associadas à pandemia, bem como os recursos (sociais e pessoais) que consideram disponíveis - **Análise qualitativa.**
2. Indicadores de perceção de risco dos cidadãos (inferidos a partir do nível de ameaça) associado à pandemia - **Análise quantitativa.**

... para desenvolver recomendações para a comunicação de crise/intervenção baseada na evidência.

Método de extração de dados

- ❑ Monitorização psicossocial das redes sociais: comentários a posts/notícias sobre COVID-19 extraídos das redes de Facebook® das fontes noticiosas Sic Notícias, Correio da Manhã, Expresso, TVI 24, Público e Observador (como representativos dos meios de comunicação social nacionais em Portugal).
- ✓ No início da monitorização foram igualmente incluídos dados extraídos das redes de Facebook® da DGS, INEM, SNS, SAPO e CMTv.
- ✓ Desde janeiro de 2020 foram analisados 64205 comentários em 32 períodos de 4 dias.

Codificação de dados

DeCodeR – Codificação de **E** & **R**

(Domingos, Gaspar, Fonseca, & Marôco, 2020)

Exigências	
Perigo	Saúde física
	Saúde mental
	Ameaça à vida
	Social
	Ecológico
Esforço	Fragilidades
	Metabólico
	Comportamental
	Psicológico
Incerteza	Financeiro
	Situacional
	Resposta apropriada

Recursos	
Conhecimentos Habilidades & Capacidades (CHC)	Tangíveis
	Lugares
	Capacidades físicas
	Capacidades psicológicas
	Estratégias comportamentais
Disposições (caract. individuais)	Traços & Estados
	Cognições & Motivações
Suporte	Emocional
	Informacional
	Instrumental
	Espiritual
	Institucional

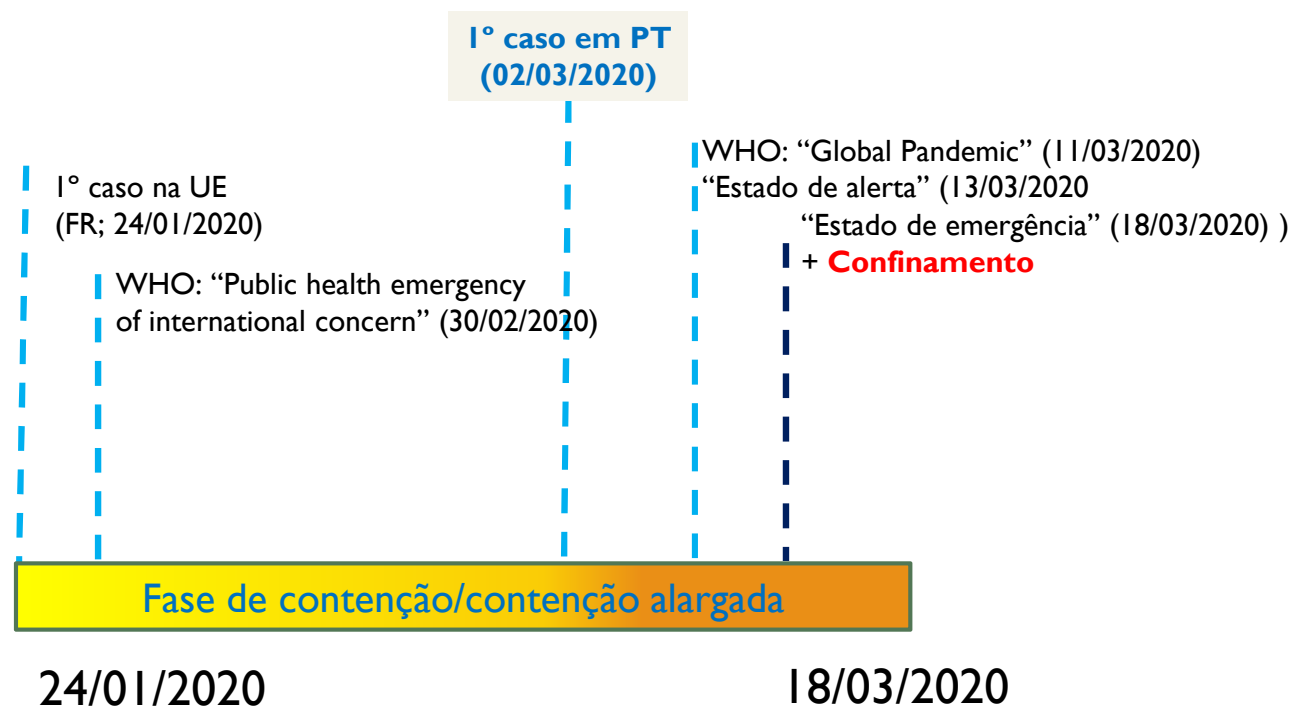
Codificação de dados

fx

Fonte (Público, TVI24, CdM, Observador, Expresso, ...)

	A	B	C	D	G	H	I	K	L
1	Fonte (Público, TVI24, CdM, Observador, Expresso, ...)	Link da notícia	Comentário original	Comentário a comentário	Data e hora	Likes	Elemento de análise (excerto de mensagem)	CAT. NÍVEL 2 - Exigências (1- Perigo; 2 - Esforço; 3 - Incerteza)	CAT. NÍVEL 2 - Recursos (1- CHC; 2 - Disposições; 3 - Suporte)
2		https://	2		/20 15:06:38	7	O que dizer das crianças com necessidades especiais? Tenho um rapaz de 10 anos com autismo e para eles que não compreendem as normas básicas fica tudo ainda mais difícil	3	
3				2-1	/20 09:00:22	0	Patricia Monteiro não compreendem e agarram se a todas as pessoas aos abraços ...não podem sair de casa 😞	2	
4			3		/20 15:19:49	1	E as crianças com necessidades especiais??? Vocês é os senhores do governo acho que se esqueçam que essas crianças existem??? Para eles Tudo é mais difícil e para quem cuida de deles também... Enfim é o que temos...	2	
5			6		/20 15:24:42	15	Se sabem exactamente disto tudo, como é que se pensa as creches abrirem em Maio??? □ □ □	1	
6				6-1	/20 15:51:47	1	Isabel Maria Costa pq eles acham que em Maio os putos, como estiveram fechados um mês já vão entender isso tudo e muito mais... E os deles vão regressar às creches?! Enfim!	2	
7			7		/20 15:34:11	1	Medidas para os filhos e pais que têm patologias associadas? vão ir trabalhar e vão ir para as creches, ficando na iminência de contrair o vírus para os familiares? e os agregados familiares com pessoas idosas? fantochada!!!! Não há medidas para estas pessoas que, POR DIREITO, deveriam continuar em quarentena!	1	
8			8		/20 15:40:29	9	Como é que pensam controlar crianças em creches de forma a evitar contacto físico em brincadeiras entre elas? E como contam fazer os pais que continuam a trabalhar e até agora contavam com os avós (grupo de maior risco) para levar e buscar as crianças? Os adolescentes do 11o e 12o anos conseguem compreender a necessidade de máscara, distanciamento, lavagem das mãos, etc. A abertura das creches não me parece uma boa medida, deviam manter-se fechadas, a semelhança das escolas	1	
9				8-1	/20 15:45:54	0	Rui Valente concordo consigo as creches e escolas deviam manter-se fechadas	1	
10			9		/20 15:54:14	8	Exato se as escolas estão fechadas, muito mais as creches deviam de estar !! Então pegam nas coisas põe na boca de um p outro, óbvio que não vão aguentar uma máscara nem medidas de segurança !! Tenham noção do que estão a fazer !!!	1	
11				9-1	/20 16:45:53	1	Vera Moraes , não têm mesmo noção!! As creches (infantários), são vulgarmente chamadas de "infectarios" , e porque será?!! Não é muito difícil de perceber..	1	
12				9-2	/20 17:09:14	0	Raquel Cardoso Nem mais 🙄	1	
13			14		/20 17:52:28	0	Tanta conversa dentro de uma casa há crianças e quando se descobre que um progenitor tem covid o que se faz?	3	
14				14-1	/20 00:38:52	1	Sofia Caetano isola se o progenitor e testa se a ver se os restantes têm covid .		1

Cronologia da COVID-19 – Análise de conteúdo



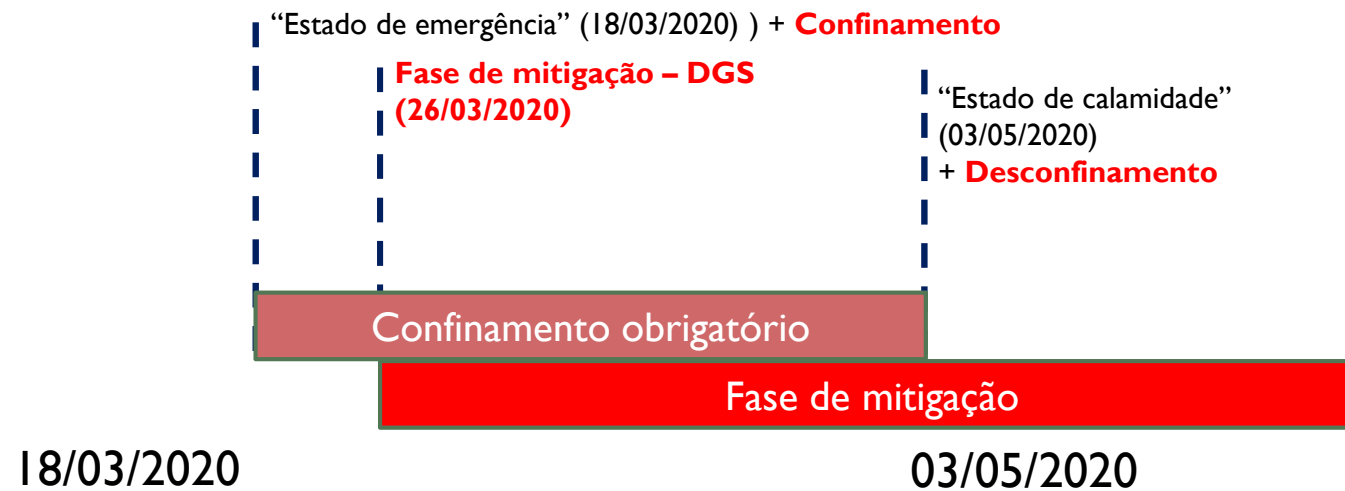
Exemplos de **Exigências** - Pré-confinamento

Exigências		<i>Exemplos</i>
Perigo	Saúde física	"Controlo nos aeroportos já!!!! Ou estão à espera que alguém morra....???"
	Saúde mental	
	Ameaça à vida	
	Social	
	Ecológico	
	Fragilidades	
Esforço	Metabólico	"Tenho amigos que reenviam mensagens sem sequer as lerem , por vezes chegam-me 15 mensagens iguais diversos amigos, isto também é uma forma de propagação de vírus, eu há muitos que as apago....."
	Comportamental	
	Psicológico	
	Financeiro	
Incerteza	Situacional	"Como é que se transmite este vírus? É como a gripe? Vias respiratórias ou troca de fluídos?"
	Resposta apropriada	

Exemplos de Recursos - Pré-confinamento

Recursos		Exemplos
Conhecimentos Habilidades & Capacidades (CHC)	Tangíveis	"Que eu saiba já estão 3 hospitais preparados para casos de coronavírus."
	Lugares	
	Capacidades físicas	
	Capacidades psicológicas	
	Estratégias comportamentais	
Disposições (caract. individuais)	Traços & Estados	"Recebi mas não passo a ninguém. Enviem mensagens de esperança e de ajuda. ♥"
	Cognições & Motivações	
Suporte	Emocional	"Já recorri várias vezes à Saúde 24 e atendem muitíssimo bem e no dia seguinte telefonam a confirmar o nosso estado de saúde."
	Informacional	
	Instrumental	
	Espiritual	
	Institucional	

Cronologia da COVID-19 – Análise de conteúdo



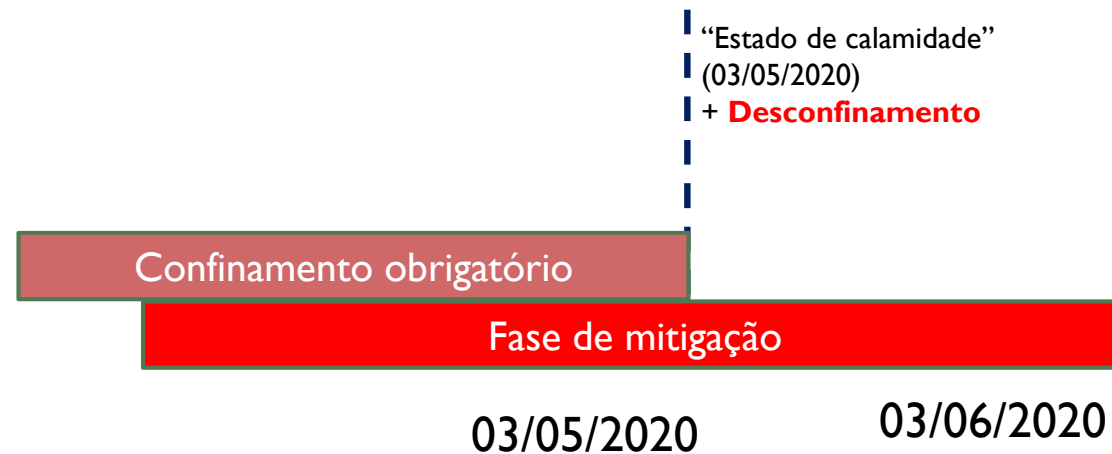
Exemplos de **Exigências** - Confinamento

Exigências		<i>Exemplos</i>
Perigo	Saúde física	“As pessoas continuam a sair de casa para o que não é essencial. Com a desculpa de que a vida tem de continuar etc. Na minha opinião ainda se está a facilitar muito em muita coisa.”
	Saúde mental	
	Ameaça à vida	
	Social	
	Ecológico	
	Fragilidades	
Esforço	Metabólico	“Calem-se! Se não têm nada de concreto para dizer. Calem-se. São as nossas vidas e dos nossos que estão na corda bamba. Vocês são um nojo! Mas, as eleições virão.”
	Comportamental	
	Psicológico	
	Financeiro	
Incerteza	Situacional	“Isto não está correto, ontem a página do município de Setúbal anunciou 9 casos confirmados, aqui hoje falam 7 casos...”
	Resposta apropriada	

Exemplos de Recursos - Confinamento

Recursos		Exemplos
Conhecimentos Habilidades & Capacidades (CHC)	Tangíveis	"Pessoal os dados do relatório da dgs são sempre referentes até às 0h . As entidades locais vão atualizando às vezes durante o dia, pode acontecer discrepâncias por causa disso. Também podem haver erros claro, mas já viram como deve ser difícil fazer este relatório, não estamos a falar de uma conta de somar simples!"
	Lugares	
	Capacidades físicas	
	Capacidades psicológicas	
	Estratégias comportamentais	
Disposições (caract. individuais)	Traços & Estados	"Juntos vamos conseguir vencer esta batalha 🙏👋"
	Cognições & Motivações	
Suporte	Emocional	"(...)há fábricas que estão a funcionar sim , mas também há fábricas que estão a trabalhar para os nossos profissionais !"
	Informacional	
	Instrumental	
	Espiritual	
	Institucional	

Cronologia da COVID-19 – Análise de conteúdo



Exemplos de **Exigências** - Desconfinamento

Exigências		<i>Exemplos</i>
Perigo	Saúde física	"Vai ser bonito nas creches crianças pequenas indefesas"
	Saúde mental	
	Ameaça à vida	
	Social	
	Ecológico	
	Fragilidades	
Esforço	Metabólico	"Cansada de ler e ver tanta desinformação !"
	Comportamental	
	Psicológico	
	Financeiro	
Incerteza	Situacional	"O número total de casos confirmados na zona centro é menor em relação a ontem. Qual a explicação?"
	Resposta apropriada	

Expressões de **atenuação do risco** (e.g. "Toca a manter tudo fechado por um vírus que tem a mortalidade da gripe.")

Exemplos de Recursos - Desconfinamento

Recursos		Exemplos
Conhecimentos Habilidades & Capacidades (CHC)	Tangíveis	“só deixo fora de casa os sapatos faço sempre isso e não tenho problemas”
	Lugares	
	Capacidades físicas	
	Capacidades psicológicas	
	Estratégias comportamentais	
Disposições (caract. individuais)	Traços & Estados	“tanta gente desacreditada ! meu Deus vamos acreditar e ter muita fé e esperança”
	Cognições & Motivações	
Suporte	Emocional	“Bem hajam os profissionais de saúde  ”
	Informacional	
	Instrumental	
	Espiritual	
	Institucional	

Sumário resultados – Qualitativos

Exigências:

- ✓ Falta de controle aeroportuário nas chegadas da China e de outros países;
- ✓ Preconceito em relação a asiáticos;
- ✓ Falta de confiança nos serviços de saúde;
- ✓ Incerteza face ao fecho de escolas e outras medidas propostas;
- ✓ Medo e preocupação face a possíveis infrações de quarentena;
- ✓ Desconfiança nos dados oficiais;
- ✓ Confusão associada a linguagem técnica;
- ✓ Incerteza quanto à duração da pandemia;
- ✓ Irritação, cansaço, medo, ...
- ✓ ...

Recursos:

- ✓ Confiança nas autoridades de saúde;
- ✓ Apoio aos profissionais de saúde.
- ✓ Máscaras
- ✓ ...

Análise quantitativa

- Como indicador da **percepção de risco** considerou-se o nível de **Ameaça**
- “Potencial ameaçador” (*dread*) é considerado o mais consistente preditor da percepção de risco no paradigma psicométrico do risco (e.g. Slovic, 1987).
 - Seguindo o modelo de Blascovich e Mendes (2001) e a abordagem DeCodeR (Domingos, Gaspar et al, 2020), foi criado um rácio, calculado dividindo o total de comentários codificados como exigências pelos comentários codificados como recursos, para cada ciclo de 4 dias.

$$\text{Ameaça} = \frac{E}{R}$$

Recursos < Exigência = **Ameaça**

Recursos > Exigências = **Desafio**

(Blascovich & Mendes, 2001)

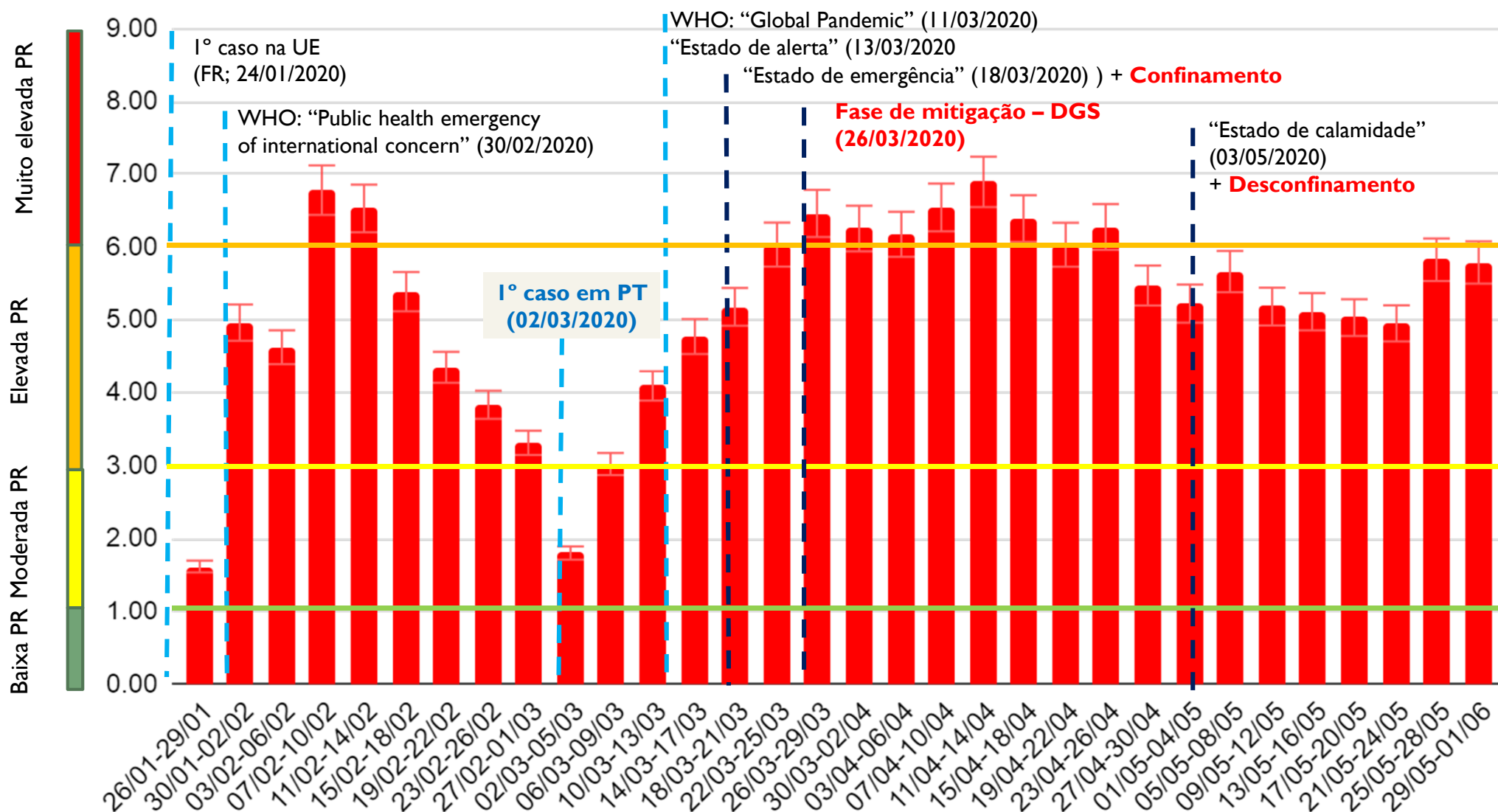
Valores > 1 = **Ameaça**

Valores < 1 = **Desafio**

Valores = 1 $\Rightarrow$ **E = R**

Resultados – Indicadores quantitativos

Análise de indicadores de percepção de risco



❑ Compreender a perceção de risco face a uma emergência de saúde pública, como a pandemia por COVID-19, possibilita definir **estratégias de comunicação customizadas** (às diferentes necessidades e/ou prioridades dos grupos alvo) e **recursos de mobilização social**.

❑ **Media sociais** providenciam evidências que permitem promover a **reavaliação** do(s) evento(s) como **desafios** ($E < R$) mais do que como **ameaças** ($E > R$).

➤ **Reduzir a perceção de exigências, aumentar a perceção de recursos.**



O papel da psicologia... e dos psicólogos!

Prática baseada na evidência

1ª Ordem	2ª Ordem	3ª Ordem
Exigências	Perigo	Saúde
		Psicológico
		Físico
		Social
		Ecológico
	Esforço	Vulnerabilidade
		Metabólico
		Comportamental
		Psicológico
		Financeiro
	Incerteza	Situacional
		Resposta

Como comunicar para reduzir exigências percebidas?

→ Comunicação de risco com vista à **redução do perigo** (e.g. gestão de emoções; empatia; confiança; ...)

→ Partilhar informação e/ou recomendações para **redução do esforço** (e.g. soluções de proteção com baixos custos financeiros)

→ Comunicação de risco com vista à **redução de incerteza** (e.g. duração estimada dos eventos; quais os comportamentos a adotar?; ...).

Prática baseada na evidência

1ª Ordem	2ª Ordem	3ª Ordem
Resources	Conhecimento & Habilidades	Tangíveis
		Lugares
		Físicas
		Psicológicas
		Comportamentais
	Disposições Individuais	Traços & Tendências
		Cognições & Motivos
	Suporte Externo	Emocional
		Informacional
		Instrumental
		Espiritual
		Institucional

Como comunicar para
aumentar recursos
percebidos?

→ **Capacitar** para eventos atuais e
futuros (optimismo, esperança, ...).

Recomendações

Reduzir Perceção de Exigências	
Objetivo	Recomendação
Reduzir o nível de perigo percebido	– Comunicar a % de óbitos <u>em conjunto com</u> a % de recuperados num formato fácil de compreender (iconografia).
	– Comunicar que o vírus não tem nacionalidade, nem idade (i.e. não afeta apenas cidadãos de certos países nem apenas pessoas idosas e pessoas doentes).
Reduzir o nível de esforço percebido	– Comunicar que os comportamentos a ter neste momento são os mesmos a ter para a gripe (etiqueta respiratória, higiene das mãos e outros cuidados) e que <u>o que é pedido não adiciona um esforço adicional</u> porque é aquilo que já deveria ser o normal a fazer.
Reduzir o nível de incerteza percebida	– Comunicar que apesar de o vírus ser novo e de haver ainda alguma incerteza na forma como se transmite e período de incubação, o vírus já é menos novo, i.e. <u>sabemos mais neste momento do que se sabia no início</u> da epidemia.

Recomendações

Aumentar Percepção de Recursos	
Objetivo	Recomendação
Aumentar percepção de eficácia de cada pessoa para lidar com a epidemia	– Comunicar que a forma mais eficaz de controlar a epidemia é <u>aquilo que pode ser feito pelos cidadãos</u> (etiqueta respiratória, higiene das mãos e outros cuidados).
	– Comunicar que as medidas de proteção individual recomendadas (etiqueta respiratória, higiene das mãos e outros cuidados) são o “novo normal”, devendo ser mantidas, para estarmos melhor preparados para situações futuras.
Aumentar percepção de suporte externo (e.g. institucional)	– Comunicar que o <u>SNS24 é a porta de entrada para o cidadão</u> esclarecer dúvidas e ter informação personalizada sobre as recomendações e ações a adotar neste momento.
	– Comunicar que <u>cientistas, epidemiologistas e outros profissionais estão, em todo o mundo, a trabalhar</u> para termos mais conhecimento, métodos/técnicas de diagnóstico cada vez mais eficazes e rápidos, e ferramentas cada vez mais eficazes para combater o vírus.
Promover disposições positivas	– Comunicar que as <u>epidemias apesar de serem situações com consequências muito negativas, são também momentos de aprendizagem</u> , juntando novas aprendizagens às anteriores aprendizagens obtidas com outras epidemias no passado, para se conseguir responder de forma eficaz em situações futuras.
	– Comunicar que a <u>epidemia pode ser uma oportunidade</u> para pensar em novas e criativas formas de trabalho à distância, quando seja possível (e.g. teletrabalho; reuniões virtuais).

Recomendações para comunicação de risco e crise & Recursos de mobilização social

Princípios orientadores para comunicação de riscos e crise, baseados na perceção de riscos – Doença Respiratória Aguda por 2019-nCoV

Toolkit de Comunicação para profissionais de saúde

Princípios orientadores para comunicação de riscos e crise baseados na perceção de risco

2020

Doença Respiratória Aguda por 2019-nCoV



COVID-19

Toolkit de Comunicação para profissionais de saúde

O tempo investido numa comunicação adequada é tempo ganho na adesão e cumprimento das medidas recomendadas.

Lembre-se que a utilização de EPI pode ser uma nova barreira à comunicação.

5 PONTOS FULCRAIS NA COMUNICAÇÃO COM A PESSOA

1

Comunique de forma **clara, compreensível, recordável e credível**

2

Ajuste a mensagem às necessidades de informação da pessoa naquele momento

3

Mantenha o **contacto visual** e utilize as mãos para gesticular e ilustrar a linguagem verbal

4

Reveja com a pessoa as medidas preventivas, assegurando que a informação foi compreendida

5

Torne a **informação pessoalmente relevante**, envolvendo a pessoa no conceito de responsabilidade social

Durante o processo de comunicação, forneça conteúdos de informação que sirvam de suporte (folhetos, cartazes) com as recomendações sobre medidas de prevenção e controlo da infeção e cuidados a ter em casa e na rua.

A Psicologia e os psicólogos...

No combate à pandemia por COVID-19

(Divisão de Literacia, Saúde e Bem Estar – Direção-Geral da Saúde)

Comunicação e mobilização social

The image is a screenshot of the official website for COVID-19 resources in Portugal, managed by the Direção-Geral da Saúde (DGS). The website has a green header with the DGS logo (a stylized 'D' with a globe) and the text 'DGS desde 1899 Direção-Geral da Saúde'. To the right of the logo is a red button labeled 'COVID-19'. Further right are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram, followed by the SNS logo (Serviço Nacional de Saúde) and icons for search, a globe, and an eye. Below the header is a navigation bar with five links: 'Dispositivo de Saúde Pública', 'Perguntas Frequentes', 'Documentos', 'Materiais de Divulgação', and 'Conferências de Imprensa'. The main content area features a large banner with a background image of flags (Portuguese, French, and German) flying against a blue sky. On the banner, there is a red 'COVID-19' label, the text 'Resources and Information' in large white font, and 'Now available in different languages' in smaller white font. A green button with the text 'Know more' and a hand cursor icon is positioned on the right side of the banner. Below the banner is a horizontal bar with two main sections. The left section is titled 'Ponto de Situação Atual em Portugal' and includes a red button labeled 'Mais detalhes'. The right section is titled 'Relatório de Situação' and includes a green arrow icon pointing to the right.

DGS desde 1899
Direção-Geral da Saúde

COVID-19

Dispositivo de Saúde Pública Perguntas Frequentes Documentos Materiais de Divulgação Conferências de Imprensa

COVID-19

Resources and Information

Now available in different languages

Know more

Ponto de Situação Atual em Portugal Mais detalhes

Relatório de Situação >

<https://covid19.min-saude.pt/>

Comunicação e mobilização social

Potenciar recursos sociais



<https://covid19.min-saude.pt/>

Comunicação e mobilização social

Potenciar recursos sociais

COVID-19

**ESTA PÁSCOA HÁ
MUITAS MANEIRAS DE
SE MANTER PRÓXIMO
DOS SEUS FAMILIARES
E AMIGOS**

Telemóvel, e-mail, redes sociais
e videoconferência são
só algumas das opções

**SUPERE A DISTÂNCIA
SEM SAIR DO SEU
CONCELHO DE RESIDÊNCIA**

#ESTAMOSON
#UMCONSELHODADGS

REPÚBLICA
PORTUGUESA

SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

DGS
1899
Direção-Geral da Saúde

não paramos
ESTAMOS ON
só se está em #Portugal.gov.pt

The infographic features a network of stylized human icons connected by lines, representing social connections. Below this, a computer monitor and a smartphone display video conference interfaces with multiple participants. The background is light blue with a subtle pattern.

<https://covid19.min-saude.pt/>

Comunicação e mobilização social

Potenciar recursos individuais

**Direção-Geral da Saúde**
11 April at 11:00 · 🌐

A Páscoa é uma altura especial, não vamos deixar que isso mude!
Cuide de Si, cuide de Todos!
#SNS #DGS #UmConselhodaDGS #COVID19
#Sejaumagentedesaudepública #estamoson

COVID-19

ESTEJA SEGURO

*Nesta Páscoa aproveite da melhor forma possível para **fazer as coisas que mais gosta!** Mantenha-se ativo mas em segurança.*

Cuide de si, Cuide de Todos.



COVID-19

NESTA PÁSCOA CUIDE DE SI, CUIDE DE TODOS.

*Ao adotar medidas de segurança está a **impedir que o vírus se propague.** Para se manter mais próximo dos seus familiares e amigos use as redes sociais ou telefone.*



#SEJAUMAGENTEDESAUDEPUBLICA
#ESTAMOSON
#UMCONSELHODADGS



#SEJAUMAGENTEDESAUDEPUBLICA
#ESTAMOSON
#UMCONSELHODADGS



 436

24 comments

204 shares



Like



Comment



Share

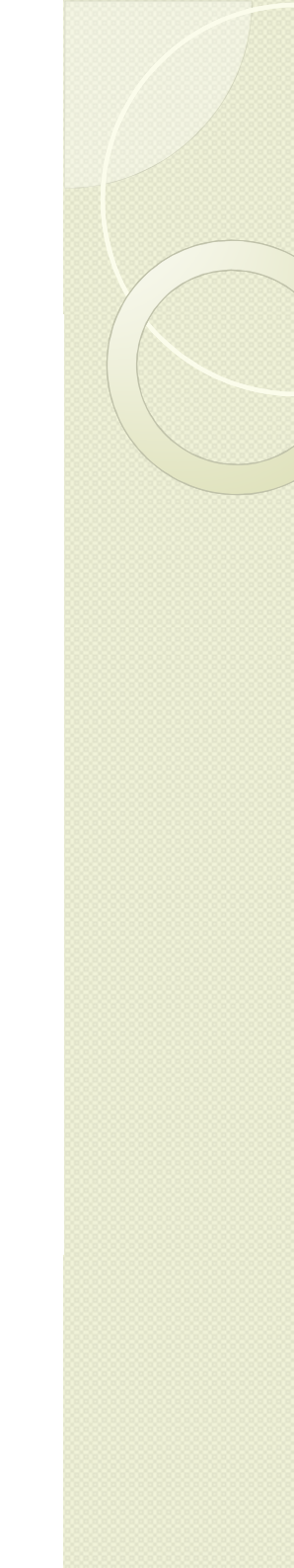


Comunicação e mobilização social

Potenciar recursos individuais



<https://covid19.min-saude.pt/>



Conclusões

Os media sociais, a Psicologia e os Psicólogos

I. Diagnóstico social (Social sensing): “tirar uma foto” do que está a acontecer num momento

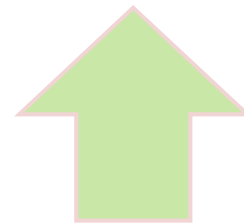
- ✓ Quando é percecionada uma crise?
- ✓ Quando devemos iniciar a comunicação de crise?
- Como são as **crises** – particularmente eventos sociais indutores de stress – avaliadas num determinado momento e como os indivíduos/grupos as enfrentam/respondem?

2. Monitorização psicossocial: Comunicação e intervenção baseada na evidência

- ✓ Reduzir exigências, aumentar recursos... promover a resiliência!

Da comunicação de crise à **comunicação de recursos**

Promover uma avaliação do(s) evento(s) mais como um **desafio** para lidar, do que uma **ameaça**. ⇒ **Resiliência!**



Media sociais

Informação sobre os processos de adaptação humana e resiliência social durante eventos sociais indutores de stress

Muchas gracias! Obrigado!



CATOLICA

CRC-W · CATOLICA RESEARCH CENTRE FOR
PSYCHOLOGICAL, FAMILY AND SOCIAL WELLBEING

LISBOA



CATOLICA

FACULDADE DE
CIÊNCIAS HUMANAS

LISBOA

rgaspar@ucp.pt

Twitter: RuiGasparC

Agradecimentos:

- Miguel Telo de Arriaga, Direção-Geral da Saúde, Portugal
- Teresa Espassandim, Ordem dos Psicólogos Portugueses
- Samuel Domingos, William James Centre for Research, ISPA-Instituto Universitário
 - Gisela Leiras, ACeS Baixo Mondego, Portugal
 - Jessica Filipe, Direção-Geral da Saúde, Portugal
- Beatriz Raposo, Universidade Católica Portuguesa, Católica Research Centre for Psychological, Family and Social Wellbeing, Portugal



Consejo General
de la Psicología
ESPAÑA



RED
IBEROAMERICANA DE
PSICOLOGÍA DE
EMERGENCIAS



DGS
desde
1899
Direção-Geral da Saúde