



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

**GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA LINHA
DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO
EM FASE PANDÉMICA COVID-19**

desadaptação social e emocional, de conflito ou violência, ou de perturbação psicológica, envolvendo-as ativamente na procura de respostas para a manutenção ou recuperação ao nível físico, psicológico e emocional.

► NESTE CONTEXTO, O PAPEL DOS PSICÓLOGOS É DE CRUCIAL IMPORTÂNCIA NAS SEGUINTE DIMENSÕES DE ACÇÃO, DEPENDENDO DA(S) VERTENTE(S) DE SERVIÇO DA LINHA:

- Literacia sobre o COVID-19, prevenção de comportamentos de risco, e promoção de comportamentos pró-sociais e pró-saúde;
- Literacia em saúde psicológica;
- Prestação de suporte emocional e de estratégias para lidar com o isolamento, adaptação à mudança e com situações de crise (e.g. perturbação psicológica, situações de negligência, abuso, violência, consumos ou outras);
- Diminuição da percepção de isolamento, promovendo a tomada de consciência de que a pessoa não está sozinha;
- Promoção de comportamentos proactivos, para que a pessoa se mostre próxima e socialmente conectável, e mantenha contactos com a família e amigos, através de meios de comunicação à distância (e.g. telefone, vídeo-chamadas e redes sociais);
- Promoção de estratégias psico-educativas, de incentivo à realização de actividades integradas em rotinas e hábitos de vida saudáveis;
- Apoio ao desenvolvimento de estratégias de conciliação do teletrabalho com as actividades, apoio ao estudo e interacções lúdicas com as crianças;

No cenário actual de pandemia COVID-19 que o país atravessa, a necessidade de cumprir medidas preventivas e de protecção visa retardar a transmissão da doença e proteger os indivíduos e populações de maior risco, o que inclui os idosos, pessoas de qualquer idade com problemas de saúde ou outros grupos vulneráveis (e. g. minorias étnicas, pessoas em situação de sem abrigo, vítimas de violência, toxicodependentes, crianças/jovens institucionalizados, portadores de deficiência, cuidadores informais), ou aqueles que apresentam dificuldades em lidar com a situação, ou que têm oportunidades limitadas e que podem vir a sofrer do respetivo impacto emocional, social ou económico desta pandemia.

Face ao distanciamento social e ao isolamento, ao desconhecimento que temos sobre o coronavírus e sobre o futuro, às preocupações face ao trabalho e à família, ou às alterações bruscas à vida quotidiana, é expectável que as pessoas se sintam ansiosas, com medo, preocupadas, ou com sentimentos de falta de controlo sobre a situação. Em particular, o potencial crescimento do abuso de crianças, da violência doméstica, do abuso de substâncias (nomeadamente o álcool), e a ansiedade relacionada com o agravamento de situações de abandono e pobreza deve ser considerado.

Por outro lado, as entidades e autoridades locais (e. g. autarquias ou outras organizações da comunidade) devem elas próprias identificar formas de garantir a segurança e bem-estar social das pessoas ou grupos mais vulneráveis que possam ser especialmente afectados, através da concepção e disponibilização de respostas para a comunidade e em especial para estas pessoas. Incluem-se nestas respostas específicas as infraestruturas e serviços, nomeadamente as Linhas de Atendimento Telefónico, que visam prestar apoio às pessoas da comunidade. Esse apoio deverá, numa primeira fase, favorecer a preparação para lidar com a situação e com as suas emoções, para tomar decisões e adotar comportamentos que reduzam os riscos de infeção, de

- Promoção de uma percepção positiva, e de sentimentos de auto-eficácia e de competência pessoal na capacidade da pessoa para lidar com a situação;
- Promoção de estratégias de coping para favorecer uma regulação emocional ajustada, aumentando a percepção de auto-controlo;
- Promoção de estratégias alternativas e de formas adaptativas para lidar com os efeitos do stresse e da ansiedade decorrentes da situação pandémica e das suas consequências ao nível do bem-estar;
- Desenvolvimento de respostas específicas, nomeadamente de intervenção psicológica, para o período pós-COVID-19.

»» UM SERVIÇO DE LINHA TELEFÓNICA DE APOIO PRESTADO À COMUNIDADE PODE ASSUMIR 3 VERTENTES:

1. INFORMAÇÃO:

disponibilizar informação correcta e objectiva, proveniente de fontes oficiais (DGS, OMS, OPP) e sustentada em critérios de base científica, de forma clara, imparcial e rigorosa, com o objectivo de normalizar e validar o que a pessoa está a sentir, promover competências, a adaptação social e emocional e a adaptação individual, em família, a circunstâncias específicas do cuidar, ou ao ensino/aprendizagem, promover a gestão de conflitos, decisões e a adopção de comportamentos responsáveis, sustentados e conscientes e combater o isolamento social das comunidades vulneráveis.

- É importante assegurar que todos os que necessitem deste serviço, sejam escutados e encontrem uma resposta adequada, de suporte e contenção emocional..

2. ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO:

é uma das modalidades de intervenção psicológica centrada na facilitação da expressão e clarificação de sentimentos, percepções/significados, pensamentos, dilemas e conflitos, na identificação do problema e na identificação de formas alternativas de resolvê-lo ou lidar com ele, na facilitação de processos adaptativos, incluindo os associados à saúde psicológica. Pode constituir-se como uma estratégia para organizar, estruturar e regular em momentos de crise, sendo um factor promotor de resiliência psicológica e de diminuição da probabilidade de desenvolvimento de problemas de saúde psicológica, decorrentes da vivência de situação de crise.

- É importante minorar o impacto pessoal, familiar e social da crise associada ou despoletada pelo COVID-19.

3. ENCAMINHAMENTO:

explorar respostas individualizadas, específicas e/ou especializadas, ou alternativas de resposta à situação, perspetivando as vantagens e desvantagens, apoiando as pessoas no processo de tomada de decisão e na adopção de um comportamento activo de concretização de procura dessa resposta. Implica encaminhar/referenciar para serviços específicos e/ou especializados, a nível local ou nacional (e. g. Autoridades, Hospitais, APAV...)

- É indispensável conhecer os tipos de apoios disponíveis bem como os procedimentos de encaminhamento, a nível local e nacional, para uma resposta proativa e eficaz.

- **Este tipo de serviços podem ser prestados de forma independente, ou integrados com outros serviços.**

» DESTINATÁRIOS: ADOLESCENTES E ADULTOS.

Pessoas em isolamento profilático ou social; pessoas que procuram informação e apoio; pessoas infectadas;

peças recuperadas; família ou amigos de pessoa que se encontra em situação de vulnerabilidade ou que faleceu; pais/cuidadores de crianças/jovens a tempo inteiro (pelo encerramento das escolas e equipamentos de apoio à infância); cuidadores informais de pessoas com problemas de saúde graves ou portadoras de deficiência; profissionais dos serviços sociais, cuidadores formais ou profissionais de saúde; adultos seniores ou outros grupos que se sintam isolados e que necessitam de cuidados e medidas promotoras do seu bem-estar; outros grupos com vulnerabilidades prévias como problemas de saúde mental e que necessitem de apoio.

► ASPECTOS E INSTRUMENTOS A CONSIDERAR NA OPERACIONALIZAÇÃO DO APOIO VIA LINHA TELEFÓNICA:

- Adaptar o ambiente físico, assegurando a privacidade e evitando ruídos ou outras perturbações durante a chamada;
- Assegurar as condições técnicas dos telefones/telemóveis ou outros instrumentos de comunicação;
- Acesso a formação específica antes do início da prestação do serviço;
- Acesso a supervisão para a discussão dos desafios e dificuldades associados à intervenção;
- Acesso e promoção ativa de medidas de autocuidado;
- Actualização permanente de informação sobre: COVID-19, websites oficiais, medidas definidas pelas autoridades, serviços de saúde existentes, incluindo de saúde psicológica, com indicação sobre os procedimentos para contacto/encaminhamento com esses serviços e com as autoridades (e.g. informação credível na DGS, OMS ou OPP);

- Protocolo para o atendimento de chamadas, consentimento informado e para o registo da informação a recolher;
- Informações sobre estratégias ou materiais psico-educativos, disponibilizados pelas autoridades de saúde ou por entidades como a DGS, OMS ou OPP e dirigidos à população;
- Definição de protocolo de encaminhamento/referenciação de pessoas em situação de perturbação psicológica, exposição a situações de negligência, abuso, violência ou outras;
- Lista das diferentes opções de resposta local ou nacional, horários de atendimento e formas de contacto, para efeitos de encaminhamento ou referenciação.

>> O ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O Psicólogo/a utiliza a comunicação como dimensão fundamental da sua actuação e meio para o estabelecimento da relação de ajuda. No entanto, comunicar ao telefone (sem observar o interlocutor) é muito diferente da comunicação face a face, pelo que deve ser dada especial atenção a competências específicas inerentes ao atendimento telefónico e à própria gestão das chamadas.

> COMPETÊNCIAS COMUNS AO ATENDIMENTO:

- Manter a **proximidade** com a pessoa através da linha.
- Demonstrar **empatia** face às manifestações de desconforto, sofrimento e angústia, reconhecendo e validando os sentimentos das pessoas.
- Capacidade de **escuta ativa**, de forma a captar o conteúdo emocional e racional das mensagens.
- Manter um **tom de voz amigável e calmo**, mantendo uma **atitude profissional** e neutra.
- Capacidade de adoptar uma atitude **não estigmatizante e não discriminadora**.
- Capacidade de fornecer **informação isenta de julgamentos**, valores, crenças ou opiniões pessoais.
- Capacidade para **transmitir informação correcta**, de forma clara, compreensível e rigorosa.
- Capacidade para disponibilizar **informação “à medida”**, isto é, personalizada, nomeadamente ajustando-a às dúvidas, preocupações e ao estado emocional da pessoa.

- Saber **identificar necessidades** individuais, sociais e da relação com a família, com o trabalho, com a educação dos filhos ou outras.
- Saber **identificar indicadores** de situações patológicas ou de vulnerabilidade.
- Saber **encaminhar/referenciar** para estruturas de apoio específicas (e. g. autoridades, programas de apoio social ou comunitário, CPCJ, APAV, SOS Voz Amiga, Linha Vida SOS Droga, ...).

> ESCUTA ACTIVA

- Nunca inclui juízos de valor
- Implica aceitação incondicional
- Implica compreensão ou desejo em compreender
- Encoraja a comunicação

>>

Empatia, Escuta Ativa e Estabelecimento de Proximidade (3 E's) são os princípios básicos de acção no que respeita ao apoio à distância.

<<

>> COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS PARA O ATENDIMENTO:

- **Capacidade para captar o que não é directamente expresso**, a pergunta por detrás da pergunta, o pedido de apoio ou o problema subjacente. Por vezes, a primeira pergunta ou abordagem não são o principal motivo do contacto. Pode acontecer a pessoa hesitar ou apresentar dificuldades em falar sobre o assunto.

>> *Usar frases como “não tenha receio... estamos aqui para o ajudar... estou a ouvir”*

Fazer mais perguntas abertas, parafrasear e clarificar;

Fazer “mm”, “sim” para que se saiba que nos mantemos em linha. <<

- **Saber respeitar o silêncio**, mas também **saber quando interrompê-lo**, dando atenção à última coisa que foi dita e quem o disse.

- **Saber ouvir** e não bombardear quem está do outro lado da linha com informação ou perguntas. É importante **não dar mais informação do que a necessária** para que a atenção do interlocutor não se disperse..

- **Saber controlar o tempo da chamada** (muitas vezes 10' parecem 5' e 5' 15) **e a gestão da comunicação na própria chamada**. Estimam-se nesta situação chamadas em que o tempo médio oscile entre os 10 e os 20 minutos, podendo naturalmente ser menos (desejável, quando adequado) ou mais (excepcional, quando necessário).

- **Ser assertivo e saber lidar com chamadas difíceis**, não se deixando manipular, repetindo a mesma informação, sabendo reconhecer quando é necessário finalizar e terminar o contacto.

- Resistir à frustração e **ser resiliente**.

>>

Aceite que as **reações de raiva, frustração e confusão são comuns** quando se experienciam situações de adversidade.

<<

> FASES DO ATENDIMENTO:

1. ABRIR A COMUNICAÇÃO:

apresentar-se e enquadrar a intervenção (e.g. clarificar que não se trata de uma intervenção de continuidade, a duração estimada do contacto telefónico)

2. ESCUTAR/AVALIAR NECESSIDADES

- Identificar o pedido de ajuda, apoio prático e emocional da pessoa que contacta, e quais são as suas preocupações

>> *"Como posso ajudar?... "O que (a) o preocupa?"*
<<

- Perceber os recursos imediatos presentes no mesmo espaço

>> *"Qual a sua situação? em quarentena? em isolamento? com quem está em casa?"* <<

- Avaliar possíveis riscos para a saúde física e psicológica que podem afectar a pessoa

- Focar e definir a situação

3. INFORMAR E/OU APOIAR "À MEDIDA" E DE FORMA PERSONALIZADA

- Adotar uma atitude calma e atenta/compreensiva/disponível

- Transmitir informação de forma simples e direta, baseada em conhecimento factual e científico

- Resumir a informação

- Oferecer informação adicional relevante

- Avaliar se a pessoa compreende o que lhe é dito e não assumir que está a compreender toda a informação

>> *"Quer que clarifique alguma coisa...?"* <<

- Clarificar sobre como podemos ajudar

- Facilitar a comunicação, encorajar a continuar

- Encorajar a expressão de emoções, sentimentos e pensamentos

- Identificar recursos internos e externos da pessoa, e redes de apoio

- Identificar estratégias de apoio e de resolução de problemas

>> *"Talvez possamos discutir algumas soluções"*

<<

- Estimular pensamentos positivos e transmitir esperança
- Apoiar na regulação das emoções:
 - Estabilizar a pessoa
 - Tom de voz calmo e pausado
 - Escuta ativa
 - Permitir expressão de emoções (e. g. choro, zanga)
 - Dar instruções (e. g. respirar fundo, parar o pensamento)
 - Recorrer a técnicas de relaxamento
 - Controlar a chamada
- Recomendar medidas de gestão emocional e aumentar a percepção de controlo:
 - >> *"Que estratégias já usou no passado e que resultaram?"* <<
- Recomendar medidas e comportamentos pró-sociais e pró-saúde
 - >> *"Sabe que há algumas estratégias que costumam resultar para melhor lidar com esta situação e não se sentir tão sozinho?"* <<
- Lembrar que a pessoa pode ter um papel activo, na sua protecção e na gestão do stresse durante esta fase

4. ENCAMINHAR, REFERENCIAR, TERMINAR A CHAMADA

- Confirmar que a pessoa compreendeu o que lhe disse
- Resumir a conversação, elencar os pontos chave discutidos e os pontos de acção
- Identificar recursos de apoio (família, amigos, vizinhos)
- Estimular a ligação com as redes de apoio do interlocutor
- Resolver ou ajudar a procurar soluções para proble-

mas práticos

- Se necessário, encaminhar ou referenciar para outros serviços especializados
 - >> *"Estou preocupado consigo e gostaria de referenciá-lo a alguém que o pode ajudar"* <<
- Providenciar informação sobre formas de acesso a esses serviços
- Terminar a chamada, agradecendo
 - >> *"Há mais alguma pergunta que queira fazer?... Se tiver mais dúvidas poderá voltar a ligar."* <<

>> ASPECTOS A CONSIDERAR NA GESTÃO DOS CONTACTOS:

- **Na identificação da preocupação principal:** algumas pessoas podem não saber como abordar a questão principal ou a sua dificuldade. Podem começar com questões/dúvidas genéricas que não focam as suas reais preocupações. É importante saber identificar a preocupação principal.

>> *"Está a colocar-me uma série de dúvidas relativas à comunicação e às dinâmicas das famílias em situação de isolamento. Há algum motivo, neste momento, para estar preocupado? Sente que a sua família está a ter dificuldades em comunicar ou problemas de relacionamento, por estar confinada ao mesmo espaço, e está a ligar para saber se é normal?"* <<

>> *"Está a relatar-me um conjunto de acontecimentos relativos a um elemento da sua família que tem uma doença crónica grave e ao seu papel enquanto cuidador. Sente-se sobrecarregado e acha que já não aguenta mais e é isso que o está a preocupar?"* <<

- **No controle da chamada:** o objectivo é informar, aconselhar e/ou encaminhar, promovendo a regulação emocional da pessoa e a identificação de recursos (do próprio, das redes familiares ou de amizade, de projec-

tos de intervenção comunitária, serviços ou estruturas locais) para a gestão ou resolução de uma situação ou problema, de forma adaptativa.

- **Caso a pessoa disperse para outros temas generalistas ou não relacionados com o objectivo do contacto ou da intervenção** (o que pode incluir preocupações com os que lhe são mais próximos): pode ser útil recentrar ou, caso não resulte, preparar a finalização da chamada.

»» *“Estamos aqui para falar sobre o que o preocupa”* <<

»» *“Não tendo mais questões, podemos terminar a chamada”* <<

- **Se a pessoa expressar sempre mais questões ou preocupações:**

»» *“Poderei escutá-lo mais um pouco, depois vou ter que atender outra pessoa...”* <<

- **Caso a pessoa tenda a argumentar tudo o que é dito, ou a mostrar muitas resistências à finalização da chamada:**

»» *“Se tiver alguma dúvida pode voltar a ligar que o esclareceremos”* <<

»» *“Desculpe, mas se não tiver mais nenhuma dúvida, terei que desligar pois não podemos ocupar muito tempo em linha”* <<

»» *“Se tiver alguma dúvida que não seja a mesma que já falámos, poderá sempre voltar a ligar...”* <<

»» **Nem sempre os discursos de algumas pessoas são adequados. É preciso manter-se sempre calmo, acolhedor e preocupado. Manter o tom de voz é essencial.**

<<

» OBSTÁCULOS À COMUNICAÇÃO:

- **Julgar, criticar, culpabilizar:** *“Não está a pensar de*

uma forma clara”

- **Colocar rótulos, estereotipar:** *“As pessoas não se preocupam com a saúde dos outros”*

- **Desviar a atenção do problema:** *“Não pense nisso”, “Não se preocupe, as coisas resolvem-se”*

- Expressar-se com muitas hesitações, interrupções, silêncios: é importante ter sempre a informação correcta, o guião/protocolos ou outros documentos e informações disponíveis, de modo a não gerar insegurança no interlocutor face ao conhecimento e competências do profissional.

»» FACILITADORES DA COMUNICAÇÃO:

- **Usar questões abertas:** *“o quê?... onde?... quem?... quando?”. Não perguntar “porquê?”.*

- Fazer **uma pergunta de cada vez.**

- **Reformular** o que a pessoa disse: ajuda a convergir a atenção e a concentrar-se.

- **Esclarecer:** facilitar a compreensão, repetindo o principal pensamento ou emoção expressa: *“Se estou a entender bem, está a dizer-me que...”*

- **Ecoar:** ajudar a compreender o que está a ser dito dando uma resposta parafraseada a uma emoção comunicada. Ajudar a expressar as emoções e os sentimentos (explícitos ou implícitos) por detrás dos factos: *“Imagino que se sinta assustado(a) ...”; “Às vezes é difícil encontrar uma saída e a pessoa sente-se frustrada.”*

Por vezes os sentimentos são óbvios, outras vezes não, sendo necessária prática e conhecimentos técnicos para conseguir reflectir sentimentos. Esta técnica ajuda a reforçar a sensação de que a pessoa está a ser compreendida, tanto do ponto de vista da narrativa que está a verbalizar, como na perspectiva dos sentimentos despoletados pela situação. O que se procura é contrapor a sensação de

solidão, isolamento e desespero, bem como restaurar formas de comunicação adequadas e promover a confiança no/a psicólogo/a, mesmo que seja um/a desconhecido/a:

- **Pedir para clarificar:** *"Não tenho a certeza se percebi..."*
- **Encorajar com** "mm"/"sim"
- **Retomar o conteúdo:** muitas vezes as pessoas quando procuram ajuda estão confusas e desorientadas, com medo e ansiedade, e podem perder-se, tornar-se repetitivas, chorar ou transmitir informações ou emoções contraditórias. Recuperar o que a pessoa está a dizer ajuda-a a continuar.
- **Sintetizar:** repetir resumidamente os maiores blocos de informação pode ser útil para colocar os eventos na ordem devida, e reafirma a disposição do/a psicólogo/a para a escuta.

> FRASES ÚTEIS:

1. Oferecer apoio e compreensão

>> *"Não precisa de passar por esta situação sozinho, nós estamos aqui para o ajudar" "Vou tentar responder às dúvidas/preocupações que possa ter" "Eu compreendo pelo que pode estar a passar ..."*
◀◀

2. Reconhecer e validar as emoções

>> *"Compreendo que se sinta muito ansioso/ irritado/ etc., neste momento"*
◀◀

3. Identificar e ajudar a organizar pensamentos e preocupações

>> *"Não tenho a certeza se percebi a sua preocupação. Pode explicar-me melhor?" "Deixe-me ver se percebi. Está preocupado com ..." "O que o assusta?"*
◀◀

4. Identificar e ajudar a organizar/regular emoções

>> *"Compreendo o que está a sentir...", "É normal/comum que as pessoas se sintam assim em situações difíceis como esta", "Vamos concentrar-nos*

num momento em que se tenha sentido mais confortável ..."

◀◀

5. Ajudar a pessoa a ganhar controlo

>> *"Respire fundo e retenha a respiração durante 10 segundos. Agora expire devagarinho" "Vá, eu ajudo a relaxar. Feche o seu punho com muita força durante 10 segundos"*
"Eu sei que deve sentir-se ansioso/ irritado, mas talvez haja qualquer coisa que possamos fazer para o ajudar"
"Pode chorar, não há problema"
"Eu tenho alguma informação para si, quer anotá-la?"
"Eu posso ajudá-lo mas para isso também preciso da sua ajuda"
◀◀

6. Oferecer afirmações positivas

>> *"Talvez depois de falarmos as coisas possam parecer um pouco melhor para si"*
"Se se lembrar de outras questões quando desligar, pode sempre voltar a ligar" "Esta situação não irá durar para sempre"
"Vai conseguir ultrapassar esta fase"
◀◀

7. Mostrar confiança no que é dito

>> *"Ainda não temos essa informação" "Tudo varia de pessoa para pessoa"*
"Voltarei ao contacto consigo mais tarde, com a informação de que necessita"
◀◀



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS