LIGHTPOINT

CAPACITAR
Para Acolher



eBook LightPoint

2026

-CAPACITAR PARA ACOLHER

idset

REPÚBLICA PORTUGUESA

FAMI 2030

Cofinanciado pela União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

LIGHTPOINT
CAPACITAR
Para Acolher

Uma resposta para quem está na linha da frente do acolhimento

A receção, o acolhimento e a integração de requerentes de asilo, refugiados e beneficiários de proteção internacional e temporária são processos complexos, que exigem dos profissionais competências técnicas, comunicacionais, emocionais e interculturais. É neste contexto que surge o Projeto LightPoint, criado para reforçar a capacidade dos profissionais, técnicos e voluntários que intervêm no acolhimento e acompanhamento destas populações.

O projeto parte de um princípio fundamental: a qualidade do acolhimento depende também das competências, dos recursos e do bem-estar de quem acolhe. Intervir em contextos de vulnerabilidade implica compreender diferentes trajetórias migratórias, comunicar em ambientes cultural e linguísticamente diversos, reconhecer sinais de sofrimento psicológico, responder adequadamente a situações de crise, estabelecer limites na relação de ajuda e gerir o impacto emocional associado ao trabalho.

Neste sentido, o LightPoint tem como objetivo reforçar a capacidade técnica, emocional e intercultural de quem intervém nestes contextos, contribuindo simultaneamente para a qualidade das respostas prestadas e para a promoção da saúde mental e do bem-estar das equipas.

A intervenção procura, em particular, desenvolver competências para a comunicação e a relação de ajuda; aprofundar conhecimentos sobre saúde mental, stress, emoções, crise e trauma; promover competências interculturais; capacitar para respostas iniciais em situações de crise e Primeiros Socorros Psicológicos; promover estratégias de autorregulação, autocuidado e prevenção do burnout; reforçar o trabalho multidisciplinar e a articulação entre serviços; e disponibilizar ferramentas práticas que possam ser aplicadas no terreno.

Mais do que transmitir conhecimento, o LightPoint procura criar condições para que a aprendizagem seja transformada em práticas mais conscientes, seguras e ajustadas às necessidades de quem acolhe e de quem é acolhido.





Índice

Notas introdutórias
Uma resposta para quem está na linha da frente do acolhimento 1
A quem se destina, onde e quando 5
Financiamento e enquadramento 6
IDSET 7
Uma abordagem multidimensional 9
Um projeto que prolonga a aprendizagem 11

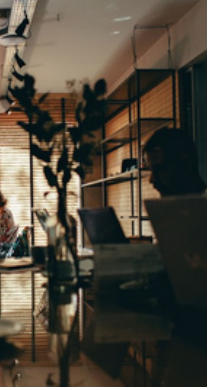
Porque é que foi necessário criar o LightPoint? 12
Um contexto de acolhimento em transformação 12
A pessoa para além do processo 13
A complexidade de quem acolhe: exigência, saúde mental e bem-estar 15
Escutar o terreno: da experiência da IDSET ao diagnóstico de necessidades 17
Da necessidade à resposta 17

Da experiência da IDSET ao diagnóstico de uma necessidade 19
A experiência da IDSET no acolhimento e integração 20
O terreno revelou uma necessidade menos visível 20
Cuidar da equipa para qualificar a intervenção 21
Da experiência interna a uma pergunta mais ampla 21

Escutar o terreno antes de intervir 22
Escutar dentro e fora da organização 23
O que o terreno nos disse 24
Das necessidades às respostas do LightPoint 26
Do diagnóstico à ação 28

O modelo de intervenção LightPoint 29
Das necessidades à intervenção 29
Como a metodologia foi operacionalizada 30
Capacitar para aplicar 32
Um ecossistema de aprendizagem 32
Avaliar, aprender e disseminar 33
O ciclo LightPoint 33

Capacitar para acolher 34
Metodologia transversal das capacitações 35
Boas Práticas no Acolhimento Temporário ou de Emergência 37
Saúde Mental no Trabalho com Requerentes de Asilo 38
Primeiros Socorros Psicológicos 39





Gestão do Stress e Emoções com Pessoas Oriundas de Áreas de Conflito 40
Diálogo Intercultural para Técnicos 41
Gestão do Stress, Emoções e Saúde Mental no Trabalho com Requerentes de Asilo 42
Diálogo Intercultural e Boas Práticas no Acolhimento Temporário ou de Emergência 43
Competências diferentes, uma mesma prática 44
Capacitar não é ensinar a resolver tudo 44

Compreender para intervir 45
Experiência migratória e saúde mental 46
Frustração migratória 46
Luto e perda no contexto migratório 47
Ansiedade e incerteza 47
Olhar também para os recursos 48
Quando encaminhar 48
O que fazer - e o que evitar 49
Uma ferramenta de leitura para o terreno 50
A pessoa não é o problema que apresenta 50

Interculturalidade aplicada ao acolhimento 51
A pessoa existe em vários contextos 51
Religião e diversidade religiosa 52
Comunicação intercultural 52
Mediação e articulação 53
Evitar estereótipos e generalizações 53
O profissional também tem cultura 54
Uma ferramenta prática para o terreno 54

Cuidar de quem acolhe 56
Impacto emocional e stress ocupacional 56
Burnout, fadiga por compaixão e stress traumático secundário 57
Reconhecer sinais de alerta 58
Autocuidado e limites 59
Resiliência, apoio entre pares e supervisão 59
Cuidado em três níveis 60
Uma ferramenta de auto-observação 61
Da resistência à sustentabilidade 62

Caixa de Ferramentas LightPoint 62
Quando uma pessoa entra em crise emocional 63
Quando existe uma barreira linguística 65
Quando surgem sinais de desgaste ou burnout 66
Perante um possível conflito cultural 67
Quando o comportamento fala 67
Autocuidado no quotidiano 68





Melhorar foco e organização 69
Checklist para um acolhimento mais humanizado 69
Checklist de diálogo intercultural 70
Cinco perguntas antes de agir 71
Como utilizar esta Caixa de Ferramentas 71
Do conhecimento à ação 72

Resultados, impacto e continuidade do conhecimento 73
Resultados LightPoint 73
Satisfação 74
Utilidade 74
Os resultados em síntese 74
Impacto para além dos números 75
Vozes no terreno 76
A revista "Acolhimento sem Fronteiras" 78
O impacto que permanece 78

Replicabilidade do Modelo LightPoint 79
Replicar não é copiar 79
Mobilizar e diagnosticar 80
Planear a partir das necessidades 80
Capacitar para a prática 81
Avaliar para melhorar 82
Criar condições organizacionais para aplicar o que foi aprendido 83
O que deve permanecer e o que pode ser adaptado 84
Avaliar também a mudança na prática 84
Como implementar o LightPoint noutra organização: passo a passo 85
Um modelo que pode continuar 87

Kit de recursos LightPoint e continuidade 88
Guias Práticos para o Terreno 88
Podcast "Quem Fala Cuida" 89
Revista "Acolhimento sem Fronteiras" 89
Materiais das capacitações 90
Recursos e presença digital 90
O eBook como recurso integrador 91
Um modelo que pode continuar 91
Um projeto termina os recursos permanecem 92

Considerações Finais: O Legado LightPoint 93
Um legado para além das ações realizadas 93
Aprendizagens que devem permanecer 94
Cuidar de quem acolhe 95
O que esperamos que permaneça 95
O legado LightPoint 96

A quem se destina, onde e quando

O LightPoint dirige-se a profissionais, técnicos e voluntários que trabalham no acolhimento e acompanhamento de requerentes de asilo, refugiados e beneficiários de proteção internacional e temporária.

O público-alvo integra diferentes áreas profissionais e institucionais que, apesar de desempenharem funções distintas, partilham o contacto com estas populações. Esta diversidade reflete a própria natureza do acolhimento, que exige comunicação, cooperação, encaminhamento e articulação entre diferentes profissionais, organizações e serviços.

Reconhecendo que as necessidades variam consoante as funções, a experiência e o contexto de intervenção, o projeto procura aproximar os conteúdos das situações encontradas no terreno e promover a partilha entre participantes com diferentes percursos profissionais.

O Projeto LightPoint foi implementado em Portugal Continental, entre fevereiro e setembro, abrangendo diferentes realidades profissionais e institucionais. Esta abrangência permitiu reconhecer que, embora muitos dos desafios associados ao acolhimento sejam comuns, os recursos disponíveis, as redes de apoio, às equipas e as necessidades das populações acompanhadas podem variar entre territórios.

Por isso, o LightPoint disponibiliza princípios, conhecimentos e ferramentas estruturados, mas suficientemente flexíveis para serem adaptados às especificidades de cada contexto.



Financiamento e Enquadramento

O Projeto LightPoint é financiado pelo FAMI 2030 - Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração, no âmbito do Objetivo Específico 1 - Asilo, orientado para o reforço da capacidade dos sistemas de asilo, incluindo infraestruturas e serviços a nível local e regional.

O projeto encontra-se também alinhado com instrumentos nacionais e europeus nas áreas da saúde mental, migração, integração e inclusão, entre os quais a Lei n.º 35/2023 - Lei da Saúde Mental, o Plano de Ação para as Migrações, o Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações e o Plano de Ação sobre Integração e Inclusão 2021–2027.





Este enquadramento posiciona o LightPoint como uma intervenção orientada para o reforço das respostas de acolhimento, valorizando os profissionais e voluntários que transformam políticas, orientações e procedimentos em práticas concretas de apoio.

IDSET

A IDSET foi criada a 7 de novembro de 2014, em Setúbal, como associação empresarial sem fins lucrativos, de âmbito nacional. Nasceu da vontade de apoiar empresários da região e do país a superar os desafios do dia a dia, através de projetos dinamizadores, criativos e inovadores.

2014

Fundação da IDSET

2014-2023

Grupo de Ação Local (GAL IDSET) no DLBC

2015

Acreditação como entidade gestora do **Comércio Investe**; **Vales de empreendedorismo**; **GIP** e **Entidade Prestadora de Apoio Técnico** através do IEFP



Equipa LightPoint

Atua na promoção do tecido económico e empresarial, empreendedorismo, desenvolvimento pessoal e profissional, inovação, cidadania e responsabilidade social e ambiental. Hoje combina apoio empresarial, formação, empregabilidade e inclusão, e desenvolvimento local sustentável.

2016
Formação-ação

2021
CLAIM IDSET
Surge o Gabinete de Apoio ao Migrante

2023
Together We Go
Acolhimento a refugiados da Ucrânia e do Afeganistão

2024
Incubadora **IDSTART** integra a Rede Nacional de Incubadoras

2024
Projeto **Comunidades em Ação** na Moita

2025
Digital Biz - Vouchers para a Transição Digital; IDSTART é creditada pelo programa **StartUP Visa**

2026
LightPoint - Capacitar para Acolher Capacitação em Saúde Mental



Uma abordagem multidimensional

O LightPoint reconhece que as diferentes dimensões do acolhimento estão profundamente interligadas. Uma mesma situação pode exigir competências de comunicação, compreensão intercultural, gestão emocional, resposta à crise, definição de limites e articulação com outros profissionais e serviços.
Por isso, a abordagem do projeto organiza-se em torno de quatro dimensões complementares:

Profissional:

Centra-se no bem-estar de quem intervém, promovendo a capacidade de reconhecer e gerir o impacto emocional do trabalho e prevenir situações de desgaste profissional.

- Saúde mental
- Gestão emocional
- Autorregulação
- Autocuidado
- Reconhecimento de limites

Relação de ajuda:

Procura fortalecer a capacidade de estabelecer relações de confiança, prestar apoio inicial adequado e reconhecer quando é necessário encaminhar ou mobilizar outros recursos.

- Escuta ativa
- Comunicação empática
- Primeiros Socorros Psicológicos
- Apoio em situações de crise
- Referenciação

Estas quatro dimensões convergem num objetivo comum: promover um acolhimento humanizado, assente em profissionais preparados, relações de confiança, intervenções seguras, respostas culturalmente sensíveis, articulação entre serviços e proteção do bem-estar de todos os envolvidos.

Interculturalidade:

Promove uma intervenção sensível às diferentes referências culturais, linguísticas, religiosas e sociopolíticas das pessoas acompanhadas.

- Diversidade cultural e religiosa
- Diálogo intercultural
- Comunicação
- Mediação
- Prevenção de generalizações e preconceitos

Equipa e organização:

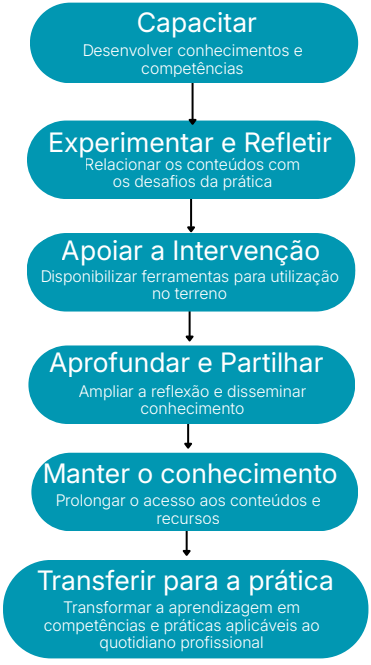
Reconhece que a qualidade do acolhimento não depende apenas da atuação individual, mas também da articulação entre profissionais, serviços e organizações e da existência de estruturas de suporte às equipas.

- Trabalho multidisciplinar
- Cooperação em rede
- Apoio entre pares
- Partilha
- Prevenção do desgaste
- Responsabilidade organizacional

Um Projeto que Prolonga a Aprendizagem



O LightPoint foi desenvolvido através de diferentes componentes complementares, concebidas para transformar os conteúdos abordados em recursos aplicáveis ao quotidiano profissional e prolongar a aprendizagem para além dos momentos formais de capacitação.
As ações de capacitação e os workshops promoveram o desenvolvimento de conhecimentos e competências e a reflexão sobre situações encontradas no terreno. Os Guias Práticos para o Terreno disponibilizaram ferramentas de apoio à intervenção, enquanto o podcast "Quem Fala Cuida" e a revista "Acolhimento sem Fronteiras" permitiram aprofundar temas, partilhar conhecimento e ampliar o alcance das aprendizagens. A plataforma digital reuniu conteúdos e recursos, permitindo manter o conhecimento acessível aos participantes.
Estas componentes constituem um percurso integrado de aprendizagem:



Desta forma, o LightPoint assume-se como mais do que um conjunto de ações de capacitação. Constitui uma estrutura integrada de aprendizagem, aplicação e disseminação, deixando conhecimentos, ferramentas e recursos que permanecem disponíveis para além do período formal de implementação do projeto.

Porque é que foi necessário criar o LightPoint?

O LightPoint surgiu da necessidade de responder a uma realidade cada vez mais exigente nos contextos de acolhimento de requerentes de asilo, refugiados e beneficiários de proteção internacional e temporária. A diversidade das trajetórias migratórias, das referências culturais e das necessidades apresentadas exige dos profissionais muito mais do que respostas administrativas ou encaminhamentos.

Comunicar em contextos cultural e linguisticamente diversos, reconhecer situações de sofrimento, intervir em momentos de crise, estabelecer limites e gerir o impacto emocional associado ao próprio trabalho são desafios que fazem parte da realidade de muitos profissionais e voluntários. Foi a identificação destas necessidades que sustentou a criação do Projeto LightPoint.

Um contexto de acolhimento em transformação

Portugal tem assistido a mudanças significativas nos fluxos migratórios e nas necessidades associadas à receção e integração de pessoas que procuram proteção. Conflitos armados, perseguições, violações de direitos humanos e crises humanitárias têm contribuído para movimentos populacionais que colocam novos desafios aos sistemas de acolhimento.

Segundo o Relatório de Migrações e Asilo da AIMA, referente a 2023, foram contabilizados 57035 pedidos no âmbito da proteção internacional e temporária. Em paralelo, o crescimento da população estrangeira residente em Portugal tem ampliado a diversidade cultural, linguística, social e religiosa presente no território.
Este contexto exige respostas que ultrapassem uma visão exclusivamente administrativa do acolhimento. O percurso migratório pode envolver experiências de perda, violência, separação e insegurança antes e durante a deslocação, enquanto, após a chegada, podem surgir desafios relacionados com adaptação, habitação, emprego, língua, redes sociais, procedimentos administrativos e integração.

Este contexto exige respostas que ultrapassem uma visão exclusivamente administrativa do acolhimento. O percurso migratório pode envolver experiências de perda, violência, separação e insegurança antes e durante a deslocação, enquanto, após a chegada, podem surgir desafios relacionados com adaptação, habitação, emprego, língua, redes sociais, procedimentos administrativos e integração.

Acolher implica, por isso, considerar as necessidades presentes, as trajetórias anteriores e as expectativas futuras, aumentando as exigências colocadas às estruturas e aos profissionais responsáveis pelo acompanhamento.



A pessoa para além do processo

Em contextos de elevada pressão, o acolhimento pode concentrar-se sobretudo nas necessidades mais imediatas: documentação, alojamento, saúde, educação, emprego ou encaminhamentos. Estas dimensões são fundamentais, mas não representam a totalidade da experiência de quem procura proteção.

A cultura contextualiza, mas não explica tudo.



Por detrás de cada processo existe uma pessoa com história, recursos, perdas, relações, crenças, expetativas e formas próprias de compreender aquilo que está a viver. Mesmo pessoas provenientes do mesmo país, região ou família podem apresentar percursos e necessidades muito diferentes.

A nacionalidade, a religião ou a pertença cultural ajudam a contextualizar experiências, mas não explicam automaticamente comportamentos, emoções ou decisões. Silêncio, hesitação, irritabilidade, dificuldade em manter contacto visual ou recusa em responder, por exemplo, podem estar relacionados com diferenças culturais e comunicacionais, medo, cansaço, ansiedade, barreiras linguísticas, experiências anteriores ou características individuais.

Um acolhimento interculturalmente competente procura compreender a pessoa no seu contexto, sem a reduzir à nacionalidade, religião, cultura ou condição migratória. Esta perspetiva exige escuta, comunicação clara, tempo e capacidade para questionar interpretações automáticas.

Os profissionais e voluntários que intervêm no acolhimento lidam frequentemente com várias necessidades em simultâneo. Uma única interação pode envolver barreiras linguísticas, questões administrativas, diferenças culturais, sofrimento emocional e necessidade de articulação com diferentes serviços.



A complexidade de quem acolhe: exigência, saúde mental e bem-estar

Neste contexto, o profissional pode ter de escutar, informar, estabelecer prioridades, gerir expectativas, reconhecer riscos e encaminhar respostas, muitas vezes com tempo e recursos limitados. Competência profissional, porém, não significa ter sempre uma solução. Significa também reconhecer os limites da própria função, procurar informação, encaminhar adequadamente e comunicar com transparência aquilo que é ou não possível fazer.

"Não tenho essa resposta neste momento, mas vou procurar a informação adequada."

Reconhecer um limite não representa falta de competência, mas uma prática de transparência, segurança e responsabilidade profissional.

A esta complexidade acresce o impacto emocional do trabalho. O contacto frequente com histórias de guerra, perseguição, violência, perda, separação e deslocamento pode afetar quem escuta e acompanha, mesmo quando esse contacto faz parte das suas funções profissionais.

Entre os fatores que podem aumentar esse impacto encontram-se a exposição continuada a narrativas de trauma e sofrimento, a acumulação de situações complexas, a pressão de tempo, os recursos limitados, os desafios de comunicação em contextos cultural e linguisticamente diversos e a falta de oportunidades de capacitação, supervisão, reflexão e apoio entre pares.

Quando estas exigências se acumulam sem mecanismos adequados de suporte e recuperação, podem surgir stress persistente, fadiga e exaustão emocional. O desgaste pode manifestar-se progressivamente através de cansaço, irritabilidade, alterações do sono, dificuldade de concentração, menor disponibilidade emocional ou dificuldade em desligar do trabalho.

Neste contexto, a saúde mental assume duas dimensões complementares: saber apoiar o outro e saber proteger-se a si próprio. Os profissionais necessitam de reconhecer sinais de sofrimento, prestar apoio inicial, compreender os limites da sua intervenção e saber quando encaminhar, mas também de recursos para proteger o próprio bem-estar perante as exigências do trabalho.

Promover esse bem-estar não significa atribuir exclusivamente ao profissional a responsabilidade de gerir o impacto emocional.

Estratégias individuais de autorregulação e autocuidado são importantes, mas não substituem condições adequadas de trabalho, supervisão, recursos suficientes e espaços de partilha.

A prevenção do desgaste deve, por isso, ser considerada em três níveis:

- **Individual -** autorregulação, reconhecimento de limites, recuperação e procura de apoio.
- **Equipa -** comunicação, apoio entre pares, partilha de situações complexas e construção conjunta de estratégias.
- **Organização -** condições de trabalho, distribuição de responsabilidades, supervisão, formação e reconhecimento dos riscos psicossociais.

Resiliência, neste contexto, não significa resistir sozinho. Implica dispor de recursos individuais e coletivos que permitam reconhecer dificuldades, procurar apoio, adaptar práticas e recuperar.



Escutar o terreno: da experiência da IDSET ao diagnóstico de necessidades

A criação do LightPoint está ligada à experiência acumulada pela IDSET no terreno. Desde setembro de 2021, através do CLAIM IDSET e de diferentes projetos nas áreas da migração, admissão humanitária, recolocação e integração, a organização tem acompanhado migrantes, refugiados e beneficiários de proteção internacional.

Esta experiência permitiu reconhecer não apenas as necessidades das pessoas acolhidas, mas também os desafios vividos pelas equipas, incluindo situações de sobrecarga e desgaste emocional. A realidade observada no trabalho diário levantou uma questão central: Se esta necessidade existe dentro de uma organização, estará também presente entre outros profissionais e voluntários do sistema de acolhimento?

Para compreender se estes desafios eram partilhados por outros profissionais, foi realizado um diagnóstico interno e externo de necessidades. Internamente, foram consideradas as experiências dos profissionais da própria organização. Externamente, foi realizado um inquérito junto de entidades da Rede Nacional de Apoio à Integração de Migrantes (RNAIM), que reuniu 50 respostas.



Da necessidade à resposta

A experiência no terreno e o diagnóstico realizado evidenciaram uma realidade comum: a crescente complexidade do acolhimento exige profissionais preparados não apenas para executar procedimentos, mas também para comunicar, compreender diferentes contextos culturais, responder a situações emocionalmente exigentes, reconhecer os limites da sua intervenção e proteger o próprio bem-estar.

Foi da convergência destas necessidades que nasceu o LightPoint, procurando integrar numa mesma resposta capacitação técnica, saúde mental, interculturalidade, ferramentas práticas e estratégias de proteção do bem-estar profissional.

Para acolher melhor, é necessário preparar e cuidar de quem acolhe.
Esta ideia sintetiza o ponto de partida do LightPoint e estabelece a ligação entre as necessidades identificadas no terreno e a resposta desenvolvida pelo projeto.



Entre as principais necessidades identificadas destacaram-se cinco áreas:

Saúde mental e gestão emocional

Maior preparação para reconhecer sinais de sofrimento psicológico, compreender o impacto emocional do trabalho e prevenir o desgaste.

Intervenção em situações de crise

Ferramentas práticas para responder de forma segura a situações emocionalmente exigentes e reconhecer os limites da intervenção não especializada.

Comunicação e interculturalidade

Competências para lidar com barreiras linguísticas, diferenças culturais e diferentes formas de expressar necessidades e sofrimento.

Gestão e mediação de conflitos

Estratégias para prevenir e gerir situações de tensão associadas a diferentes expectativas e referenciais culturais.

Supervisão, reflexão e partilha

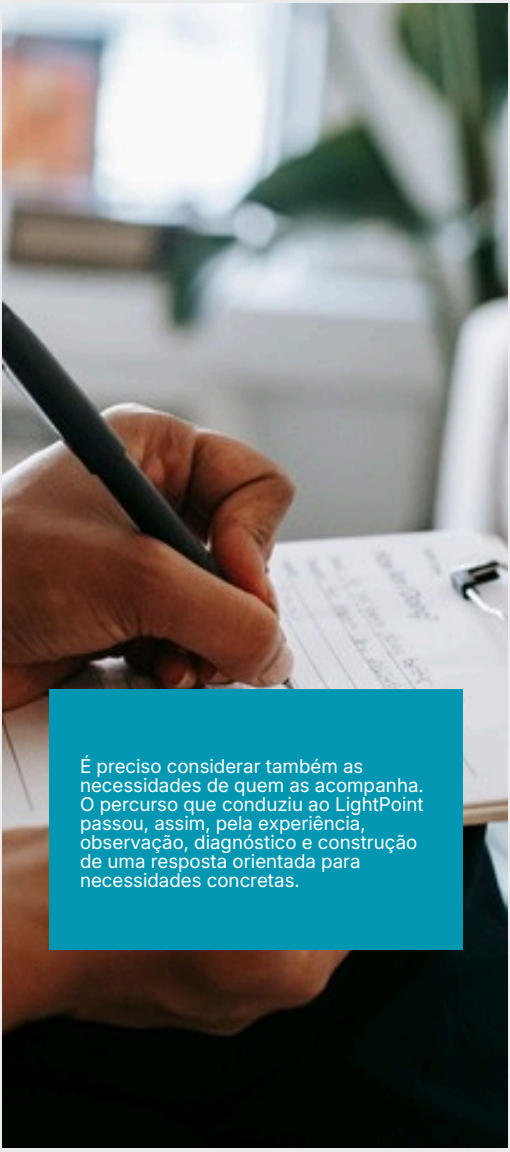
espaços para analisar situações complexas, partilhar experiências e construir estratégias coletivas

Da experiência da IDSET ao diagnóstico de uma necessidade



O Projeto LightPoint nasceu da experiência direta da IDSET no acompanhamento de migrantes, requerentes de asilo, refugiados e beneficiários de proteção internacional, mas também da observação dos desafios vividos pelos profissionais envolvidos nesse trabalho. Foi a partir do terreno que se tornou evidente uma questão central: para garantir respostas de qualidade às pessoas acolhidas, é necessário considerar também as necessidades de quem as acompanha.

O percurso que conduziu ao LightPoint passou, assim, pela experiência, observação, diagnóstico e construção de uma resposta orientada para necessidades concretas.



É preciso considerar também as necessidades de quem as acompanha. O percurso que conduziu ao LightPoint passou, assim, pela experiência, observação, diagnóstico e construção de uma resposta orientada para necessidades concretas.





A experiência da IDSET no acolhimento e integração

Desde setembro de 2021, através do CLAIM IDSET e de diferentes projetos nas áreas da migração, admissão humanitária, recolocação e integração, a IDSET tem desenvolvido respostas de acolhimento, integração e inserção socioprofissional. A partir de 2022, esta intervenção foi reforçada no concelho de Setúbal, incluindo o acompanhamento de pessoas refugiadas e beneficiárias de proteção internacional.

Esta experiência permitiu à organização contactar diretamente com a complexidade dos processos de integração, que podem envolver simultaneamente documentação, habitação, saúde, educação, emprego, aprendizagem da língua, proteção social e construção de redes de suporte. Mais do que conhecimento técnico, o terreno permitiu compreender os desafios de acompanhar pessoas em contextos de vulnerabilidade, mudança e incerteza.

O terreno revelou uma necessidade menos visível

Ao longo da intervenção, tornou-se evidente que as exigências do acolhimento não se limitavam à gestão dos processos. O contacto frequente com histórias de perda, violência, deslocamento e sofrimento, associado à necessidade de encontrar respostas em contextos nem sempre previsíveis, podia produzir impacto sobre os próprios profissionais.

Foram identificadas situações de sobrecarga psicológica, fadiga e desgaste emocional, levando a IDSET a desenvolver mecanismos internos de prevenção e promoção da saúde mental das equipas. Esta experiência reforçou duas perguntas complementares:

- **"O que necessita a pessoa que estamos a acompanhar?"**
- **"O que necessita o profissional para conseguir acompanhá-la de forma segura e sustentável?"**

Desta reflexão emergiu um princípio estruturante do LightPoint: Proteger quem acolhe também contribui para proteger a qualidade do acolhimento.

Cuidar da equipa para qualificar a intervenção

A experiência da IDSET levantou uma nova questão: os desafios identificados internamente seriam específicos da organização ou estariam também presentes noutros contextos de acolhimento? Para responder, foi realizado um diagnóstico interno e externo de necessidades. O diagnóstico interno envolveu profissionais da própria IDSET e permitiu sistematizar desafios observados no quotidiano. O diagnóstico externo foi realizado através de um inquérito divulgado junto de entidades da Rede Nacional de Apoio à Integração de Migrantes - RNAIM, tendo sido obtidas 50 respostas. A combinação destas duas perspetivas permitiu verificar que as necessidades identificadas ultrapassavam a realidade de uma única equipa ou organização.



Da experiência interna a uma pergunta mais ampla

O diagnóstico permitiu que o projeto fosse desenhado a partir das necessidades identificadas no terreno. Em vez de começar pela pergunta "Que formação podemos oferecer?", o LightPoint partiu de outra questão: "De que ferramentas necessitam os profissionais para responder aos desafios que encontram no terreno?"
As necessidades evidenciadas orientaram diretamente as áreas de intervenção do projeto:

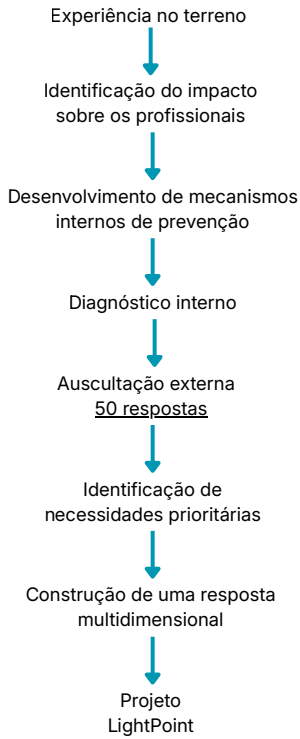
saúde mental e gestão emocional → saúde mental e gestão do stress e das emoções;
reconhecimento precoce de sinais de sofrimento psicológico → saúde mental e primeiros socorros psicológicos;
intervenção perante situações de crise → primeiros socorros psicológicos;
competências interculturais e comunicação em contextos de diversidade → interculturalidade e comunicação;
gestão e mediação de conflitos → mediação;
autocuidado e prevenção do desgaste profissional → autocuidado;
referenciação e articulação em rede → trabalho em rede;
supervisão, reflexão e partilha entre profissionais → recursos de apoio à prática.

Os resultados reforçaram uma conclusão central: os desafios do acolhimento são multidimensionais e exigem respostas igualmente multidimensionais.

Escutar o terreno antes de intervir

Uma intervenção eficaz começa pela compreensão da realidade sobre a qual se pretende atuar. Na preparação do LightPoint, a experiência da IDSET foi complementada por um diagnóstico interno e externo de necessidades, permitindo identificar os principais desafios sentidos por profissionais envolvidos no acolhimento e integração de requerentes de asilo, refugiados e beneficiários de proteção internacional e temporária. Mais do que confirmar dificuldades já observadas, este processo permitiu transformar a experiência dos profissionais em informação capaz de orientar o desenho da intervenção.

Da experiência ao LightPoint: Experiência no terreno



Desta forma, uma necessidade inicialmente identificada no quotidiano da IDSET transformou-se numa oportunidade de aprendizagem coletiva e numa resposta dirigida a uma rede mais ampla de profissionais e organizações.

Antes de capacitar, foi necessário escutar.

Que desafios encontram os profissionais? Onde sentem menor preparação? Que competências precisam de reforçar? Que recursos podem apoiar melhor a sua prática?

Escutar dentro e fora da organização

O diagnóstico combinou duas perspetivas.
Internamente, foram consideradas as experiências dos profissionais da IDSET e os desafios observados no acompanhamento quotidiano.

Externamente, foi realizado um inquérito junto de entidades da Rede Nacional de Apoio à Integração de Migrantes - RNAIM, que reuniu 50 respostas.

Esta combinação permitiu confrontar a experiência institucional com a realidade de outros profissionais e organizações, evitando que o projeto fosse construído exclusivamente a partir das necessidades percecionadas por uma única equipa.

Experiência interna + escuta externa
= uma resposta mais próxima do terreno

O que o terreno nos disse

O diagnóstico revelou necessidades que ultrapassavam a dimensão técnica do acolhimento e envolviam diferentes áreas da prática profissional.

SAÚDE MENTAL E SITUAÇÕES DE CRISE

Os profissionais identificaram necessidade de maior preparação para reconhecer sinais de sofrimento psicológico, prestar apoio inicial e saber quando encaminhar para respostas especializadas. Reconhecer não é diagnosticar. Apoiar não significa substituir intervenção especializada. Saber encaminhar também é uma competência profissional.

EXPERIÊNCIA MIGRATÓRIA E SAÚDE MENTAL

Surgiu igualmente a necessidade de compreender melhor como experiências anteriores à migração, o percurso migratório e as condições encontradas após a chegada podem influenciar o bem-estar psicológico. Esta compreensão ajuda a evitar interpretações simplistas e permite uma leitura mais contextualizada das necessidades e comportamentos.

INTERCULTURALIDADE E COMUNICAÇÃO

Diferenças culturais, religiosas e linguísticas foram identificadas como desafios relevantes para a relação de ajuda. Os profissionais manifestaram necessidade de competências para comunicar com maior clareza, reconhecer os próprios pressupostos, evitar generalizações e adaptar a intervenção às características de cada pessoa.

GESTÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O diagnóstico evidenciou também a necessidade de compreender e gerir situações de tensão que podem resultar de barreiras comunicacionais, diferentes expectativas, referenciais culturais ou limitações institucionais.

STRESS, EMOÇÕES E AUTOCUIDADO

Os profissionais reconheceram igualmente a necessidade de compreender o impacto do trabalho sobre o próprio bem-estar, identificar sinais de stress e desenvolver estratégias de autorregulação, estabelecimento de limites, recuperação e prevenção do desgaste.

SUPERVISÃO E APOIO ENTRE PARES

Foram valorizados espaços de reflexão e partilha onde situações complexas possam ser analisadas coletivamente. Partilhar também é uma ferramenta de trabalho.

TRABALHO MULTIDISCIPLINAR E ARTICULAÇÃO EM REDE

O diagnóstico confirmou ainda que nenhuma profissão ou organização consegue responder isoladamente a todas as necessidades. Reconhecer limites, conhecer recursos, referenciar e articular com outros serviços constituem competências essenciais no processo de acolhimento.



Das necessidades às respostas do LightPoint

As necessidades identificadas orientaram diretamente os diferentes componentes do projeto.

NECESSIDADE IDENTIFICADA	RESPOSTA DESENVOLVIDA
SAÚDE MENTAL E RECONHECIMENTO DE SOFRIMENTO	Capacitações em saúde mental e primeiros socorros psicológicos
STRESS E IMPACTO EMOCIONAL	Gestão do stress e das emoções
DESGASTE E RISCO DE BURNOUT	Workshops de autocuidado e bem-estar
DIVERSIDADE CULTURAL E RELIGIOSA	Diálogo e competências interculturais
BARREIRAS DE COMUNICAÇÃO	Comunicação empática e intercultural

SITUAÇÕES DE CRISE	Primeiros socorros psicológicos e referenciação
GESTÃO DE CONFLITOS	Comunicação e mediação intercultural
NECESSIDADE DE FERRAMENTAS PRÁTICAS	Guias práticos para o terreno
CONTINUIDADE DA APRENDIZAGEM	Plataforma digital LightPoint
REFLEXÃO E DISSEMINAÇÃO DE CONHECIMENTO	Podcast “Quem Fala Cuida” e revista “Acolhimento sem Fronteiras”
PARTILHA ENTRE PROFISSIONAIS	Metodologias participativas e workshops
NECESSIDADE DE RESPOSTAS INTEGRADAS	Trabalho multidisciplinar e cooperação em rede

As necessidades identificadas orientaram diretamente os diferentes componentes do projeto. Esta relação entre necessidade e resposta constitui um princípio central da metodologia do LightPoint: as atividades foram desenhadas a partir dos desafios identificados no terreno.

Do diagnóstico à ação

O diagnóstico funcionou como instrumento de desenho da intervenção e pode ser sintetizado num percurso:

ESCUTAR
Conhecer a experiência dos profissionais.

IDENTIFICAR
Reconhecer necessidades e dificuldades.

PRIORIZAR
Definir as áreas que exigem maior investimento.

DESENHAR
Transformar necessidades em capacitações, ferramentas e recursos.

IMPLEMENTAR
Desenvolver as respostas junto dos profissionais.

AVALIAR
Recolher informação sobre utilidade, satisfação e adequação.

MELHORAR
Utilizar a avaliação para aperfeiçoar futuras intervenções.

Esta sequência constitui uma aprendizagem transferível do LightPoint: antes de replicar uma solução, é necessário compreender o contexto e escutar quem nele intervém.

As 50 respostas obtidas no diagnóstico externo, conjugadas com a experiência dos técnicos da IDSET, permitiram transformar necessidades concretas em áreas de intervenção e orientar o LightPoint para os desafios encontrados no quotidiano do acolhimento.

O modelo de intervenção LightPoint

O LightPoint parte de uma ideia central: melhorar a qualidade do acolhimento exige mais do que realizar ações de formação. Entre adquirir conhecimento e conseguir utilizá-lo perante uma situação concreta existe um processo que envolve aprendizagem, prática, reflexão, acesso a recursos e adaptação ao contexto profissional.
Por isso, o LightPoint desenvolveu um modelo contínuo que articula diagnóstico, capacitação, aplicação prática, disponibilização de ferramentas, avaliação e disseminação.

O modelo LightPoint

DIAGNOSTICAR → CAPACITAR → PRATICAR → DISPONIBILIZAR FERRAMENTAS → AVALIAR → DISSEMINAR → VOLTAR A ESCUTAR
Um percurso pensado para transformar necessidades em competências e aprendizagens em recursos aplicáveis ao terreno.

Das necessidades à intervenção

O modelo LightPoint começa pela identificação das necessidades dos profissionais. A experiência da IDSET e o diagnóstico realizado permitiram reconhecer áreas prioritárias, como saúde mental, gestão do stress, situações de crise, interculturalidade, comunicação, autocuidado e articulação em rede.

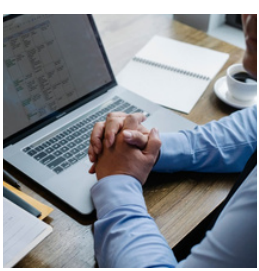
O princípio foi simples:

Primeiro compreender a necessidade; depois construir a resposta.

Esta lógica permite aproximar a intervenção da realidade concreta dos profissionais, evitando partir apenas de conteúdos previamente definidos.







Como a metodologia foi operacionalizada

O modelo de intervenção LightPoint foi operacionalizado através de um percurso que procurou manter uma ligação contínua entre as necessidades identificadas no terreno, as competências a desenvolver, as ações implementadas e os recursos disponibilizados aos profissionais.

A metodologia não partiu de um programa formativo previamente fechado. O diagnóstico interno e externo funcionou como ponto de partida para identificar desafios, necessidades e áreas em que os profissionais sentiam necessidade de maior preparação. A partir dessa informação, foram definidas as áreas prioritárias de intervenção e estruturadas as diferentes componentes do projeto.

Este percurso pode ser organizado em sete momentos:



1. ESCUTAR E DIAGNOSTICAR

Recolher informação sobre as necessidades dos profissionais através da experiência da IDSET no terreno.



2. IDENTIFICAR E PRIORIZAR NECESSIDADES

Analisar os desafios identificados e reconhecer as áreas que exigiam maior investimento, nomeadamente saúde mental, gestão do stress e das emoções, situações de crise, interculturalidade, comunicação, mediação, autocuidado e articulação em rede.



3. TRANSFORMAR NECESSIDADES EM OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Relacionar cada necessidade identificada com conhecimentos, competências e ferramentas que pudessem apoiar a atuação dos profissionais no terreno.

4. DESENHAR AS RESPOSTAS

Organizar ações de capacitação, workshops e recursos complementares de acordo com as áreas prioritárias, procurando articular conhecimento conceptual, reflexão sobre a prática e ferramentas aplicáveis ao quotidiano profissional.

5. CAPACITAR E APROXIMAR O CONHECIMENTO DA PRÁTICA

Desenvolver as ações procurando relacionar os conteúdos com situações concretas encontradas pelos profissionais. A aprendizagem foi orientada não apenas para compreender conceitos, mas também para refletir sobre como agir, comunicar, reconhecer limites, encaminhar e mobilizar recursos perante diferentes situações.

6. DISPONIBILIZAR RECURSOS PARA A CONTINUIDADE

Transformar e sistematizar aprendizagens em recursos que pudessem permanecer acessíveis depois das ações, através dos Guias Práticos para o Terreno, materiais das capacitações, Plataforma Digital LightPoint, podcast "Quem Fala Cuida", revista "Acolhimento sem Fronteiras" e eBook.

7. AVALIAR, APRENDER E MELHORAR

Recolher informação sobre participação, satisfação e utilidade das ações, utilizando a avaliação como fonte de aprendizagem para analisar a adequação das respostas desenvolvidas e apoiar futuras adaptações.

Desta forma, a metodologia LightPoint pode ser sintetizada numa relação contínua:

ESCUTAR → DIAGNOSTICAR → PRIORIZAR → DESENHAR → CAPACITAR → APOIAR A APLICAÇÃO → AVALIAR → MELHORAR

Mais do que uma sequência rígida, este percurso representa uma lógica de intervenção. A avaliação e a experiência produzida durante a implementação podem gerar novas necessidades, conduzindo novamente à escuta e iniciando um novo ciclo de aprendizagem e melhoria.

Capacitar para aplicar

As capacitações foram concebidas para desenvolver competências relacionadas com os desafios identificados no terreno. Os conteúdos abrangeram áreas como saúde mental, Primeiros Socorros Psicológicos, gestão do stress e das emoções, interculturalidade, comunicação, mediação, trabalho multidisciplinar e prevenção do desgaste profissional.

"O que faço com este conhecimento quando encontro esta situação no terreno?"



Um ecossistema de aprendizagem

As diferentes componentes do LightPoint desempenham funções complementares:

Componente	Função no modelo
Diagnóstico	Identificar necessidades e orientar a intervenção
Capacitações	Desenvolver conhecimentos e competências
Workshops	Promover autocuidado, bem-estar e reflexão
Guias Práticos para o Terreno	Apoiar a aplicação dos conteúdos
Podcast "Quem Fala Cuida"	Aprofundar temas e promover reflexão
Plataforma Digital	Manter conteúdos e materiais acessíveis
Revista "Acolhimento sem Fronteiras"	Sistematizar e disseminar conhecimento
Avaliação	Recolher feedback e orientar melhorias
Disseminação	Prolongar a utilização das aprendizagens e recursos

Observadas em conjunto, estas componentes formam um ecossistema de aprendizagem e apoio à prática. A capacitação desenvolve competências. Os recursos permitem recuperar e aplicar conteúdos. A reflexão e a partilha aprofundam aprendizagens. A avaliação informa melhorias. A disseminação permite que o conhecimento ultrapasse os limites temporais do projeto.

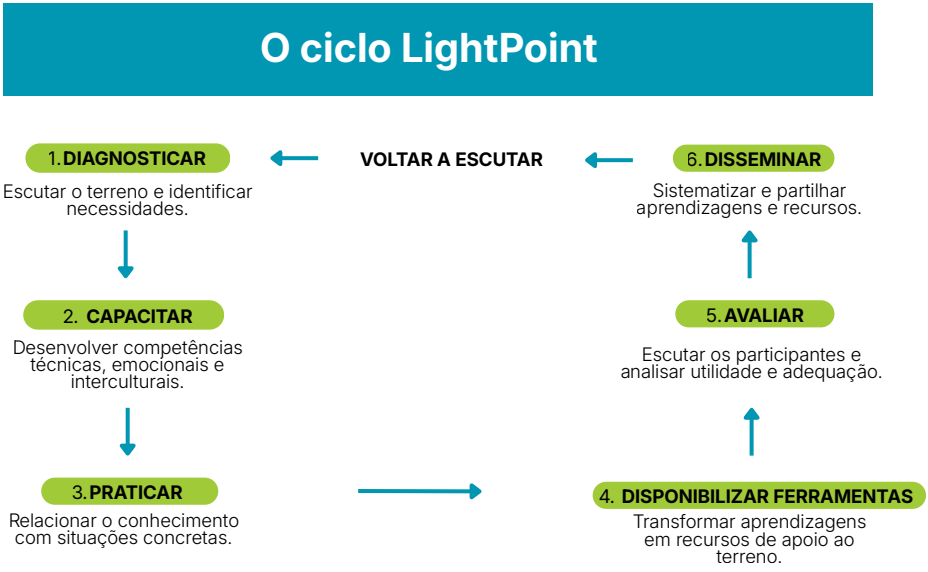
Avaliar, aprender e disseminar

A avaliação permitiu conhecer a perceção dos participantes sobre satisfação, utilidade e adequação das atividades, transformando a experiência do projeto em informação para futuras melhorias. Avaliar significa perguntar não apenas se uma atividade foi bem recebida, mas se respondeu às necessidades identificadas e se os conteúdos foram relevantes para a prática.

A disseminação complementa este processo. Guias, podcast, plataforma, revista e eBook permitem que conhecimentos e ferramentas continuem acessíveis após o término das atividades e possam ser utilizados ou adaptados por outros profissionais e organizações.

De atividade realizada a conhecimento transferível

EXPERIÊNCIA → APRENDIZAGEM → SISTEMATIZAÇÃO → RECURSO → PARTILHA → ADAPTAÇÃO



Utilizar a experiência e o feedback para identificar novas necessidades e melhorar futuras respostas.

O último momento conduz novamente ao primeiro, reforçando uma lógica de melhoria contínua: escutar, intervir, avaliar, adaptar e voltar a responder.

Conhecimento que chega ao terreno.

O valor da capacitação não está apenas no que o participante aprende, mas naquilo que consegue reconhecer, adaptar e mobilizar no seu contexto profissional.

Capacitar para Acolher

A capacitação constituiu um dos pilares do Projeto LightPoint. O objetivo, contudo, não foi criar formações isoladas, mas um percurso coerente com as necessidades identificadas no terreno e com a complexidade do trabalho de acolhimento. Uma mesma situação pode exigir competências técnicas, relacionais, emocionais e interculturais. Por isso, as ações procuraram preparar os profissionais para quatro movimentos complementares:

COMPREENDER

Trajetórias migratórias • diversidade • saúde mental • stress • trauma

RELACIONAR

Escuta • comunicação empática • diálogo e mediação intercultural

INTERVIR

Primeiros Socorros Psicológicos • crise • referenciação • articulação

CUIDAR

Autorregulação • limites • autocuidado • prevenção do desgaste

As capacitações não procuraram transformar os participantes em especialistas de todas estas áreas. Procuraram disponibilizar conhecimentos e ferramentas adequados às suas funções, reforçando a capacidade para observar, compreender, intervir dentro dos próprios limites e mobilizar outros recursos quando necessário.

Metodologia transversal das capacitações

As ações de capacitação do Projeto LightPoint foram desenvolvidas a partir de uma metodologia participativa, experiencial e orientada para a aplicação prática. Embora cada capacitação tenha abordado conteúdos e competências específicas, todas partilharam uma base metodológica comum, procurando aproximar o conhecimento das situações concretas vividas pelos profissionais nos contextos de acolhimento.

Para além da exposição e discussão dos conteúdos, foram utilizadas diferentes estratégias de aprendizagem ativa:

- **Dinâmicas de grupo**, promovendo interação, participação e construção coletiva;
- **Estudos de caso**, permitindo analisar situações próximas da realidade profissional e discutir diferentes possibilidades de intervenção;
- **Role-play,** possibilitando experimentar diferentes papéis e exercitar formas de comunicação, escuta e atuação;
- **Trabalho em pequenos grupos** e salas simultâneas em ambiente Zoom, favorecendo a discussão, a resolução conjunta de situações e a partilha de perspetivas;
- **Exercícios individuais**, criando espaços de autorreflexão sobre práticas, experiências, pressupostos e modos de atuação profissional.

Esta combinação metodológica procurou colocar os participantes numa posição ativa perante a aprendizagem. Mais do que transmitir informação, as capacitações criaram oportunidades para analisar situações, experimentar respostas, refletir sobre decisões, reconhecer limites e relacionar os conteúdos com a prática profissional.

De forma transversal, o percurso pedagógico das capacitações pode ser representado como:

CONHECER → REFLETIR → EXPERIMENTAR → PARTILHAR → APLICAR

A utilização de uma metodologia comum permitiu manter coerência entre as diferentes ações do projeto, ao mesmo tempo que os conteúdos, exercícios e situações trabalhadas eram ajustados aos objetivos específicos de cada capacitação.



BOAS PRÁTICAS NO ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO OU DE EMERGÊNCIA



Carga horária: 16 horas | 2 dias

A capacitação em Boas Práticas no Acolhimento Temporário ou de Emergência procurou fortalecer competências fundamentais para uma intervenção mais consciente, respeitosa e ajustada às necessidades de requerentes de asilo e refugiados.

A ação partiu do princípio de que acolher não significa apenas responder a necessidades imediatas, mas compreender a pessoa no contexto da sua trajetória migratória, das suas referências culturais e das circunstâncias que atravessam o processo de chegada e adaptação.

Conteúdos abordados

- Conhecimento das trajetórias migratórias dos requerentes de asilo;
- Conhecimento cultural no trabalho com requerentes de asilo;
- Sensibilização intercultural;
- O poder da visão, da escuta e da comunicação;
- Trabalho em equipa multidisciplinar.

Da aprendizagem à prática

A partir destes conteúdos, os participantes foram convidados a refletir sobre situações concretas de acolhimento e sobre a forma como diferentes fatores - culturais, relacionais, comunicacionais e institucionais, podem influenciar a intervenção profissional.
A capacitação procurou desenvolver uma postura de maior atenção à pessoa e ao seu contexto, reforçando a importância de evitar pressupostos, formular perguntas quando necessário, comunicar com clareza, respeitar o ritmo de cada pessoa e reconhecer os limites da própria intervenção.

A aplicação prática dos conteúdos pode ser sintetizada no seguinte percurso:

OBSERVAR → COMPREENDER → PERGUNTAR O NECESSÁRIO → RESPEITAR O RITMO → COMUNICAR COM CLAREZA → RECONHECER LIMITES → PROMOVER AUTONOMIA → ARTICULAR RESPOSTAS

Mais do que estabelecer uma resposta única para diferentes situações de acolhimento, a capacitação procurou fortalecer a capacidade dos profissionais para analisar o contexto, adaptar a intervenção e tomar decisões mais conscientes perante a diversidade de situações encontradas no terreno.

SAÚDE MENTAL NO TRABALHO COM REQUERENTES DE ASILO



Carga horária: 16 horas | 3 dias
A capacitação em Saúde Mental no Trabalho com Requerentes de Asilo procurou ampliar a compreensão dos profissionais sobre o sofrimento psicológico associado às experiências migratórias e aos processos de acolhimento, considerando os diferentes fatores pessoais, sociais, culturais e contextuais que podem influenciar a saúde mental.
A ação partiu do princípio de que manifestações de sofrimento não devem ser analisadas de forma isolada do percurso vivido pela pessoa. Experiências anteriores à migração, acontecimentos ocorridos durante o trajeto, perdas, mudanças, condições de acolhimento e desafios de adaptação podem influenciar a forma como cada pessoa reage e expressa o seu sofrimento.

Conteúdos abordados
- Saúde mental e gestão do stress;
- Abordagem psicossocial;
- Interculturalidade;
- Comunicação empática e humanizada;
- Frustração migratória;
- Luto migratório.

Da aprendizagem à prática

A partir destes conteúdos, os participantes foram convidados a refletir sobre diferentes manifestações de sofrimento psicológico que podem surgir nos contextos de acolhimento, procurando compreendê-las à luz da trajetória e das circunstâncias vividas pela pessoa.

A capacitação reforçou uma distinção fundamental para a atuação dos profissionais: reconhecer sinais de sofrimento não significa estabelecer um diagnóstico. O papel do profissional passa por observar, escutar, compreender necessidades, oferecer o apoio possível dentro das suas funções e reconhecer quando é necessária a mobilização de outros recursos ou respostas especializadas.

A aplicação prática dos conteúdos pode ser sintetizada no seguinte percurso:

OBSERVAR → CONTEXTUALIZAR → ESCUTAR → IDENTIFICAR NECESSIDADES → APOIAR → RECONHECER LIMITES → ENCAMINHAR

Mais do que ensinar os participantes a identificar categorias diagnósticas, a capacitação procurou fortalecer a capacidade de compreender o sofrimento no seu contexto, comunicar de forma empática e humanizada e reconhecer os limites da própria intervenção, favorecendo respostas mais ajustadas às necessidades das pessoas acompanhadas.

Primeiros Socorros Psicológicos



Carga horária: 14 horas | 2 dias
A capacitação em Primeiros Socorros Psicológicos procurou preparar os profissionais para oferecer uma resposta inicial, humana e segura perante pessoas em situações de sofrimento psicológico significativo ou crise, respeitando os limites da sua função e reconhecendo quando é necessário mobilizar respostas especializadas.
A ação reforçou que os Primeiros Socorros Psicológicos não correspondem a psicoterapia nem substituem o acompanhamento especializado. Constituem uma forma de apoio inicial orientada para a segurança, a estabilização, a identificação de necessidades e a ligação da pessoa aos recursos adequados.

Conteúdos abordados

- Princípios dos Primeiros Socorros Psicológicos;
- Reconhecimento de situações de crise e sofrimento psicológico;
- Trauma e possíveis respostas perante acontecimentos potencialmente traumáticos;
- Aproximação e comunicação em situações de sofrimento;
- Escuta e identificação de necessidades;
- Estratégias de estabilização;
- Promoção de segurança;
- Identificação e mobilização de recursos;
- Limites da intervenção;
- Encaminhamento e referenciação.

Da aprendizagem à prática

A partir dos conteúdos trabalhados, os participantes foram convidados a analisar situações de crise e a refletir sobre o que fazer, como se aproximar, o que observar, como escutar e quando encaminhar.
A capacitação procurou evitar respostas automáticas perante o sofrimento, reforçando a importância de observar primeiro a situação, avaliar as condições de segurança e aproximar-se de forma cuidadosa. A escuta foi trabalhada como instrumento para compreender necessidades e prioridades, evitando pressionar a pessoa a falar ou relatar experiências para as quais não esteja preparada.

A aplicação dos Primeiros Socorros Psicológicos foi organizada segundo um percurso de atuação:

OBSERVAR → APROXIMAR → ESCUTAR → IDENTIFICAR NECESSIDADES → PROMOVER SEGURANÇA → MOBILIZAR RECURSOS → ENCAMINHAR

Este percurso não deve ser entendido como uma sequência rígida, mas como uma orientação para apoiar a tomada de decisão perante diferentes situações. As necessidades da pessoa, o contexto, as condições de segurança e os recursos disponíveis podem exigir adaptações na intervenção.
Mais do que oferecer respostas prontas, a capacitação procurou fortalecer a capacidade dos profissionais para estar presentes perante o sofrimento, oferecer apoio inicial dentro dos seus limites e reconhecer quando e como mobilizar outros recursos de proteção, saúde ou apoio especializado.

Gestão do Stress e Emoções com Pessoas Oriundas de Áreas de Conflito



Carga horária: 16 horas | 2 dias

A capacitação em Gestão do Stress e Emoções com Pessoas Oriundas de Áreas de Conflito procurou fortalecer a preparação dos profissionais para compreender e responder a situações de elevada intensidade emocional, considerando os possíveis impactos de experiências de conflito, violência, deslocamento e insegurança.

A ação adotou uma abordagem informada pelo trauma, procurando apoiar os profissionais na compreensão das possíveis respostas ao stress e às experiências potencialmente traumáticas, sem reduzir a pessoa àquilo que viveu ou interpretar todas as suas reações exclusivamente a partir do trauma.

Conteúdos abordados

- Stress e respostas emocionais;
- Abordagem informada pelo trauma;
- Comunicação em situações de crise;
- Segurança e construção de planos de segurança;
- Reconhecimento dos limites da intervenção;
- Encaminhamento e referenciação;
- Trabalho em rede;
- Autocuidado;
- Prevenção do burnout.

Da aprendizagem à prática

A partir dos conteúdos trabalhados, os participantes foram convidados a refletir sobre a forma como situações de elevada intensidade emocional podem influenciar a comunicação, a relação de ajuda e a capacidade de resposta tanto da pessoa acompanhada como do próprio profissional.

A capacitação procurou reforçar a importância de atuar de forma cuidadosa perante situações de crise, considerando as condições de segurança, as necessidades imediatas, os recursos disponíveis e os limites da intervenção profissional.

Também foi dada atenção à articulação com outros profissionais e serviços, reconhecendo que situações complexas não devem ser respondidas de forma isolada. A referenciação e o trabalho em rede constituem, assim, componentes importantes de uma intervenção responsável.

A aplicação prática dos conteúdos pode ser sintetizada no seguinte percurso:

RECONHECER → ACOLHER → PROMOVER SEGURANÇA → COMUNICAR → IDENTIFICAR NECESSIDADES → RECONHECER LIMITES → ARTICULAR → ENCAMINHAR

Paralelamente, a capacitação chamou a atenção para o impacto que a exposição continuada ao sofrimento de outras pessoas pode produzir nos próprios profissionais, integrando o autocuidado e a prevenção do burnout como dimensões relevantes da prática.

Desta forma, a ação procurou fortalecer uma intervenção que considere simultaneamente a pessoa acompanhada, a segurança da situação, os limites do profissional e a necessidade de articulação com outros recursos e respostas.

Diálogo Intercultural para Técnicos

Carga horária: 14 horas | 2 dias

A capacitação em Diálogo Intercultural para Técnicos procurou fortalecer competências para a interação com pessoas provenientes de diferentes contextos culturais, reconhecendo que o acolhimento envolve não apenas diferenças linguísticas, mas também distintas referências culturais, sociais, religiosas e formas de compreender o mundo.
A ação partiu do princípio de que a competência intercultural não corresponde ao conhecimento de todas as culturas, mas à capacidade de reconhecer diferenças, questionar pressupostos, comunicar de forma aberta e adaptar a intervenção perante diferentes referências culturais.

Conteúdos abordados

- Diálogo intercultural;
- Diversidade cultural e religiosa;
- Dimensões socioculturais, políticas e religiosas;
- Comunicação intercultural;
- Mediação intercultural;
- Boas práticas no relacionamento com pessoas de diferentes contextos culturais;
- Articulação e trabalho em rede.

Da aprendizagem à prática

A partir dos conteúdos trabalhados, os participantes foram convidados a refletir sobre situações em que diferentes referências culturais podem influenciar a comunicação, as expectativas, os comportamentos e a relação entre profissionais e pessoas acolhidas.
A capacitação procurou estimular uma postura de curiosidade e abertura perante a diferença, reforçando a importância de evitar interpretações precipitadas e reconhecer que aquilo que parece evidente para o profissional pode assumir outro significado para a pessoa acompanhada.
A comunicação e a mediação intercultural foram trabalhadas como recursos para lidar com diferenças, incompreensões e possíveis tensões, procurando criar condições para o diálogo e para a construção de respostas ajustadas ao contexto.

A aplicação prática dos conteúdos pode ser sintetizada no seguinte percurso:

OBSERVAR → SUSPENDER PRESSUPOSTOS → ESCUTAR → PERGUNTAR → COMPREENDER O CONTEXTO → DIALOGAR → ADAPTAR A INTERVENÇÃO → ARTICULAR

Mais do que fornecer respostas prontas sobre diferentes culturas, a capacitação procurou fortalecer nos profissionais a capacidade de reconhecer a influência das próprias referências culturais, compreender outras perspetivas e construir respostas através do diálogo, respeitando simultaneamente a diversidade, os direitos e os limites da intervenção profissional.

Gestão do Stress, Emoções e Saúde Mental no Trabalho com Requerentes de Asilo

A capacitação em Gestão do Stress, Emoções e Saúde Mental no Trabalho com Requerentes de Asilo procurou promover a compreensão do impacto emocional associado ao trabalho de acolhimento e acompanhamento de pessoas em situações de vulnerabilidade, reconhecendo que cuidar de outras pessoas também pode produzir efeitos sobre quem cuida.
A ação procurou ampliar o olhar sobre o bem-estar profissional, evitando compreender o stress e o desgaste exclusivamente como responsabilidades individuais. A saúde mental no trabalho foi abordada considerando a interação entre fatores pessoais, relacionais, de equipa e organizacionais.

Conteúdos abordados

- Stress e saúde mental no contexto profissional;
- Impacto emocional do trabalho com requerentes de asilo;
- Gestão das emoções;
- Reconhecimento de sinais de sobrecarga e desgaste;
- Estratégias de autorregulação;
- Autocuidado;
- Limites profissionais;
- Prevenção do burnout;
- Papel das equipas na proteção do bem-estar;
- Dimensão organizacional da saúde mental no trabalho.

Da aprendizagem à prática

A partir dos conteúdos trabalhados, os participantes foram convidados a reconhecer fatores do quotidiano profissional que podem contribuir para stress, sobrecarga e desgaste emocional, refletindo sobre os seus próprios sinais, limites e formas de resposta.
A capacitação procurou reforçar que o autocuidado não deve ser entendido apenas como um conjunto de estratégias individuais utilizadas depois de o desgaste já estar instalado. A prevenção implica também reconhecer limites, procurar apoio, partilhar dificuldades, fortalecer relações de equipa e identificar condições de trabalho que interferem no bem-estar dos profissionais.

A aplicação prática dos conteúdos pode ser sintetizada no seguinte percurso:

RECONHECER → NOMEAR → COMPREENDER → REGULAR → ESTABELECER LIMITES → PARTILHAR → PROCURAR APOIO → PREVENIR

A ação procurou, assim, trabalhar o cuidado em três níveis complementares:

INDIVÍDUO → EQUIPA → ORGANIZAÇÃO

Desta forma, a promoção da saúde mental dos profissionais deixa de ser entendida exclusivamente como responsabilidade de cada pessoa e passa a ser reconhecida como uma dimensão que também depende das relações de equipa, das formas de organização do trabalho e das condições existentes para exercer a atividade profissional.

Diálogo Intercultural e Boas Práticas no Acolhimento Temporário ou de Emergência

A capacitação em Diálogo Intercultural e Boas Práticas no Acolhimento Temporário ou de Emergência procurou integrar competências interculturais e relacionais às práticas quotidianas de acolhimento, reconhecendo que a qualidade da intervenção depende não apenas dos procedimentos adotados, mas também da forma como os profissionais observam, escutam, comunicam e constroem relações com pessoas provenientes de diferentes contextos culturais.
A ação reforçou a importância de compreender a diversidade cultural como uma dimensão transversal do acolhimento, evitando generalizações e procurando adaptar a intervenção às necessidades, referências e circunstâncias de cada pessoa.

Conteúdos abordados

- Diálogo intercultural;
- Sensibilização e competências interculturais;
- Diversidade cultural no contexto de acolhimento;
- Comunicação e escuta;
- Reconhecimento de pressupostos e interpretações culturais;
- Boas práticas no acolhimento;
- Respeito pela autonomia e individualidade;
- Limites da intervenção profissional;
- Articulação de respostas.

Da aprendizagem à prática

A partir dos conteúdos trabalhados, os participantes foram convidados a refletir sobre como as próprias referências culturais podem influenciar a interpretação de comportamentos, necessidades e formas de comunicação das pessoas acolhidas.
A capacitação procurou reforçar a importância de não presumir significados exclusivamente a partir das próprias referências. Perante diferenças culturais ou situações de incompreensão, os profissionais foram incentivados a observar, escutar, formular perguntas e procurar compreender o contexto antes de definir uma resposta.

A aplicação prática dos conteúdos pode ser sintetizada no seguinte percurso:

OBSERVAR → SUSPENDER PRESSUPOSTOS → ESCUTAR → PERGUNTAR → COMPREENDER → DIALOGAR → ADAPTAR → ARTICULAR

Mais do que transmitir conhecimentos sobre culturas específicas, a capacitação procurou fortalecer uma postura profissional capaz de lidar com a diversidade, reconhecer diferentes perspetivas e adaptar a intervenção sem perder de vista os direitos, os limites profissionais e os princípios de um acolhimento humanizado.

Competências diferentes, uma mesma prática

Embora cada ação tenha aprofundado conteúdos específicos, as competências trabalhadas encontram-se interligadas no quotidiano. Uma pessoa pode chegar ansiosa, falar pouco português, demonstrar irritabilidade e apresentar dificuldades relacionadas com documentação e habitação. A resposta não deve reduzir a situação apenas à dimensão administrativa, psicológica ou cultural.

O profissional pode identificar a necessidade imediata, adaptar a comunicação, verificar se existe necessidade de mediação, compreender as fontes de preocupação, reconhecer sinais que exigem atenção, organizar prioridades e articular com outros serviços. Ao mesmo tempo, deve reconhecer os próprios limites e o impacto que situações complexas podem produzir sobre si. É esta integração que transforma conteúdos formativos em competência profissional.



Capacitar não é ensinar a resolver tudo

Um profissional preparado não é aquele que consegue resolver todas as situações. É aquele que consegue compreender melhor o contexto, comunicar adequadamente, reconhecer necessidades e riscos, utilizar as ferramentas que pertencem à sua função, identificar os próprios limites e mobilizar outras respostas quando necessário. Esta perspetiva protege simultaneamente a pessoa acolhida e o profissional e reforça uma ideia transversal ao percurso LightPoint:

Saber intervir inclui saber quando articular, encaminhar e pedir apoio.

As capacitações constituíram, assim, um dos momentos de um processo de aprendizagem mais amplo, posteriormente prolongado através dos restantes recursos desenvolvidos pelo projeto.

Compreender para intervir

A intervenção em contextos de acolhimento exige capacidade para compreender aquilo que pode estar por detrás dos comportamentos, emoções e dificuldades apresentadas pela pessoa. Irritabilidade pode surgir perante meses de obstáculos. Desorganização pode coexistir com preocupações relacionadas com documentação, habitação, emprego ou família. Silêncio pode estar associado a cansaço, ansiedade, dificuldade linguística ou simplesmente à vontade de não falar naquele momento.

Por isso, uma competência fundamental consiste em observar sem concluir demasiado depressa. A experiência migratória pode envolver, em simultâneo, perdas e conquistas, segurança e incerteza, esperança e frustração. Compreender esta complexidade ajuda a evitar dois extremos: patologizar reações compreensíveis ou desvalorizar sinais de sofrimento que necessitam de atenção.
O objetivo deste capítulo não é ensinar profissionais não especializados a diagnosticar. É apoiar a capacidade para observar, contextualizar, escutar, reconhecer necessidades, intervir dentro dos limites profissionais e encaminhar quando necessário.

Princípio orientador

Em vez de perguntar apenas "O que está errado?", procurar compreender:

"O que pode estar a acontecer com esta pessoa e de que apoio necessita neste momento?"

EXPERIÊNCIA MIGRATÓRIA E SAÚDE MENTAL

Não existe uma única experiência migratória nem uma única resposta emocional à migração. O percurso pode envolver segurança e perda, entusiasmo e medo, autonomia e dependência, continuidade e rutura. A chegada ao país de acolhimento também não significa necessariamente o fim das dificuldades. Documentação, habitação, emprego, língua, relações familiares, discriminação, reconhecimento profissional e construção de novas redes podem influenciar o bem-estar.

Por isso:
Nem todo o sofrimento corresponde a uma perturbação psicológica. Mas manifestações intensas, persistentes ou com impacto significativo no quotidiano podem justificar apoio especializado. Uma leitura contextualizada considera aquilo que aconteceu antes da migração, as experiências do percurso e as condições encontradas depois da chegada, sem presumir experiências que a própria pessoa não relatou.

FRUSTRAÇÃO MIGRATÓRIA

Migrar envolve expectativas sobre segurança, trabalho, habitação, estabilidade, reconhecimento profissional, família ou possibilidade de reconstruir a vida. Quando existe uma distância significativa entre aquilo que era esperado e a realidade encontrada, pode surgir frustração migratória.

Dificuldades acumuladas com documentação, emprego, habitação, língua ou reconhecimento de qualificações podem manifestar-se através de ansiedade, irritabilidade, desânimo, alterações do sono ou dificuldade de concentração. Estas manifestações não devem ser automaticamente interpretadas como falta de esforço, ingratidão ou incapacidade de adaptação. É igualmente importante distinguir aquilo que depende da própria pessoa daquilo que resulta de barreiras externas ou institucionais.

Perante a frustração
Compreender expectativas → reconhecer obstáculos → identificar recursos → organizar prioridades → definir possibilidades realistas.
Algumas perguntas podem ajudar:

- O que esperava encontrar?
- O que mudou desde a chegada?
- O que está a ser mais difícil neste momento?
- Que recursos já conseguiu construir?
- O que pode ser feito agora?

Reconhecer a dificuldade não significa prometer uma solução. Transparência também faz parte do acolhimento.

LUTO E PERDA NO CONTEXTO MIGRATÓRIO

Migrar pode implicar perdas relacionadas com pessoas, lugares, profissão, estatuto social, língua, rotinas, comunidade e projetos de futuro. Estas perdas podem coexistir com segurança, oportunidades e novos vínculos.

É possível reconhecer aquilo que foi conquistado sem negar aquilo que foi perdido.

Quando existe uma morte ou perda significativa à distância, podem surgir dificuldades adicionais, como impossibilidade de participar em rituais, ausência da família ou culpa por não estar presente. O profissional não necessita de conhecer todas as práticas culturais ou religiosas. Pode perguntar:

- Existe alguma prática importante para si neste momento?
- Há alguém com quem gostaria de contactar?
- Existe alguma forma de podermos facilitar esse contacto?

No acolhimento do luto:

RECONHECER A PERDA → ESCUTAR SEM PRESSIONAR → RESPEITAR PRÁTICAS CULTURAIS E RELIGIOSAS → IDENTIFICAR REDES DE APOIO → ACOMPANHAR → ENCAMINHAR QUANDO NECESSÁRIO

ANSIEDADE E INCERTEZA

Situação documental, habitação, emprego, saúde, família, língua e incerteza sobre o futuro podem constituir fontes concretas de ansiedade. O profissional pode observar preocupação persistente, inquietação, irritabilidade, alterações do sono, dificuldade de concentração ou dificuldade em organizar decisões. Estes sinais, isoladamente, não permitem estabelecer um diagnóstico.

Importa observar sobretudo:

- Intensidade;
- Persistência;
- Alterações ao longo do tempo;
- Impacto no funcionamento quotidiano.

Perante ansiedade intensa, mais informação nem sempre significa mais ajuda.

Pode ser útil organizar:
O que é urgente?
O que pode esperar?
Qual é o próximo passo?
Quem pode ajudar?
Quando haverá nova informação?

Reduzir a complexidade e aumentar a previsibilidade pode contribuir para diminuir a sensação de desorganização.

OLHAR TAMBÉM PARA OS RECURSOS

A história de uma pessoa não é composta apenas por dificuldades. Ela pode transportar perdas e preocupações, mas também competências, relações, conhecimentos, valores, práticas culturais, espiritualidade, estratégias de sobrevivência e projetos.

Por isso, a intervenção pode incluir perguntas como:

- O que tem ajudado a continuar?
- Que pessoas permanecem importantes?
- Que capacidades já utilizou para ultrapassar outras dificuldades?
- O que gostaria de preservar nesta nova fase?

Reconhecer recursos ajuda a evitar uma visão exclusivamente centrada na vulnerabilidade. Também implica não solicitar repetidamente informações que não são necessárias para a intervenção.

Perguntar aquilo que é necessário para ajudar, não simplesmente aquilo que é possível perguntar.

QUANDO ENCAMINHAR

Encaminhar não representa uma falha. Representa reconhecer que determinada necessidade exige uma resposta diferente ou especializada. Um critério útil consiste em observar o impacto do sofrimento no quotidiano. Deve considerar-se apoio especializado quando as dificuldades se tornam intensas ou persistentes e interferem significativamente com áreas como:

- Sono;
- Autocuidado;
- Trabalho ou atividades quotidianas;
- Relações;
- Capacidade para tomar decisões;
- Organização das necessidades básicas.

A pergunta não é: "Que diagnóstico esta pessoa tem?"

Mas:
"Esta pessoa necessita de um nível de apoio diferente daquele que consigo prestar?"

Quando a resposta é afirmativa, deve procurar-se referenciação adequada.

Encaminhar sem abandonar

Uma referenciação eficaz procura responder a quatro questões:

PARA ONDE?
Qual é o recurso adequado?

PORQUÊ?
A pessoa compreende a razão do encaminhamento?

COMO?
Sabe como aceder à resposta?

E DEPOIS?
Existe possibilidade de articulação ou continuidade?

Situações de risco imediato para a própria pessoa ou terceiros exigem ativação dos procedimentos de emergência previstos pela organização. As equipas devem saber antecipadamente quem contactar, que procedimentos seguir e quem assegura a continuidade.



O que fazer - e o que evitar

Em vez de...	Procurar...
Pressupor aquilo que a pessoa sente	Perguntar e escutar
Interpretar tudo através da cultura	Considerar cultura, contexto e individualidade
Procurar imediatamente um diagnóstico	Observar sinais, duração e impacto
Forçar a pessoa a contar a sua história	Respeitar quando e quanto deseja partilhar
Minimizar dificuldades	Reconhecer a experiência sem dramatizar
Garantir que “vai ficar tudo bem”	Comunicar com transparência
Dar demasiada informação de uma vez	Organizar prioridades e próximos passos
Tomar decisões pela pessoa	Apresentar possibilidades e promover autonomia
Resolver sozinho situações complexas	Mobilizar equipa, rede e serviços
Ver o encaminhamento como falha	Reconhecê-lo como parte de uma intervenção responsável

Uma ferramenta de leitura para o terreno

Perante uma situação complexa, a intervenção pode ser organizada através de uma sequência simples:



A pessoa não é o problema que apresenta

Uma pessoa pode estar ansiosa sem ser definida pela ansiedade. Pode estar em luto sem ser apenas a sua perda. Pode estar frustrada sem ser "difícil".
Pode necessitar de apoio e continuar a possuir competências, recursos e capacidade de decisão. O papel de quem acolhe não é explicar toda a história da pessoa. É criar condições para que, naquele momento e dentro das competências existentes, encontre escuta, informação, segurança, respeito, orientação e acesso aos recursos necessários.
Compreender sem pressupor. Apoiar sem invadir. Encaminhar sem abandonar.

Interculturalidade aplicada ao acolhimento

A interculturalidade constitui um dos eixos do LightPoint porque acolher pessoas provenientes de diferentes contextos culturais, sociais, linguísticos e religiosos exige capacidade para reconhecer diferenças, questionar interpretações automáticas e adaptar a comunicação. Contudo, conhecer o contexto cultural de uma pessoa não permite prever automaticamente aquilo que pensa, sente ou faz.

A cultura contextualiza, mas não explica tudo.

Pessoas da mesma nacionalidade podem ter religiões, línguas, percursos, valores, condições socioeconómicas e relações com as tradições profundamente diferentes. Por isso, competência intercultural não significa saber tudo sobre todas as culturas. Significa saber observar, perguntar, confirmar e adaptar sem reduzir a pessoa à sua origem.

A pessoa existe em vários contextos



A nacionalidade é apenas uma dimensão da identidade. Língua, religião, idade, género, escolaridade, profissão, família, região de origem, condição socioeconómica, experiência migratória e relações comunitárias podem igualmente influenciar aquilo que é relevante num determinado momento.

Em vez de perguntar apenas:
"De que país vem esta pessoa?"

Pode ser mais útil pensar:
"Que aspetos da história e do contexto desta pessoa são relevantes para esta situação?"

O diálogo intercultural procura criar um espaço onde seja possível explicar procedimentos, esclarecer expectativas, compreender necessidades e procurar soluções possíveis. Não significa concordar com tudo nem eliminar os limites institucionais. Significa compreender, explicar, respeitar e procurar alternativas quando existam.

Religião e diversidade religiosa

A religião pode influenciar práticas, alimentação, vestuário, relações familiares, rituais, formas de lidar com sofrimento e pertença comunitária, mas a importância atribuída à religião varia entre pessoas. Conhecer a religião de alguém não permite presumir automaticamente aquilo de que necessita.

Por isso, quando esta dimensão for relevante, pode ser mais útil perguntar:

- Existe alguma prática religiosa ou espiritual importante para si?
- Há alguma necessidade relacionada com alimentação, privacidade ou horários que devamos considerar?
- Gostaria de ter contacto com alguém da sua comunidade religiosa?

A religião pode também constituir um recurso de significado, continuidade, pertença e apoio.

Identidade religiosa não determina posição política.
Da mesma forma, nacionalidade, religião, origem étnica ou comunidade de pertença não permitem concluir automaticamente posições políticas ou ideológicas. Questões sensíveis devem ser colocadas apenas quando forem relevantes para a intervenção e com explicação clara da sua finalidade.

Comunicação intercultural

Comunicar não significa apenas falar a mesma língua. Podem existir diferenças na forma de expressar respeito, sofrimento, desacordo, autoridade ou necessidade de ajuda.
Por isso, a comunicação deve procurar ser clara e acessível:

- Utilizar frases simples;
- Evitar jargão desnecessário;
- Explicar siglas e procedimentos;
- Organizar informação por etapas;
- Identificar claramente o próximo passo;
- Confirmar a compreensão.

Perguntar apenas “Percebeu?” pode não ser suficiente.

Pode ser mais útil:
“Para termos a certeza de que expliquei bem, pode dizer-me qual será o próximo passo?”

Facto, interpretação e verificação

FACTO
O que observei?
↓
INTERPRETAÇÃO
Que significado atribuí?
↓
VERIFICAÇÃO

Que outras explicações são possíveis e como posso confirmá-las?
Por exemplo, "A pessoa respondeu pouco" é uma observação. "Não quer colaborar" já é uma interpretação.
Entre ambas existe espaço para perguntar e compreender.

Mediação e articulação

Quando barreiras linguísticas ou diferentes referenciais dificultam significativamente a comunicação, pode ser necessário recorrer à mediação intercultural. O mediador pode facilitar compreensão e contextualizar significados, mas não substitui a pessoa acolhida. O profissional deve continuar a dirigir-se diretamente à pessoa, respeitando autonomia, privacidade e confidencialidade.

Compreensão linguística é essencial. Confiança também.

Nem sempre duas pessoas que falam a mesma língua se sentem confortáveis em partilhar informação sensível entre si. Quando a necessidade ultrapassa a intervenção disponível, a articulação com outros profissionais e serviços torna-se igualmente parte do acolhimento.

IDENTIFICAR → LOCALIZAR O RECURSO → EXPLICAR → ARTICULAR → ACOMPANHAR.

Evitar estereótipos e generalizações

O conhecimento cultural pode ajudar a compreender possibilidades. Torna-se problemático quando passa a ser aplicado automaticamente a todos os membros de um grupo.
Existe uma diferença importante entre:
"Esta prática pode existir neste contexto" e "As pessoas deste país fazem isto."







O mesmo vale para estereótipos aparentemente positivos. Considerar determinada comunidade "muito resiliente", por exemplo, pode levar o profissional a não reconhecer que uma pessoa necessita de apoio.

A cultura é uma hipótese contextual, não uma explicação universal.

Silêncio, contacto visual, alimentação, vestuário, relações familiares ou expressão emocional podem ter múltiplos significados. Por isso, conhecer contextos ajuda a formular perguntas. Não substitui o encontro com a pessoa.

O profissional também tem cultura

A interculturalidade não diz respeito apenas à cultura de quem é acolhido. O profissional também possui referências sobre família, privacidade, género, saúde, religião, autoridade, autonomia e aquilo que considera adequado. Por isso, a autorreflexão faz parte da competência intercultural.

Perante uma situação que provoca estranheza, pode ser útil perguntar:

- O que observei concretamente?
- O que estou a assumir?
- Que evidência tenho?
- Estou a atribuir à cultura algo que pode ter outra explicação?
- A minha expectativa resulta de uma regra necessária ou apenas daquilo que considero habitual?
- Já perguntei à própria pessoa?

Autorreflexão não significa abandonar valores ou limites profissionais. Significa reconhecer que a própria perspetiva também influencia a interpretação.

Uma ferramenta prática para o terreno

Perante uma situação intercultural, cinco perguntas podem orientar a intervenção:

Estou a compreender?

Ou estou apenas a interpretar a partir das minhas próprias referências?

A pessoa está a compreender?

A informação foi transmitida de forma acessível?

Estou a pressupor?

Estou a atribuir automaticamente um comportamento à nacionalidade, religião ou cultura?

Preciso de adaptar?

Posso ajustar linguagem, ritmo ou abordagem?

Preciso de mediação ou articulação?

A situação exige outro profissional, mediador, serviço ou entidade?
Estas perguntas transformam a interculturalidade numa prática quotidiana.

A cultura contextualiza, mas a pessoa orienta a intervenção.

Observar sem rotular
↓
Perguntar sem pressupor
↓
Escutar sem forçar
↓
Comunicar para ser compreendido
↓
Adaptar sem infantilizar
↓
Mediar quando necessário
↓
Articular quando a resposta exige rede
↓
Reconhecer a pessoa para além da categoria

No LightPoint, trabalhar interculturalidade significou reforçar a capacidade de compreender antes de interpretar e construir pontes onde a diferença poderia transformar-se em distância.



Cuidar de quem acolhe

Cuidar de quem acolhe não é uma dimensão secundária do trabalho com requerentes de asilo e refugiados. É uma condição para que a intervenção possa ser realizada de forma humana, ética e sustentável. O contacto continuado com histórias de perda, violência, deslocamento, insegurança e sofrimento, associado à pressão quotidiana e à complexidade das respostas, pode produzir impacto sobre os profissionais. Esse impacto não significa falta de preparação. Significa que o trabalho relacional e emocional também exige recursos.
Por isso, o LightPoint não se limitou a perguntar:

"Como preparar melhor os profissionais para cuidar dos outros?"

Perguntou também**:**
"Como cuidar melhor de quem cuida?"

A resposta não pode depender exclusivamente do indivíduo.

PROFISSIONAL

↓

EQUIPA

↓

ORGANIZAÇÃO

Cuidar de quem acolhe é uma responsabilidade partilhada.



Impacto emocional e stress ocupacional

O trabalho de acolhimento é profundamente relacional. Mesmo quando a função é administrativa, jurídica, social ou educativa, o profissional contacta com pessoas que podem atravessar períodos particularmente exigentes. Um atendimento termina, mas aquilo que foi escutado pode permanecer.

O impacto pode manifestar-se através de cansaço, irritabilidade, dificuldade de concentração, menor disponibilidade emocional, dificuldade em desligar do trabalho ou sensação de impotência perante situações que não dependem exclusivamente do profissional.
O stress ocupacional pode resultar da combinação entre:

- Elevada carga de trabalho;
- Pressão temporal;
- Escassez de recursos;
- Exigência emocional;
- Burocracia e procedimentos complexos;
- Dificuldade de articulação entre serviços;
- Responsabilidade perante problemas cuja solução depende de terceiros.

Por isso, a pergunta não deve ser apenas:
"Como pode este profissional gerir melhor o stress?"

Mas também:
"Que fatores estão a produzir esta pressão e quais podem ser modificados?"

O desgaste tende a aumentar quando existe exigência continuada sem oportunidades suficientes de recuperação.

Exigência → stress → recuperação → equilíbrio

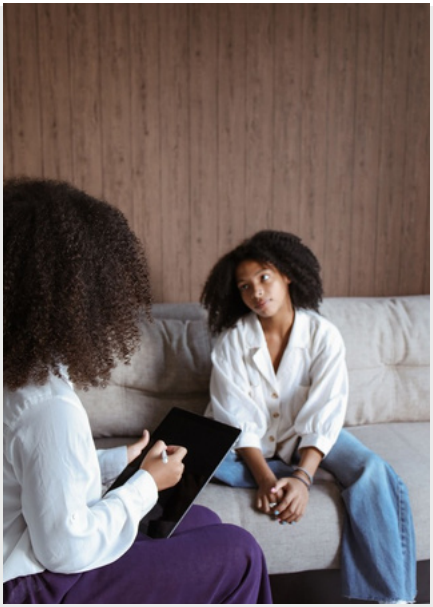
Quando a recuperação deixa de acontecer:
Exigência → stress → nova exigência → recuperação insuficiente → desgaste



Burnout, fadiga por compaixão e stress traumático secundário

Estas experiências estão relacionadas, mas não são iguais.

	Burnout	Fadiga por compaixão	Stress traumático secundário
Relaciona-se sobretudo com	Stress ocupacional prolongado	Exigência emocional continuada do cuidado	Exposição indireta a experiências traumáticas
Pode estar associado a	Sobrecarga, pressão e recursos insuficientes	Contacto repetido com sofrimento	Relatos e situações traumáticas acompanhadas
Pode manifestar-se através de	Exaustão, distanciamento e menor sensação de eficácia	Saturação emocional e menor disponibilidade para cuidar	Impacto persistente de histórias traumáticas
Exige atenção a	Condições de trabalho e recuperação	Limites, apoio e partilha	Supervisão e apoio adequado



Estas experiências podem coexistir e não devem ser utilizadas como categorias de autodiagnóstico. O burnout não corresponde simplesmente a um dia difícil. Pode envolver cansaço persistente, redução da disponibilidade emocional, distanciamento e maior dificuldade de concentração e tomada de decisão.

A fadiga por compaixão ajuda a compreender o desgaste associado à disponibilidade continuada para o sofrimento dos outros. O stress traumático secundário refere-se ao impacto que pode surgir através da exposição indireta a experiências traumáticas.

Empatia não exige carregar a história do outro como se fosse nossa.
O objetivo não é sentir menos. É conseguir cuidar sem permanecer sozinho com o peso do cuidado.

Reconhecer sinais de alerta

Mais importante do que um sinal isolado é observar a persistência, intensidade, acumulação e impacto das mudanças.

Sinais físicos
Cansaço persistente • alterações do sono • tensão • dificuldade de recuperação.

Sinais emocionais
Irritabilidade • ansiedade • frustração • sensação de sobrecarga • dificuldade em desligar.

Sinais cognitivos
Dificuldade de concentração • esquecimento • saturação mental • dificuldade em organizar prioridades.

Sinais profissionais
Menor disponibilidade para escutar • distanciamento • cinismo • irritação perante pedidos • sensação persistente de ineficácia.

Algumas perguntas podem ajudar:

- Há quanto tempo isto acontece?
- Está a intensificar-se?
- Está a interferir com o trabalho?
- Está a afetar a vida fora do trabalho?
- A recuperação habitual deixou de ser suficiente?
- Outras pessoas começaram a notar mudanças?

Reconhecer cedo permite agir antes que o desgaste se intensifique.

O autocuidado não deve começar apenas quando o profissional já atingiu a exaustão. Pode envolver pausas, recuperação, organização do trabalho, partilha com colegas, utilização de supervisão e reconhecimento das situações que produziram maior impacto.



Autocuidado e limites

Pequenas transições entre atendimentos também podem ajudar: levantar-se, respirar, beber água, organizar mentalmente o que terminou ou conversar com um colega quando necessário.

Mas autocuidado não significa apenas utilizar técnicas individuais.
Também significa reconhecer limites.
Dizer "não consigo resolver isto sozinho" pode ser uma competência.
Pedir apoio pode ser uma competência.
Encaminhar pode ser uma competência.
Terminar o horário de trabalho pode ser proteção.

Limite não significa falta de compromisso.

Significa reconhecer as condições necessárias para continuar a exercer esse compromisso de forma sustentável.

Resiliência, apoio entre pares e supervisão

Reiliência não significa suportar indefinidamente situações difíceis.
Resiliência não é resistir sozinho.
É conseguir recuperar, reconhecer limites, pedir apoio e contar com equipas e organizações que permitam fazê-lo. O apoio entre pares pode ajudar a organizar experiências difíceis, obter outra perspetiva e reduzir a sensação de isolamento.

Uma equipa saudável deve permitir que um profissional possa dizer:
"Este caso afetou-me."
Sem que isso seja automaticamente interpretado como incapacidade profissional. A supervisão pode igualmente constituir um espaço para refletir sobre casos, decisões, limites e impacto emocional.

Perguntas como estas podem orientar a reflexão:

- O que aconteceu?
- O que estava dentro da minha responsabilidade?
- O que estava fora do meu controlo?
- Que alternativas existiam?
- O que aprendo com esta situação?
- Que apoio necessito agora?

Cuidado em três níveis

A prevenção torna-se mais consistente quando profissional, equipa e organização assumem responsabilidades complementares.

Profissional	Equipa	Organização
Reconhecer sinais	Promover apoio entre pares	Gerir cargas de trabalho
Estabelecer limites	Partilhar dificuldades	Criar espaços de supervisão
Fazer pausas	Distribuir responsabilidades	Garantir recursos
Recuperar	Discutir situações complexas	Definir procedimentos
Pedir apoio	Respeitar limites	Promover segurança psicológica
Separar trabalho e descanso	Construir respostas coletivas	Respeitar tempos de recuperação

Nenhum destes níveis substitui os restantes.
Cuidar de quem acolhe é um sistema, não uma tarefa individual.

Uma organização que pretende prevenir desgaste deve perguntar:

- As cargas de trabalho são sustentáveis?
- As funções estão claras?
- Existem recursos suficientes?
- Há supervisão e espaços de reflexão?
- É seguro comunicar sobrecarga?
- Os tempos de descanso são respeitados?

Promover autocuidado sem olhar para estas condições corre o risco de individualizar problemas que são também organizacionais.

Uma ferramenta de auto-observação

Num trabalho em que a atenção está constantemente dirigida aos outros, pode ser útil criar momentos regulares de auto-observação.

Como estou?

CORPO

Tenho conseguido descansar? Existe cansaço persistente?

EMOÇÕES

Estou mais irritável, ansioso ou saturado do que habitualmente?

PENSAMENTO

Tenho conseguido concentrar-me e organizar prioridades?

RELAÇÃO COM O TRABALHO

Continuo disponível para escutar ou estou progressivamente mais distante?

LIMITES

Consigo desligar do trabalho?

APOIO

Tenho alguém com quem possa discutir situações difíceis?

RECUPERAÇÃO

Aquilo que normalmente me ajuda continua a funcionar?

CONTINUIDADE

Aquilo que normalmente me ajuda continua a funcionar?

Esta ferramenta não é um instrumento de diagnóstico. Serve para reconhecer alterações e procurar apoio atempadamente.

Da resistência à sustentabilidade



Existem momentos em que pausas, descanso e estratégias individuais deixam de ser suficientes. Quando o desgaste persiste, aumenta ou começa a comprometer significativamente a vida profissional ou pessoal, pode ser necessário recorrer à equipa, liderança, supervisão, revisão das condições de trabalho ou apoio especializado.

A lógica é simples:
RECONHECER → PARTILHAR → REGULAR → ESTABELECER LIMITES → PROCURAR APOIO → REVER CONDIÇÕES → RECUPERAR.

O LightPoint procura substituir uma cultura baseada em "aguentar" por uma cultura orientada para a sustentabilidade.

Não precisamos de profissionais capazes de aguentar indefinidamente.

Precisamos de profissionais capazes de reconhecer limites, equipas capazes de partilhar responsabilidades e organizações capazes de criar condições para um trabalho sustentável. Cuidar de quem acolhe não significa ensinar os profissionais a suportar cada vez mais. Significa criar condições para que ninguém tenha de suportar sozinho aquilo que pode ser reconhecido, partilhado, prevenido e cuidado coletivamente.

Profissionais apoiados têm melhores condições para apoiar. Equipas cuidadas têm melhores condições para cuidar.

Caixa de Ferramentas LightPoint

Conhecimento torna-se particularmente útil quando pode orientar decisões no momento em que é necessário. Esta Caixa de Ferramentas reúne princípios e estratégias trabalhados no LightPoint para apoiar profissionais e voluntários perante situações concretas do quotidiano.
Não substitui formação especializada, procedimentos internos ou orientações dos serviços competentes. Pretende oferecer uma estrutura simples para ajudar a decidir o que fazer, como comunicar, quando parar, quando pedir apoio e quando encaminhar.

As ferramentas seguem uma lógica comum:
PARAR → OBSERVAR → COMPREENDER → AGIR → VERIFICAR → ARTICULAR → ACOMPANHAR

Não existem respostas universais para situações humanas complexas. Existem, contudo, princípios que podem tornar a intervenção mais segura, consciente e humanizada.

QUANDO UMA PESSOA ENTRA EM CRISE EMOCIONAL

Perante uma crise emocional, o primeiro objetivo não é conhecer toda a história nem resolver todos os problemas. A prioridade é compreender o que está a acontecer, verificar se existe risco imediato e ajudar a pessoa a recuperar condições mínimas de segurança e organização.

OBSERVAR → APROXIMAR → ESCUTAR → IDENTIFICAR NECESSIDADES → PROMOVER SEGURANÇA → LIGAR A RECURSOS → ENCAMINHAR

Observar

Verifique:
- A pessoa está em segurança?
- Existe alguma necessidade física imediata?
- Consegue comunicar?
- Existe risco para si ou para terceiros?
- O ambiente está a aumentar o desconforto?

Perante risco imediato, devem ser ativados os procedimentos de emergência adequados.

Aproximar com calma

Utilize um tom tranquilo, explique quem é e procure reduzir estímulos desnecessários.
Pode perguntar:
"Estou aqui consigo. O que precisa neste momento?"

Escutar sem forçar

Procure compreender aquilo que é necessário para responder ao presente.

- O que aconteceu agora?
- O que mais preocupa neste momento?
- Existe alguma necessidade urgente?
- Há alguém que gostaria de contactar?

Se a pessoa não quiser falar, não force.

Organizar prioridades

Ajude a distinguir:
O que precisa de ser resolvido agora?
O que pode esperar?
Qual é o próximo passo possível?

Promover segurança e clareza

Evite promessas que não pode garantir.
Em vez de:
"Vai ficar tudo bem."

pode dizer:
"Neste momento, podemos tratar primeiro desta questão e depois perceber qual será o próximo passo."

Mobilizar recursos e reconhecer limites

Identifique pessoas, serviços ou profissionais que possam apoiar.
Primeiros Socorros Psicológicos não são psicoterapia.

APOIAR não significa **TRATAR**.
ESCUTAR não significa **INVESTIGAR**.
ENCAMINHAR não significa **ABANDONAR**.

QUANDO EXISTE UMA BARREIRA LINGUÍSTICA

Uma barreira linguística pode comprometer a compreensão de procedimentos, direitos, riscos e decisões. O objetivo não é apenas transmitir informação. É garantir compreensão suficiente para a situação.

Simplificar sem infantilizar

- Utilizar frases curtas;
- Apresentar uma ideia de cada vez;
- Evitar jargão;
- Explicar siglas;
- Organizar procedimentos por etapas;
- Utilizar suportes visuais quando úteis.

LINGUAGEM SIMPLES ≠ LINGUAGEM INFANTIL

Confirmar compreensão

Em vez de perguntar apenas "Percebeu?", pode ser mais útil:
"Para termos a certeza de que expliquei bem, pode dizer-me qual será o próximo passo?"

Recorrer a interpretação ou mediação

Quando a barreira impede uma comunicação segura, devem ser utilizados recursos de interpretação ou mediação disponíveis. Mesmo com um mediador, o profissional deve continuar a falar diretamente com a pessoa acolhida.

Proteger a confidencialidade

Partilhar uma língua não significa existir confiança. Sempre que possível, considere privacidade, preferência da pessoa e condições de confidencialidade.

QUANDO SURGEM SINAIS DE DESGASTE OU BURNOUT

O desgaste pode instalar-se progressivamente. Por isso, importa reconhecer padrões e não apenas sinais isolados.

Corpo
Cansaço persistente • alterações do sono • tensão • recuperação insuficiente.

Emoções
Irritabilidade • sobrecarga • frustração • impotência.

Pensamento
Dificuldade de concentração • esquecimentos • saturação mental • dificuldade em organizar prioridades.

Relação com o trabalho
Distanciamento • menor disponibilidade para escutar • irritação perante pedidos • sensação persistente de ineficácia.

Pergunte:
- Há quanto tempo isto acontece?
- Está a intensificar-se?
- Está a afetar o trabalho?
- Está a afetar a vida pessoal?
- A recuperação habitual deixou de ser suficiente?

A resposta deve considerar três níveis:

PROFISSIONAL
Reconhecer sinais • proteger recuperação • estabelecer limites • pedir apoio.

EQUIPA
Partilhar dificuldades • rever tarefas • utilizar apoio entre pares e supervisão.

ORGANIZAÇÃO
Avaliar cargas • assegurar recursos • clarificar funções • prevenir sobrecarga.

A pergunta não é "como aguentar mais?", mas "o que precisa de mudar para que o trabalho seja sustentável?"

PERANTE UM POSSÍVEL CONFLITO CULTURAL

Nem todo o conflito entre pessoas de diferentes contextos é cultural. Pode existir uma barreira linguística, informação insuficiente, expectativas diferentes, regras pouco claras, stress ou frustração.

Antes de concluir "é cultural":

PARAR → PERGUNTAR → COMPREENDER → VERIFICAR PRESSUPOSTOS → EXPLICAR → MEDIAR → PROCURAR SOLUÇÕES

Pergunte:

- Qual é concretamente o problema?
- As partes compreenderam a mesma informação?
- Existe uma barreira linguística?
- Há expectativas diferentes?
- Alguma regra necessita de melhor explicação?
- É possível adaptar alguma coisa?
- É necessária mediação?

O objetivo não é decidir qual cultura está "certa", mas encontrar uma resposta profissionalmente adequada dentro dos direitos, responsabilidades e limites existentes.

QUANDO O COMPORTAMENTO FALA

Um comportamento fornece informação, mas não explica por si só o que está a acontecer.

O que observo	Evitar concluir automaticamente	Explorar
Silêncio	"Não quer colaborar"	Precisa de tempo? Compreendeu?
Irritabilidade	"É difícil"	Existe stress, medo ou frustração?
Respostas breves	"Não tem interesse"	Existe dificuldade linguística ou cansaço?

O que observo	Evitar concluir automaticamente	Explorar
Retraimento	"Não quer ajuda"	Existe insegurança ou sobrecarga?
Desconfiança	"É resistente"	Houve experiências anteriores que afetaram a confiança?
Recusa	"Não sabe o que é melhor"	Compreendeu a proposta? Existem receios ou alternativas?
Pouco contacto visual	"Está a esconder algo"	Pode existir desconforto, preferência individual ou outro significado?

Um comportamento fornece informação, mas não explica por si só o que está a acontecer.

OBSERVAR NÃO É INTERPRETAR.
Perguntar permite transformar hipóteses em compreensão.

AUTOCUIDADO NO QUOTIDIANO

Autocuidado torna-se mais útil quando integra pequenas práticas regulares.

Antes do dia de trabalho
Pergunte:
- O que é prioritário?
- Que tarefas exigem maior concentração?
- Que situações podem ser mais exigentes?

Entre atendimentos
Quando possível:
- Faça uma breve pausa;
- Beba água;
- Levante-se;
- Respire;
- Registe aquilo que necessita de continuidade;
- Reconheça mentalmente que um atendimento terminou.

Depois de uma situação difícil
Pergunte:

- O que me afetou?
- Preciso de discutir este caso?
- Estou a assumir uma responsabilidade que não me pertence?
- Que apoio necessito?

No final do dia

REGISTAR → ORGANIZAR → ENCERRAR → RECUPERAR

Pequenas estratégias individuais não resolvem problemas estruturais, mas podem criar momentos de recuperação.

MELHORAR FOCO E ORGANIZAÇÃO

Sob stress, atenção, memória e tomada de decisão podem ficar mais exigentes.

Algumas estratégias podem ajudar:

- Reduzir a alternância entre tarefas;
- Utilizar listas, agenda ou sistemas de tarefas;
- Retirar informação da memória e registá-la;
- Distinguir urgente de importante;
- Fazer pausas reais;
- Reduzir interrupções durante tarefas exigentes;
- Proteger descanso e recuperação.

Uma organização simples pode ser:
AGORA — requer atenção imediata.
DEPOIS — é importante, mas pode ser agendado.
ARTICULAR — depende de outra pessoa ou serviço.
AGUARDAR — depende de uma decisão externa.

Menos simultaneidade → mais atenção disponível.

CHECKLIST PARA UM ACOLHIMENTO MAIS HUMANIZADO

- □ Escutar antes de responder.
- □ Perguntar antes de pressupor.
- □ Respeitar o ritmo da pessoa.
- □ Evitar perguntas sensíveis sem necessidade.
- □ Não forçar comunicação.
- □ Comunicar com transparência.
- □ Admitir quando não conhece uma resposta.
- □ Confirmar compreensão.
- □ Regressar aos pedidos pendentes.
- □ Reconhecer limites profissionais.
- □ Explicar o que irá acontecer.
- □ Clarificar o próximo passo.
- □ Evitar repetições desnecessárias da história.

Acolhimento humanizado em oito movimentos

RECEBER
↓
ESCUTAR
↓
COMPREENDER
↓
INFORMAR
↓
CONFIRMAR
↓
APOIAR
↓
ARTICULAR
↓
DAR CONTINUIDADE

Em vez de perguntar apenas "Percebeu?", pode ser mais útil:
"Para termos a certeza de que expliquei bem, pode dizer-me qual será o próximo passo?"

CHECKLIST DE DIÁLOGO INTERCULTURAL

- □ Substituir suposição por curiosidade.
- □ Utilizar linguagem simples sem infantilizar.
- □ Evitar interpretar silêncio ou contacto visual isoladamente.
- □ Não atribuir automaticamente comportamentos à cultura.
- □ Explicar o motivo das regras e procedimentos.
- □ Reconhecer diversidade dentro dos próprios grupos culturais.
- □ Recorrer a mediação quando necessário.
- □ Questionar o próprio referencial cultural.

Uma pergunta útil é:
"Estou a considerar esta situação problemática porque existe realmente um problema ou porque é diferente daquilo a que estou habituado?"

CINCO PERGUNTAS ANTES DE AGIR

Perante praticamente qualquer situação, estas perguntas podem ajudar:

1. O que estou a observar?

Separar factos de interpretações.

2. O que a pessoa diz que necessita?

Não substituir a sua voz pela avaliação profissional.

3. O que posso fazer?

Identificar aquilo que pertence à minha função e os recursos disponíveis.

4. O que não posso fazer?

Reconhecer limites profissionais, institucionais e materiais.

5. Quem mais precisa de ser envolvido?

Equipa, mediação, supervisão, serviços especializados ou outras entidades.

Estas perguntas ajudam a evitar tanto respostas automáticas como paralisia perante a complexidade.

COMO UTILIZAR ESTA CAIXA DE FERRAMENTAS

Este capítulo foi concebido para consulta.
Se...

Uma pessoa está em crise emocional
→ consultar "Quando uma pessoa entra em crise emocional"

Existe uma barreira linguística
→ consultar wQuando existe uma barreira linguística"

Existem sinais de desgaste ou burnout
→ consultar "Quando surgem sinais de desgaste ou burnout"

Surge um possível conflito cultural
→ consultar "Perante um possível conflito cultural"

Um comportamento está difícil de interpretar
→ consultar " Quando o comportamento fala"

Preciso de recuperar depois de situações exigentes
→ consultar "Autocuidado no quotidiano"

Tenho dificuldade de concentração ou organização
→ consultar “Melhorar foco e organização”
Quero rever princípios de acolhimento humanizado
→ consultar “Checklist para um acolhimento mais humanizado“
Preciso de rever princípios de diálogo intercultural
→ consultar “Checklist de diálogo intercultural”
Preciso de organizar uma situação complexa antes de agir
→ consultar “Cinco perguntas antes de agir”

A ferramenta não oferece necessariamente uma resposta pronta. Oferece uma estrutura para pensar antes de agir.

DO CONHECIMENTO À AÇÃO

A Caixa de Ferramentas sintetiza uma ideia central do LightPoint: capacitar não significa apenas transmitir conhecimento, mas criar condições para que esse conhecimento possa ser utilizado no terreno.

OBSERVAR antes de interpretar.

ESCUTAR antes de concluir.

PERGUNTAR antes de pressupor.

EXPLICAR antes de exigir.

CONFIRMAR antes de assumir que foi compreendido.

APOIAR sem retirar autonomia.

RECONHECER LIMITES antes de assumir responsabilidades que não pertencem à função.

ARTICULAR em vez de tentar responder sozinho.

CUIDAR DE QUEM ACOLHE para tornar sustentável o cuidado prestado.

É nesta passagem do conhecimento para a prática que a aprendizagem se transforma em ferramenta.



Resultados, impacto e continuidade do conhecimento

O impacto de um projeto de capacitação não se mede apenas pelo número de ações realizadas. Importa também perceber quantas pessoas foram alcançadas, como avaliaram a experiência e se reconheceram utilidade nas aprendizagens desenvolvidas.

No LightPoint, a avaliação permitiu acompanhar a execução das metas e recolher a perceção dos participantes sobre satisfação e utilidade. Ao mesmo tempo, o projeto procurou transformar as aprendizagens em recursos capazes de permanecer acessíveis depois do período formal de implementação.
Assim, os resultados podem ser observados em três dimensões: alcance, avaliação dos participantes e continuidade do conhecimento.

A meta definida para as ações de capacitação correspondia a 201 participações. No final da execução foram registadas 236 participações, ultrapassando a meta em 35 participações.



RESULTADOS LIGHTPOINT

201 participações previstas
↓
236 participações realizadas
↓
+35 participações
↓
≈ 117% da meta

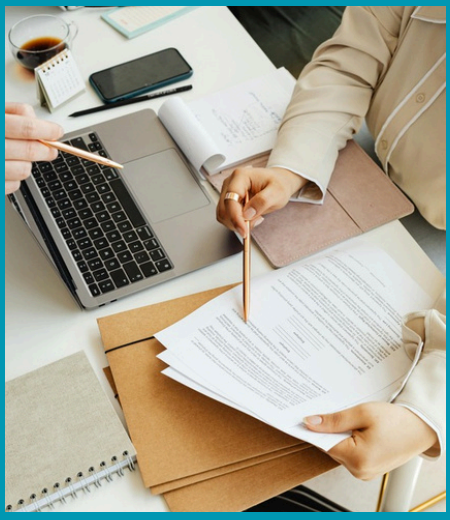
O resultado corresponde a aproximadamente 17% acima do valor inicialmente previsto. Este indicador demonstra a capacidade do projeto para mobilizar profissionais e voluntários em torno das áreas trabalhadas. Contudo, o número de participações, por si só, não permite perceber como as ações foram avaliadas. Por isso, foram também considerados indicadores de satisfação e utilidade.

Satisfação

Indicador medido com base na satisfação apresentada no diagnóstico de satisfação imediatamente após as atividades desenvolvidas. No indicador de satisfação foram recolhidas 168 avaliações. Todas as respostas obtidas neste indicador foram positivas.

SATISFAÇÃO
168 avaliações positivas
100% nas respostas recolhidas

É importante distinguir o número de participações do número de respostas ao indicador. O resultado não significa que as 236 participações tenham respondido ao questionário, mas que, entre as 168 avaliações de satisfação recolhidas, todas foram positivas.





Utilidade

Indicador medido com base na utilização das matérias e recursos obtidos nas atividades do projeto, 3 meses após a data de fim da atividade. No indicador de utilidade foram recolhidas 143 avaliações. Também neste caso, todas as respostas obtidas foram positivas.

UTILIDADE
143 avaliações positivas
100% nas respostas recolhidas

O resultado mostra uma perceção positiva da utilidade das ações entre os participantes neste indicador. Esta dimensão é particularmente relevante para o LightPoint, uma vez que o projeto procurou aproximar os conteúdos das situações concretas encontradas no terreno.

Os resultados em síntese

Indicador	Meta/Referência	Resultado
Participações	201 previstas	236 participações
Satisfação	Respostas recolhidas	168 positivas - 100%
Utilidade	Respostas recolhidas	143 positivas - 100%

Em conjunto, os indicadores mostram uma execução acima da meta prevista e avaliações positivas entre todos os respondentes nos indicadores apresentados.



Impacto para além dos números

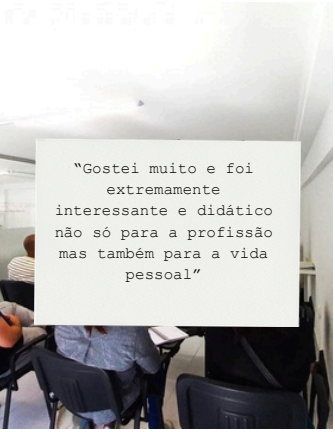
O impacto do LightPoint não se esgota nas atividades realizadas ou nas pessoas que nelas participaram. Estende-se também à criação de recursos que preservam o conhecimento desenvolvido ao longo do projeto e facilitam a sua utilização em diferentes contextos de intervenção.

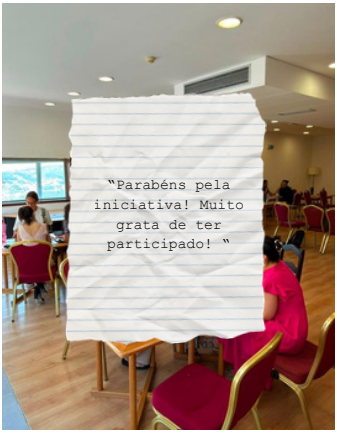
Os **Guias Práticos para o Terreno**, a **Plataforma Digital LightPoint**, **o podcast "Quem Fala Cuida"**, a **revista "Acolhimento sem Fronteiras"** e o presente **eBook** são expressões concretas desse legado. Cada recurso reúne perspetivas, experiências e ferramentas que podem apoiar profissionais e voluntários no seu trabalho quotidiano, estimular a reflexão e inspirar novas práticas de acolhimento.

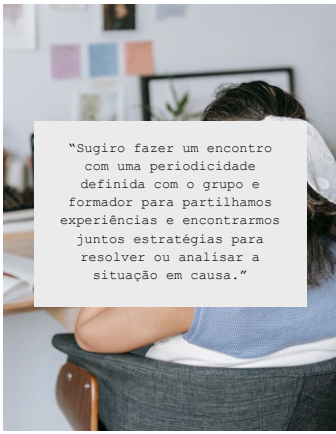
Mais do que registar o percurso do projeto, estes materiais permitem prolongar as suas aprendizagens e mantê-las acessíveis a quem procura aprofundar conhecimentos e melhorar a sua intervenção.

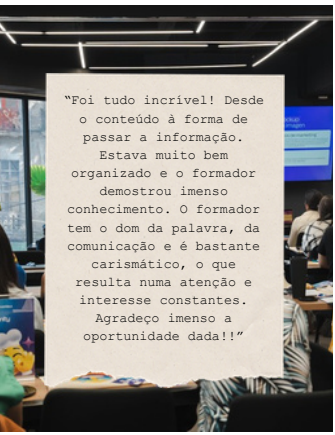
Da capacitação à prática, da experiência ao conhecimento partilhado. É nesta continuidade que o LightPoint encontra uma parte essencial do seu impacto: na possibilidade de as aprendizagens serem retomadas, adaptadas e multiplicadas, mesmo depois de concluídas as atividades do projeto.

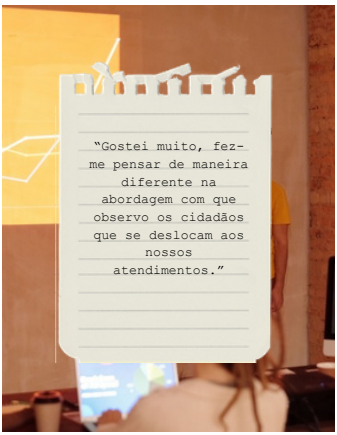
Vozes no terreno

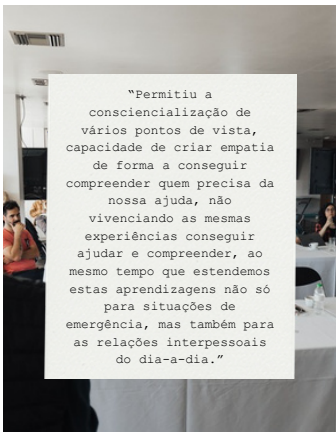


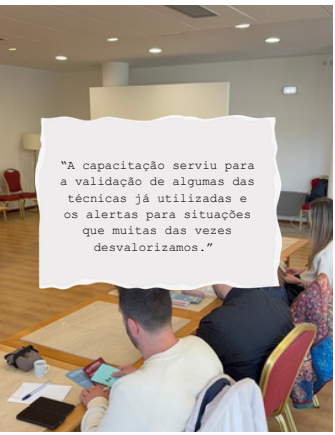


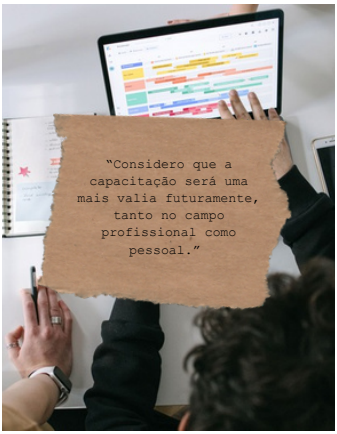


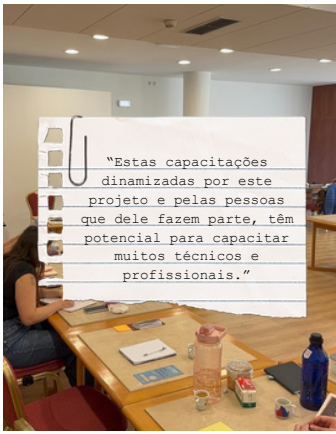




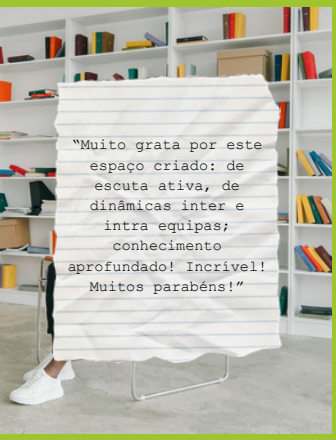


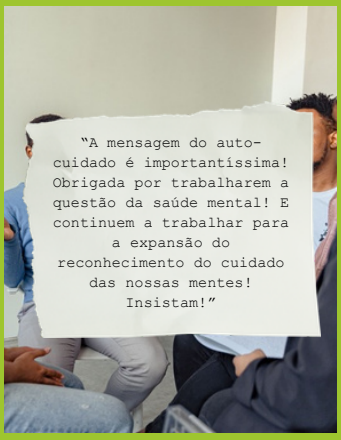


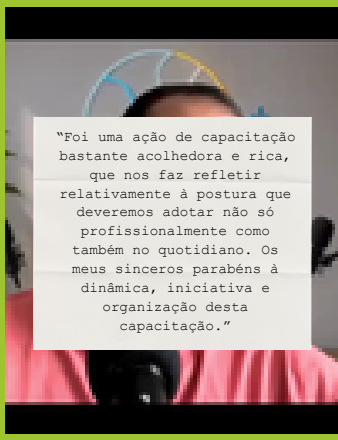


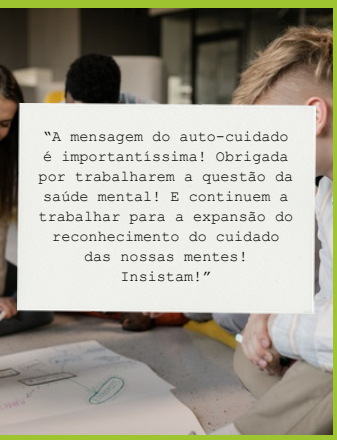


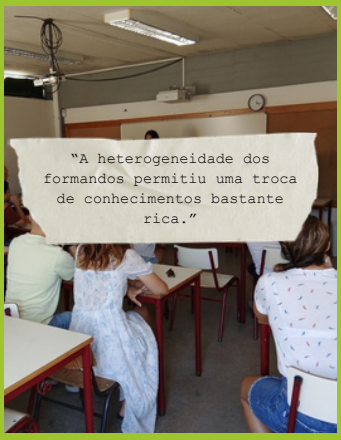
Vozes no terreno

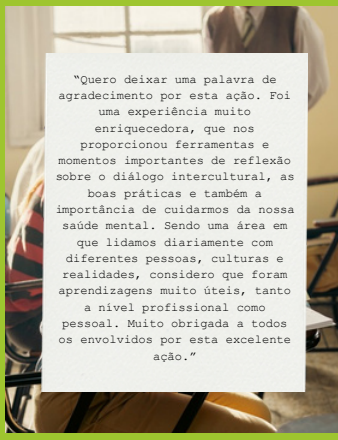


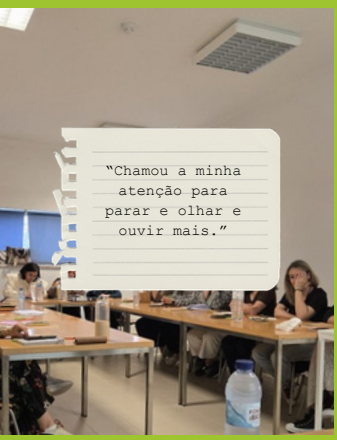


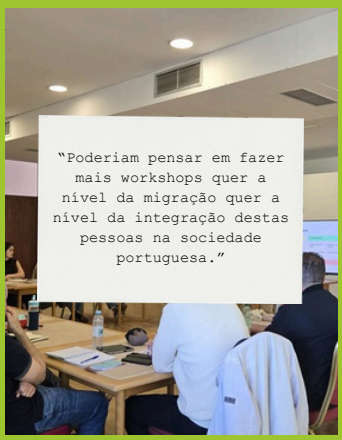


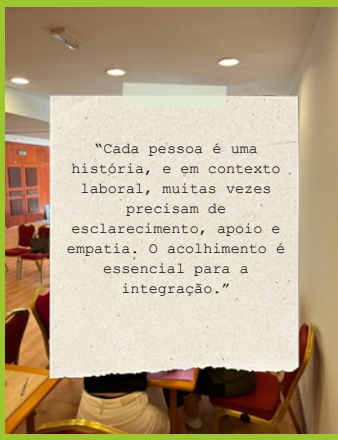












A revista “Acolhimento sem Fronteiras”



A revista “Acolhimento sem Fronteiras - LightPoint: Capacitar para Acolher” foi desenvolvida como um recurso de disseminação e continuidade.

Reúne conteúdos relacionados com saúde mental, experiência migratória, Primeiros Socorros Psicológicos, interculturalidade, comunicação, burnout, fadiga por compaixão, autocuidado, resiliência e ferramentas práticas para o quotidiano profissional.

A revista não pretende reproduzir integralmente as capacitações. Procura transformar temas e aprendizagens do projeto em conteúdos acessíveis que possam ser consultados individualmente, partilhados em equipa ou utilizados como ponto de partida para reflexão e discussão profissional.

CONSULTAR → REFLETIR → DISCUTIR → ADAPTAR → APLICAR

Assim, a publicação funciona não apenas como registo do projeto, mas como recurso que pode continuar a ser utilizado depois do encerramento das atividades.

Replicabilidade do Modelo LightPoint



O encerramento de um projeto não precisa de representar o fim da metodologia desenvolvida durante a sua implementação. Uma das preocupações do LightPoint foi construir uma abordagem que pudesse ser compreendida, adaptada e utilizada por outras organizações e equipas que trabalham no acolhimento.

Replicar o LightPoint não significa reproduzir exatamente as mesmas ações ou conteúdos. Diferentes territórios, equipas e organizações apresentam necessidades e recursos distintos. A replicabilidade deve, por isso, ser entendida como a possibilidade de transferir a lógica do modelo, preservando os seus princípios fundamentais e adaptando a intervenção a cada contexto.

Essa lógica pode ser sintetizada num ciclo:

MOBILIZAR → DIAGNOSTICAR → PLANEAR → CAPACITAR → AVALIAR → MELHORAR → VOLTAR A ESCUTAR

Replicar não é copiar

Uma organização que pretenda utilizar o modelo LightPoint não precisa de reproduzir exatamente o percurso realizado pela IDSET.

O essencial é preservar alguns princípios:

- Escutar o terreno antes de definir a resposta;
- Considerar dimensões técnicas, emocionais e interculturais;
- Aproximar os conteúdos das situações concretas da prática;
- Cuidar de quem acolhe;
- Promover articulação entre profissionais e serviços;
- Criar recursos que prolonguem a aprendizagem;
- Avaliar e utilizar os resultados para melhorar.

Assim, o LightPoint deve ser entendido menos como um programa fechado e mais como uma forma de pensar a capacitação e o fortalecimento das equipas de acolhimento.



Mobilizar e diagnosticar

A primeira etapa consiste em identificar e envolver profissionais, organizações e redes que conhecem diretamente a realidade sobre a qual se pretende intervir. Mobilizar não significa apenas divulgar uma formação. Significa criar uma ligação com quem está no terreno.
Depois de mobilizar, é necessário escutar.

O diagnóstico pode procurar compreender:

- Quem são os profissionais e que funções desempenham;
- Que situações consideram mais difíceis;
- Em que áreas sentem menor preparação;
- Que desafios de comunicação ou interculturalidade encontram;
- Como respondem a situações de crise;
- Que impacto emocional reconhecem no trabalho;
- Que recursos, supervisão ou redes já possuem;
- Que necessidades permanecem por responder.

O diagnóstico não serve apenas para identificar dificuldades. Serve também para reconhecer competências e recursos existentes.

Não começar pela formação que queremos oferecer, mas pela realidade à qual precisamos de responder.

Planear a partir das necessidades

Depois de identificadas as prioridades, o diagnóstico deve ser transformado em objetivos concretos.
Uma sequência útil é:

NECESSIDADE IDENTIFICADA
⌄
COMPETÊNCIA A DESENVOLVER
⌄
CONTEÚDO
⌄
METODOLOGIA
⌄
RECURSO PRÁTICO
⌄
AVALIAÇÃO

Se existem dificuldades perante situações de crise, pode ser necessário trabalhar Primeiros Socorros Psicológicos.
Se existem desafios de comunicação em contextos de diversidade, podem ser priorizadas competências interculturais e mediação.
Se surge desgaste profissional, podem ser necessários conteúdos relacionados com stress, autocuidado, burnout e supervisão.
O conteúdo nasce, assim, da necessidade.



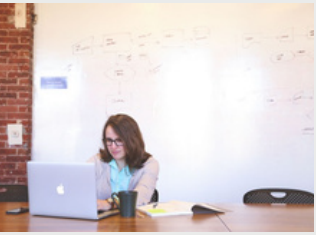
Capacitar para a prática

A capacitação não deve limitar-se à transmissão de conceitos. O conhecimento precisa de dialogar com as situações encontradas no quotidiano profissional.

Por isso, as ações podem incluir:
- Análise de situações concretas;
- Discussão de decisões possíveis;
- Exercícios práticos;
- Reflexão sobre limites profissionais;
- Partilha de experiências;
- Identificação de recursos;
- Aplicação dos conteúdos ao contexto de trabalho.

A questão orientadora deve ser:
"Como pode este conhecimento ser utilizado na próxima situação concreta?"

A abordagem pode integrar diferentes dimensões - técnica, emocional, relacional, intercultural, profissional e organizacional - de acordo com as necessidades identificadas.







Avaliar para melhorar

A avaliação não deve ser entendida apenas como uma obrigação de monitorização.
É uma ferramenta de aprendizagem.
Pode procurar perceber:

ALCANCE
Chegámos ao público pretendido?

SATISFAÇÃO
Como foi avaliada a experiência?

UTILIDADE
Os conteúdos foram considerados relevantes?

APLICAÇÃO
As aprendizagens chegaram ao terreno?

BARREIRAS
O que dificultou a sua utilização?
A avaliação deve conduzir a decisões.

AVALIAR
⌄
IDENTIFICAR APRENDIZAGENS
⌄
AJUSTAR
⌄
TESTAR
⌄
AVALIAR NOVAMENTE

É esta circularidade que transforma uma sequência de ações num processo de melhoria contínua.

Criar condições organizacionais para aplicar o que foi aprendido

Uma das aprendizagens mais importantes do LightPoint é que formação, por si só, não transforma práticas. Existe uma diferença entre:

SABER COMO FAZER
e
TER CONDIÇÕES PARA FAZER.



Um profissional pode aprender escuta ativa e trabalhar num contexto sem tempo suficiente para escutar.
Pode aprender autocuidado e não conseguir realizar pausas.
Pode aprender articulação em rede sem dispor de tempo ou mecanismos para articular.
Pode aprender prevenção do burnout e continuar exposto a condições de trabalho persistentemente insustentáveis.
Por isso, antes de implementar ou replicar o modelo, a organização deve também observar as suas próprias condições.

EQUIPA

- Existem profissionais suficientes?
- As responsabilidades estão claras?
- A carga está distribuída de forma equilibrada?

TEMPO

- Existe tempo para escutar e acompanhar?
- Existem pausas?
- Há tempo para reuniões, supervisão e discussão de casos?

SUPERVISÃO E APOIO

- Existem espaços para discutir situações complexas?
- É possível falar sobre impacto emocional?
- Os profissionais sabem onde procurar apoio?

COMUNICAÇÃO E REDE

- A informação circula adequadamente?
- Os procedimentos são claros?
- Os recursos externos são conhecidos?
- Os encaminhamentos funcionam?

CULTURA ORGANIZACIONAL

- É possível dizer "preciso de ajuda" sem receio de julgamento?
- Os limites profissionais são respeitados?
- A sobrecarga é reconhecida ou normalizada?

Competências individuais são necessárias, mas não são suficientes.
A forma como o trabalho é organizado influencia diretamente a possibilidade de transformar aprendizagem em prática.

O que deve permanecer e o que pode ser adaptado

Uma metodologia replicável precisa de distinguir os seus princípios estruturantes dos elementos que podem variar.

O QUE DEVE PERMANECER

- Diagnóstico antes da intervenção;
- Escuta de quem está no terreno;
- Integração das dimensões técnica, emocional e intercultural;
- Aplicabilidade dos conteúdos;
- Cuidado de quem acolhe;
- Reconhecimento dos limites profissionais;
- Articulação e trabalho em rede;
- Avaliação;
- Melhoria contínua;
- Continuidade da aprendizagem;
- Responsabilidade organizacional.

O QUE PODE SER ADAPTADO

- Duração das ações;
- Conteúdos prioritários;
- Sequência das temáticas;
- Formatos de capacitação;
- Metodologias;
- Exemplos e casos utilizados;
- Recursos disponibilizados;
- Indicadores de avaliação;
- Canais de disseminação;
- Parceiros envolvidos;
- Nível de aprofundamento de cada tema.

Adaptar não significa enfraquecer o modelo.
Significa responder de forma intencional às características de cada contexto.

Avaliar também a mudança na prática

Uma futura implementação pode ir além de participação, satisfação e utilidade.

Pode procurar perceber se os participantes:

- Utilizaram posteriormente os recursos;
- Aplicaram ferramentas no trabalho;
- Alteraram alguma prática;
- Se sentiram mais preparados perante determinadas situações;
- Melhoraram a comunicação com pessoas acolhidas;
- Reconheceram mais facilmente situações que exigiam encaminhamento;
- Utilizaram estratégias de autocuidado;
- Participaram em espaços de supervisão;
- Melhoraram a articulação com outros serviços;
- Encontraram barreiras à aplicação daquilo que aprenderam.

Existe uma diferença importante entre perguntar:
"Considerou esta formação útil?"

e perguntar, algum tempo depois:
"Conseguiu utilizar aquilo que aprendeu?"

A segunda questão aproxima a avaliação da mudança efetiva no terreno.
Um ciclo de replicação pode, assim, seguir esta lógica:

MOBILIZAR
⌄
ESCUTAR
⌄
DIAGNOSTICAR
⌄
ANALISAR AS CONDIÇÕES ORGANIZACIONAIS
⌄
PLANEAR
⌄
CAPACITAR
⌄
DISPONIBILIZAR RECURSOS
⌄
AVALIAR
⌄
ESCUTAR NOVAMENTE
⌄
MELHORAR

Como implementar o LightPoint noutra organização: passo a passo

Replicar o projeto LightPoint não significa reproduzir exatamente as ações realizadas no projeto original, mas aplicar a sua lógica de intervenção às necessidades e características de cada contexto.

A implementação pode ser organizada em dez passos:

1. **MOBILIZAR**
Identificar os profissionais, equipas, serviços e parceiros que devem participar no processo.

2. **ESCUTAR**
Ouvir os profissionais e conhecer as dificuldades, necessidades e desafios encontrados no terreno.

3. **DIAGNOSTICAR**
Organizar a informação recolhida e identificar as principais necessidades de capacitação e intervenção.

4. **PRIORIZAR**
Definir quais necessidades devem ser trabalhadas primeiro, considerando relevância, impacto e recursos disponíveis.

5. **DESENHAR**
Transformar as necessidades em competências, conteúdos, metodologias, recursos e formas de avaliação.

6. **PREPARAR**
Organizar conteúdos, materiais, atividades, situações práticas e condições necessárias para a realização das ações.

7. **CAPACITAR**
Desenvolver as ações através de metodologias participativas e aplicadas, seguindo a lógica:
CONHECER → REFLETIR → EXPERIMENTAR → PARTILHAR → APLICAR

8. **DISPONIBILIZAR RECURSOS**
Criar ou disponibilizar materiais que permitam aos profissionais continuar a consultar e aplicar as aprendizagens após as capacitações.

9. **AVALIAR**
Analisar participação, satisfação, utilidade, aplicação das aprendizagens e necessidades que permanecem por responder.

10. **MELHORAR**
Utilizar os resultados da avaliação e a experiência no terreno para ajustar as respostas e iniciar um novo ciclo de escuta e intervenção.

Em síntese

MOBILIZAR → ESCUTAR → DIAGNOSTICAR → PRIORIZAR → DESENHAR → PREPARAR → CAPACITAR → DISPONIBILIZAR RECURSOS → AVALIAR → MELHORAR

O elemento central da replicação não está em reproduzir exatamente as mesmas capacitações, duração ou recursos, mas em preservar a lógica que articula **necessidades do terreno, desenvolvimento de competências, aplicação prática, avaliação e melhoria contínua.**

Um modelo que pode continuar

O LightPoint teve um período definido de implementação. A metodologia, contudo, pode continuar a ser utilizada e adaptada.
Os recursos podem apoiar novos profissionais.
Os conteúdos podem ser integrados em momentos de formação ou supervisão.
O diagnóstico pode ser repetido quando surgirem novas necessidades.
As organizações podem adaptar prioridades e formatos.
E a avaliação pode iniciar novos ciclos de aprendizagem.
Replicar o LightPoint não significa reproduzir um projeto terminado.

Significa transportar uma forma de trabalhar:
Escutar antes de intervir.
Capacitar a partir das necessidades.
Aproximar conhecimento e prática.
Cuidar de quem é acolhido e de quem acolhe.
Criar condições para aplicar aquilo que foi aprendido.
Avaliar para continuar a melhorar.

É nesta capacidade de adaptação que o modelo pode permanecer relevante para diferentes equipas, organizações e territórios.



Kit de recursos LightPoint e continuidade

Um projeto termina formalmente numa determinada data. O conhecimento produzido ao longo desse projeto, contudo, pode permanecer acessível. Desde a sua conceção, o LightPoint procurou ir além das ações de capacitação, sistematizando aprendizagens e criando recursos que pudessem continuar a ser consultados por profissionais, voluntários, equipas e organizações.
Esta dimensão é particularmente importante porque nem sempre uma ferramenta é necessária no momento em que é apresentada. Por vezes, é semanas ou meses mais tarde, perante uma situação concreta, que o profissional necessita de regressar a determinado conteúdo.
A continuidade do LightPoint pode ser sintetizada neste percurso:

CAPACITAR → SISTEMATIZAR → DISPONIBILIZAR → CONSULTAR → APLICAR → PARTILHAR

Os diferentes recursos não são produtos isolados. Desempenham funções complementares dentro de um ecossistema de aprendizagem.

Guias Práticos para o Terreno

Os Guias Práticos para o Terreno foram concebidos para aproximar as aprendizagens das situações concretas encontradas no quotidiano profissional.
Permitem recuperar conceitos, orientações e ferramentas trabalhados durante as capacitações sem necessidade de rever integralmente os conteúdos formativos.

Podem ser utilizados para:

- Rever uma sequência de intervenção;
- Recuperar orientações antes de uma situação exigente;
- Apoiar decisões no terreno;
- Preparar discussões em equipa;
- Relembrar princípios de comunicação, saúde mental, interculturalidade ou autocuidado.

A sua função central é criar uma ponte entre aprendizagem e aplicação.
APRENDER → CONSULTAR → APLICAR

ACEDER AOS GUIAS PRÁTICOS PARA O TERRENO



Podcast “Quem Fala Cuida”

O podcast “Quem Fala Cuida” permite abordar temas relacionados com o acolhimento através de um formato diferente da formação tradicional. O áudio oferece maior flexibilidade de acesso e cria espaço para conversa, reflexão e contacto com diferentes perspetivas. A sua função não é reproduzir uma capacitação, mas aprofundar temas, promover reflexão e fazer circular conhecimento através de uma linguagem próxima e acessível.

OUVIR → REFLETIR → PARTILHAR

OUVIR O PODCAST “QUEM FALA CUIDA”



Revista “Acolhimento sem Fronteiras”

A revista “Acolhimento sem Fronteiras — LightPoint: Capacitar para Acolher” constitui um recurso de consulta e disseminação dirigido a quem trabalha no acolhimento. Reúne conteúdos sobre experiência migratória, saúde mental, Primeiros Socorros Psicológicos, interculturalidade, comunicação, burnout, fadiga por compaixão, autocuidado, resiliência e ferramentas para o quotidiano profissional. A publicação pode ser utilizada individualmente, partilhada em equipa ou servir como ponto de partida para reflexão e discussão profissional.
A sua função é dupla:

DISSEMINAR CONHECIMENTO

e

PERMITIR REGRESSAR AO CONHECIMENTO QUANDO ELE FOR NECESSÁRIO



CONSULTAR REVISTA

Materiais das capacitações

Os materiais das ações constituem uma memória pedagógica do percurso formativo. Depois de uma capacitação, permitem rever conceitos, recuperar ferramentas e regressar a conteúdos que podem adquirir novo significado perante situações concretas do trabalho. Podem também apoiar a partilha de aprendizagens dentro das equipas, de acordo com as condições de utilização dos materiais.

FORMAÇÃO → MATERIAL → REVISÃO → APLICAÇÃO

ACEDER AOS MATERIAIS DAS CAPACITAÇÕES

Recursos e presença digital

O website e os restantes espaços digitais do LightPoint contribuem para manter o projeto e os seus recursos acessíveis para além do período de implementação. O website pode funcionar como porta de entrada para conteúdos, materiais e informações associadas ao projeto.
As redes sociais desempenham uma função complementar, permitindo divulgação mais breve e contínua, facilitando o contacto inicial com temas que podem posteriormente ser aprofundados noutros recursos. Hiperligações e códigos QR permitem ainda aproximar este eBook dos diferentes materiais disponíveis.

DESCOBRIR → ACEDER → APROFUNDAR → PARTILHAR

ACEDER À PÁGINA DO PROJETO LIGHTPOINT



O eBook como recurso integrador

O presente eBook ocupa uma função particular no conjunto de recursos LightPoint. Não substitui as capacitações, os Guias Práticos, a revista, o podcast ou os materiais digitais. A sua função é integrar. Reúne o percurso do projeto, a metodologia desenvolvida, as principais aprendizagens, ferramentas para o terreno e orientações que podem apoiar a continuidade e a adaptação do modelo.

Pode funcionar simultaneamente como:

- Memória do projeto;
- Recurso de consulta;
- Caixa de ferramentas;
- Instrumento de disseminação;
- Porta de entrada para outros materiais;
- Apoio à adaptação da metodologia.

LER → CONSULTAR → NAVEGAR → ACEDER → APLICAR → PARTILHAR

Um modelo que pode continuar

Os recursos podem ser utilizados de acordo com a necessidade existente em cada momento.

Recurso	Principal função	Como utilizar
Capacitações	Desenvolvimento de competências	Aprender, discutir e experimentar
Workshops	Partilha entre técnicos	Ouvir, apoiar, partilhar experiências
Guias Práticos para o Terreno	Aplicação prática	Recuperar orientações e ferramentas
Materiais das capacitações	Revisão	Rever conteúdos e conceitos
Podcast "Quem Fala Cuida"	Reflexão e disseminação	Ouvir, aprofundar e partilhar
Revista "Acolhimento sem Fronteiras"	Sistematização e consulta	Explorar temas e ferramentas
Website e recursos digitais	Acesso e continuidade	Localizar conteúdos e materiais
Redes sociais	Divulgação	Descobrir e partilhar conteúdos
eBook LightPoint	Integração	Consultar, aplicar e apoiar a continuidade

Não existe uma ordem obrigatória de utilização. O profissional pode entrar neste ecossistema através do recurso que melhor responde à necessidade que possui naquele momento.

Um projeto termina
os recursos permanecem

A continuidade do LightPoint não depende de todos os profissionais utilizarem todos os recursos.
Depende de existirem diferentes caminhos para regressar ao conhecimento.
Um profissional pode consultar um guia.
Uma equipa pode discutir um conteúdo da revista.
Um episódio de podcast pode iniciar uma reflexão.
Um material de capacitação pode ser recuperado meses depois.
Um novo profissional pode conhecer o projeto através do website.
Uma organização pode utilizar este eBook para compreender e adaptar a metodologia.

Os próprios recursos devem também ser revisitados ao longo do tempo, verificando se permanecem atualizados, acessíveis e relevantes para as necessidades das equipas.

O conhecimento ganha valor quando permanece acessível.
A aprendizagem ganha valor quando pode ser aplicada.
Um recurso ganha valor quando pode ser recuperado no momento em que é necessário.

O encerramento formal do LightPoint marca o fim de uma etapa, mas não precisa de marcar o fim das aprendizagens que essa etapa produziu.

CONSULTAR → PARTILHAR → APLICAR → REFLETIR → ADAPTAR

Kit de Recursos LightPoint

O Kit de Recursos LightPoint reúne, num único espaço, os principais materiais desenvolvidos ao longo do projeto. Foi pensado para facilitar o acesso aos conteúdos depois do encerramento das ações, permitindo que profissionais, voluntários, equipas e organizações regressem às aprendizagens sempre que necessário.

CONSULTE → OUÇA → REVEJA → PARTILHE → APLIQUE
O projeto termina. Os recursos permanecem.

Considerações Finais: O Legado LightPoint

Chegar ao final do Projeto LightPoint significa olhar para aquilo que foi realizado, mas sobretudo para aquilo que pode permanecer. O projeto nasceu do reconhecimento de que a qualidade do acolhimento de requerentes de asilo e refugiados depende não apenas de procedimentos, recursos e respostas institucionais, mas também da preparação, das competências e das condições de quem está diariamente no terreno.

Acolher implica escutar, compreender, comunicar, informar, apoiar, reconhecer limites, articular recursos e preservar a autonomia da pessoa, mas implica também reconhecer outra dimensão: **Cuidar da qualidade do acolhimento exige cuidar das condições de quem acolhe.**

Foi desta dupla preocupação - com quem é acolhido e com quem acolhe - que se construiu o percurso LightPoint.



Um legado para além das ações realizadas

Uma capacitação tem uma data. Um workshop tem uma duração. Um projeto tem um início e um fim. As aprendizagens, contudo, podem ultrapassar esses limites. O legado do LightPoint encontra-se no conhecimento desenvolvido, nas ferramentas criadas, nos recursos disponibilizados e, sobretudo, na possibilidade de aquilo que foi aprendido continuar a influenciar a prática.

Capacitar, neste contexto, significou procurar aproximar conhecimento e terreno:
CONHECER → COMPREENDER → PRATICAR → APLICAR → REFLETIR → MELHORAR

O valor da aprendizagem não está apenas no conteúdo adquirido, mas na capacidade de mobilizá-lo perante situações concretas.

Aprendizagens que devem permanecer

Ao longo do projeto, algumas ideias tornaram-se transversais às diferentes ações e recursos.

VER A PESSOA ANTES DO PROCESSO

Procedimentos são necessários, mas não devem tornar invisível quem está do outro lado.
Escutar antes de responder.
Perguntar antes de pressupor.
Compreender antes de interpretar.
Explicar antes de exigir.
Confirmar antes de assumir que a informação foi compreendida.

A CULTURA CONTEXTUALIZA, MAS NÃO EXPLICA TUDO

Conhecer contextos culturais pode ajudar a formular melhores perguntas, mas não permite prever automaticamente comportamentos, crenças ou necessidades.
A pessoa deve continuar a orientar a intervenção.

RECONHECER LIMITES TAMBÉM É COMPETÊNCIA

Um profissional preparado não é aquele que possui todas as respostas.
É aquele que consegue identificar o que pertence à sua função, reconhecer aquilo que a ultrapassa e mobilizar outras respostas quando necessário.

ENCAMINHAR NÃO SIGNIFICA ABANDONAR

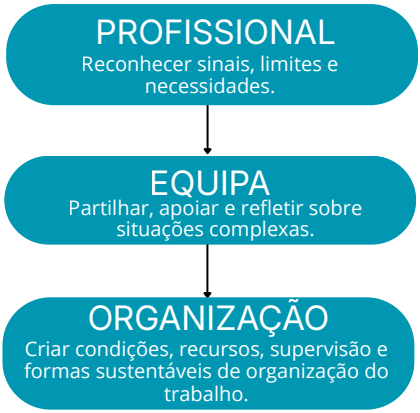
Uma referenciação responsável procura construir pontes entre a pessoa e os recursos de que necessita.

ACOLHER EXIGE REDE

Nenhum profissional ou organização consegue responder isoladamente à complexidade das necessidades encontradas no terreno.
Articulação também é uma forma de cuidado.

Cuidar de quem acolhe

Uma das aprendizagens mais importantes do LightPoint foi reconhecer que o impacto emocional do trabalho não deve ser ignorado nem transformado exclusivamente numa responsabilidade individual. Pausas, limites, recuperação e estratégias de autocuidado são importantes, mas o bem-estar profissional depende igualmente das equipas e das organizações.



RESILIÊNCIA NÃO É RESISTIR SOZINHO.

Cuidar de quem acolhe não significa ensinar profissionais a suportar indefinidamente a sobrecarga.
Significa criar condições para que consigam continuar a escutar, pensar, decidir, comunicar e acompanhar com qualidade.

O que esperamos que permaneça

Que permaneça a capacidade de ver a pessoa antes do processo.
Que permaneça a curiosidade antes da suposição.
Que permaneça a consciência de que a cultura contextualiza, mas não explica tudo.
Que permaneça a atenção à saúde mental sem transformar automaticamente sofrimento em diagnóstico.
Que permaneça a capacidade de oferecer apoio sem ultrapassar os limites da função.
Que permaneça a preocupação em comunicar com clareza e confirmar compreensão.
Que permaneça a atenção às barreiras linguísticas e a utilização adequada da mediação.
Que permaneça a compreensão de que encaminhar não significa abandonar.
Que permaneça o trabalho em equipa e em rede.
Que permaneça a capacidade de reconhecer quando quem cuida também precisa de apoio.
Que permaneça a ideia de que autocuidado e responsabilidade organizacional precisam de caminhar juntos.
Que permaneça a vontade de continuar a aprender, questionar e melhorar, que permaneça, sobretudo, a compreensão de que um acolhimento humanizado depende simultaneamente de conhecimento, relação, organização e cuidado.

O legado LightPoint

O LightPoint chega ao fim do seu período de execução, mas o seu contributo não se encerra com o projeto. Permanece nas aprendizagens adquiridas, nas ferramentas disponibilizadas e, sobretudo, na forma como cada profissional pode transformar o conhecimento em novas práticas de acolhimento.

Pode estar numa pergunta feita com maior abertura, numa explicação mais clara ou num encaminhamento que assegura continuidade. Pode refletir-se na capacidade de reconhecer limites, na partilha de uma situação difícil com a equipa ou na decisão de rever procedimentos para melhorar as condições de trabalho. Pode também nascer da consulta de um recurso, meses depois, ou da transmissão de uma aprendizagem a quem agora inicia este percurso.
São mudanças que nem sempre se traduzem em números, mas que podem fazer a diferença na qualidade da intervenção e na experiência de quem acolhe e de quem é acolhido.

Ao longo do projeto, o LightPoint procurou criar condições para uma intervenção mais consciente, informada e humanizada, reconhecendo que a qualidade do acolhimento depende também de quem o assegura, das equipas que o sustentam e das organizações que o tornam possível. Os recursos agora reunidos prolongam esse trabalho e ficam disponíveis para inspirar reflexão, apoiar decisões e alimentar novas formas de fazer.

O fim do projeto assinala a conclusão de uma etapa, não o fim do caminho. O conhecimento construído permanece como ponto de partida para continuar a questionar, aprender, partilhar e melhorar. Porque acolher é também reconhecer a importância de cuidar de quem cuida, criar espaço para a aprendizagem contínua e construir respostas que coloquem a dignidade humana no centro da intervenção.

Este é o legado do LightPoint: um contributo que permanece disponível para ser retomado, partilhado e transformado em prática.



LIGHTPOINT

CAPACITAR
Para Acolher

idset

REPÚBLICA PORTUGUESA

FAMI 2030

Cofinanciado pela União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.