

TODOS QUEREMOS AJUDAR

Um Guia para Acolher Pessoas Refugiadas

TODOS QUEREMOS AJUDAR

UM GUIA PARA ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS

MARÇO 2022

ÍNDICE

1. QUEM SÃO AS PESSOAS REFUGIADAS E COMO PODEMOS AJUDÁ-LAS? 5

QUEM SÃO AS PESSOAS REFUGIADAS? 6

QUE DIFICULDADES E DESAFIOS ENFRENTAM AS PESSOAS REFUGIADAS? 7

COMO PODEMOS AJUDAR? 9

2. GUIA BREVE PARA ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS NA NOSSA CASA 12

O QUE SIGNIFICA ACOLHER PESSOAS REFUGIADOS NA NOSSA CASA? 13

O QUE DEVEMOS CONSIDERAR PARA DECIDIR SE DEVEMOS/PODEMOS (OU NÃO) ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS EM NOSSA CASA? 14

COMO NOS PODEMOS PREPARAR PARA ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS EM NOSSA CASA? 17

› COMO PREPARAR OS NOSSOS/AS FILHOS/AS? 17

› O QUE FAZER NO DIA DA CHEGADA? 18

› DEVEMOS ESTABELEECER REGRAS? 21

› E SE AS COISAS NÃO CORREREM BEM? 26

› E QUANDO SE FOREM EMBORA? 28

INTRODUÇÃO

Todas as pessoas, em todos os momentos da sua vida, têm direito a sentir-se seguras, a ter condições de vida dignas e a usufruir de oportunidades para a realização do seu potencial. As pessoas refugiadas vêem estes seus direitos postos em causa.

Quando assistimos à **violação desses direitos humanos universais**, é natural que a nossa reacção seja de **empatia, solidariedade e de mobilização para ajudar**.

Contudo, quando nos disponibilizamos para apoiar pessoas refugiadas, **participamos num momento muito desafiante das suas vidas**: um momento de disrupção, incerteza, mudança e vulnerabilidade.

Por isso, devemos procurar fazê-lo com consciência e reflexão acerca das nossas capacidades e disponibilidades para ajudar, de forma organizada e integrada nas respostas coordenadas, a nível local e nacional, pelas entidades e autoridades competentes.



1. QUEM SÃO AS PESSOAS REFUGIADAS E COMO PODEMOS AJUDÁ-LAS?

QUEM SÃO AS PESSOAS REFUGIADAS?

Os cidadãos e cidadãs refugiados/as viram-se obrigados a fazer um movimento de **migração forçada**, devido ao risco de sofrerem **violações graves dos direitos humanos** nos seus países de origem (como é o caso da guerra, que coloca em causa a segurança e a própria vida das pessoas).

São pessoas que estão a experienciar uma situação de crise e grande vulnerabilidade: podem estar numa situação pessoal e legal complexa e, frequentemente, enfrentaram circunstâncias traumatizantes, com as quais têm de lidar. Podem ter vivido e testemunhado situações de grande violência; podem ter sido abruptamente separadas da sua família; podem ter deixado familiares para trás no país de origem (incluindo crianças); podem ver eliminadas, subitamente, as suas redes de apoio social (vizinhos, colegas, amigos); podem ter visto destruídos os seus meios de subsistência, as suas habitações e pertences (por exemplo, objectos que guardavam e que eram para si particularmente importantes).

Mas as pessoas refugiadas não são somente refugiadas. **Essa é uma situação temporária, que se refere apenas a parte da sua história:** a experiência de terem tido de fugir do seu país. As suas identidades são ricas e complexas, como as de quaisquer pessoas. Vale lembrar que qualquer um de nós pode ter de passar por uma situação semelhante.

As crianças, jovens, mulheres, homens e cidadãos seniores refugiados têm nomes, competências, talentos e sonhos. São mães, pais e filhos/as. São desportistas, cientistas, artistas, técnicos ou auxiliares. São inteligentes, criativos/as, competentes, corajosos/as e resilientes.



QUE DIFICULDADES E DESAFIOS ENFRENTAM AS PESSOAS REFUGIADAS?

A experiência de serem refugiados pode colocar **entraves à realização do potencial** das pessoas refugiadas, **do seu bem-estar e da sua Saúde Psicológica**.

Quando chegam ao país de acolhimento, as pessoas refugiadas podem sentir-se tristes, assustadas, frustradas, stressadas, ansiosas ou zangadas. Podem ter dificuldades em pensar claramente ou em concentrarem-se; podem estar mais irritáveis ou agressivas; podem ter dificuldades em dormir.

A existência de **algumas barreiras** (como a língua, a religião ou a cultura) pode acentuar as suas vulnerabilidades e aumentar o risco de agravamento ou desenvolvimento de **dificuldades e problemas de Saúde Psicológica** (como perturbações da ansiedade, depressão, consumo problemático de álcool ou perturbação de stresse pós-traumático).

Depois de chegarem ao país de acolhimento, as pessoas refugiadas podem passar por diversas fases, sendo que os **processos de adaptação e ajustamento** não são, na maior parte das vezes, lineares:



› Num primeiro momento, a chegada ao país de acolhimento pode ser marcada pela **esperança** e pela **satisfação** com a situação de acolhimento, e em alguns casos pela possibilidade de reencontro com familiares e/ou amigos.

› Num segundo momento, as pessoas refugiadas podem começar a sentir-se extremamente **conscientes dos desafios que enfrentam** e enfrentarão na sua nova situação. É natural que possam sentir raiva e frustração, ressentimento, tristeza e dificuldades de adaptação. Os níveis de stresse podem aumentar nesta fase.

› Numa terceira fase e após o contacto com a nova realidade, pode existir uma **trajectória positiva de adaptação**: as pessoas refugiadas começam, progressivamente, a voltar a ter esperança, a recuperar de experiências traumáticas pelas quais tenham passado, a adaptar-se à nova cultura e a usufruírem dos apoios que lhes são oferecidos. Ou, pelo contrário, podem acontecer **trajectórias negativas de adaptação**. Nesses casos, as pessoas refugiadas podem sentir-se isoladas, tristes, preocupadas com tudo o que perderam (familiares e amigos, cultura e comunidade, emprego e estatuto social, etc.) e, em casos graves, existir uma ruptura com os laços familiares e de apoio social.

Existem alguns **desafios que serão comuns à maior parte das pessoas refugiadas** (por exemplo, a barreira linguística, a adaptação a uma cultura diferente, o risco de serem discriminadas, a incerteza quanto ao futuro e à reunificação com toda a família). Outros, que são **específicos da fase do ciclo da vida** em que a pessoa refugiada se encontra. Por exemplo, as **crianças** e os **jovens** poderão ter dificuldades de adaptação escolar. Os **adultos** poderão sentir a pressão de manter a união familiar, dificuldade de integração no mercado de trabalho (em conformidade com as suas competências) e em lidar com um estatuto social diferente daquele que tinham no seu país de origem. Os **adultos mais velhos** podem ressentir-se da ausência das suas redes de apoio, da dificuldade em compreender e/ou comunicar numa nova língua ou da perda de independência.



COMO PODEMOS AJUDAR?

Confrontados com a situação das pessoas refugiadas e com a questão se queremos ou não ajudar, a nossa resposta é, na maior parte das vezes, um “Sim!” imediato. No entanto, cabe-nos reflectir sobre qual a melhor forma de o fazermos. **Há muitas formas de apoiar e devemos escolher aquela que mais se adequa às nossas capacidades, recursos e circunstâncias actuais.**

› **Conhecer as necessidades.** Na maior parte dos casos, são as instituições que trabalham no terreno que conhecem quais são as verdadeiras necessidades, momento a momento (por exemplo, comida, roupa, habitação, intérpretes, etc.). Uma das coisas que podemos fazer para ajudar é dedicar algum tempo a pesquisar as organizações que existem na nossa área geográfica e tentar perceber quais são, exactamente, as necessidades do momento. Podemos ainda consultar páginas governamentais que congreguem as acções de apoio do Estado Português às pessoas refugiadas¹.

› **Facilitar a integração na comunidade.** Podemos considerar formas de acolher as pessoas refugiadas facilitando a sua ligação às pessoas da comunidade. Por exemplo, se formos vizinhos de pessoas refugiadas podemos facilitar a sua integração na comunidade – directamente (por exemplo, oferecendo ajuda para o que precisarem; convidando-os a participar em eventos sociais ou para um jantar em nossa casa) e indirectamente (por exemplo, combatendo o estigma e a discriminação).

¹ Por exemplo, [Alto Comissariado para as Migrações, Conselho Português para os Refugiados, Portugal for Ukraine](#).



› **Disponibilizar competências específicas.** Por exemplo, ensinar a língua portuguesa a pessoas refugiadas, funcionar como intérprete quando necessário, cuidar das crianças enquanto os pais procuram emprego ou organizar dinâmicas desportivas que integrem pessoas refugiadas. Podemos ainda experimentar contactar as organizações existentes nas nossas comunidades (e.g. juntas de freguesia, Instituições Particulares de Solidariedade Social) e averiguar se estão a ser organizadas respostas e perguntar como podemos ajudar.

› **Encorajar as empresas e as instituições de ensino locais a criar bolsas de estudo** para estudantes refugiados, de modo a não perderem a oportunidade de continuar os seus estudos.

› **Empregar refugiados.** Quer tenhamos apenas pequenas tarefas para as quais precisemos de ajuda, quer detenhamos pequenas, médias ou grandes empresas, podemos oferecer ou viabilizar emprego a pessoas refugiadas (de acordo com as suas competências e qualificações).

› **Acolher pessoas refugiadas na nossa casa.** Podemos disponibilizar uma casa ou parte da nossa habitação para acolher pessoas refugiadas, garantindo que se sintam confortável e disponibilizando tempo para conversar e a ajudar a integrarem-se na nova realidade e na sua comunidade. Sobre este processo faremos algumas recomendações específicas, mais à frente.

› **Fazer donativos.** Doar alimentos, medicamentos, roupa, mobiliário e outro tipo de recursos materiais (incluindo dinheiro) pode ajudar as pessoas refugiadas a construir a sua casa e a recompor as suas vidas. Novamente, a melhor forma de o fazer é procurar as organizações locais credíveis que estejam a realizar trabalho de apoio à população refugiada.

› **Conversar sobre a Paz.** Ajudar a acolher as pessoas refugiadas também pode passar por conversar sobre a paz, contribuindo para a tolerância, a cooperação e a sensibilidade à diversidade cultural na nossa comunidade.



IMPORTANTE

Todos podemos ajudar, mas todos podemos fazê-lo de formas diferentes. É tão importante ajudar acolhendo pessoas refugiadas na nossa casa ou fazendo donativos, como reconhecer que não temos condições para o fazer, mobilizando a nossa ajuda de outra forma. **Todas as formas de ajuda são importantes e todas podem fazer a diferença!**



2. GUIA BREVE PARA ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS NA NOSSA CASA

O QUE SIGNIFICA ACOLHER PESSOAS REFUGIADOS NA NOSSA CASA?

Acolher pessoas refugiadas na nossa casa não envolve apenas disponibilizar espaço físico (um quarto, por exemplo) **e outros bens materiais** (por exemplo, alimentação e roupa). Implica estarmos disponíveis para **investirmos o nosso tempo no apoio** à resolução de tarefas burocráticas, ao acesso a serviços de educação, saúde, emprego, bem como à **integração** das pessoas refugiadas na nossa comunidade.

Acolher pessoas refugiadas (individualmente ou em família) na nossa casa é **abrir as fronteiras do nosso espaço pessoal/familiar** a pessoas que estão a experienciar uma situação de crise e vulnerabilidade. É proporcionar tempo e espaço para que possam estabilizar emocionalmente, tratar de questões burocráticas, procurar emprego, cuidados de saúde ou uma escola, reconstruir as suas famílias, as suas vidas e a esperança no seu futuro.

Acolher pessoas refugiadas na nossa casa é, por isso, **assumir um compromisso para evitar mais sofrimento** e, portanto, devemos **estar conscientes e prepararmo-nos para as dificuldades e barreiras que este processo pode ter** (para além dos sentimentos de satisfação e gratificação que também gera). Quebrar este compromisso, poderá significar, para as pessoas refugiadas, uma nova experiência traumática.



O QUE DEVEMOS CONSIDERAR PARA DECIDIR SE DEVEMOS/ PODEMOS (OU NÃO) ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS EM NOSSA CASA?

Acolher em nossa casa pessoas refugiadas é uma ideia muito altruísta, mas **é preciso não subestimar esta tarefa e o compromisso que ela exige** da nossa parte. Por exemplo, é preciso ter consciência de que **não conhecemos as pessoas que vamos acolher** (nem as experiências pelas quais passaram); que **abdicar da nossa privacidade** pode ser relativamente fácil durante uma semana, mas será potencialmente mais complicado durante alguns meses; que enfrentaremos **diferenças culturais** que poderão ter impacto no nosso dia-a-dia.



Nesse sentido, **é necessário reflectir e ter alguns aspectos em consideração antes de tomarmos esta decisão.** Por exemplo:

- › Se não vivemos sozinhos/as, esta é uma **decisão que deverá ser tomada em conjunto/em família.** Se algum dos elementos do agregado familiar não se sentir preparado para acolher uma pessoa refugiada, esse deve ser um factor a considerar seriamente. É importante também, quando existem crianças, avaliar o impacto que a situação teria nelas e a sua possível reacção, bem como conversar com elas e envolvê-las na decisão.
- › Pensar e procurar que exista um **alinhamento com a fase da vida em que nos encontramos.** Por exemplo, se temos crianças pequenas, poderá ser boa ideia acolher uma família com crianças pequenas. Se os nossos filhos já saíram de casa, poderá ser mais fácil acolher um/uma jovem adulto/a ou um casal sem filhos/as.
- › **Considerar o tempo que temos disponível** para nos dedicarmos às pessoas refugiadas que acolhermos. O nosso papel ultrapassará o de disponibilizarmos cama e comida. Seremos elementos-chave da integração destas pessoas na nossa comunidade.
- › Ponderar o quanto nos sentimos confortáveis e **preparados para lidar com o impacto logístico, mas também emocional** de apoiar as pessoas refugiadas.
- › **Decidir, antecipadamente, os nossos limites,** ou seja, até onde/quando estamos disponíveis. Por exemplo, devemos pensar sobre o número de pessoas que podemos acolher e se estamos disponíveis ou não para acolher pessoas refugiadas que se fazem acompanhar pelos seus animais de estimação. E também durante quanto tempo poderemos oferecer acolhimento. Sabendo que pode ser necessária alguma **flexibilidade,** pois pode haver necessidade de prolongar a estadia das pessoas refugiadas para além do período inicialmente planeado.
- › Recordar que é provável que desenvolvamos laços de afecto/amizade com as pessoas refugiadas que acolhermos, mas que o **acolhimento será apenas temporário** e esses laços poderão ser quebrados.
- › Procurar integrar a nossa disponibilidade e ter **suporte de organizações de apoio a refugiados,** que estejam a trabalhar na nossa comunidade.



IMPORTANTE

Acolher pessoas refugiadas na nossa casa pode ser uma experiência transformadora, que nos traz alegria, satisfação e sentimentos de realização. Pode ensinar-nos coisas sobre nós próprios e sobre a nossa família. Pode mudar-nos, tornar-nos mais resilientes e mais tolerantes. Mas também nos pode gerar dificuldades, conflitos familiares e sentimentos de arrependimento, frustração e ansiedade, por exemplo.

Tendo decidido que estamos disponíveis para acolher pessoas refugiadas em nossa casa, devemos **manifestar a nossa disponibilidade junto de instituições que estejam a organizar esse processo de acolhimento** no terreno.



COMO NOS PODEMOS PREPARAR PARA ACOLHER PESSOAS REFUGIADAS EM NOSSA CASA?

COMO PREPARAR OS NOSSOS/AS FILHOS/AS?

A preparação das crianças e dos jovens é muito importante para o sucesso do acolhimento. Acolher pessoas refugiadas significa que os nossos filhos e filhas terão de dividir o seu espaço e a atenção com outras pessoas (que lhes são desconhecidas). Podem sentir-se assustadas perante essa perspectiva e é necessário explorar quais são os seus receios (e também o que as deixa entusiasmadas) para lhes poder responder.

As crianças e os jovens **devem ser envolvidas no processo de preparação do acolhimento e na nova missão familiar**, conversando e convidando-os a participar e a dar a sua opinião, para, por exemplo, se definir em conjunto as novas regras ou a escolha dos brinquedos que querem ou não partilhar. É uma boa oportunidade para **Conversar sobre a Paz**. E também para lhes assegurar que os pais estarão sempre disponíveis e que será possível passarem momentos a sós.



O QUE FAZER NO DIA DA CHEGADA?

No dia em que as pessoas refugiadas chegam à nossa casa podemos simplesmente **comunicar-lhes que são bem-vindas**: sorrindo; mostrando a casa e os seus diferentes espaços; tornando claro onde podem guardar os seus pertences pessoais.

Pode ser necessário **dar-lhes algum espaço** para se habituarem à casa ao seu próprio ritmo. Da mesma forma, oferecer algo para comer pode ser uma boa ideia, mas também pode acontecer as pessoas refugiadas não quererem ou não conseguirem comer por se sentirem emocionalmente sobrecarregadas.

É natural que algumas pessoas só queiram ir para o quarto, relaxar e dormir. Podem sentir-se bastante stressadas e exaustas e precisar de dormir durante muito tempo.

Pode ser necessário confirmar **informação relativamente a cuidados específicos** devido a situações de doença, alergias ou regimes alimentares.

DEVEMOS ESTABELEECER REGRAS?

Sim. As regras constituem uma parte importante para o equilíbrio entre quem acolhe e quem é acolhido, promovendo uma **convivência confortável e saudável para todos**. Estabelecer regras, para além de facilitar a convivência, também pode gerar menos ansiedade na pessoa refugiada do que dizer-lhe simplesmente “sinta-se em casa”.

As regras não têm de ser combinadas no primeiro dia, nem têm de ser faladas todas de uma só vez. Mas é importante que, desde início, se estabeleçam e organizem regras de funcionamento importantes. Por exemplo:



› **Funcionamento e organização geral da casa.** É importante esclarecer como é que as coisas funcionam em casa e quais são as regras e as rotinas básicas. Por exemplo, a que áreas podem ter acesso, quando e como poderão utilizar cada área, como e quando podem colaborar na limpeza da casa, a que horas deve haver silêncio à noite, se é ou não permitido fumar/consumir álcool dentro de casa.

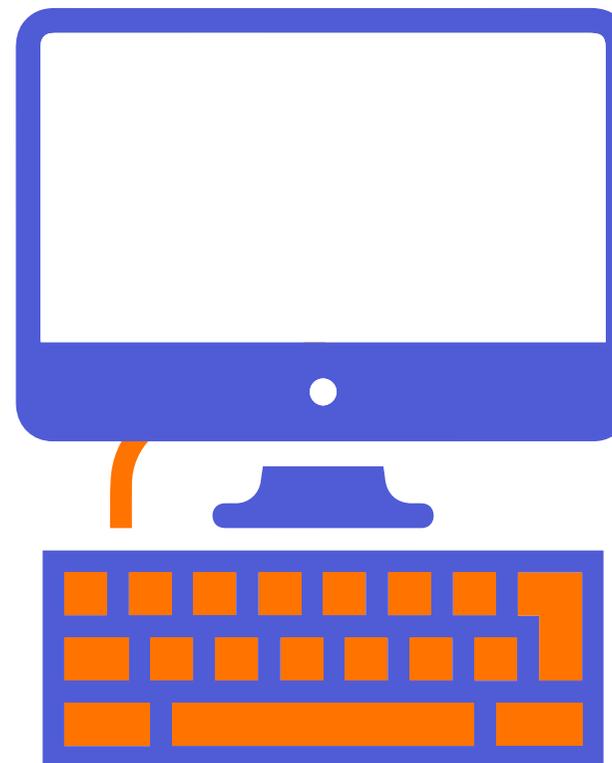
› **Organização da cozinha e das refeições.** Pode ser necessário estabelecer se as pessoas que acolhemos fazem as suas refeições ao mesmo tempo que nós ou não. Pode fazer sentido atribuir uma parte do frigorífico/dispensa às pessoas refugidas e definir regras de limpeza após a utilização da cozinha.

› **Utilização da casa de banho.** Pode fazer sentido combinar alguns horários de utilização da casa de banho. Por exemplo, se uma pessoa sai cedo de casa para ir para o trabalho, pode haver necessidade de respeitar um horário para que consiga despachar-se. Se não for possível trancar a porta da casa de banho, podemos definir uma forma de sinalizar se a casa de banho está livre ou ocupada.

› **Utilização de equipamentos como a televisão e o computador.** Facilitar o acesso a estes equipamentos pode ser fundamental para garantir que as pessoas refugiadas recebem notícias sobre o seu país e comunicam com familiares e amigos. No entanto, podem estabelecer-se regras como não ver notícias sobre a guerra na presença de crianças.

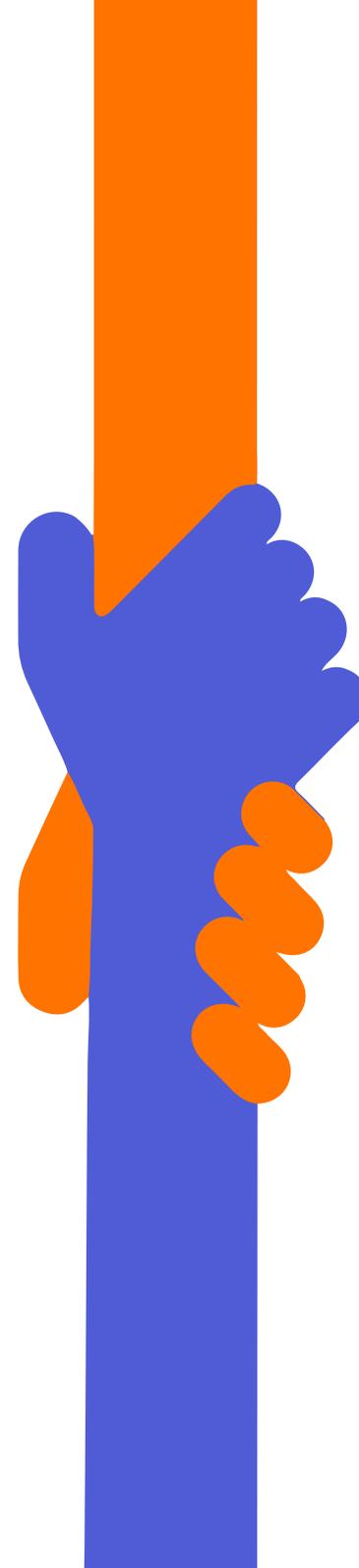
› **Privacidade.** Pode ser importante definir um horário em que não queremos ser incomodados e um horário em que não incomodamos as pessoas refugiadas, de modo a manter, dentro do possível, a necessidade de privacidade e “momentos a sós”, de ambas as partes. Se trabalha a partir casa, também pode ser necessário definir durante que períodos não pode ser incomodado/a.

Não nos devemos sentir mal por “**dizer não**”. Temos direito a ter objecções e a impor limites. Não estamos a ajudar menos por isso.



IMPORTANTE

É necessário ponderar, com cuidado, os limites das relações que se estabelecem com as pessoas refugiadas que acolhemos em nossa casa (por exemplo, acordos financeiros ou de negócio ou mesmo amizades muito intensas). Podemos estar a fazer uma oferta genuína de ajuda ou de amizade, mas as pessoas refugiadas podem sentir-se bastante vulneráveis, sem poder de escolha e, por isso, sentirem-se obrigadas a concordar ou aceitar.



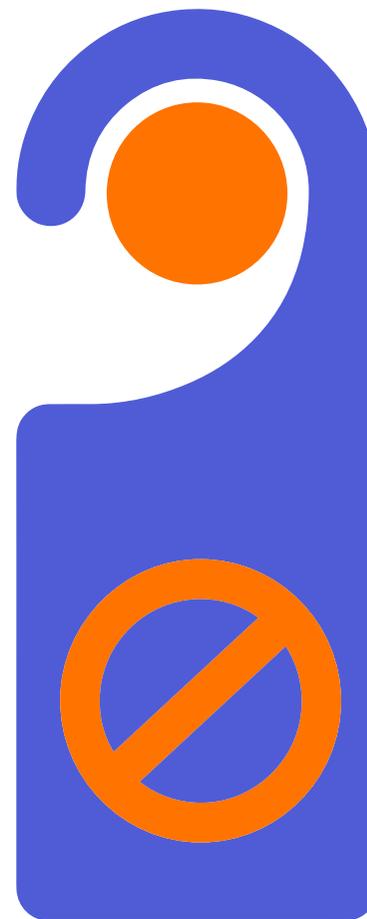
COMO PODEMOS AJUDAR DURANTE A ESTADIA?

› **Dar tempo e espaço.** As pessoas refugiadas podem ter dificuldade em adaptar-se a uma nova realidade, rotina e habitação. Podem preferir passar o tempo sozinhos/as ou não partilhar as refeições. Por vezes, isso representa uma tentativa de manter a sua independência; outras vezes, apesar dos nossos esforços para os deixar à vontade, podem sentir-se um fardo ou envergonhados/as. Também lhes pode ser difícil sentirem-se tranquilos e relaxados, face ao stress que as situações pelas quais passaram e aquela que estão a experienciar, provoca.

› **Respeitar a privacidade.** Podemos ser simpáticos e acolhedores, sem sermos intrusivos. Por exemplo, não devemos forçar as pessoas refugiadas a falar sobre as suas experiências. Algumas quererão falar, outras não. O mais importante é mostrar-nos disponíveis para ouvir ou ficar em silêncio, respeitando o espaço da pessoa refugiada e dando-lhe tempo para recuperar². Também é importante que as pessoas refugiadas possam relaxar ou passar tempo em família em privacidade – identificar áreas da casa onde possam fazê-lo, pode ajudar. Dar espaços às pessoas refugiadas para poderem recolher-se ou socializar conforme se sentirem melhor.

› **Mostrar flexibilidade** enquanto todos se ajustam e aprendem novas rotinas e expectativas. Podemos perguntar, quer aos membros da família que acolhe, quer às pessoas que acolhemos, o que podemos fazer que as faça sentir mais confortáveis.

² Nunca devemos explorar de forma profunda as experiências e memórias traumáticas das pessoas refugiadas. Essa situação pode gerar grandes níveis de ansiedade e sofrimento que só um Profissional, como um Psicólogo ou Psicóloga, está preparado para gerir e ajudar a ultrapassar.



› **Validar emoções.** É natural que, mesmo estando agradecidas, as pessoas refugiadas sintam saudades da sua família e da sua casa, que estejam preocupadas e receosas, que estejam a fazer o luto pelas suas perdas, que se sintam revoltadas e zangadas, que estejam desesperançadas. É natural que continuem a sentir-se inseguras, que estejam a perguntar-se “porque é que isto me está a acontecer?” ou “o que vai acontecer agora? O que vou fazer?”.

› **Proporcionar oportunidades para que se expressem.** Mesmo quando existe a barreira de uma língua que não partilhamos, existem outras estratégias para nos expressarmos e conectarmos com os outros, partilhando as experiências que não conseguimos traduzir em palavras. Por exemplo, podemos desenhar, realizar trabalhos manuais ou fazer desporto em conjunto.

› **Proporcionar oportunidades para que se sintam úteis.** Por exemplo, realizar algumas tarefas domésticas ou cozinhar. Ter algo para fazer e manterem-se ocupadas também pode ajudar as pessoas refugiadas a gerir a sua ansiedade e preocupação.

› **Convidar.** Em vez de pressionar as pessoas refugiadas para fazer coisas que podem não querer ou para as quais podem ainda não estar preparadas é melhor fazer convites, em vez de afirmações (que podem ser interpretadas com obrigações). Por exemplo, “querem jantar connosco?” (em vez de “Hoje jantamos todos juntos”) ou “vamos jogar futebol, gostariam de vir connosco?” (em vez de “vamos jogar futebol”).

› **Aprender sobre a cultura das pessoas refugiadas.** As pessoas refugiadas não têm, na sua maioria, uma data de regresso à sua casa – e isso pode ser muito desafiante de gerir. Podemos aumentar o seu sentido de pertença aprendendo sobre a sua cultura e tradições, mostrando-nos disponíveis e interessados em ouvir as suas histórias e experiências. Esta troca cultural permite apoiar as pessoas refugiadas nas dificuldades identitárias que se colocam perante uma migração forçada.



› **Partilhar a nossa cultura.** Algumas pessoas refugiadas adaptam-se mais rapidamente e desejam passar tempo com quem os acolhe. Alguns podem gostar que lhes mostremos os principais locais, actividades e eventos sociais que existem na área. Podemos também explicar as nossas tradições e hábitos, música e gastronomia, facilitando assim a sua integração.

› **Apoiar a resolução de processos legais, logísticos e burocráticos.** As pessoas refugiadas podem precisar de ajuda com processos legais, logísticos ou burocráticos, como a procura de emprego, habitação ou oportunidades educativas, ou como a abertura de uma conta no banco e uma ida ao médico. Um dos papéis importantes que podemos desempenhar quando acolhemos pessoas refugiadas é facilitar esta articulação com os serviços e apoios disponíveis, oferecendo informação e ajudando a ultrapassar barreiras linguísticas e administrativas.

› **Ajudar na aprendizagem da língua.** Apoiar a aprendizagem da língua portuguesa pode ser outra tarefa importante do dia-a-dia, bem como ajudar a interpretar formulários ou emails. Para ultrapassar as barreiras linguísticas podemos utilizar uma segunda língua, se ela existir (por exemplo, inglês) ou recorrer a sistemas de tradução simultânea (áudio e escrita), através da utilização da internet.

› **Proporcionar estabilidade, rotinas e um sentido de “normalidade”.** É importante tentarmos criar um ambiente de segurança e equilíbrio, com rotinas. O acesso das crianças e jovens à educação e ao emprego, no caso dos adultos, é fundamental para esta sensação. Devemos ainda respeitar a sua capacidade para tomar decisões e gerir a situação. Permitir o desempenho dos papéis habituais das pessoas refugiadas (por exemplo, cozinhar o jantar para os filhos/as) também pode ser uma forma de gerar uma sensação de controlo. Bem como, celebrar dias e rituais especiais de acordo com a sua cultura.



› **Incentivar a interacção entre crianças e jovens.** As crianças e jovens que acolhem outras crianças e jovens refugiadas podem ficar contentes por ajudar, mas também sentir algum receio de perder a atenção dos pais. No entanto, na maior parte dos casos, revelam uma grande facilidade de comunicar e demonstrar afecto, constituindo um factor determinante da integração das crianças e jovens refugiadas na comunidade. As crianças e jovens refugiadas podem chegar com medos, inseguranças e timidez, sentindo muitas saudades dos seus familiares e amigos. A convivência com outras crianças e jovens ajuda a aliviar a tensão e a ansiedade, bem como a expressar emoções, contribuindo para a sensação de normalidade e segurança. A experiência de acolher pessoas refugiadas tem um potencial muito positivo quer para as crianças e jovens que são acolhidas, quer para as crianças e jovens que acolhem (que ganham novos amigos/as, sensibilidade à diversidade cultural e à tolerância).

› **Facilitar a manutenção do contacto com familiares e amigos.** Podemos ajudar as pessoas refugiadas a reestabelecer as suas redes de apoio, facilitando os contactos com familiares e amigos – através das redes sociais ou de contactos telefónicos, por exemplo.

› **Monitorizar a Saúde Psicológica e o Bem-Estar.** É bastante provável que as pessoas refugiadas tenham passado por situações traumáticas e precisem de ajuda psicológica para recuperar. É importante estar alerta para alguns sinais de alerta que implicam a procura de ajuda profissional (por exemplo, incapacidade para cuidar das suas necessidades básicas, não conseguir dormir, consumo problemático de álcool, comportamentos agressivos, alterações de humor, ansiedade constante). Nestes casos [#UmPsicólogoPodeAjudar](#). Ligue para o Serviço de Aconselhamento Psicológico da Linha SNS24 – acrescentar valência específica dos refugiados, se já houver.

› **Dar o nosso melhor.** A experiência de acolhimento pode ser emocionalmente intensa para todos/as. Não falte à verdade nem faça promessas que pode não conseguir cumprir. É importante sermos pacientes com as pessoas que acolhemos, mas também conosco próprios. Todos estarão a tentar adaptar-se a uma nova realidade e estabilizar leva tempo.



› **Praticar o autocuidado.** Não nos devemos sentir culpados ou envergonhados por tirarmos tempo para nós – para respirar, para nos focarmos noutras relações, para fazermos actividades de lazer. Neste momento, é ainda mais importante que cuidemos de nós, para também podermos ser capazes de cuidar da nossa família e das pessoas refugiadas que acolhemos. **Autocuidado** implica respeitar as rotinas de sono e descanso, manter uma **alimentação saudável**, fazer **actividade física** regularmente, envolvermo-nos em **actividades de lazer**, prestar atenção aos nossos sentimentos e necessidades, **falar sobre o que nos preocupa ou angustia**, encontrar **significados e propósitos para a nossa vida**, alimentar relações positivas com familiares e amigos e **procurar ajuda**, sempre que necessário.



E SE AS COISAS NÃO CORREREM BEM?

Pode acontecer, que ao fim de algum tempo, após o período inicial de adaptação, o stresse de tudo o que passaram se comece a manifestar nas pessoas refugiadas. Por exemplo, podem ficar agitadas ou deprimidas, confusas ou revoltadas, ter dificuldades em dormir ou desenvolver problemas de Saúde Psicológica (como a Perturbação do Stresse Pós-Traumático).

› **Perante sinais de risco intensos** (por exemplo, a pessoa já falou sobre vontade de morrer por suicídio ou matar alguém) devemos ligar para o número de emergência – 112 (INEM).

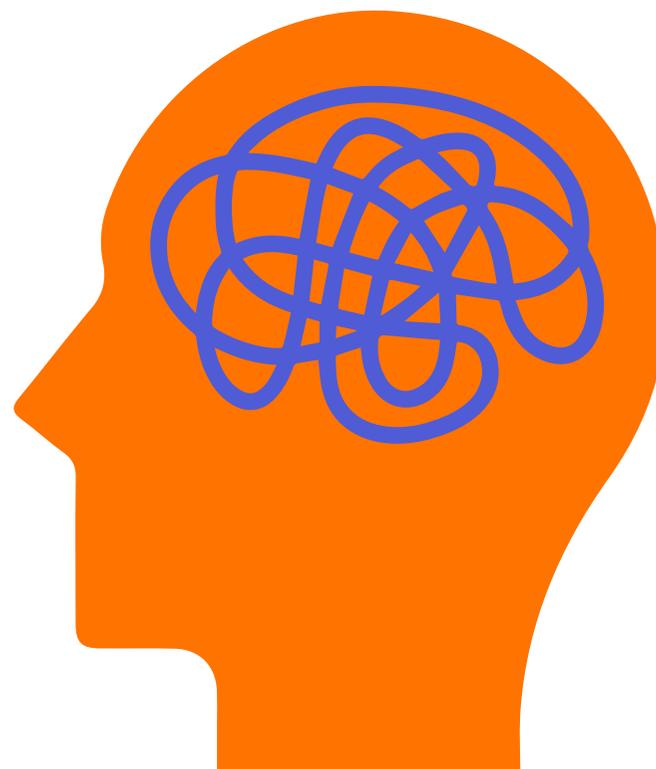
› **Perante sinais de risco moderados ou em situação de crise** (por exemplo, a pessoa acolhida não consegue realizar as rotinas básicas como dormir, acordar e comer ou foi vítima de violação, abuso ou violência), devemos ligar para o Serviço de Aconselhamento Psicológico da Linha SNS24 (808 24 24 24) – acrescentar valência específica dos refugiados, se já houver.

› **Perante sinais de mal-estar psicológico** (por exemplo, mudanças bruscas de humor, apatia, alterações no sono e na alimentação, choro intenso, nível reduzido de energia e autocuidado, perda de autoconfiança e auto-estima ou isolamento social), devemos ligar para o Serviço de Aconselhamento Psicológico da Linha SNS24 (808 24 24 24) – acrescentar valência específica dos refugiados, se já houver.



IMPORTANTE

Lembre-se que ao disponibilizar-se para acolher pessoas refugiadas, mesmo que temporariamente e por um período muito curto, já está a ter um impacto significativo e a fazer a diferença na vida destas pessoas. É expectável que 1 em cada 5 pessoas refugiadas possa desenvolver problemas de Saúde Psicológica. O nosso papel é facilitar que acedam ao apoio psicológico de que necessitam para recuperar.



E QUANDO SE FOREM EMBORA?

A duração do acolhimento de pessoas refugiadas é, frequentemente, **indefinida**. No entanto, mais tarde ou mais cedo, o **acolhimento terminará** e as pessoas refugiadas poderão retomar a sua vida numa habitação própria (ou regressando à sua casa, no país de origem).

Quando esse momento chega, é importante:

› **Aceitar as nossas emoções e sentimentos.** O momento em que as pessoas que acolhemos seguem para uma nova fase da sua vida pode provocar-nos vários sentimentos, alguns deles ambivalentes. Por exemplo, podemos sentir-nos devastados, porque nos afeiçoamos às pessoas e, ao mesmo tempo, aliviados. Podemos sentir tristeza e saudade, mas entusiasmo porque estão a reconstruir a vida.

› **Partilhar a experiência e o que sentimos** com outras pessoas/famílias que tenham acolhido pessoas refugiadas pode ajudar-nos a compreender melhor os nossos sentimentos e a não nos sentirmos sozinhos. **Falar ajuda.**



IMPORTANTE

Não somos apenas nós que fazemos a diferença na vida das pessoas refugiadas. Elas também farão a diferença na nossa vida. Podemos sentir um sentido maior de conexão aos outros, aprender uma nova língua e cultura e tornarmo-nos mais tolerantes perante aqueles que são diferentes de nós. A experiência de acolher uma pessoa refugiada na nossa casa também poderá ser muito marcante para nós.

