

GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA LINHAS DE APOIO TELEFÔNICO EM SITUAÇÃO DE CRISE

Guerra Ucrânia

Conforme comunicado da Direcção da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), de 28 de Fevereiro de 2022: "A guerra afecta-nos a todos - pessoas, comunidades, países e Mundo (...) A guerra tem impacto psicológico, junto daqueles que são vítimas directas dos conflitos, mas o seu alcance é mais abrangente e significativo nas pessoas em situação de maior vulnerabilidade. A evidência científica demonstra diminuição do bem-estar, com aumento do sofrimento psicológico e de problemas de saúde psicológica e perturbações mentais (tais como: ansiedade, depressão ou perturbação de stresse pós-traumático), a curto, médio e a longo prazo."

É expectável que os cidadãos experienciem diversas emoções e sentimentos perante esta crise, nomeadamente, considerando que a Saúde Psicológica e o Bem-Estar estavam já abalados por dois anos consecutivos de pandemia COVID-19. Em circunstâncias adversas, com resultados imponderáveis e continuados num período alargado de tempo, é natural que os sentimentos de incerteza, possam ser mais complexos de gerir. O desgaste pode aumentar, bem como a percepção de ausência de controlo, desafiando a Saúde Psicológica e o Bem-Estar (nomeadamente, no caso de pessoas em situação de vulnerabilidade prévia, famílias que tenham militares ou familiares e amigos na Ucrânia, ou em Portugal).

A Ciência Psicológica, as Psicólogas e os Psicólogos portugueses podem desempenhar um papel fundamental e contribuir para apoiar, através da boa prática profissional (que atende a aspectos e cuidados éticos, deontológicos, legais e científicos), a gestão do impacto emocional da guerra, bem como a resiliência e a comunicação perante o esforço de construção da Paz.

IDENTIFICAMOS UM CONJUNTO DE AÇÕES PRIORITÁRIAS, NOMEADAMENTE

A. Reforço das respostas dos serviços de Psicologia, dirigidas à população em geral, e do acesso às mesmas, atendendo particularmente a “grupos vulneráveis” (e.g., refugiados, em particular crianças, mulheres e idosos, Ucrânianos e Russos residentes em Portugal, familiares e amigos de Ucrânianos, portugueses que regressem da Ucrânia, minorias étnicas, pessoas em situação de sem abrigo, vítimas de violência, pessoas LGBTQI+, toxicodependentes, crianças/jovens institucionalizados, portadores de deficiência, cuidadores informais) e todos aqueles que apresentem dificuldades em lidar com a situação, podendo vir a sofrer com o seu impacto emocional, social ou económico.

B. Criação de respostas de apoio/aconselhamento psicológico específicas direcionadas às necessidades da população, das regiões mais afectadas, quer vivam em Portugal, ou tenham familiares e/ou amigos na zona de conflito, bem como para as portuguesas e os portugueses a viver na Ucrânia e que estejam a regressar a Portugal.

C. Articulação de respostas complementares às entidades de acolhimento, responsáveis pela integração, inclusão e apoio à população refugiada.

D. Influência das políticas públicas de forma mais abrangente, nomeadamente nas áreas da saúde e educação, para alcançar um compromisso com a criação e desenvolvimento de respostas integradas, que promovam o bem-estar das pessoas refugiadas, considerando a sua plena inclusão.

Face a esta situação, é natural que as pessoas se possam sentir apáticas ou “emocionalmente entorpecidas”, preocupadas, ansiosas, stressadas, assustadas, angustiadas, tristes, com medo. Mas, também, irritadas, zangadas, impotentes, com dificuldade em concentrar-se, tomar decisões ou dormir.

É necessário considerar a probabilidade de desenvolvimento ou agravamento de problemas de Saúde Psicológica, como: ansiedade, depressão ou Perturbação de Stresse Pós-Traumático.

Para além do papel que possam desempenhar em Linhas de Apoio Telefónico, os Psicólogos e Psicólogas podem colaborar com entidades e autoridades locais (e.g. autarquias, agrupamentos de escolas, estruturas sociais e de saúde, ou outras organizações da comunidade); no sentido de mitigar e prevenir os impactos negativos da Guerra na Saúde Psicológica e no bem-estar das comunidades, nomeadamente através da promoção da Literacia em Saúde Psicológica e Bem-Estar e da promoção de comportamentos pró-sociais.

NO CASO DAS LINHAS DE APOIO TELEFÓNICO EM SITUAÇÃO DE CRISE, O PAPEL DOS PSICÓLOGOS É DE CRUCIAL IMPORTÂNCIA NAS SEGUINTE DIMENSÕES DE ACÇÃO, DEPENDENDO DA(S) VERTENTE(S) DE SERVIÇO DAS LINHAS

- › Disseminar Literacia em Saúde Psicológica e Bem-Estar.
- › Prestar suporte emocional e sugestão de estratégias para lidar com o impacto da situação de crise.
- › Promover comportamentos pró-sociais, no sentido de estimular e reforçar as relações sociais significativas, bem como as redes de apoio.
- › Incentivar estratégias de educação psicológica, de incentivo à realização de actividades integradas em rotinas e hábitos de vida saudáveis, nomeadamente práticas de autocuidado.
- › Potenciar uma percepção positiva, de esperança e sentimentos de auto-eficácia, bem como competências pessoais, de modo a que a pessoa se sinta mais apta a lidar com a situação.
- › Promover estratégias de *coping* para favorecer uma regulação emocional ajustada, aumentando a percepção de auto-controlo.
- › Identificar, com a pessoa, estratégias alternativas e sejam adaptativas para lidar com os efeitos do stresse e da ansiedade decorrentes da situação e das suas consequências ao nível do bem-estar.

UM SERVIÇO DE APOIO TELEFÓNICO PRESTADO À COMUNIDADE PODE ASSUMIR 3 VERTENTES

1. INFORMAÇÃO (SOBRE FACTOS E RECURSOS)

Disponibilizar informação factual sobre a situação de crise. A prestação de informação desta natureza deve ser sempre sustentada em evidências científicas, recorrendo a uma linguagem clara, imparcial e objectiva. Deve procurar normalizar e validar o que a pessoa está a sentir, promover comportamentos pró-sociais e a adopção de comportamentos responsáveis, sustentados e conscientes – que ajudem a combater o isolamento social e/ou a discriminação no seio das comunidades, particularmente aquelas que experienciem situações de vulnerabilidade.

Este serviço deve, igualmente, disponibilizar informação sobre os recursos (projectos, serviços ou estruturas locais) aos quais a pessoa pode aceder para resolver diferentes tipos de problemas decorrentes da situação de crise.

› É importante assegurar que todos os que necessitem do 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. O aconselhamento psicológico permite um acesso mais directo na identificação do problema e das formas alternativas de resolvê-lo, ou lidar com ele; além de facilitar a reflexão sobre os 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 relativizar o impacto pessoal, familiar e social da crise associada ou despoletada pela Guerra na Ucrânia.

3. ENCAMINHAMENTO

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

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

› **Estes tipos de serviços podem ser prestados de forma independente, ou articulados com outros serviços.**

DESTINATÁRIOS

Adolescentes e Adultos que procuram informação e apoio emocional para lidar com a situação de crise e os seus respectivos impactos, directos ou indirectos. É natural que a as Linhas de Apoio sejam particularmente procuradas por cidadãos com dificuldades financeiras e problemas de Saúde Psicológica pré-existent; por militares, profissionais de saúde e dos serviços sociais; por pessoas em situação de vulnerabilidade (particularmente, elementos das comunidades ucraniana ou russa a residir em Portugal; portugueses a regressar da Ucrânia, cidadãos com familiares e amigos na Ucrânia; ex-combatentes ou ex-refugiados que possam passar por experiências de reviver o trauma).

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

- › Adaptar o ambiente físico, assegurando a privacidade, evitando ruídos ou outras perturbações durante a chamada – como, por exemplo ficar sem bateria.
- › Assegurar as condições técnicas dos telefones/telemóveis ou outros instrumentos de comunicação.
- › Possuir formação específica antes do início da prestação do serviço.
- › Acesso a supervisão para a discussão dos desafios e dificuldades associados à intervenção.
- › Conhecimento e prática ativa de medidas de autocuidado.
- › Atualização permanente de informação credível, sobre o apoio a prestar à população afetada pela situação de crise provocada pela guerra: websites oficiais, medidas definidas pelas autoridades, apoios sociais, educativos e 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 OPP).
- › Conhecimento prévio do Protocolo para o atendimento de chamadas, consentimento informado e registo da informação a recolher.
- › Informações sobre estratégias ou materiais de literacia em saúde mental, disponibilizados pelas autoridades de saúde ou por entidades como a DGS, CPR ou OPP, e dirigidos à população.
- › Saber operacionalizar o protocolo de referênciação de pessoas em situação de perturbação psicológica, exposição a situações de discriminação, negligência, abuso, violência ou outras.
- › Estar de posse da lista das diferentes opções de resposta local ou nacional, horários de atendimento e formas de contacto, para efeitos de encaminhamento ou referênciação.

O APOIO 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 via telefone (sem observar o interlocutor) é muito diferente da comunicação que se estabelece em presença/olhos nos olhos, pelo que deve ser dada especial atenção a competências específicas inerentes ao atendimento telefónico e à própria gestão das chamadas.

COMPETÊNCIAS COMUNS AO ATENDIMENTO

- › Estabelecer uma relação de **proximidade** com a pessoa, mesmo sabendo que é o desafio é maior, fazê-lo através da linha telefónica.
- › Manter o **tom de voz amigável e calmo**, juntamente com uma **atitude profissional** e neutra.
- › Manifestar **empatia** face ao desconforto, sofrimento e angústia, reconhecendo e validando os sentimentos que as pessoas podem expressar.
- › Capacidade de **escuta activa**, de forma a captar o conteúdo emocional e racional das mensagens.
- › Adoptar uma **atitude não estigmatizante e nem discriminadora**.
- › Capacidade de se ser **isento nos julgamentos**, valores, crenças ou opiniões pessoais.
- › Não fazer pressuposições: na dúvida, perguntar – a pessoa que está a ser apoiada, dirigirá para onde necessita de suporte ou orientação.
- › **Transmitir informação correcta**, de forma clara, compreensível e objectiva.
- › Capacidade para disponibilizar **informação “à medida”**, isto é, personalizada, 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 que estejam mais dissimuladas.
- › **Identificar indicadores** de situações patológicas ou de vulnerabilidade.
- › Saber **encaminhar/referenciar** para estruturas de apoio específicas (e.g. autoridades, centros de apoio a refugiados, programas de apoio social ou comunitário, SOS Voz Amiga, Linha Vida SOS Droga, ...).

ESCUA ACTIVA

- › **Nunca** inclui juízos de valor.
- › Pressupõe a análise de preconceitos e estereótipos que podem influenciar a perspectiva do Psicólogo/a) – para os quais é necessário estar alerta e saber identificar essas “armadilhas”.
- › Aceitação incondicional dos sentimentos e pensamentos que são partilhados.
- › Implica compreensão genuína ou vontade em compreender – assumindo a dificuldade de entendimento de alguma questão mencionada.
- › Encorajar a comunicação – referindo que os silêncios são importantes, têm de ser respeitados, mas têm um significado que, também, é relevante ser partilhado.

EMPATIA, ESCUA ATIVA E ESTABELECIMENTO DE PROXIMIDADE (3 E’S)

São os princípios básicos de ação no que respeita ao apoio à distância.

Ou: Contact – Engagement – Empowerment. Isto significa que a relação de ajuda tem como pilares: a capacidade de estabelecer contacto, de manter esse vínculo no decurso da relação, aumentando a confiança naquele setting que se constrói “em cima” de uma desestruturação aliada ao momento crítico; mas, donde pode surgir a capacidade de empoderamento dos recursos internos de quem experienciou momentos e histórias de vida dramáticas.

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.

➤ **Ouvir** pacientemente e não sobrecarregar quem está do outro lado da linha com informação ou perguntas. É significativo **não disponibilizar mais informação do que as necessárias** 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 durante a 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**: como por exemplo, não se deixando manipular, repetindo a mesma informação, sabendo reconhecer quando é necessário finalizar e terminar o contacto.

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

Aceitar que **reações de raiva, frustração e confusão são comuns** quando se experienciam situações de crise e/ou 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, tal como, qual a duração estimada do contacto telefónico).

Valorizar o facto de a pessoa ter recorrido ao atendimento, facilitando o início da intervenção. Agradecer a partilha e a confiança que está a colocar no serviço.

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 tempo/espço: *“Qual a sua situação? Que pessoas à sua volta identifica como elementos de apoio?”.*

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

➤ Focar e definir a situação, para melhor dirigir o encaminhamento ou, simplesmente, identificar recursos internos existentes.

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 directa, baseada em conhecimento factual e científico.
- › Resumir a informação e apresenta-la de modo objectivo, na proporção do que necessitam saber naquele momento específico.
- › Oferecer informação adicional relevante, depois de formalmente confirmada.
- › 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 pode ser ajudada.
- › Facilitar a comunicação, encorajando a partilha de expressão de emoções, sentimentos e pensamentos.
- › Identificar recursos internos e externos da pessoa, bem como quais as redes de apoio familiar e social.
- › Identificar estratégias de apoio e de resolução de problemas que a pessoa já utilizou em situações difíceis que tenha experienciado e nas quais obteve sucesso: *“Talvez possamos discutir algumas soluções”*.
- › Estimular pensamentos positivos e transmitir esperança – sem recorrer à mentira ou a promessas que não poderá cumprir.
- › Apoiar na regulação das emoções:

Estabilizar a pessoa:

- A. Tom de voz calmo e pausado
 - B. Escuta activa
 - C. Permitir expressão de emoções (e. g. choro, zanga)
 - D. Dar instruções (e. g. respirar fundo, parar o pensamento)
 - E. Recorrer a técnicas de relaxamento
 - F. Controlar a chamada
- › Recomendar medidas de gestão emocional e aumentar a percepção de controlo sobre a sua vida e os indentes críticos que podem acontecer-lhe: *“Que estratégias já usou no passado e que resultaram?”*.
 - › Recomendar medidas e comportamentos pró-sociais, pró-saúde e pró-bem-estar *“Sabe que há algumas estratégias que costumam resultar para melhor lidar com esta situação e não se sentir tão sozinho?”*.
 - › Muito importante recordar 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, Tentando que seja ela a fazer um resumo da chamada.
- › Resumir a conversação, sublinhar os pontos chave discutidos e os pontos de acção.
- › Identificar recursos de apoio (família, amigos, vizinhos), além dos recursos internos que a pessoa tem.
- › Estimular a ligação com as redes de apoio do interlocutor.
- › Ajudar a procurar soluções para problemas práticos, através da identificação de uma situação concreta e construindo soluções para a mesma.
- › Gerir expectativas: tudo passa, mas o tempo precisa de tempo para passar e consolidar o que fomos aprendendo.
- › Se necessário, encaminhar ou referenciar para outros serviços especializados: *“Estou preocupado consigo e gostaria de referenciá-lo a alguém que o pode ajudar de modo mais eficaz”*.
- › Providenciar informação sobre formas de acesso a esses serviços.
- › Terminar a chamada, agradecendo a confiança nas partilhas que foram feitas: *“Há mais alguma pergunta que queira fazer?... Se tiver mais dúvidas poderá voltar a ligar.”*

IMPORTANTE

É fundamental que, no processo de atendimento, o psicólogo não se comprometa com qualquer tipo de apoio que não esteja ao seu alcance e que não promova a criação de expectativas que possam ser irrealistas.

ASPECTOS A CONSIDERAR NA GESTÃO DOS CONTACTOS

➤ **Na identificação da preocupação principal:** algumas pessoas podem não saber como abordar a questão central ou a sua dificuldade maior. Podem começar com questões/dúvidas genéricas que não focam as suas reais preocupações. É importante saber identificar a preocupação principal e ser directivo, de modo assertivo, sobre qual o motivo que conduziu à chamada.

“Está a colocar-me uma série de preocupações/dúvidas e, qual é o seu principal receio?”

“Está a relatar-me um conjunto de acontecimentos relativos a um elemento da sua família que. Sente-se impotente e acha que não é capaz de o ajudar, é isso que o está a preocupar?”

➤ **No controlo da chamada:** o objectivo é informar, aconselhar e/ou encaminhar, promovendo a estabilização emocional da pessoa e a identificação de recursos internos (do próprio, das redes familiares ou de amizade) e recursos externos (projectos de intervenção comunitária, serviços ou estruturas locais) úteis para a gestão, ou resolução de uma situação ou problema, de forma adaptativa.

A. 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): é importante recentrar, dando valor à pessoa que fez a chamada e referindo que é sobre e com as questões que ela lhe traz sobre si mesma que é importante trabalhar; 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”.

B. Se a pessoa expressar sempre mais questões ou preocupações:

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

C. 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 tentaremos um novo modo de o esclarecermos”.

“Desculpe, mas se não tiver mais dúvidas, 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, tal como a boa dicção, serenidade na abordagem e aceitação do que a pessoa traz.

Considerar sempre a autodeterminação da pessoa. O Psicólogo/a deve evitar dar a sua opinião ou tomar decisões (por exemplo, em relação a um encaminhamento) pela pessoa.

OBSTÁCULOS À COMUNICAÇÃO

- › Julgar, criticar, culpabilizar:
“Não está a pensar de uma forma clara”.
- › Colocar rótulos, estereotipar:
“As pessoas não se preocupam com o bem-estar 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.
- › Fazer assunções ou interpretações de coisas não expressas claramente. Pelo que, tem de pedir para clarificar questões que sejam dúbias para o psicólogo/a – para não causar mais dano do que aquele que a pessoa já traz consigo, nem para a vulnerabilizar mais.

FACILITADORES DA COMUNICAÇÃO

- › **Recorrer a 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 sobre sentimentos e verbaliza-los – tornando-os mais concretos e distintos uns dos outros. Esta técnica ajuda a re-

forçar 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 “hummm”/“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, ajudando-a a focar-se no essencial.
- › **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.

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, mas com certeza que as soluções estão dentro de si, apesar disso serei facilitador para ajudar a ler o mapa que o levará ao encontro dessas soluções”.

“Eu esforçar-me-ei por compreender o que se está a passar consigo ...”.

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 novamente?”.

“Deixe-me ver se percebi correctamente. Está preocupado com ...” “O que o assusta?”.

4. IDENTIFICAR E AJUDAR A ORGANIZAR/REGULAR EMOÇÕES

“Compreendo o que está a sentir...”.

“É natural 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 PERCEÇÃO DE CONTROLO SOBRE O SEU CORPO E EMOÇÕES

“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 sei que há coisas que podemos fazer para o ajudar”.

“Pode chorar, é natural que sinta vontade de chorar e não há problema, até pode sentir-se mais aliviado/a”.

“Eu tenho alguma informação para si, quer anotá-la?”.

“Eu posso ajudá-lo/a mas para isso também preciso da sua colaboração”.

6. OFERECER AFIRMAÇÕES POSITIVAS

“Talvez depois de falarmos as coisas possam parecer um pouco melhores 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 E NO EMPODERAMENTO QUE A PESSOA TEM, PARA CONSEGUIR SUPERAR OS DESAFIOS QUE A VIDA LHE TROUXE

“Ainda não temos essa informação”.

“Tudo varia de pessoa para pessoa”.

“Voltarei ao contacto consigo mais tarde, com a informação de que necessita”.

