

2026

Revista sobre saúde mental realizada no âmbito do projeto LightPoint - Capacitar para Acolher.

idset

REPÚBLICA PORTUGUESA

FAMI 2030

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Cofinanciado pela União Europeia

Acolhimento sem Fronteiras

LightPoint - Capacitar para Acolher

www.idset.pt

CONTEÚDOS

LIGHTPOINT 04
-Capacitar para Acolher

QUANDO ACOLHER TAMBÉM SIGNIFICA CUIDAR DA SAÚDE METAL 05

VER A PESSOA ANTES DO PROCESSO 08

FRUSTRAÇÃO MIGRATÓRIA: 10
COMO RECONHECER E ACOLHER?

ORGANIZAR SERVIÇOS QUE DEVOLVAM A AUTONOMIA 12

SAÚDE MENTAL: 14
SINAIS QUE NÃO DEVEM SER IGNORADOS

MUDANÇAS MIGRATÓRIAS E SAÚDE MENTAL: 17
COMO ACOLHER A INSTABILIDADE

LUTO NO EXTERIOR: 19
DESAFIOS E POSSIBILIDADES DE ACOLHIMENTO

AJUDAR A RECUPERAR SEGURANÇA 21

BAGAGEM EMOCIONAL NA MIGRAÇÃO: 23
RECONHECER O QUE PESA

ANSIEDADE NO CONTEXTO MIGRATÓRIO: 25
COMPREENDER PARA ACOLHER MELHOR

INSTABILIDADE EMOCIONAL E PLANO MIGRATÓRIO: 27
QUANDO PARAR, REORGANIZAR E PEDIR APOIO

DIÁLOGO INTERCULTURAL E DIMENSÃO SOCIOCULTURAL: 29
OS FUNDAMENTOS DO ACOLHIMENTO

APOIAR SEM PRESSUPOR 31
PRIMEIROS SOCORROS PSICOLÓGICOS, DIVERSIDADE E CONTEXTO DE REFÚGIO

RELIGIÃO, DIVERSIDADE E A DIMENSÃO POLÍTICO-RELIGIOSA 33
NO ACOLHIMENTO DE REQUERENTES DE ASILO

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL, MEDIAÇÃO E COOPERAÇÃO EM REDE 34
PILARES DE UM ACOLHIMENTO EFICAZ

O QUE O BURNOUT FAZ AO NOSSO CÉREBRO 36



idset
REPÚBLICA PORTUGUESA
FAMI 2030
Cofinanciado pela União Europeia
Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Acolhimento
sem **Fronteiras**

www.idset.pt

38 **FADIGA POR COMPAIXÃO:**
QUANDO CUIDAR DOS OUTROS DEIXA MARCAS

40 **AUTOCUIDADO NÃO É LUXO,**
É FERRAMENTA DE TRABALHO

42 **CUIDAR DE QUEM ACOLHE**
IMPACTO EMOCIONAL, PROTEÇÃO E BEM-ESTAR
DOS PROFISSIONAIS EM CONTEXTO DE REFÚGIO

44 **RESILIÊNCIA NÃO É RESISTIR SOZINHO**

47 **ACOLHER É CRIAR UM CHÃO COMUM**
ENTREVISTA À DIRETORA DA ASSOCIAÇÃO
ADOLESCERE

52 **ENTRE PESSOAS, DIREITOS E DESAFIOS: O SENTIDO DE UMA PROFISSÃO DEDICADA AO ACOLHIMENTO E À INTEGRAÇÃO**
SUSANA MONTEIRO

55 **ACOLHER, CAPACITAR E TRANSFORMAR**
ANGELO BATISTA

60 **O QUE FAZER QUANDO...**
UMA PESSOA ENTRA EM CRISE EMOCIONAL
EXISTE UMA BARREIRA LINGUÍSTICA
HÁ SINAIS DE BURNOUT
HÁ CONFLITO CULTURAL
O COMPORTAMENTO FALA

64 **TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO PARA O DIA A DIA**

66 **TÉCNICAS PARA MELHORAR O FOCO E A MEMÓRIA NO TRABALHO**

68 **TÉCNICAS PARA UM ACOLHIMENTO MAIS HUMANIZADO**

70 **TÉCNICAS DE DIÁLOGO INTERCULTURAL NO ACOLHIMENTO**

72 **SOBRE O PROJETO**
PODCAST
WEBSITE
REDES SOCIAIS

73 **CHEGAMOS AO FIM E O FUTURO PODE SER DIFERENTE**

PRESIDENTE DA DIREÇÃO DA IDSET - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Angelo Batista

COORDENADORA DE PROJETO LIGHTPOINT

Susana Monteiro

DIREÇÃO DE CONTEÚDOS

Isabela Miano

DIREÇÃO DE ARTE

Cristiana Silva

EQUIPA DE PSICÓLOGOS

Isabela Miano

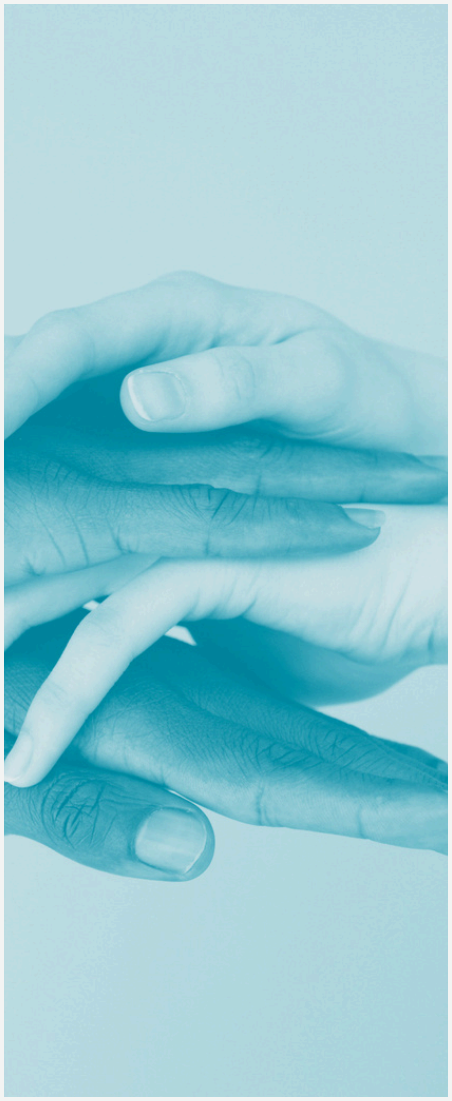
Sofia Oliveira

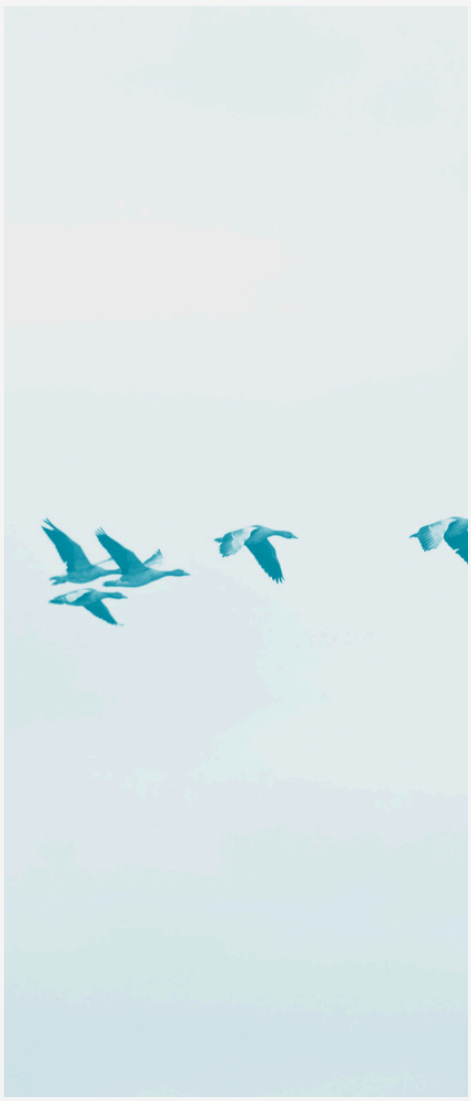
Vítor Luz

CONTRIBUIÇÕES

Helena Cabral

01
ABRIR PORTAS, CRIAR PONTES







LightPoint
-Capacitar para Acolher

Por Isabela Miano

O Projeto LightPoint nasceu de uma constatação simples, mas incómoda: quem cuida também precisa de cuidado. A IDSET tem estado na linha da frente do acolhimento e integração de requerentes de asilo e de proteção internacional em Portugal. E foi precisamente nesse terreno, no contacto diário com histórias de perda, deslocamento e sofrimento, que identificámos um padrão que se repetia: técnicos e voluntários exaustos, esgotados, muitas vezes sem ferramentas para proteger a sua própria saúde mental enquanto tentavam proteger a dos outros.

Os números confirmaram o que a experiência já indicava. Portugal regista, ano após ano, um aumento significativo de pedidos de asilo e de proteção internacional. Por trás de cada processo há uma equipa de profissionais e voluntários, como assistentes sociais, psicólogos, elementos das forças de segurança, professores, técnicos de saúde, entre outros, que absorve, todos os dias, o peso emocional de histórias de trauma. O diagnóstico confirmou aquilo que temíamos: não existe, em Portugal, uma resposta estruturada e contínua de apoio à saúde mental destes profissionais. O LightPoint surge para preencher essa lacuna.

Mais do que um projeto de capacitação, o LightPoint quer ser um movimento de mudança, que capacita, que escuta, que acompanha e que devolve às equipas espaço para respirar, refletir e cuidar de si.

E é aqui que nasce esta revista, com um propósito claro: reunir, num só espaço, um conjunto de assuntos e tópicos pertinentes sobre o cuidar de quem cuida, no contexto específico do acolhimento de refugiados e requerentes de proteção internacional. Aqui encontrará conteúdos sobre técnicas de gestão do stress, estratégias de regulação emocional, prevenção do burnout e da fadiga de compaixão, primeiros socorros psicológicos, competências interculturais e ferramentas de autocuidado pensadas especificamente para quem trabalha em contextos de elevada exigência emocional.

Mais do que informar, queremos que esta revista seja um recurso prático, algo a que técnicos, voluntários e organizações possam regressar sempre que precisarem de orientação, de inspiração ou simplesmente de saber que não estão sozinhos neste desafio.



Quando Acolher Também Significa Cuidar da Saúde Mental

Por Isabela Miano

Há uma pergunta que atravessa este projeto desde o primeiro dia: o que significa, verdadeiramente, acolher alguém?

Fala-se de acolhimento como quem fala de um processo, uma sequência de etapas, documentos, encaminhamentos. E é isso, sim. Mas é também, sobretudo, um encontro entre pessoas. De um lado, alguém que chegou a um país que não conhece, muitas vezes depois de ter perdido tudo o resto. Do outro, um técnico, um voluntário, alguém que decidiu que o seu trabalho seria estar presente nesse momento.

Ao longo dos últimos anos, o trabalho de quem recebe, integra e apoia pessoas em situação de asilo e de proteção internacional tem revelado histórias que se repetem, não apenas as das pessoas acolhidas, mas também as de quem as acolhe. Há uma coisa que surge, quase sempre em silêncio: o cansaço. Um cansaço que não é físico, ou não é só físico. É o peso de ouvir, dia após dia, relatos de sofrimento. É a exigência de manter a calma e a clareza quando, por dentro, também se sente o impacto daquilo que se testemunha.



Chamamos a isto, tecnicamente, desgaste emocional, stress traumático secundário, fadiga de compaixão. Mas na prática, é mais simples do que os termos sugerem: é o preço, muitas vezes invisível, de cuidar bem dos outros.

Durante muito tempo, este preço não teve nome nem espaço para ser discutido. Falava-se do acolhimento como uma missão, um dever, quase uma vocação e, de certa forma, é. Mas nenhuma vocação sobrevive de forma saudável sem cuidado recíproco.

Não se pode pedir a ninguém que sustente, semana após semana, o sofrimento alheio, sem lhe perguntar, também, como está a suportar o seu próprio.

Quando se fala de acolhimento, fala-se também, inevitavelmente, de saúde mental. Não como um tema paralelo, mas como parte integrante do próprio processo de acolher. Um técnico esgotado tem menos disponibilidade emocional para escutar. Um voluntário em burnout tem menos paciência para lidar com a complexidade de cada caso. E uma equipa fragilizada, por mais boa vontade que tenha, acaba por prestar um apoio mais frio, mais mecânico, precisamente o oposto do que se pretende quando se fala em acolhimento humanizado.

Cuidar de quem cuida não é, por isso, um luxo ou um extra. É uma condição para que o acolhimento continue a ser, de facto, humano.

É com este espírito que nasce esta publicação. Não foi pensada como um espaço técnico, cheio de protocolos e de linguagem especializada, para isso já existem manuais, formações, guias. Foi pensada, antes, como um lugar de pausa.



Um espaço onde profissionais e voluntários possam encontrar-se com temas que lhes dizem respeito: como reconhecer os primeiros sinais de exaustão, como criar pequenos hábitos de autocuidado no meio de uma rotina exigente, como pedir ajuda sem sentir que isso é uma fraqueza, como continuar a fazer um trabalho tão exigente sem se perder pelo caminho.

Estas páginas pretendem ser, também, um gesto de reconhecimento.

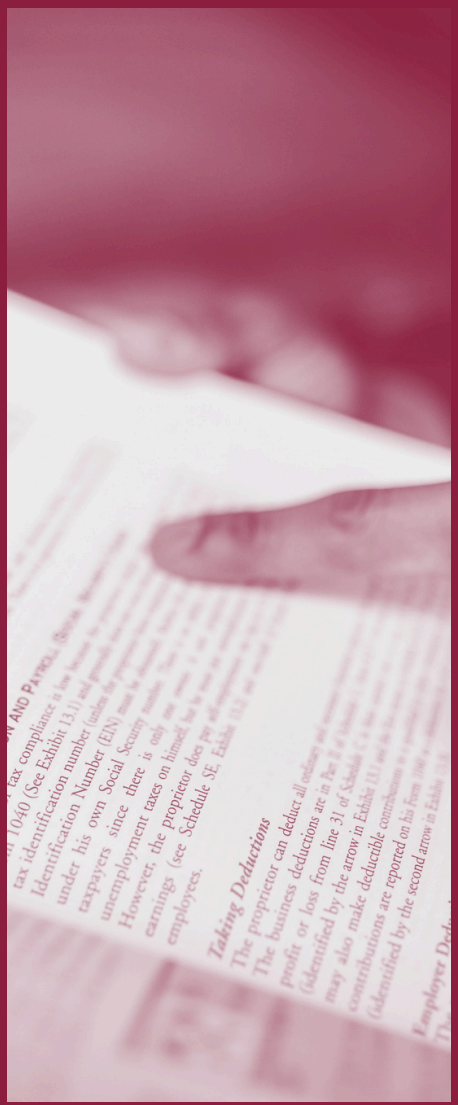
Reconhecimento pelo trabalho, muitas vezes invisível, de quem escolhe todos os dias estar ao lado de quem mais precisa.

Reconhecimento de que este trabalho tem um custo, e de que esse custo merece ser falado abertamente, sem tabus.

Se há algo que esta revista procura fazer, é lembrar a cada leitor, técnico, voluntário, gestor de projeto, que cuidar de si não é um desvio da missão de acolher. É, pelo contrário, o que torna essa missão possível, sustentável e verdadeiramente humana.

Bem-vindos ao LightPoint. Bem-vindos a este espaço construído, também, para si.

02 COMPREENDER PARA ACOLHER MELHOR





Ver a pessoa antes do processo

Por Helena Cabral

Boas práticas no acolhimento não se resumem ao cumprimento de procedimentos.



Conhecer os direitos, os serviços, os documentos necessários e o contexto sociocultural é indispensável, mas o trabalho ganha verdadeiro sentido quando o técnico consegue escutar a pessoa que está diante de si.

Duas pessoas provenientes do mesmo país podem ter percursos, perdas, competências e expectativas completamente diferentes. A cultura ajuda a contextualizar determinadas formas de expressão, hábitos ou costumes, mas não explica tudo. O silêncio, a rejeição de uma refeição, a dificuldade em manter contacto visual ou uma resposta breve não devem ser automaticamente interpretados como características culturais, falta de colaboração ou arrogância.

O silêncio, a rejeição de uma refeição, a dificuldade em manter contacto visual ou uma resposta breve não devem ser automaticamente interpretados como características culturais, falta de colaboração ou arrogância.

Por trás de determinados comportamentos podem existir medo, sofrimento, desconfiança ou experiências anteriores de violência e quebra de confiança. Quem chega ao acolhimento traz uma trajetória que começou muito antes da entrada em Portugal. Conhecer os possíveis riscos, rupturas e perdas desse percurso ajuda o profissional a evitar interpretações precipitadas e perguntas que possam ativar recordações dolorosas.

Questões aparentemente simples, como perguntar pela família, podem ser profundamente sensíveis. Por isso, é importante permitir que a própria pessoa decida quando, como e até onde deseja falar. Conhecer os possíveis riscos,





O papel do técnico é criar um espaço seguro, mostrar disponibilidade e respeitar o tempo necessário para que essa aproximação aconteça. Escutar também significa reconhecer os próprios limites.

rupturas e perdas desse percurso ajuda o profissional a evitar interpretações precipitadas e perguntas que possam ativar recordações dolorosas.

Questões aparentemente simples, como perguntar pela família, podem ser profundamente sensíveis. Por isso, é importante permitir que a própria pessoa decida quando, como e até onde deseja falar. Forçar a comunicação raramente constrói confiança.

Quando não existe uma resposta segura, admitir "não sei, mas vou procurar" é mais ético do que transmitir uma informação incorreta ou criar expectativas que não poderão ser cumpridas. A transparência fortalece a relação e demonstra respeito.

Mesmo entre relatórios, encaminhamentos e exigências administrativas, a pessoa não pode tornar-se secundária. Quando alguém procura o técnico para conversar, essa necessidade deve ser acolhida no momento possível. Quando não for possível atender imediatamente, é importante regressar à pessoa, explicar e não deixar o pedido esquecido.

O requerente de asilo não é apenas um estatuto. É alguém com competências, gostos, ambições e projetos. Pode ser estudante, atleta, trabalhador, leitor, artista ou alguém que ainda está a descobrir o que deseja construir.

Acolher é orientar sem decidir pelo outro. É devolver à pessoa a possibilidade de fazer escolhas sobre uma vida que, muitas vezes, durante muito tempo, foi decidida por circunstâncias externas.

Frustração migratória: como reconhecer e acolher?

Por Vítor Luz

Migrar envolve expectativas, projetos e a esperança de construir uma vida diferente. No entanto, a realidade do país de acolhimento nem sempre corresponde ao que foi imaginado. Dificuldades com a documentação, habitação, emprego, reconhecimento de qualificações, aprendizagem da língua, distância da família e adaptação cultural podem gerar aquilo a que chamamos frustração migratória. A frustração surge quando um objetivo desejado não se concretiza ou demora mais tempo do que o esperado. No contexto migratório, pode manifestar-se através de ansiedade, irritabilidade, insónia, desânimo, dificuldade de concentração, sensação de fracasso ou questionamento da decisão de migrar. Estes sinais não devem ser automaticamente interpretados como falta de força, ingratidão ou incapacidade de adaptação. Muitas vezes, representam respostas compreensíveis face a perdas, incertezas e mudanças profundas. Um dos principais fatores de sofrimento é a distância entre a expectativa e a realidade. As redes sociais, os relatos idealizados e a informação incompleta podem criar a ideia de que viver noutro país será necessariamente melhor.





Contudo, a vida no estrangeiro não é melhor nem pior: é diferente. Esta diferença exige tempo, flexibilidade e a reconstrução de referências pessoais, sociais e profissionais. Para os técnicos e entidades que acompanham pessoas migrantes, requerentes de asilo e refugiadas, reconhecer esta frustração é essencial. Frases como “é preciso ter paciência” ou “devia estar agradecido” podem minimizar a experiência da pessoa.

Uma abordagem mais cuidada passa por validar o sofrimento, compreender as expectativas existentes e ajudar a construir objectivos possíveis, concretos e progressivos. Para os gestores, esta compreensão favorece equipas mais preparadas, reduz respostas culpabilizantes e orienta intervenções coerentes. Criar espaços de supervisão e formação contínua ajuda os profissionais a reconhecer sinais de sofrimento e limites da atuação.

É também importante recordar que nem todas as dificuldades podem ser resolvidas individualmente. As barreiras administrativas, a discriminação, a precariedade laboral e a falta de acesso a serviços são factores estruturais que influenciam directamente o bem-estar. Por isso, o acompanhamento deve articular a escuta, a informação clara, o encaminhamento adequado e o reforço da autonomia.



Algumas perguntas podem apoiar este processo: O que a pessoa esperava encontrar? O que mudou desde a chegada? Que perdas ainda estão presentes? Que recursos, relações e conquistas já foram construídos? O que pode ser feito agora, dentro das condições reais?

Ajudar alguém a lidar com a frustração migratória não significa eliminar todas as dificuldades, mas sim favorecer uma compreensão mais realista do percurso. Reconhecer avanços, ajustar expectativas e valorizar pequenas conquistas pode devolver sentido e continuidade ao percurso.

Quando o sofrimento se prolonga, compromete o sono, o trabalho, as relações ou a capacidade de cuidar de si, deve ser ponderado o encaminhamento para apoio psicológico especializado. Acolher a frustração com respeito pode transformar um momento de rutura numa oportunidade de reorganização, pertença e reconstrução de projeto de vida.



Organizar serviços que devolvam autonomia

Por Helena Cabral

Um serviço de acolhimento pode cumprir todos os procedimentos e, ainda assim, não oferecer uma resposta verdadeiramente humana. A qualidade do trabalho depende não apenas das competências individuais dos técnicos, mas das condições criadas pelas organizações para que seja possível escutar, compreender trajetórias e respeitar a autonomia das pessoas acompanhadas.

No terreno, os profissionais precisam de responder simultaneamente a necessidades de alojamento, alimentação, saúde, documentação e encaminhamento. A burocracia é necessária, mas não pode ocupar todo o tempo disponível.

Quando as equipas estão reduzidas ou sobrecarregadas, o contacto humano tende a ser substituído pelo cumprimento de tarefas, enfraquecendo a confiança que sustenta o processo de integração.

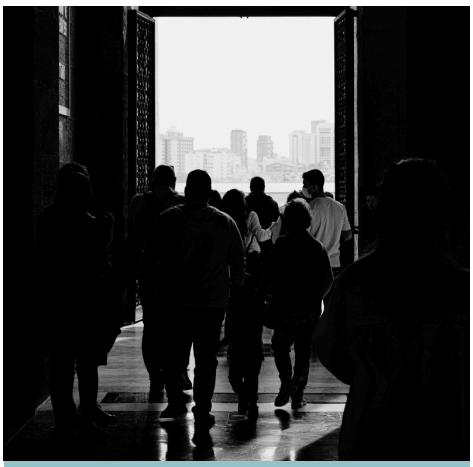
Cabe à gestão garantir uma distribuição de trabalho que permita aos técnicos atender uma pessoa quando esta procura apoio ou, pelo menos, regressar posteriormente ao pedido.

Escutar não pode ser tratado como uma atividade complementar. É uma dimensão central da intervenção.

As equipas também precisam de preparação para compreender as trajetórias migratórias. Desconfiança, silêncio, aparente resistência ou dificuldade em seguir orientações podem estar relacionados com perseguições, perdas e experiências negativas com instituições anteriores. Sem essa compreensão, existe o risco de classificar a pessoa como pouco colaborante ou reduzir o seu comportamento a uma explicação cultural.
A formação intercultural deve ensinar a utilizar a cultura como elemento de contextualização, não como resposta automática para todas as situações.

As pessoas que partilham uma nacionalidade não constituem um grupo homogéneo. Cada uma possui uma história, uma personalidade, competências e necessidades próprias. As equipas também precisam de preparação para compreender as trajetórias migratórias.





Desconfiança, silêncio, aparente resistência ou dificuldade em seguir orientações podem estar relacionados com perseguições, perdas e experiências negativas com instituições anteriores. Sem essa compreensão, existe o risco de classificar a pessoa como pouco colaborante ou reduzir o seu comportamento a uma explicação cultural.

A formação intercultural deve ensinar a utilizar a cultura como elemento de contextualização, não como resposta automática para todas as situações. As pessoas que partilham uma nacionalidade não constituem um grupo homogéneo.

Cada uma possui uma história, uma personalidade, competências e necessidades próprias.

Também é responsabilidade das organizações orientar os profissionais sobre a assimetria de poder presente no atendimento. O técnico representa a instituição, conhece a língua dominante e facilita o acesso a serviços e direitos. Por isso, pode ser percebido como alguém que decide sobre a vida da pessoa acolhida. A transparência sobre aquilo que depende do técnico, dos tribunais, dos serviços públicos ou da própria pessoa contribui para reduzir medos e construir relações mais equilibradas.

Uma boa gestão incentiva os profissionais a reconhecer quando não sabem uma resposta, procurar apoio na equipa e regressar posteriormente com informação segura. Admitir limites não é sinal de incompetência, mas uma prática ética.

Integração é um processo bidirecional. Não é apenas quem chega que precisa de se adaptar. As instituições e a sociedade de acolhimento também devem rever práticas, comunicar com sensibilidade e criar condições para que cada pessoa participe ativamente nas decisões sobre o próprio percurso.



Saúde mental: sinais que não devem ser ignorados

Por Vítor Luz

Viver noutro país pode representar segurança, crescimento profissional, aprendizagem e novas possibilidades. Ao mesmo tempo, a experiência migratória exige adaptações contínuas e pode expor a pessoa à solidão, à discriminação, à precariedade laboral, à distância da família, à insegurança documental e à perda de referências culturais. Quando estas dificuldades se prolongam, alguns sinais de sofrimento podem tornar-se tão habituais que deixam de ser reconhecidos.

Nem sempre uma pessoa em sofrimento apresenta uma crise evidente. Muitas continuam a trabalhar, a cuidar da família e a cumprir responsabilidades, apesar de se sentirem emocionalmente esgotadas. Por isso, os técnicos e as entidades que acompanham os migrantes, os refugiados e os requerentes de asilo devem estar atentos a mudanças persistentes no comportamento, no humor e na capacidade de organização da vida quotidiana.

Entre os sinais mais frequentes estão o isolamento, a perda de interesse por atividades anteriormente valorizadas, o cansaço constante, a irritabilidade, as alterações do sono e do apetite, a dificuldade de concentração e a sensação de viver apenas para trabalhar. Podem ainda surgir preocupação excessiva com o dinheiro, medo de perder o emprego ou a autorização de residência, afastamento da comunidade, dores físicas sem causa clara e dificuldade em imaginar o futuro.



Como tem sido a sua rotina?

O que mudou nos últimos meses?

Tem conseguido descansar?



Algumas pessoas passam a negligenciar necessidades básicas, como descanso, alimentação, movimento e contacto social. Outras concentram toda a energia em ajudar familiares no país de origem, deixando pouco espaço para cuidar de si. Estes comportamentos não devem ser interpretados como falta de responsabilidade ou incapacidade de adaptação.

O que mais o preocupa neste momento?







Podem representar tentativas de sobrevivência diante de pressões económicas, familiares e culturais.

O acolhimento profissional exige perguntas abertas e uma escuta sem julgamentos: Como tem sido a sua rotina? O que mudou nos últimos meses? Tem conseguido descansar? Com quem pode contar? O que mais lhe preocupa neste momento? Estas perguntas ajudam a identificar necessidades que podem permanecer escondidas num atendimento centrado apenas em documentos, emprego ou habitação.

Importa ainda observar factores de protecção: laços de confiança, participação comunitária, acesso a informação clara, estabilidade habitacional, actividades de lazer, ligação à cultura de origem e oportunidades de pertença no país de acolhimento. Pequenas alterações na rotina e o reforço da rede de apoio podem reduzir o isolamento e devolver previsibilidade.

Quando o sofrimento compromete o trabalho, as relações, o autocuidado ou a vontade de viver, é necessário encaminhar para apoio especializado. Os gestores devem garantir que as equipas conhecem os recursos disponíveis e sabem agir perante situações de risco.





Cuidar da saúde mental no estrangeiro não significa evitar todas as dificuldades, mas sim reconhecê-las antes que se tornem insustentáveis. Um acompanhamento atento, intercultural e articulado pode ajudar a pessoa a recuperar segurança, autonomia e sentido de continuidade na sua trajetória migratória, de forma gradual e sustentável.

Mudanças migratórias e saúde mental: como acolher a instabilidade

Por Isabela Miano

As mudanças políticas, económicas e sociais podem alterar profundamente a experiência migratória. Quando as regras de permanência, de acesso ao trabalho, de reagrupamento familiar ou de protecção social se tornam incertas, muitas pessoas migrantes, refugiadas e requerentes de asilo passam a viver num estado de preocupação constante. A instabilidade externa acaba, frequentemente, por produzir instabilidade interna.

Este impacto pode manifestar-se através de ansiedade, irritabilidade, dificuldade de concentração, insónia, medo do futuro, pensamentos repetitivos sobre permanecer ou partir e sensação de ameaça. Podem ainda surgir queixas físicas, cansaço persistente e diminuição da capacidade de tomar decisões. Estas reações não significam fragilidade individual; são, muitas vezes, respostas compreensíveis a contextos prolongados de insegurança.

O excesso de informação pode intensificar este processo. Notícias, redes sociais, rumores e relatos de outras pessoas podem aumentar o sofrimento por antecipação, sobretudo quando não existem informações claras ou fontes fidedignas. Para quem já viveu deslocações forçadas, violência, discriminação ou perdas significativas, determinadas mudanças podem ainda reativar experiências anteriores de medo e desproteção.

Para os técnicos e entidades, reconhecer este contexto é fundamental. Nem todo o sofrimento pode ser resolvido com orientações individuais de autocuidado. As barreiras burocráticas, a precariedade laboral, a discriminação, a ausência de rede de apoio e a incerteza jurídica são fatores concretos que afetam a saúde mental. A intervenção deve, por isso, combinar a escuta, a informação acessível, o encaminhamento e a articulação entre serviços.

Algumas perguntas podem ajudar no atendimento:
O que mais preocupa esta pessoa neste momento?
Que informações possui e de onde vieram?
O que está sob o seu controlo?
Que direitos, recursos e apoios estão disponíveis? Quem a pode ajudar a compreender os próximos passos?





É também importante incentivar estratégias de regulação emocional sem responsabilizar a pessoa pelo contexto que enfrenta. Reduzir a exposição contínua a notícias, organizar as tarefas por prioridade, manter as rotinas possíveis, procurar fontes oficiais, falar com pessoas de confiança e fortalecer os laços comunitários podem diminuir o sentimento de desorganização. Pequenas decisões concretas ajudam a recuperar alguma previsibilidade.

Os gestores têm igualmente um papel relevante. As equipas que trabalham diariamente com sofrimento, urgência e incerteza necessitam de supervisão, formação contínua, espaços de partilha e condições de trabalho adequadas. Os profissionais sobrecarregados podem ter mais dificuldade em oferecer respostas cuidadas e coerentes.



Quando a ansiedade, o medo ou a exaustão comprometem o sono, o trabalho, as relações e os cuidados pessoais, deve ser ponderado o encaminhamento para apoio especializado. Proteger a saúde mental em contextos migratórios não significa ignorar os riscos, mas sim ajudar a pessoa a compreendê-los sem ficar totalmente dominada por eles. Acolher a instabilidade com clareza, respeito e sensibilidade intercultural favorece escolhas mais seguras e a reconstrução de um sentido de controlo sobre a própria trajetória.

Esse cuidado também fortalece a confiança nas instituições e nos profissionais.

Luto no exterior: desafios e possibilidades de acolhimento

Por Vítor Luz

Migrar amplia o contacto com formas de perda. Para além da morte de alguém significativo, a pessoa pode enfrentar a distância da família, a ruptura de vínculos, a perda de referências culturais, de estatuto profissional, de pertença e da rotina que estruturava a vida antes da partida. Por isso, o luto no exterior não se limita ao falecimento: pode envolver múltiplas perdas, muitas vezes, pouco reconhecidas.

Quando ocorre uma morte no país de origem, a distância pode intensificar o sofrimento. Nem sempre é possível regressar, participar no funeral, acompanhar os últimos momentos ou realizar os rituais de despedida valorizados pela família e pela cultura. A impossibilidade de estar presente pode gerar culpa, sensação de impotência, isolamento e dificuldade em tornar a perda real.

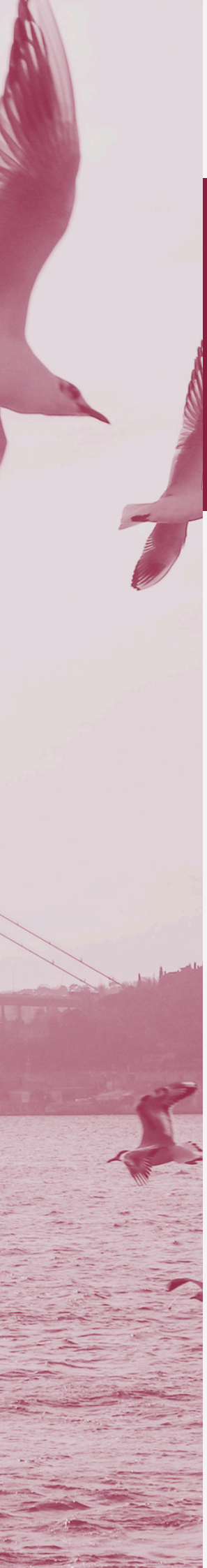
Os rituais têm uma função importante porque ajudam a reconhecer a morte, partilhar a dor e receber apoio. Contudo, não participar presencialmente não significa que a pessoa esteja impedida de elaborar o luto.

Despedidas simbólicas, encontros virtuais, cartas, fotografias, objetos, cerimónias pessoais e conversas com familiares podem favorecer a expressão emocional e a construção de continuidade com quem partiu.

Para os técnicos e entidades que acompanham pessoas migrantes, refugiadas e requerentes de asilo, é importante não tratar o luto como uma experiência universal e igual para todos. A forma de viver, expressar e compreender a morte é atravessada pela cultura, pela religião, pelas relações familiares, pela trajetória migratória e pelas circunstâncias da perda. Algumas pessoas precisam de falar; outras preferem o silêncio. Algumas procuram a comunidade; outras necessitam de privacidade.

O acolhimento começa pela escuta, sem pressa para oferecer explicações ou incentivar uma superação imediata.





Frases como “é preciso seguir em frente” ou “pelo menos não sofreu” podem minimizar a experiência. As perguntas abertas são mais cuidadosas: Como tem sido vivida esta perda? O que tornou este momento mais difícil? Que formas de despedida seriam importantes? Quem pode oferecer apoio agora?

É também necessário observar sinais de sofrimento persistente: isolamento acentuado, insónia prolongada, ansiedade intensa, culpa incapacitante, perda de interesse, dificuldades no trabalho, negligência dos cuidados pessoais ou ausência de vontade de viver. Nestas situações, deve ser ponderado o encaminhamento para apoio psicológico ou outros serviços especializados. A intervenção profissional não procura apagar a dor nem encontrar obrigatoriamente uma explicação para a perda. O objetivo é ajudar a pessoa a integrar a ausência na sua história, reconhecer os laços que permanecem e reconstruir sentido no presente.

Acolher o luto no exterior exige sensibilidade intercultural, respeito pelos rituais e atenção às condições concretas da migração. Quando a dor é reconhecida, partilhada e legitimada, a pessoa pode encontrar formas mais seguras de continuar a viver sem precisar esquecer quem ou aquilo que perdeu.



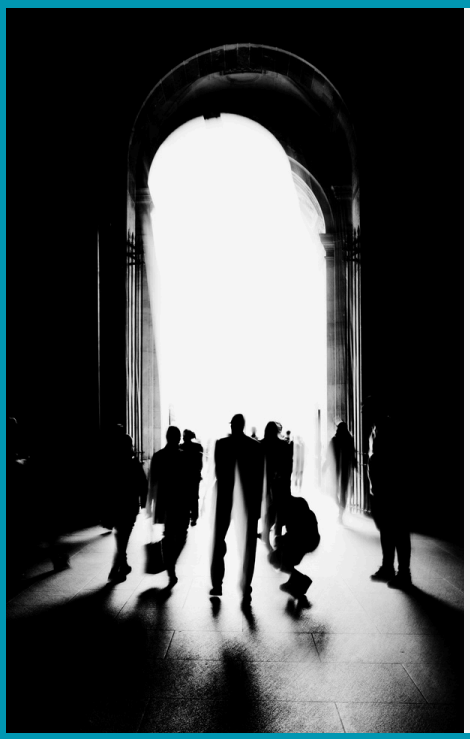
Ajudar a recuperar segurança

Primeiros socorros psicológicos com crianças e adolescentes

Por Sofia Oliveira

Perante uma situação de crise, uma criança nem sempre consegue explicar o que está a sentir. O sofrimento pode surgir no comportamento, no corpo, no silêncio, na irritabilidade, numa maior procura de proximidade ou através do desenho e da brincadeira. A idade, o nível de desenvolvimento, as experiências anteriores e a presença de pessoas cuidadoras de confiança influenciam a forma como cada criança compreende e responde ao que aconteceu.

Por isso, prestar primeiros socorros psicológicos a uma criança não significa levá-la a contar a experiência ou a falar sobre emoções para as quais pode ainda não ter palavras. Significa, antes de mais, criar condições de segurança, conforto e previsibilidade. Escutar é importante; pressionar para falar, pedir detalhes ou insistir numa narrativa do acontecimento não é. A comunicação deve ser simples, honesta e ajustada à idade, acompanhando o ritmo e as perguntas da própria criança. O objetivo é responder ao sofrimento e às necessidades atuais, não obter uma descrição detalhada da experiência potencialmente traumática



Muitas vezes, aquilo que mais ajuda é também concreto: assegurar necessidades básicas, aproximar a criança das pessoas em quem confia e, sempre que possível, recuperar rotinas, aprendizagem, relações e brincadeira. Os cinco princípios de intervenção propostos por Hobfoll e colaboradores destacam a segurança, a promoção da calma, a autoeficácia, a ligação social e a esperança como dimensões importantes da recuperação após acontecimentos potencialmente traumáticos. Estas dimensões podem ser promovidas através de respostas práticas e relacionais, e não apenas através da expressão emocional.

Para as crianças e adolescentes em contexto de refúgio, podem somar-se perdas e ruturas sucessivas: da casa, da escola, de relações significativas ou de referências culturais. Nestes contextos importa também reforçar as relações familiares e comunitárias, a participação, o acesso à educação e a outros recursos protetores. Proteger, porém, não significa retirar à criança toda a possibilidade de decisão. Mesmo quando muito do que acontece está fora do seu controlo, podem existir pequenas escolhas: onde prefere ficar, quem gostaria de ter por perto, se quer falar naquele momento ou que atividade lhe transmite maior conforto. Reconhecer a voz, as capacidades e os recursos das crianças e dos adolescentes é compatível com a sua proteção e ajuda a contrariar experiências de impotência.

Também não devemos partir do princípio de que todas as crianças expostas a acontecimentos adversos ficarão traumatizadas ou necessitarão de intervenção especializada. As respostas iniciais podem ser diversas e muitas são compreensíveis perante circunstâncias extraordinárias. Evitar patologizá-las e reconhecer quando é necessário outro nível de apoio são princípios de uma resposta responsável.



PARA LEVAR PARA A PRÁTICA

- Fale de forma simples, honesta e ajustada à idade.
- Não pressione a criança ou adolescente a contar o que aconteceu.
- Sempre que possível, devolva pequenas escolhas e reforce a ligação a pessoas de confiança.

Às vezes, antes de encontrar palavras para o que aconteceu, uma criança precisa sobretudo de perceber três coisas: que está segura, que não está sozinha e que aquilo de que precisa importa.



Bagagem emocional na migração:

Reconhecer o que pesa

Por Vítor Luz

Migrar implica escolher o que levar, o que deixar e o que será reconstruído ao longo do caminho. Para além das malas visíveis, cada pessoa transporta memórias, vínculos, expetativas, medos, perdas e experiências anteriores. Esta bagagem emocional pode oferecer força e continuidade, mas também pode tornar a adaptação mais difícil quando permanece sem espaço para ser reconhecida.

No contexto migratório, acontecimentos do passado podem ganhar novos significados. Conflitos familiares, experiências de violência, discriminação, frustrações profissionais, despedidas incompletas e perdas acumuladas podem reaparecer diante das exigências do presente. A distância da rede de apoio, a insegurança documental e a necessidade de recomeçar podem intensificar emoções que antes pareciam controladas.

No contexto migratório, os acontecimentos do passado podem ganhar novos significados. Conflitos familiares, experiências de violência, discriminação, frustrações profissionais, despedimentos incompletos e perdas acumuladas podem reaparecer face às exigências do presente. A distância da rede de apoio, a insegurança documental e a necessidade de recomeçar podem intensificar emoções que antes pareciam controladas.



Algumas perguntas ajudam a iniciar esse contacto:
O que esta pessoa precisou deixar para trás? Que experiências continuam a pesar?
O que a tem ajudado a seguir? Que vínculos, conhecimentos e valores trouxe consigo?
O que gostaria de preservar nesta nova fase?



A escuta deve considerar que a bagagem não contém apenas sofrimento. Nela existem também competências, afetos, tradições, estratégias de sobrevivência, projetos e histórias de resistência. Um acolhimento intercultural não reduz a pessoa às dificuldades que enfrenta, mas reconhece os recursos construídos antes, durante e depois da migração.

Algumas práticas podem ajudar a organizar esta experiência: criar espaços de fala, manter o contacto com pessoas significativas, escrever sobre o seu próprio percurso, participar em atividades comunitárias, reconhecer limites e procurar apoio quando necessário. O objetivo não é esquecer o passado, mas sim encontrar uma forma menos dolorosa de o arregaçar.

Os profissionais também acumulam bagagem emocional. O contacto frequente com histórias de trauma, perda e injustiça pode gerar cansaço, irritabilidade, distanciamento e sensação de impotência. A supervisão, o trabalho em equipa, as pausas e os limites claros são essenciais para que o cuidado oferecido não se transforme numa sobrecarga.

Cabe aos gestores criar condições para que estas conversas aconteçam sem pressas, exposição indevida ou respostas padronizadas. Continuidade do acompanhamento e articulação entre serviços evitam que a pessoa repita constantemente a história em cada atendimento.



Quando as emoções persistentes comprometem o sono, o trabalho, as relações ou os cuidados pessoais, deve ser considerado o encaminhamento para apoio especializado. Cuidar da bagagem emocional significa reconhecer o que pesa, valorizar o que sustenta e criar condições para continuar a caminhar com maior segurança, autonomia e sentido.



Ansiedade no contexto migratório:

Compreender para acolher melhor

Por Isabela Miano

A ansiedade faz parte da experiência humana e pode surgir com intensidade em contextos de mudança, incerteza e adaptação. Na migração, pode ser alimentada por preocupações com a documentação, emprego, habitação, segurança da família, aprendizagem da língua, discriminação e futuro no país de acolhimento. Por isso, mais do que tentar eliminá-la, é importante compreender o que está a comunicar.

A ansiedade antecipa riscos e prepara o organismo para agir. Em níveis moderados, pode ajudar no planeamento e na tomada de decisões. Contudo, quando se torna frequente ou intensa, pode provocar insónia, irritabilidade, dificuldades de concentração, tensão muscular, aceleração dos pensamentos, sensação de ameaça e medo persistente. A pessoa pode passar a evitar situações, adiar decisões ou procurar controlar tudo à sua volta.

Para os técnicos e entidades que acompanham pessoas migrantes, refugiadas e requerentes de asilo, é importante reconhecer que a ansiedade nem sempre é apenas individual. A incerteza jurídica, a precariedade laboral, a ausência de informação clara e experiências anteriores de violência ou deslocação podem manter a pessoa num estado contínuo de alerta.

O acolhimento pode começar por ajudar a distinguir as preocupações concretas dos pensamentos antecipatórios. Algumas questões são úteis: O que está a causar maior preocupação neste momento? Existe alguma decisão que possa ser tomada agora? Que informações são ainda necessárias? O que depende de outras pessoas ou instituições? O que pode ajudar enquanto a resposta não chega?

Organizar as preocupações por prioridade pode reduzir a sensação de caos. Para aquilo que pode ser resolvido, é possível construir um plano com etapas pequenas e realistas.

Para situações que dependem de prazos administrativos, decisões externas ou acontecimentos imprevisíveis, o foco pode estar em criar suporte, preservar a rotina e reduzir o desgaste provocado pela espera.



Estratégias simples, como caminhar, manter os horários de sono, limitar a exposição contínua a notícias, respirar de forma consciente, falar com pessoas de confiança e participar em atividades comunitárias, podem ajudar na regulação emocional.



No entanto, estas orientações não substituem as respostas institucionais, o acesso a direitos ou o acompanhamento especializado quando necessário. É também essencial respeitar as diferenças culturais na expressão do sofrimento, evitando interpretar o silêncio, a agitação ou a resistência como falta de colaboração ou interesse no acompanhamento profissional.





Os gestores devem também preparar as equipas para comunicar com clareza, evitar promessas impossíveis e oferecer atualizações sempre que existam. A falta de informação pode intensificar a ansiedade e enfraquecer a confiança nos serviços.

Quando a ansiedade compromete o descanso, o trabalho, as relações, o autocuidado ou a capacidade de tomar decisões, deve ser considerado o encaminhamento para apoio psicológico ou médico. Relacionar-se melhor com a ansiedade não significa ignorá-la, mas escutá-la, compreender os seus limites e construir respostas mais seguras, humanas e realistas.

Instabilidade emocional e plano migratório: quando parar, reorganizar e pedir apoio

Por Vítor Luz

Um plano migratório não depende apenas de documentos, emprego, habitação e recursos financeiros. Exige também capacidade para lidar com incertezas, frustrações, mudanças de identidade e decisões difíceis. Quando o sofrimento emocional se prolonga, a pessoa pode perder clareza, agir por impulso ou abandonar objetivos importantes sem conseguir avaliar todas as alternativas.

As variações de humor fazem parte da vida e não significam, por si só, instabilidade emocional. O sinal de atenção surge quando estas alterações se tornam frequentes, intensas ou comprometem o trabalho, o sono, as relações, o autocuidado e a capacidade de tomar decisões. No contexto migratório, este desgaste pode ser agravado pela distância da família, insegurança documental, precariedade laboral, discriminação, barreiras linguísticas e ausência de rede de suporte.

Para os técnicos e entidades, é importante não reduzir estas dificuldades à falta de preparação ou maturidade. Um plano pode ser cuidadosamente construído e, ainda assim, ser afectado por alterações nas políticas migratórias, desemprego, doença, perda de habitação ou acontecimentos familiares. A saúde mental e as condições concretas de vida influenciam-se mutuamente.

Alguns sinais merecem atenção: decisões repentinas de regressar ou permanecer, dificuldade em organizar tarefas básicas, irritabilidade constante, isolamento, ansiedade intensa, sensação de fracasso, perda de esperança e pensamentos repetitivos de que nada vai correr bem. Nestes momentos, pressionar a pessoa para decidir rapidamente pode aumentar a confusão.



O acolhimento pode começar por organizar a situação em diferentes dimensões: o que é urgente, o que pode esperar, o que depende da própria pessoa e o que exige resposta institucional.

Perguntas como “O que mudou recentemente?”, “Que decisão está a sentir que precisa tomar?” e “Que apoio tornaria esta situação mais segura?” ajudam a recuperar alguma clareza.

É também útil rever o plano migratório de forma realista: situação documental, rendimentos, habitação, saúde, rede de apoio, projectos profissionais e possibilidades de regresso ou mudança. Rever um plano não significa fracasso. Muitas vezes, representa a adaptação face a novas condições.

A presença de crianças, dependentes ou familiares no país de origem também precisa de ser considerada, pois alarga responsabilidades e pode tornar cada decisão emocionalmente mais exigente para todos os envolvidos.

Os gestores devem garantir que as equipas conhecem os serviços disponíveis e sabem encaminhar situações de sofrimento psicológico, risco social ou crise. Espaços de supervisão e articulação entre as áreas jurídica, social e de saúde tornam a resposta mais consistente.

Quando a pessoa não consegue descansar, trabalhar, cuidar de si ou imaginar alternativas, deve ser considerado apoio psicológico ou médico. Cuidar da estabilidade emocional não é controlar todas as emoções, mas sim reconhecer limites, compreender o contexto e criar condições para decisões mais seguras. Um plano migratório sustentável necessita de flexibilidade, informação e apoio, e não apenas de força individual.





Diálogo Intercultural e Dimensão Sociocultural: os Fundamentos do Acolhimento

Por Isabela Miano

Trabalhar com pessoas refugiadas exige muito mais do que gerir processos administrativos. Exige compreender que quem chega aos nossos serviços traz consigo não só uma origem cultural diferente, mas também sofrimento acumulado, desconfiança e uma necessidade urgente de segurança. É neste ponto de encontro, frequentemente marcado pela deslocação forçada, pelo trauma e pela rutura familiar, que o diálogo intercultural se revela essencial.



Dialogar interculturalmente não significa apenas comunicar com pessoas de culturas diferentes. É uma forma de relação assente na abertura, no respeito, na escuta e no reconhecimento da dignidade, mesmo quando existem diferenças de língua, religião ou formas de interpretar o mundo. Um atendimento frio ou confuso reforça o medo e a desconfiança face às instituições; uma relação pautada pela clareza e pelo respeito torna-se, pelo contrário, um factor de estabilização num momento de profunda incerteza.

Para que este diálogo seja real, é fundamental resistir à tentação das explicações culturais automáticas. Comportamentos como o silêncio, o retraimento ou a dificuldade em organizar o discurso podem estar ligados ao trauma, ao luto ou ao medo da autoridade, e não a uma suposta "cultura". Cada pessoa refugiada é, simultaneamente, mãe, estudante, líder comunitário, sobrevivente de guerra: reduzi-la a uma etiqueta cultural empobrece a intervenção e aumenta o risco de erro.

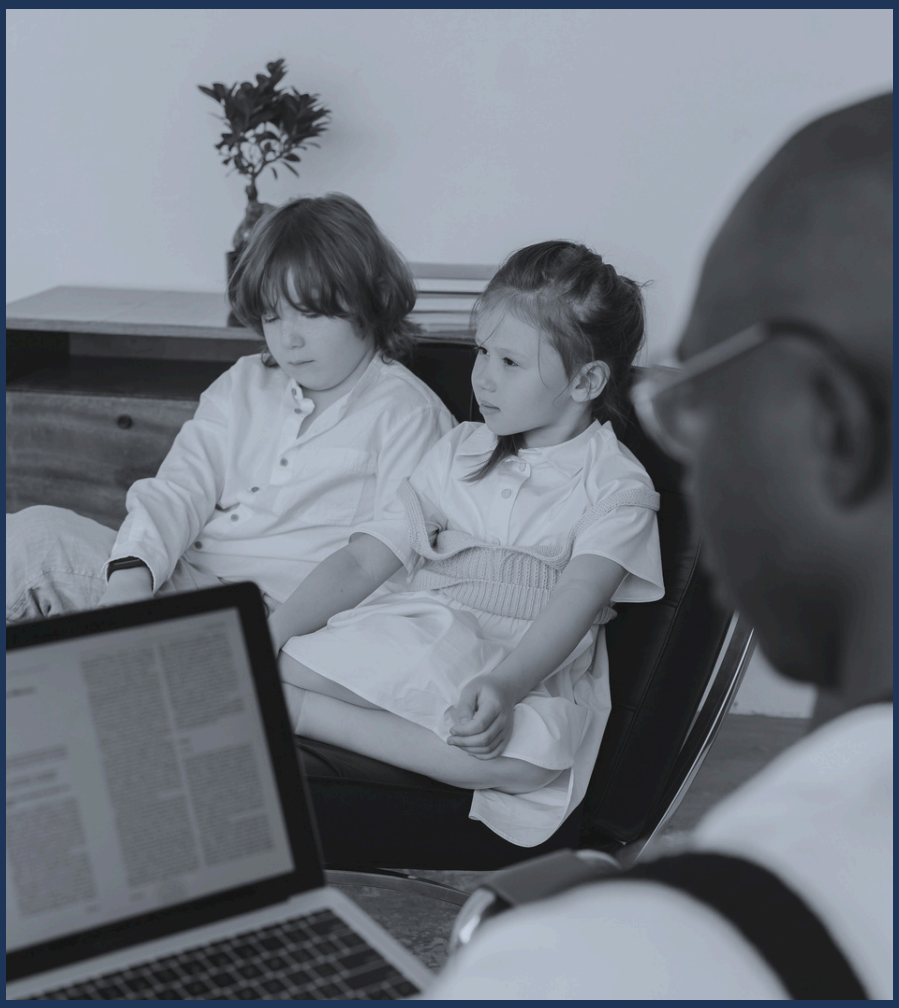


Esta complexidade humana está intimamente ligada à dimensão sociocultural do refúgio. O deslocamento forçado não representa apenas a perda de um território ou de um estatuto jurídico; representa a rutura com redes sociais, sistemas culturais e estruturas comunitárias que organizavam o quotidiano, relações familiares alargadas, redes de vizinhança, sistemas educativos e profissionais, práticas e tradições.

Por isso, o acolhimento deve ser entendido como um processo social, e não apenas administrativo.

Reconhecer esta dimensão implica também aceitar que a integração não é uma adaptação unilateral. Não cabe apenas à pessoa refugiada ajustar-se: também as instituições e os profissionais precisam de rever pressupostos e adaptar as suas práticas à diversidade das realidades que acompanham.

É este compromisso mútuo, escuta ativa, autorreflexão profissional e mediação intercultural, que transforma o acolhimento numa verdadeira experiência de proteção, e não numa nova forma de invisibilização.



Apoiar sem pressupor

Primeiros socorros psicológicos, diversidade e contexto de refúgio

Por Sofia Oliveira

Os primeiros socorros psicológicos procuram oferecer apoio humano, prático e respeitador a quem atravessa uma situação de crise. Mas uma resposta respeitadora não é necessariamente uma resposta igual para todas as pessoas. A língua, a cultura, a idade, o género, a deficiência, a orientação sexual, a identidade de género, a religião, o estatuto jurídico, as experiências de discriminação e as condições de vida podem influenciar tanto o sofrimento como a possibilidade de receber ajuda.

No contexto do refúgio e do asilo, esta atenção é particularmente importante. A história de uma pessoa pode incluir violência, perseguição, perdas ou deslocações sucessivas, mas o sofrimento não termina necessariamente quando chega a um lugar seguro. Incerteza jurídica, separação familiar, dificuldades habitacionais, isolamento, barreiras linguísticas, discriminação ou dificuldades de acesso aos serviços podem continuar a afetar o bem-estar. A saúde mental das pessoas refugiadas e migrantes deve, por isso, ser compreendida considerando fatores de risco e proteção antes, durante e depois da deslocação, as condições de acolhimento e o acesso a cuidados.

Adaptar o apoio começa muitas vezes por gestos simples. Não assumir que o contacto visual, o toque ou a proximidade física têm o mesmo significado para todas as pessoas. Perguntar, em vez de presumir, que forma de ajuda é mais confortável. Explicar quem somos, o que podemos fazer e os limites do nosso papel. Quando existe uma barreira linguística, importa procurar condições de comunicação adequadas e, quando possível e necessário, recorrer a interpretação qualificada, continuando a dirigir a comunicação à própria pessoa e atendendo à privacidade e confidencialidade.

A acessibilidade passa também pela forma como comunicamos: usar frases curtas e claras, evitar jargão, expressões idiomáticas ou demasiada informação de uma só vez e, quando se recorre a aplicações de tradução, manter a linguagem simples e confirmar o que foi compreendido.

Um serviço formalmente disponível pode, ainda assim, não ser verdadeiramente acessível. Barreiras linguísticas, administrativas, económicas, digitais ou de transporte, desconhecimento dos serviços, medo das instituições e experiências de discriminação podem condicionar a procura e utilização do apoio.



A equidade exige, portanto, mais do que disponibilizar a mesma resposta a todas as pessoas.

Também por isso, a expressão "grupos vulneráveis" deve ser usada com cuidado. A vulnerabilidade não deve ser tratada como uma característica fixa de determinada identidade ou pertença: pode resultar ou ser agravada pela interação entre circunstâncias individuais e condições sociais, institucionais e políticas que reduzem segurança, participação, autonomia ou acesso a recursos.

Ao mesmo tempo, pessoas e comunidades refugiadas trazem conhecimentos, relações, competências, estratégias de sobrevivência e recursos culturais que podem desempenhar um papel importante na recuperação. Abordagens baseadas em direitos e na participação procuram reconhecer essas capacidades e envolver as próprias pessoas nas decisões que lhes dizem respeito.







PARA LEVAR PARA A PRÁTICA

- Pergunte antes de presumir que forma de ajuda ou de comunicação é mais confortável.
- Confirme se a pessoa compreendeu e se a forma de comunicação está a funcionar.
- Procure barreiras concretas que possam estar a dificultar o acesso à ajuda e ajude a encontrar alternativas possíveis.

Adaptar a resposta não significa considerar algumas pessoas mais frágeis; significa reconhecer a pessoa e o contexto concreto em que se encontra e criar condições para que possa ser escutada, compreendida e apoiada com dignidade. Não existe uma resposta única adequada a todas as pessoas e situações.

Religião, Diversidade e a Dimensão Político-Religiosa no Acolhimento de Requerentes de Asilo

Por Helena Cabral

A religião é, historicamente, uma das causas mais reconhecidas de perseguição e deslocamento forçado. A própria Convenção de Genebra de 1951 consagra-a como um dos motivos legítimos para a concessão do estatuto de refugiado, abrangendo não só a pertença a uma comunidade religiosa, mas também a liberdade de mudar de religião e o direito de não praticar nenhuma. Na prática, porém, esta proteção está longe de ser simples de aplicar: distinguir entre discriminação, restrições no acesso a direitos, e perseguição, ameaças graves à segurança ou à liberdade da pessoa, continua a ser um dos maiores desafios na avaliação de pedidos de asilo.

A perseguição religiosa raramente surge isolada. Pertença a uma minoria, conversão, recusa de aderir à religião dominante ou expressão pública de crenças podem, consoante o contexto, transformar-se em motivo de discriminação, violência ou expulsão. Em muitos cenários contemporâneos, a religião entrelaça-se ainda com conflitos políticos e disputas territoriais: locais de culto tornam-se alvos estratégicos, e a pertença religiosa converte-se num marcador que separa aliados de inimigos, obrigando populações inteiras a fugir.

Ao mesmo tempo, a fé pode ser um recurso vital de resiliência. Para muitas pessoas em trânsito, a religião oferece uma estrutura simbólica de esperança, preserva a identidade quando quase tudo mais se perdeu, e contribui para o equilíbrio emocional na reconstrução de uma vida após a fuga. Reconhecer esta dimensão espiritual não significa promover práticas religiosas, mas estar atento a um recurso de coping legítimo que a pessoa já utiliza.

Para os profissionais de acolhimento, isto traduz-se em competências concretas: conhecer o contexto político-religioso dos países de origem, evitar julgamentos precipitados sobre a credibilidade das narrativas, e não avaliar a autenticidade da fé de alguém com base em estereótipos ou expetativas culturais, já que a experiência religiosa é profundamente diversa, mesmo dentro de uma mesma tradição.

Nos centros de acolhimento, essa diversidade manifesta-se em aspetos muito concretos do quotidiano: alimentação, horários de oração, jejuns, vestuário ou relações de género. Geri-la exige uma postura de curiosidade genuína e abertura, evitando tanto a desvalorização como a generalização, e mantendo sempre o equilíbrio entre o respeito pelas crenças e os princípios de igualdade e direitos humanos que sustentam o trabalho institucional.



Comunicação Intercultural, Mediação e Cooperação em Rede: Pilares de um Acolhimento Eficaz

Por Vítor Luz

A comunicação intercultural está presente em cada interação do acolhimento a requerentes de asilo, e é marcada, à partida, por uma assimetria de poder: o profissional representa a instituição, o sistema administrativo e a autoridade de decisão; a pessoa acolhida enfrenta vulnerabilidade, insegurança jurídica e, muitas vezes, desconhecimento da língua e do sistema. Compreender esta desigualdade é o primeiro passo para a gerir de forma consciente.



As barreiras à comunicação vão muito além do idioma. Além das barreiras linguísticas, dependência de intérpretes, dificuldade em compreender procedimentos administrativos, existem barreiras culturais, como diferenças na expressão emocional, desconfiança institucional resultante de experiências de repressão, ou diferentes formas de interpretar contacto visual, silêncio e cronologia narrativa. A isto acresce o impacto do trauma: memória fragmentada, dificuldade de concentração e narrativas não-lineares não devem nunca ser lidas como falta de cooperação ou inconsistência.



Superar estas barreiras passa por identificar o seu tipo, adaptar a linguagem e criar espaços seguros de diálogo. É aqui que a mediação intercultural ganha centralidade: o mediador não traduz apenas palavras, mas interpreta contextos, códigos culturais e expetativas sociais, atuando com neutralidade, confidencialidade e limites claros do seu papel, sem nunca substituir o profissional. Escuta ativa, adaptação da linguagem, consciência cultural e gestão de conflitos são competências que se desenvolvem com prática e reflexão contínua, e que têm impacto direto na confiança, no acesso a direitos e na dignidade do acolhimento.

Esta exigência de coordenação não se esgota na relação interpessoal, estende-se à rede institucional. A integração dos refugiados é um processo multidimensional e bidirecional, que abrange a proteção jurídica, a habitação, a saúde, a educação, o emprego e a participação social, e que depende tanto do esforço das pessoas acolhidas como da disponibilidade das instituições. As boas práticas eficazes partilham elementos comuns: o acesso rápido à informação, o apoio linguístico e sociocultural, o acompanhamento individualizado, a participação activa dos refugiados e uma abordagem intersectorial.



Nenhuma instituição isolada responde a todas as necessidades de uma pessoa refugiada. Por isso, a cooperação em rede entre as autoridades públicas, as ONG, os serviços de saúde e de educação, e as autarquias não é facultativa, é uma condição estrutural.

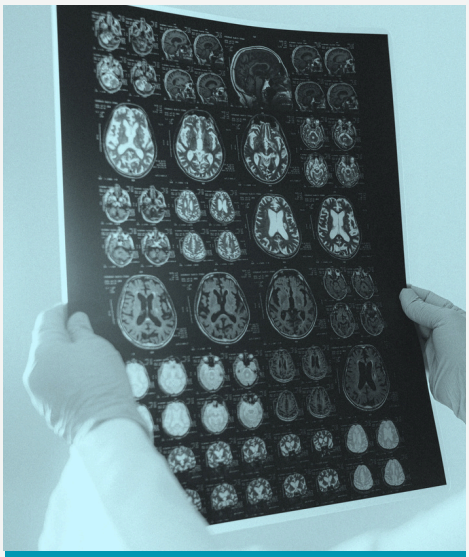
A falta de coordenação tem custos reais: atrasos no acesso a cuidados de saúde mental, inserção laboral comprometida por falta de articulação com o ensino da língua, ou pessoas sem abrigo por descoordenação entre alojamento e apoio jurídico.

Cabe ao profissional o papel de facilitador de acesso a esta rede, identificando necessidades, conhecendo os serviços disponíveis e comunicando de forma articulada, fortalecendo, assim, não só cada percurso individual, mas a qualidade do sistema de acolhimento no seu conjunto.

O QUE O BURNOUT FAZ AO NOSSO CÉREBRO

Por Isabela Miano

Quando falamos de burnout, pensamos logo em cansaço extremo, falta de vontade e uma sensação de estar a "chegar ao limite". Mas o burnout não é só uma questão de estado de espírito ou de força de vontade. Há coisas reais a acontecer no nosso cérebro que ajudam a explicar por que razão, quando estamos esgotados, custa tanto pensar com clareza, lembrar-nos das coisas ou manter a calma.



Tudo começa com o stress prolongado. Quando vivemos meses a fio sob pressão constante, o corpo mantém-se em alerta permanente e liberta continuamente uma hormona chamada cortisol. Um pouco de stress, de vez em quando, não faz mal, pode até ajudar-nos a reagir melhor a um desafio pontual. O problema é quando esse estado de alerta nunca desliga. Com o tempo, este excesso de cortisol começa a afetar zonas do cérebro que usamos todos os dias, mesmo sem darmos por isso.



Uma das áreas mais afetadas é o córtex pré-frontal, a zona responsável por organizar ideias, tomar decisões e manter o foco. Quando está sobrecarregada, torna-se mais difícil concentrarmo-nos, priorizar tarefas ou até decidir coisas simples, como o que vamos cozinhar ao jantar. Muita gente descreve essa sensação como andar com a cabeça "num nevoeiro", e não é imaginação: é o cérebro, cansado, a funcionar mais devagar.



Outra zona que sofre é o hipocampo, ligado à memória. É por isso que, em fases de exaustão, é tão comum esquecermo-nos de coisas simples, ter mais dificuldade em aprender algo novo ou perder o fio à meada a meio de uma conversa. Não é falta de atenção nem descuido, é o cérebro a ter mais dificuldade em guardar e ir buscar informação, precisamente por causa do desgaste acumulado.



Ao mesmo tempo, há uma outra parte do cérebro que fica mais sensível do que o costume: a amígdala, a zona que deteta perigo e dispara alarmes emocionais. Com o esgotamento, esta zona fica hiperativa, o que explica por que ficamos mais irritados, mais ansiosos ou mais propensos a reagir de forma desproporcional a pequenos contratempos. E como o córtex pré-frontal, que normalmente ajuda a acalmar essas reações, está também ele cansado, torna-se muito mais difícil regressar à calma depois de um momento de tensão.

No dia a dia, tudo isto junto traduz-se em coisas muito concretas: dificuldade em manter a concentração, memória mais falhada, lentidão a pensar, dificuldade em tomar decisões mesmo simples, menos paciência e maior dificuldade em gerir as emoções. E o pior é que isto cria um ciclo: quanto mais cansados e "lentos" nos sentimos, mais pressão colocamos em nós próprios, o que só alimenta ainda mais o stress.

A boa notícia é que o cérebro não fica danificado para sempre. Ele tem uma grande capacidade de recuperação, desde que lhe demos as condições certas: descanso de qualidade, pausas reais, exercícios físicos, momentos de desligar de verdade e, quando é preciso, apoio de um profissional.



Com tempo e com menos pressão constante, estas funções tendem a recuperar.

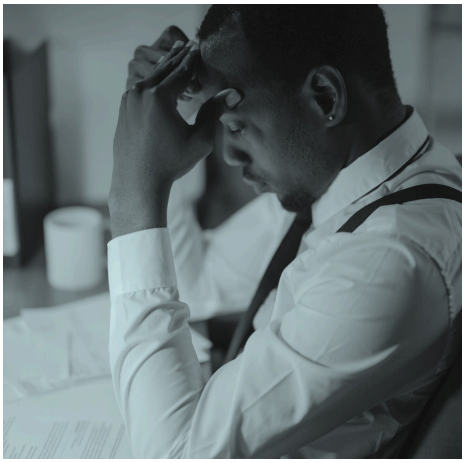
Perceber que o burnout tem uma explicação real no nosso cérebro, e não é apenas "fraqueza" ou "falta de força de vontade", ajuda a olhar para o problema com mais compreensão, tanto para nós próprios como para quem nos rodeia. E ajuda também a levar a sério os primeiros sinais, como o esquecimento frequente ou a dificuldade em concentrar, antes que a situação se agrave.

FADIGA POR COMPAIXÃO: QUANDO CUIDAR DOS OUTROS DEIXA MARCAS

Por Isabela Miano

Há um tipo de cansaço que não aparece nas análises ao sangue nem se explica apenas pelo número de horas de sono. É o cansaço de quem, dia após dia, absorve o sofrimento alheio, e que, com o tempo, começa a sentir esse sofrimento como se fosse seu. Chamamos-lhe fadiga por compaixão, um dos efeitos secundários mais silenciosos de trabalhar em profissões de ajuda.

A fadiga de compaixão não é o mesmo que burnout, embora os dois estejam frequentemente ligados. Enquanto o burnout resulta, sobretudo, da sobrecarga de trabalho e da exaustão acumulada, a fadiga de compaixão nasce especificamente do contacto repetido com o sofrimento de outras pessoas. É o preço emocional de escutar, semana após semana, histórias de perda, violência e trauma, e de continuar, apesar disso, a manter a empatia necessária para ajudar.







O nosso cérebro não distingue perfeitamente entre viver uma experiência e testemunhá-la de perto. Quando ouvimos, com atenção genuína, o relato de alguém que sofreu, ativam-se circuitos cerebrais semelhantes aos que se ativariam se fôssemos nós a viver aquela situação. Este mecanismo, a base biológica da empatia, é o que nos permite compreender e apoiar verdadeiramente outra pessoa. Mas é também o que nos torna vulneráveis quando esse contacto se repete, sem pausa, ao longo do tempo.

Os sinais instalam-se lentamente, muitas vezes disfarçados de simples cansaço. Começa por uma irritabilidade que não existia antes, ou por uma sensação de estar permanentemente "on", mesmo fora do trabalho. Depois, pode surgir um distanciamento emocional dos casos, uma espécie de anestesia interna que nos protege, mas que também nos afasta da empatia genuína. Pesadelos, pensamentos intrusivos sobre casos específicos, dificuldade em confiar nas pessoas ou uma visão do mundo cada vez mais pessimista são também sinais frequentes, ainda que raramente reconhecidos como tal.

Um dos aspetos mais complexos deste fenómeno é que atinge, precisamente, quem mais se dedica ao trabalho. Não é um sinal de fraqueza ou de falta de vocação, é, muitas vezes, o resultado direto de uma empatia genuína, exercida sem pausas suficientes para recuperar. Os profissionais mais dedicados são, paradoxalmente, os mais expostos.

Vale ainda distinguir a fadiga de compaixão do trauma vicário: enquanto a primeira se manifesta sobretudo como exaustão emocional, o trauma vicário pode alterar, de forma mais profunda, as crenças da pessoa sobre segurança, confiança e sentido do mundo.

A boa notícia é que, tal como o burnout, a fadiga de compaixão não é irreversível. Supervisão regular, espaços de partilha com a equipa, limites claros entre casos e vida pessoal, e a permissão para sentir, sem culpa, são fatores protetores fundamentais. Também ajuda lembrar, com regularidade, os momentos em que o trabalho fez, de facto, diferença: a compaixão desgasta, mas é também o que dá sentido ao que fazemos.





Reconhecer a fadiga de compaixão não é admitir fracasso. É reconhecer que cuidar de quem sofre tem um custo real, e que esse custo, quando nomeado e cuidado, pode ser sustentado ao longo de uma carreira inteira, sem apagar aquilo que nos levou a escolher este trabalho.

Autocuidado não é luxo, é ferramenta de trabalho

Por Vítor Luz

Entre visitas domiciliárias, relatórios, encaminhamentos e atendimentos marcados por histórias difíceis, o autocuidado é, muitas vezes, a primeira coisa a ser adiada. Falta tempo, falta energia e, por vezes, falta até a permissão interna para parar quando há tanta gente à espera de ajuda. Mas negligenciar o próprio cuidado não torna ninguém mais disponível para os outros, torna-o, com o tempo, menos capaz de ajudar.

Autocuidado não significa apenas dias de spa ou férias distantes. Pode ser tão simples como comer sem estar a responder a e-mails, dormir as horas necessárias, dizer não a mais uma tarefa quando a agenda já está esgotada, ou permitir-se sentir cansaço sem se culpabilizar por isso. Há também uma dimensão mais estrutural: estabelecer limites claros entre o horário de trabalho e o tempo pessoal, pedir apoio à equipa quando um caso pesa demasiado, recorrer a supervisão quando necessário. Cuidar de si não é sinal de menor compromisso com a missão, é o que permite manter esse compromisso ao longo do tempo.

Profissionais que cuidam de si tomam decisões mais equilibradas, escutam com mais presença e têm mais paciência para lidar com a complexidade de cada situação.

O contrário também é verdade: quando o cansaço se acumula sem ser reconhecido, a qualidade do trabalho ressente-se. A exaustão não avisa antes de chegar, instala-se lentamente, disfarçada de dedicação. Existe, muitas vezes, uma crença silenciosa em profissões de ajuda: a de que parar é sinónimo de abandonar quem precisa de nós. Mas esta lógica é insustentável a longo prazo, o autocuidado não compete com a missão, sustenta-a.

Não é preciso mudar toda a rotina para cuidar melhor de si. É nos pequenos gestos repetidos que se constrói a sustentabilidade emocional. Comece pelo corpo: o trabalho de acolhimento é sobretudo emocional, mas o corpo carrega esse peso todos os dias, em tensão nos ombros, em noites mal dormidas. Movimento físico regular, mesmo uma caminhada curta entre tarefas, ajuda a liberar tensão acumulada. Cuide também da fronteira entre trabalho e vida pessoal, rituais de transição, como mudar de roupa ao chegar a casa ou desligar notificações fora de horas, ajudam o cérebro a perceber que é seguro desligar.

Cultive espaços de conexão sem relação com o trabalho: conversas leves, hobbies, tempo com pessoas que não pedem nada em troca, são o que permite regressar com mais recursos internos.





Por fim, preste atenção aos primeiros sinais de desgaste: irritabilidade fora do habitual, dificuldade em desligar, cansaço que o sono não resolve. Não são falhas pessoais, são avisos que merecem ser ouvidos antes de se tornarem crises. Cuidar de quem cuida começa por um gesto simples: reconhecer que também se tem limites, e que respeitá-los é parte do trabalho.

Na prática:

- Reserve alguns minutos entre atendimentos para respirar antes do próximo caso
- Defina um horário de fim de expediente e crie um ritual de transição para casa
- Peça apoio à equipa antes de sentir que já não consegue mais
- Durma e coma com regularidade e reserve tempo semanal fora do trabalho



Cuidar de quem acolhe

Impacto emocional, proteção e bem-estar dos profissionais em contexto de refúgio

Por Sofia Oliveira

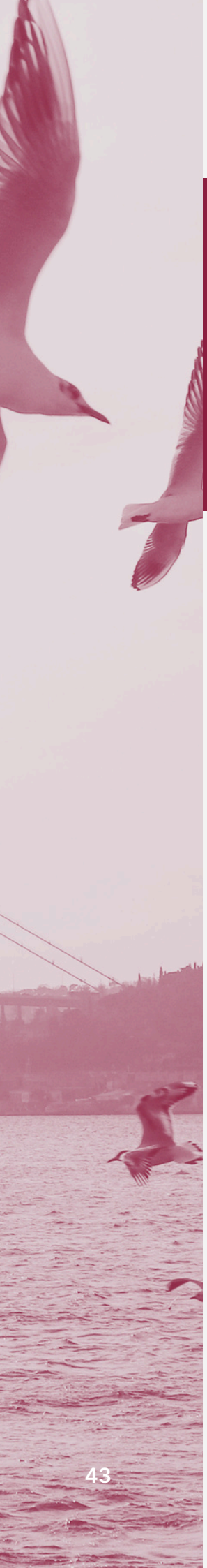
Acompanhar pessoas que passaram por situações de guerra, perseguição, violência, perda ou deslocação forçada implica contacto repetido com histórias e situações emocionalmente exigentes. Esse contacto pode ter impacto em quem intervém. Reconhecê-lo não significa considerar inevitável que quem intervém adoeça, nem transformar reações compreensíveis ao trabalho numa perturbação psicológica. Significa reconhecer que a exposição ao sofrimento, as exigências acumuladas e as condições de trabalho também influenciam o bem-estar de quem presta apoio.

A literatura utiliza conceitos como stress traumático secundário, trauma vicariante, fadiga por compaixão e burnout para descrever fenómenos diferentes, embora relacionados. No trabalho com pessoas refugiadas e requerentes de asilo, podem acrescentar-se desafios específicos decorrentes de acompanhar situações de grande incerteza e problemas cuja resolução não depende do profissional: estatuto jurídico, separação familiar, dificuldades habitacionais ou respostas institucionais insuficientes.

A investigação destaca, em particular, a importância das relações de apoio e da qualidade da supervisão para o bem-estar profissional.

Por isso, proteger quem intervém não pode resumir-se a recomendar descanso, limites pessoais ou estratégias individuais de gestão do stress. O autocuidado é importante, mas precisa de coexistir com responsabilidade organizacional. Pausas e recuperação, rotação de tarefas particularmente exigentes, supervisão, apoio entre pares, cargas de trabalho adequadas, formação, condições para pedir ajuda e acesso a apoio especializado são componentes complementares de uma resposta protetora. Quando estas condições não são acauteladas, o impacto pode ultrapassar o bem-estar individual e comprometer a concentração, a tomada de decisão, a qualidade das relações profissionais e, de forma mais ampla, a consistência e a qualidade da intervenção prestada.





No LightPoint, este olhar foi também apresentado através dos Primeiros Socorros para o Stress (PSS; Stress First Aid). Na versão de referência utilizada no projeto, de Watson e Westphal, o modelo integra uma família de adaptações civis desenvolvidas a partir do Combat and Operational Stress First Aid (COSFA) e ajustadas a diferentes contextos profissionais.

Organiza o apoio em sete funções: verificar, coordenar, proteger, acalmar, conectar, promover competência e reforçar confiança. Estas funções são utilizadas de forma flexível em função das necessidades; não se trata de aplicar todas as ações nem de seguir uma sequência rígida.

A abordagem valoriza as relações já existentes no contexto de trabalho, o apoio entre colegas e a liderança, reconhecendo também os limites desse apoio e a necessidade de encaminhamento quando está indicado outro nível de resposta. O próprio modelo sublinha que a sua eficácia depende igualmente do compromisso da organização com a saúde e o bem-estar das equipas.

Apoiar alguém da equipa também não significa obrigar essa pessoa a falar, reconstruir detalhadamente um incidente crítico ou aceitar ajuda. As necessidades e preferências variam e podem mudar ao longo do tempo.

Observar, disponibilizar apoio, responder a necessidades concretas e respeitar o ritmo e as escolhas da pessoa são mais consistentes com os primeiros socorros psicológicos do que intervenções assentes na exposição ou no debriefing obrigatório.

PARA LEVAR PARA A PRÁTICA

- Crie espaço para check-ins breves e regulares na equipa.
- Use supervisão e apoio entre pares de forma regular, não apenas em situações-limite.
- Se a sobrecarga se acumula, reveja tarefas, pausas e exposição antes de o funcionamento ficar comprometido.

Cuidar de quem acolhe não é um benefício adicional. É parte das condições necessárias para que profissionais e equipas possam continuar a intervir com presença, competência e humanidade.



Resiliência não é resistir sozinho

Por Isabela Miano

Fala-se muitas vezes de resiliência como uma qualidade individual, uma espécie de força interior que permite enfrentar qualquer dificuldade. No entanto, para quem trabalha diariamente com histórias de sofrimento, deslocamento e trauma, resiliência não significa aguentar tudo sozinho. É, sobretudo, uma construção contínua, que depende dos recursos internos, mas também das relações, das equipas e das condições em que o trabalho é realizado.

Ser resiliente não significa não ser afetado pelo que se ouve e testemunha. Significa ter espaço e recursos para processar esse impacto, em vez de o acumular em silêncio, atendimento após atendimento. Uma equipa resiliente não é aquela onde ninguém demonstra cansaço, mas aquela onde é seguro dizer: "Este caso afetou-me", sem medo de parecer fraco ou menos competente.

A resiliência constrói-se nas relações: numa equipa que se apoia, numa supervisão que permite refletir sobre experiências difíceis e numa liderança que reconhece o desgaste. O isolamento e a sobrecarga são alguns dos seus maiores inimigos. Mesmo profissionais experientes e preparados podem esgotar-se quando enfrentam continuamente, sozinhos, o peso emocional do trabalho.

Construir resiliência ao longo do tempo implica também desenvolver flexibilidade psicológica. No acolhimento, onde os processos podem ser lentos, burocráticos e imprevisíveis, é fundamental ajustar expectativas sem perder o sentido de propósito. Nem sempre é possível controlar os resultados, mas é possível reconhecer o impacto do trabalho realizado.

A reflexão é igualmente essencial. Supervisão, conversas com colegas, escrita ou simplesmente momentos de pausa permitem processar o que foi vivido e integrar experiências difíceis, em vez de às acumular. É também importante reconhecer pequenas conquistas: um processo que avançou, uma pessoa que recuperou alguma estabilidade ou um momento de confiança que antes parecia impossível.

As organizações têm, por isso, uma responsabilidade fundamental. Equipas com cargas de trabalho sustentáveis, espaços regulares de supervisão e uma cultura onde falar sobre dificuldades emocionais não seja penalizado são condições essenciais para uma resiliência real.





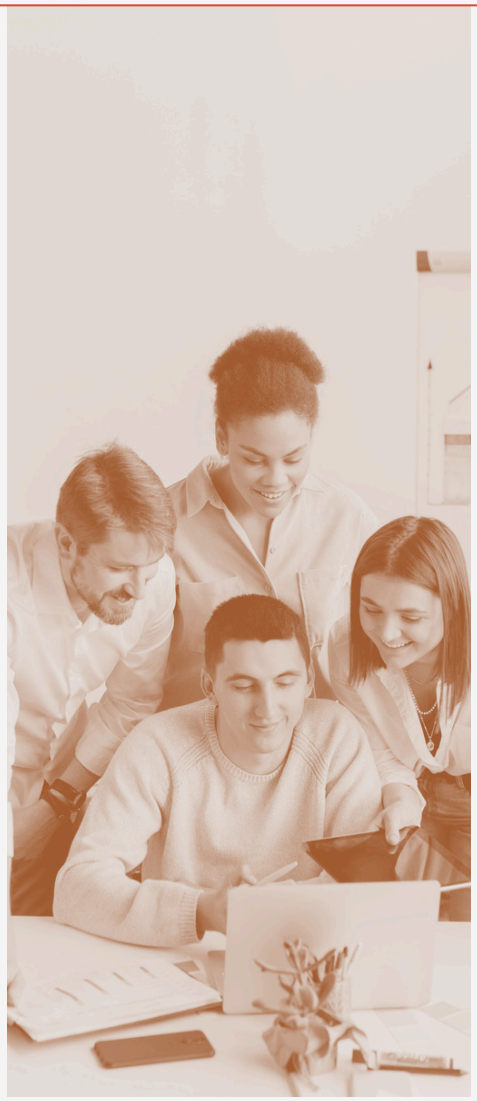
Resiliência não é imunidade ao sofrimento, nem uma armadura que nos torna invulneráveis. É uma rede de pessoas, relações, espaços e práticas que sustenta quem sustenta os outros. É a capacidade de continuar a cuidar com humanidade, sem ignorar o impacto que esse cuidado também tem em nós.

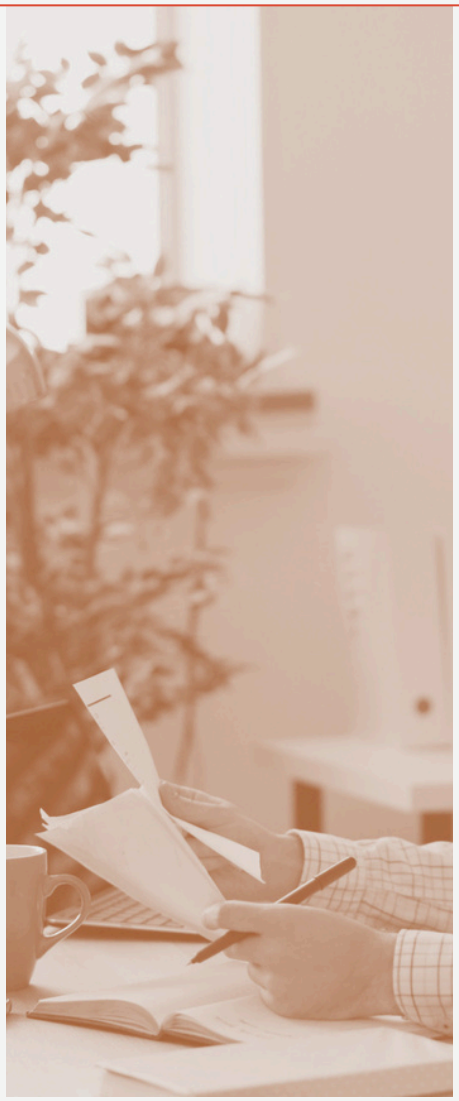
Na prática:

- Partilhe casos difíceis com a equipa.
- Participe nos espaços de supervisão.
- Reserve momentos para refletir sobre o impacto do trabalho.
- Fale sobre cansaço e dificuldades sem vergonha.
- Peça ajuda quando sentir que algo se tornou demasiado pesado.
- Ajuste expectativas perante processos lentos, sem perder o sentido de propósito.
- Reconheça e celebre pequenas conquistas.

03
VOZES NO TERRENO







Acolher é criar um chão comum

Uma conversa sobre acolhimento, autonomia e os desafios de cuidar de quem cuida

Por Vítor Luz

Há uma parte do acolhimento que começa antes de uma porta se abrir. Começa numa videochamada em que nem toda a informação chega ao outro lado, na preparação de um quarto, na escolha de quem irá ao aeroporto e nas expectativas, nem sempre coincidentes de quem recebe e de quem chega.

É neste território que Carla Fernandes construiu uma boa parte do seu percurso. Diretora da Associação de Apoio à Criança e ao Adolescente - Adolescere, associação criada em Braga em 2015, começou por imaginar uma resposta mais próxima para as crianças, jovens e famílias em situação de vulnerabilidade. Durante quatro anos, conciliou outros trabalhos com o desenvolvimento voluntário da associação. Hoje, a instituição conta com 31 profissionais e atua também no acolhimento e integração de pessoas refugiadas e requerentes de asilo.

"A forma como hoje acolhemos não é igual à de 2020", reconhece. A mudança não significou menos humanidade, mas mais experiência: hoje, explica, há uma maior consciência da necessidade de dar tempo às pessoas para se instalarem física, emocional, mental e psicologicamente. Algumas procuram a autonomia rapidamente; outras precisam de observar, ganhar segurança e compreender o novo contexto antes de avançar.



O acolhimento começa antes da chegada

Para Carla, acolher começa muito antes do primeiro encontro presencial. Na Adolescere, a chegada é antecedida pela preparação da equipa, do espaço, da logística e por contactos prévios com as pessoas ou famílias que serão recebidas. Ainda assim, há uma dimensão impossível de antecipar por completo: aquilo que cada pessoa imagina, sente e espera encontrar quando chega a um novo país.



Equipa da Associação Adolescere

A experiência acumulada desde 2020 levou também a instituição a rever a própria forma de acolher. Se inicialmente existia uma grande ansiedade para que a adaptação acontecesse rapidamente, hoje Carla fala sobretudo na necessidade de dar tempo: tempo para conhecer o espaço, compreender o contexto e reorganizar-se física, emocional e psicologicamente. Nem todas as pessoas fazem esse percurso da mesma forma ou ao mesmo ritmo.

Nesse processo, o primeiro contacto ganha um significado especial. Carla descreve o encontro no aeroporto como um momento determinante porque é ali, antes dos procedimentos, dos documentos ou dos encaminhamentos, que começa a construir-se a relação. E é precisamente a relação que ela coloca no centro de uma resposta de acolhimento.

Para Carla, os profissionais e as pessoas acolhidas ocupam posições e responsabilidades diferentes, mas partilham o mesmo "chão comum": o reconhecimento da dignidade e da humanidade de quem está à frente.

QUANDO A INTEGRAÇÃO COMEÇA A PARECER VIDA

Para Carla, a integração torna-se visível muitas vezes em acontecimentos aparentemente simples: crianças que começam a criar relações na escola, famílias que passam a conhecer melhor a comunidade onde vivem, pessoas que encontram trabalho e começam a resolver autonomamente questões do quotidiano.

“Isso é vida a acontecer”, resume.

É também aí que o papel da instituição começa, progressivamente, a mudar. O acompanhamento deixa de ocupar o centro de todas as decisões e passa a funcionar como retaguarda para situações em que ainda seja necessário apoio, nomeadamente em questões documentais ou no acesso a determinados serviços. Autonomia, portanto, não significa ausência de relação. Significa que a pessoa consegue ampliar os seus próprios recursos, construir redes e reconhecer a quem recorrer quando surge uma dificuldade. Para Carla, esse é um dos sinais mais importantes de que o acolhimento está a cumprir a sua função: a instituição continua disponível, mas deixa de ser indispensável para a gestão da vida quotidiana.



Quem cuida também precisa de cuidado

Acompanhar diariamente histórias marcadas por deslocamento, incerteza, perda e vulnerabilidade exige muito das equipas. Carla não romantiza essa dimensão do trabalho: descreve-a como exigente e reconhece que a qualidade do acolhimento também depende das condições emocionais e profissionais de quem o realiza. Na Adolescere, essa preocupação traduz-se numa aposta na formação, supervisão, escuta das equipas, momentos de descompressão e possibilidade de acompanhamento psicológico. Mas, para Carla, cuidar de quem cuida passa igualmente por legitimar uma competência que nem sempre é valorizada nas organizações: reconhecer os próprios limites.
Um profissional pode estar preparado tecnicamente e, ainda assim, atravessar um momento em que não dispõe das condições necessárias para uma determinada intervenção. Nesses casos, pedir apoio, recorrer a outro elemento da equipa ou reconhecer “não estou capaz” não deve ser entendido como fragilidade profissional, mas como responsabilidade.

Para levar à prática: equipas que trabalham em contextos de elevada exigência emocional precisam de saber, antes das situações críticas acontecerem, como pedir apoio, quem pode substituir temporariamente um profissional, onde discutir casos complexos e que recursos existem para cuidar da própria saúde psicológica.



A própria relação de ajuda exige ainda consciência sobre a posição ocupada pelo profissional. A informação, o domínio da língua, o conhecimento dos serviços e a capacidade de acesso aos recursos criam uma assimetria que necessita de ser reconhecida. Carla chama a atenção para a necessidade de manter dois olhares em simultâneo: reconhecer a vulnerabilidade de quem chega sem retirar à pessoa a capacidade de decidir sobre a sua própria vida.

Formação que responda ao terreno

É precisamente neste ponto que o encontro com o LightPoint ganha relevância. Carla recorda as capacitações como momentos em que os profissionais puderam parar, refletir, partilhar experiências e sentir-se escutados, algo especialmente importante num trabalho em que a urgência do quotidiano muitas vezes deixa pouco espaço para elaborar aquilo que se vive. Para a diretora, porém, formação não pode reduzir-se ao cumprimento de uma obrigação formal.

"Faz sentido capacitá-las e formá-las naquilo que é o seu trabalho diário, dar-lhes ferramentas e instrumentos."

A formação torna-se realmente útil quando responde às dificuldades que as equipas encontram no terreno e oferece recursos que possam ser transferidos para a prática. Essa perspetiva implica também uma cultura de aprendizagem contínua. Carla defende que experiência e conhecimento precisam caminhar juntos: ler, atualizar-se, conhecer novos referenciais e discutir práticas fazem parte da qualidade de uma intervenção



Quando pensa no futuro do acolhimento, volta justamente a esta questão. Para ela, seria importante que as equipas tivessem acesso mais regular a formação e a respostas de apoio psicológico, não apenas quando já existe desgaste evidente, mas também numa lógica preventiva.

Integrar também é reconhecer percursos

Outro desafio destacado por Carla diz respeito à integração profissional. Muitas pessoas chegam a Portugal com formação académica, experiência e competências construídas ao longo de anos, mas encontram dificuldades para ver as suas qualificações reconhecidas. Por isso, a Adolescere passou a antecipar parte desse trabalho ainda antes da chegada, orientando as pessoas para trazerem diplomas, certificados, cartas de condução e outros documentos que possam facilitar posteriormente processos de reconhecimento ou equivalência.
Encontrar rapidamente uma fonte de rendimento pode ser necessário, mas isso não significa abandonar o percurso anterior. Uma pessoa qualificada pode necessitar, inicialmente, de trabalhar numa área diferente daquela em que se formou. O desafio está em garantir que essa resposta imediata não se transforma no limite das suas possibilidades futuras. Integrar, nesta perspetiva, não é apenas assegurar emprego. É também ajudar a preservar a possibilidade de projeto, progressão e reconstrução profissional.

Um acolhimento que devolva futuro

O acolhimento não elimina as dificuldades, nem oferece respostas perfeitas para todos. Exige negociação, revisão de expectativas, aprendizagem institucional e capacidade de reconhecer aquilo que precisa de ser feito de outra forma. Talvez seja precisamente esta disponibilidade para aprender que melhor traduz a experiência da Adolescere: não apresentar um modelo fechado de acolhimento, mas reconhecer que a prática se transforma à medida que profissionais e pessoas acolhidas se encontram.
No final da entrevista, Carla deixa aos profissionais uma mensagem que alia a esperança à responsabilidade. Para ela, trabalhar nesta área exige conhecimento, empenho e segurança naquilo que se faz e não apenas boas intenções. "**Somos promotores da mudança. Somos veículos da mudança**." Mas ser veículo de mudança não significa conduzir a vida do outro. Significa criar condições para que cada pessoa consiga reconhecer recursos, recuperar possibilidades e assumir progressivamente o lugar de protagonista da sua própria história.
Talvez seja essa a ideia que atravessa toda a conversa com Carla Fernandes: **acolher não é levar alguém até onde acreditamos que deve chegar. É oferecer relação, segurança e recursos suficientes para que possa voltar a escolher o seu próprio caminho.** E, nesse sentido, regressamos ao princípio que abriu esta conversa: **criar um chão comum para que cada pessoa possa, a partir dele, voltar a caminhar.**

COORDENADORA DO PROJETO
LIGHTPOINT - CAPACITAR PARA ACOLHER



Susana Monteiro

Entre pessoas, direitos e desafios: o sentido de uma profissão dedicada ao acolhimento e à integração

Trabalhar com pessoas refugiadas e requerentes de asilo é, antes de mais, trabalhar com pessoas: com histórias, identidades, perdas, competências, expectativas e projetos de vida que não podem ser reduzidos à sua condição migratória.

É também trabalhar num contexto em que os direitos humanos deixam de ser apenas princípios inscritos em documentos e passam a traduzir-se em necessidades concretas: segurança, dignidade, saúde, não discriminação, acesso à informação e aos serviços e possibilidade de reconstruir um projecto de vida.

A dimensão desta realidade é global. De acordo com os dados mais recentes do ACNUR, no final de 2025 existiam 117,8 milhões de pessoas deslocadas à força em todo o mundo, incluindo 41,6 milhões de refugiados e 9 milhões de requerentes de asilo. Em Portugal, foram registados 1.765 pedidos de proteção internacional em 2025, mantendo-se 8.836 processos pendentes no final do ano. Estes números ajudam a compreender a relevância dos profissionais preparados para acolher, acompanhar, orientar e proteger.
Este trabalho, no entanto, está longe de ser simples. As barreiras linguísticas e culturais, a complexidade dos sistemas de apoio, a burocracia, os recursos limitados, a sobrecarga, as dificuldades de articulação e o contacto continuado com o sofrimento e a incerteza podem constituir obstáculos significativos

A investigação com trabalhadores humanitários mostra que a exposição prolongada a stress e às exigências do trabalho pode associar-se a burnout e sofrimento psicológico, enquanto o apoio social surge como um importante fator protetor (Lopes Cardozo et al., 2012).
Superar estes desafios exige respostas a vários níveis. Requer formação contínua, trabalho em rede, supervisão, comunicação entre profissionais, clareza de papéis e organizações capazes de disponibilizar recursos e condições adequadas. Exige ainda competências individuais: compreender a diversidade cultural, acolher sem preconceitos, saber prestar primeiros socorros psicológicos, reconhecer e gerir emoções, identificar sinais de stress e estabelecer limites.
Mas existe uma outra dimensão que importa não perder: o sentido deste trabalho para quem o realiza. A identidade profissional constrói-se também através das competências que desenvolvemos, dos valores que mobilizamos e das experiências em que reconhecemos que o nosso trabalho fez diferença.



A satisfação profissional não significa ausência de dificuldades. Pode coexistir com cansaço e frustração e, ainda assim, estar presente num momento de confiança conquistada, numa orientação que abriu uma possibilidade ou numa pessoa que encontrou no nosso trabalho um ponto de apoio.



Talvez seja importante perguntar não apenas “O que este trabalho me exige?”, mas também: “O que este trabalho me dá? O que aprendi com ele? Que competências descobri em mim? E porque continua a fazer sentido?”

Reconhecer estas dimensões não elimina os obstáculos, mas pode ajudar a enfrentá-los com maior consciência, competência e capacidade de procurar soluções individuais, relacionais e organizacionais.

A todos os profissionais que diariamente transformam acolhimento em proximidade, informação em autonomia e intervenção em proteção, fica uma palavra simples, mas profundamente merecida: obrigada. O trabalho que fazem tem impacto na vida de pessoas que atravessam momentos de enorme vulnerabilidade.

Em muitos desses percursos, são também um LightPoint - um ponto de luz que orienta, acolhe, esclarece e ajuda a encontrar caminhos quando estes parecem menos visíveis.

E esse contributo merece ser reconhecido, tal como merece ser reconhecido o valor, humano e profissional, de quem o torna possível. Porque, por vezes, uma palavra, uma orientação, uma escuta atenta ou simplesmente a presença certa no momento certo pode constituir esse pequeno LightPoint que faz a diferença.

PRESIDENTE DA DIREÇÃO DA IDSET - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO



Angelo Batista

A IDSET – Associação Portuguesa para a Inovação e Desenvolvimento nasceu de uma convicção simples, mas exigente: a de que a inovação só tem verdadeiro valor quando se traduz em desenvolvimento humano e social.

Acolher, Capacitar e Transformar

A nossa missão é clara: contribuir para uma sociedade mais inclusiva, mais justa e mais participada, colocando as pessoas no centro do desenvolvimento e transformando necessidades em respostas concretas e em oportunidades reais.
Ao longo dos anos, temos construído uma intervenção assente na inclusão social, na empregabilidade, na educação e formação, na igualdade e no combate à discriminação, no desenvolvimento comunitário e na promoção da participação ativa dos cidadãos. Fazemo-lo através de projetos, parcerias e respostas que não se limitam a atenuar dificuldades existentes, mas que procuram, sobretudo, criar condições para que cada pessoa recupere autonomia, dignidade, confiança e capacidade de construir o seu próprio percurso, antecipando a mudança em vez de se limitar a acompanhá-la.

O papel que ocupo

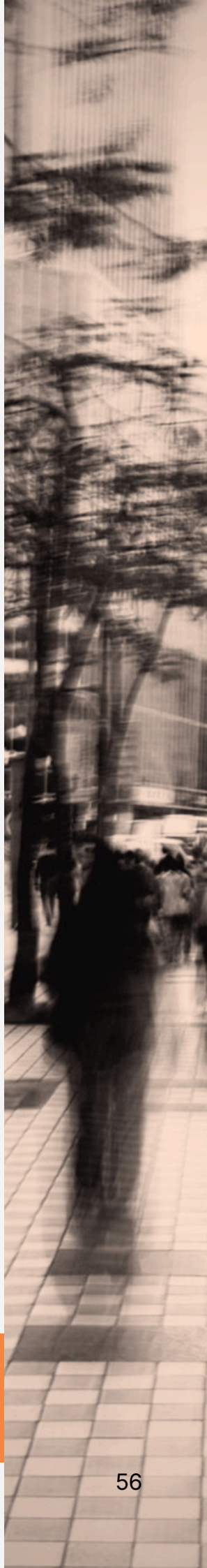
Tenho a honra e o privilégio de exercer o cargo de Presidente da Direção da IDSET, uma responsabilidade que assumo com o rigor e a humildade que a causa exige.
Mais do que dirigir uma organização, este papel significa assumir diariamente um compromisso com uma missão, com uma equipa e, acima de tudo, com as pessoas que procuram na nossa associação uma oportunidade, uma resposta ou, simplesmente, alguém disponível para as ouvir e acompanhar.
Ser Presidente da IDSET implica tomar decisões, definir estratégias, assegurar a sustentabilidade da organização e representá-la institucionalmente.
Mas implica, também, estar próximo da realidade: conhecer as equipas, compreender as suas dificuldades e não perder de vista aquilo que dá verdadeiro sentido ao nosso trabalho, as pessoas e o impacto que conseguimos gerar nas suas vidas.

É um exercício de escuta constante, das equipas técnicas, dos parceiros institucionais e, sobretudo, das próprias pessoas que acompanhamos, que orienta todas as decisões que tomamos enquanto Direção.

Acolher é muito mais do que receber

O trabalho desenvolvido pela IDSET junto de pessoas refugiadas e requerentes de proteção internacional representa, talvez de forma particularmente evidente, aquilo que entendemos por intervenção social.
Quando uma pessoa chega a um novo país nesta condição, não chega apenas com uma necessidade administrativa ou documental. Chega, muitas vezes, depois de experiências profundamente marcantes, deixando para trás a sua casa, a sua família, a sua comunidade, o seu emprego, a sua rede social e, com frequência, uma parte importante da sua própria identidade.
Por isso, acolher não pode significar apenas abrir uma porta. Acolher é escutar. É compreender. É orientar. É informar. É acompanhar. É criar confiança. É devolver autonomia.
E é, sobretudo, reconhecer que por detrás de cada processo, de cada pedido de apoio e de cada necessidade existe uma pessoa, com uma história, capacidades, expectativas e um projeto de vida.
Este trabalho é feito em rede, em estreita articulação com entidades públicas, organizações da sociedade civil e as próprias comunidades locais, na convicção de que a integração só é bem-sucedida quando é um esforço partilhado.

Sabemos, contudo, que este processo exige tempo, conhecimento, proximidade e profissionais preparados para lidar com realidades diversas e, muitas vezes, extremamente complexas.





A intervenção da IDSET nesta área tem procurado responder precisamente a esta complexidade, através de um acompanhamento próximo e multidimensional, psicossocial, jurídico e socioprofissional, que contribui para que estas pessoas compreendam melhor o contexto em que se encontram, acedam aos serviços e respostas existentes, ultrapassem barreiras e construam, progressivamente, um percurso de integração na sociedade portuguesa.

O Projeto LightPoint: transformar conhecimento em capacidade de resposta

É precisamente neste ponto que o Projeto LightPoint assume um significado muito particular. Mais do que um projeto financiado, o LightPoint representou um verdadeiro ponto de luz, como o próprio nome sugere, num percurso muitas vezes atravessado por incerteza e fragilidade. É uma aposta na capacitação, na qualificação das respostas e no reforço da capacidade das organizações e dos profissionais que estão diariamente na linha da frente do acompanhamento de pessoas em situação de vulnerabilidade.

O seu impacto fez-se sentir a vários níveis: no reforço das respostas diretas de apoio a pessoas refugiadas e requerentes de proteção internacional, na qualificação das equipas técnicas envolvidas e na consolidação de metodologias de intervenção mais eficazes, humanizadas e adaptadas à realidade concreta de cada pessoa acompanhada.
Permitiu-nos ir além da resposta imediata, criando condições para uma intervenção mais estruturada, continuada e capaz de gerar mudança duradoura, não apenas na vida de quem acompanhamos, mas também na própria maturidade institucional da IDSET enquanto organização de referência nesta área.

Capacitar para fazer melhor

Uma resposta social de qualidade não depende apenas da boa vontade de quem intervém. Depende de conhecimento. Depende de competências. Depende de ferramentas e de metodologias adequadas. Depende da capacidade de compreender diferentes contextos culturais e sociais.

E depende, acima de tudo, da capacidade de olhar para cada pessoa sem preconceitos, sem estereótipos e sem reduzir a sua identidade à situação de vulnerabilidade em que se encontra.

Se há uma aprendizagem que este projeto reforçou, foi a de que a qualidade do acompanhamento a pessoas em situação de vulnerabilidade depende, em primeiro lugar, da capacitação de quem está na linha da frente. Investir na formação contínua das equipas, na atualização de metodologias e na criação de instrumentos de intervenção mais rigorosos não é um custo acessório, é a condição essencial para que o apoio prestado seja, de facto, transformador.

Só equipas bem preparadas, tecnicamente sólidas e emocionalmente resilientes conseguem responder com a sensibilidade e a competência que estas pessoas merecem
Não podemos responder aos desafios de hoje utilizando exclusivamente as ferramentas de ontem. Capacitar é dar instrumentos para compreender melhor, é criar condições para agir melhor, é reduzir o risco de respostas inadequadas e aumentar a confiança dos profissionais. É, sobretudo, garantir que a pessoa que procura ajuda encontra alguém capaz de responder com competência, respeito e humanidade.

O LightPoint deixa-nos, assim, uma mensagem muito clara: investir nas pessoas que trabalham na área social é investir diretamente nas pessoas que necessitam de apoio.

Uma reflexão pessoal

Enquanto Presidente da Direção da IDSET, mas também enquanto alguém que acompanha há vários anos o trabalho desenvolvido pela organização, projetos como o LightPoint têm para mim uma importância que ultrapassa os indicadores, as atividades realizadas ou os resultados quantitativos. Existe uma dimensão humana que nem sempre cabe nos relatórios.

É o momento em que alguém que chegou sem saber onde procurar ajuda passa a conhecer os seus direitos e as respostas disponíveis. É o profissional que, depois de receber formação, passa a sentir-se mais preparado para lidar com uma situação complexa. É a equipa que aprende a trabalhar de forma diferente. É uma organização que percebe que pode fazer melhor. E é, sobretudo, a possibilidade de alguém recuperar a sensação de que não está sozinho.

Ao longo do desenvolvimento do projeto, também nós aprendemos, com os profissionais, com os parceiros, com as dificuldades encontradas e, sobretudo, com as pessoas que tivemos oportunidade de acompanhar. Talvez essa seja uma das maiores riquezas de projetos desta natureza: não são processos unidirecionais. Nós capacitamos, mas também somos capacitados.

Nós apoiamos, mas também aprendemos. Nós procuramos transformar, mas também somos transformados pela realidade com que trabalhamos. Acompanhar de perto este processo ensinou-me que a verdadeira medida do sucesso de uma organização não se encontra apenas nos indicadores de execução, mas na forma como conseguimos devolver esperança e autonomia a quem mais precisa.



Um compromisso que continua

O encerramento de um projeto não significa, para a IDSET, o encerramento de uma missão. Pelo contrário: cada projeto deixa conhecimento, competências, redes de parceiros, metodologias e, acima de tudo, a consciência de que ainda existe muito por fazer. A inclusão não se constrói apenas através de grandes medidas políticas. Constrói-se também todos os dias, através de pequenas decisões, de relações humanas, da capacidade de escutar, da disponibilidade para ajudar e da competência de quem está no terreno.

O Projeto LightPoint termina, mas aquilo que construiu permanece. Permanece nas pessoas que foram capacitadas. Permanece nas organizações que reforçaram as suas competências. Permanece nas redes que foram criadas e nas experiências partilhadas. E permanece, sobretudo, na convicção de que uma sociedade mais inclusiva se constrói com conhecimento, com competência, com cooperação, mas também com a coragem de olhar para cada pessoa não pelo problema que apresenta, mas pelo potencial que encerra.

Gostaria de deixar uma última palavra de reconhecimento: projetos como o LightPoint só são possíveis graças ao empenho de equipas dedicadas, à confiança de entidades financiadoras e parceiras, e à coragem das próprias pessoas que acolhemos, que connosco partilham as suas histórias e depositam em nós a sua confiança. A todos eles, o meu profundo agradecimento. A IDSET continuará a assumir este compromisso, porque acreditamos, convictamente, que a inovação e o desenvolvimento só fazem sentido quando colocados ao serviço da dignidade humana. É esse o caminho que queremos continuar a fazer: um caminho em que acolher significa respeitar, capacitar significa dar autonomia e incluir significa, verdadeiramente, não deixar ninguém para trás.

Angelo Batista
Presidente da Direção
IDSET – Associação Portuguesa para a Inovação e Desenvolvimento

04
DO CONHECIMENTO À PRÁTICA





O QUE FAZER QUANDO...

UMA PESSOA ENTRA EM CRISE EMOCIONAL

Um atendimento pode, a qualquer momento, tornar-se um momento de crise, choro intenso, pânico, dissociação ou revivência de um episódio traumático. Nestes momentos, o mais importante não é encontrar as palavras certas, mas sim garantir a segurança e a presença.

Nos primeiros minutos:

- Mantenha a calma. O seu tom de voz e postura corporal ajudam a regular o estado da outra pessoa
- Baixe o volume e o ritmo da fala; evite perguntas em cadeia
- Garanta um espaço privado, longe de olhares e ruído
- Valide o que a pessoa sente, sem tentar corrigir ou minimizar ("Estou aqui consigo", "Não precisa de explicar nada agora")

Durante a crise:

- Evite tocar sem pedir permissão, o toque pode reativar memórias traumáticas
- Convide, com calma, a atenção para o presente: respiração, os pés no chão, um objeto na mão
- Não force a pessoa a "explicar-se" ou a justificar a reação

Depois:

- Não retome imediatamente a burocracia. Dê tempo antes de continuar o atendimento
- Registe o ocorrido e sinalize à equipa ou à coordenação
- Avalie se é necessário encaminhamento para apoio psicológico

Evite:

- Frases como "acalme-se" ou "não é assim tão grave"
- Deixar a pessoa sozinha se estiver muito desregulada
- Continuar o atendimento como se nada tivesse acontecido

Uma crise emocional não é um imprevisto a gerir depressa, é um momento que pede presença.

EXISTE UMA BARREIRA LINGUÍSTICA

A ausência de uma língua comum não impede um bom atendimento, mas exige mais cuidado, paciência e criatividade para garantir que a comunicação se mantém clara e respeitadora.

Antes de começar:

- Sempre que possível, recorra a um intérprete profissional, não a familiares ou crianças
- Confirme se a pessoa entende a língua do intérprete tão bem como a sua própria

Durante o atendimento:

- Fale diretamente para a pessoa, não para o intérprete
- Use frases curtas e simples; evite o jargão técnico ou administrativo
- Faça pausas frequentes para permitir a tradução sem sobrecarregar a memória
- Use apoio visual sempre que possível: gestos, imagens, documentos traduzidos

Quando não há intérprete disponível:

- Utilize aplicações de tradução como apoio, mas com cautela, confirme se a mensagem foi compreendida
- Confirme a compreensão pedindo à pessoa para repetir por palavras próprias o que entendeu
- Nunca assuma que um "sim" ou um aceno significa compreensão total

Evite:

- Falar mais alto, como se o volume ajudasse a compreensão
- Simplificar excessivamente a ponto de soar condescendente
- Avançar com decisões importantes sem confirmar que foram bem compreendidas

Uma barreira linguística não é uma barreira à dignidade do atendimento, apenas exige mais tempo e mais atenção para a garantir.

O QUE FAZER QUANDO...

HÁ SINAIS DE BURNOUT

O burnout instala-se de forma gradual, e por isso é fácil ignorar os primeiros sinais até se tornarem insustentáveis. Reconhecê-los cedo é a melhor forma de os reverter.

Sinais a observar:

- Cansaço que não desaparece com o descanso
- Irritabilidade ou impaciência fora do habitual
- Distanciamento emocional dos casos ou das pessoas acompanhadas
- Dificuldade de concentração e maior número de esquecimentos
- Sensação de ineficácia ou de que "nada do que faço tem impacto"

Se identificar estes sinais em si:

- Fale com a sua chefia ou equipa, não espere "aguentar mais um pouco"
- Reduza, se possível, a carga de casos mais exigentes emocionalmente
- Procure supervisão ou apoio psicológico
- Reintroduza pausas reais na rotina, mesmo que pequenas

Se identificar estes sinais num colega:

- Aborde com cuidado e sem julgamento: "Tenho notado que pareces mais cansado, está tudo bem?"
- Evite minimizar ("todos estamos cansados") ou dramatizar
- Encoraje a procurar apoio, sem forçar a conversa

Papel da liderança:

- Criar espaços regulares de supervisão e partilha
- Distribuir a carga de trabalho de forma sustentável
- Normalizar pedir ajuda como parte da cultura da equipa

O burnout não é falta de força de vontade, é o resultado de cuidar dos outros sem ter sido, também, cuidado.

HÁ CONFLITO CULTURAL

Diferenças de valores, hábitos ou expectativas podem gerar tensão no atendimento. O desafio não é eliminar essas diferenças, mas geri-las com respeito, sem impor nem ceder por completo.

No momento do conflito:

- Mantenha a curiosidade em vez do julgamento: pergunte antes de interpretar
- Separe o comportamento da intenção. o que pode parecer desrespeito pode ser desconhecimento das regras ou medo
- Evite reagir de forma defensiva ou autoritária

Para compreender melhor:

- Pergunte diretamente: "Ajude-me a perceber como isto é visto na sua cultura"
- Explique com clareza as regras da instituição e a razão de existirem
- Procure um meio-termo sempre que possível, sem comprometer direitos ou segurança

Quando envolve outros profissionais ou utentes:

- Medeie sem tomar partido automaticamente por nenhuma das partes
- Recorra à mediação intercultural, se disponível
- Garanta que ambas as partes se sentem ouvidas

Evite:

- Reduzir a pessoa a estereótipos culturais ("isto é típico da cultura dela")
- Ignorar o conflito na esperança de que se resolva sozinho
- Impor a própria visão como a única correta

Nem todo o comportamento "diferente" é cultural, pode ser individual, situacional ou fruto de experiências passadas. Cultura explica contexto, não justifica automaticamente tudo. Um conflito cultural bem gerido pode reforçar a confiança em vez de a quebrar.

QUANDO O COMPORTAMENTO FALA

Como compreender e responder a reações de crise no momento

Por Sofia Oliveira



Numa crise, o que observamos nem sempre revela o que se passa. Silêncio pode parecer recusa; agitação, agressividade. Antes de interpretar, pergunte: o que poderá ajudar esta pessoa a recuperar segurança e algum controlo?

Se responde pouco. Objetivo: reduzir pressão. Dê tempo, faça menos perguntas e explique o seu papel. Não transforme o silêncio numa obrigação de falar.

Se está agitada, irritada ou fala muito alto. Objetivo: reduzir ativação e aumentar segurança. Mantenha um tom calmo, use frases curtas e reduza estímulos. Evite discutir ou aumentar o volume: não acrescente confronto à ativação.

Se não parece reter informação. Objetivo: torná-la manejável. Dê uma ideia de cada vez, repita sem censurar e confirme o que foi compreendido. Elevada ativação pode dificultar a concentração e a decisão.

Se desconfia ou recusa ajuda. Objetivo: preservar autonomia. Explique o seu papel e os limites da ajuda, ofereça escolhas e não assuma falta de colaboração.

Se parece "desligada" ou desorientada. Objetivo: favorecer orientação. Aproxime-se calmamente, identifique-se e explique onde está. Se estiver responsiva, convide-a a reparar no ambiente. Desorientação marcada ou persistente pode exigir avaliação médica.

Quando não falamos a mesma língua Use frases curtas, palavras simples e uma ideia de cada vez; recorra, quando disponíveis, a informação escrita, imagens ou pictogramas. Em aplicações de tradução, use frases breves e literais; evite jargão, expressões idiomáticas e várias perguntas de uma vez. Confirme o que foi compreendido. Para informação sensível, consentimento ou avaliação de risco, procure interpretação qualificada sempre que possível.

E com crianças e adolescentes?
Adapte a linguagem e a participação à idade e ao desenvolvimento. Quando estão acompanhados, explique o seu papel ao adulto responsável e procure a sua autorização para estabelecer contacto direto, sem deixar de ouvir a criança ou adolescente. Se esse adulto não estiver presente e houver necessidade imediata de apoio, responda ao necessário para assegurar segurança e bem-estar. Quando a segurança ou o bem-estar estejam em causa, a proteção tem prioridade. No seguimento, procure informar o adulto responsável sobre a intervenção e o que a justificou, desde que isso não comprometa a segurança ou os procedimentos de proteção.

Saber quando o apoio inicial já não chega também faz parte da intervenção. Acione apoio de emergência perante perigo imediato para a própria pessoa ou terceiros, alteração importante da consciência, desorientação marcada ou outros sinais de possível urgência médica. Perante suspeita de abuso, exploração ou outra ameaça à segurança, siga os procedimentos de proteção aplicáveis. Se o sofrimento se mantiver muito intenso ou comprometer significativamente o funcionamento, ou se a situação ultrapassar o que consegue avaliar e acompanhar no seu papel, facilite o acesso a apoio especializado. Não é necessário estabelecer um diagnóstico para reconhecer que uma situação ultrapassa o âmbito dos primeiros socorros psicológicos.



ANTES DE CONCLUIR QUE... VERIFIQUE SE...

"Não colabora." → Compreendeu? Consegue responder agora?
"Está a ser agressiva." → Existe risco efetivo ou elevada ativação, medo ou frustração?
"Não quer ajuda." → Recusa toda a ajuda ou apenas a proposta?

TÉCNICAS DE AUTOCUIDADO PARA O DIA A DIA

Por Vítor Luz



Cuidar de si não exige grandes mudanças na rotina, exige pequenas práticas, repetidas com consistência, que ajudam a regular o corpo e a mente ao longo de dias intensos. Eis algumas técnicas simples de aplicar entre consultas ou ao final do dia.

RESPIRAÇÃO DE REGULAÇÃO RÁPIDA

Quando sentir tensão a acumular-se, pare 60 segundos - inspire pelo nariz durante 4 segundos, retenha por 4, expire lentamente por 6. Repita cinco vezes. Esta técnica ativa o sistema nervoso parassimpático, responsável por baixar o estado de alerta do organismo, e pode ser feita discretamente entre consultas, sem que ninguém se aperceba.

TRANSIÇÃO CONSCIENTE ENTRE CASOS

Depois de um atendimento difícil, evite avançar imediatamente para o seguinte. Reserve dois minutos: levante-se, beba água, abra uma janela ou simplesmente feche os olhos. Este pequeno intervalo evita que o peso emocional de um caso "contamine" o seguinte.

CHECK-IN CORPORAL

Várias vezes ao dia, pergunte a si próprio: onde sinto tensão agora? Ombros, mandíbula e pescoço são zonas comuns de acumulação de stress. Alongar suavemente essas zonas, mesmo sentado, ajuda a libertar tensão física antes que se torne dor crónica.

REGRA DOS 10 MINUTOS AO FIM DO DIA

Antes de sair do trabalho, reserve 10 minutos para "fechar o dia": anote mentalmente ou por escrito o que foi feito, o que ficou pendente e uma coisa, por pequena que seja, que correu bem. Este gesto ajuda o cérebro a processar o dia e facilita o desligar ao chegar a casa.

RITUAL DE TRANSIÇÃO PARA CASA

Escolha um gesto simples que marque a passagem do trabalho para a vida pessoal, mudar de roupa, ouvir música específica no trajeto, um breve passeio antes de entrar em casa. Rituais deste tipo sinalizam ao cérebro que é seguro deixar o trabalho para trás.

DIÁRIO BREVE DE DESCARGA EMOCIONAL

Escrever, mesmo que apenas três frases, sobre o que foi mais difícil no dia ajuda a processar emoções que, de outra forma, ficariam por resolver. Não é preciso analisar, apenas nomear o que se sentiu.

PEDIR APOIO ANTES DO LIMITE

Uma das técnicas mais eficazes de autocuidado não é individual, é reconhecer, cedo, quando um caso pesa demasiado e partilhá-lo com a equipa, em vez de esperar até já não conseguir geri-lo sozinho.



Estas práticas não eliminam a exigência do trabalho, mas criam pequenas pausas de recuperação ao longo do dia, e é nestas pausas, repetidas com regularidade, que se constrói sustentabilidade a longo prazo.

TÉCNICAS PARA MELHORAR O FOCO E A MEMÓRIA NO TRABALHO

Por Isabela Miano



O stress prolongado afeta diretamente a concentração, a memória e a clareza de pensamento. A boa notícia é que existem técnicas simples que ajudam a proteger e a recuperar estas funções, mesmo em dias de trabalho intenso.

TRABALHAR EM BLOCOS, NÃO EM MARATONA

O cérebro mantém foco de qualidade por períodos limitados. Sempre que possível, organize tarefas administrativas em blocos de 25 a 40 minutos, seguidos de uma pausa curta de 5 minutos. Este ritmo reduz a fadiga mental acumulada e melhora a qualidade das decisões tomadas ao longo do dia.

UMA TAREFA DE CADA VEZ

A multitarefa dá a sensação de produtividade, mas sobrecarrega o córtex pré-frontal e aumenta os erros. Ao responder a um e-mail, feche outros separadores; quando atender alguém, guarde o telemóvel. Fazer uma coisa de cada vez, mesmo que pareça mais lento, é mais eficiente a médio prazo.

EXTERNALIZAR A MEMÓRIA

Em dias de sobrecarga cognitiva, confiar tudo à memória é arriscado. Utilize listas, notas ou agendas para registar tarefas, prazos e informações importantes de cada caso. Isto liberta espaço mental e reduz o esquecimento de detalhes relevantes.

PAUSAS VERDADEIRAS, SEM ECRÃS

Scroll no telemóvel durante uma pausa não descansa o cérebro, mantém-no estimulado. Prefira pausas que envolvam olhar para longe, caminhar ou simplesmente não fazer nada por alguns minutos. Este tipo de pausa favorece a consolidação da memória e a clareza de pensamento.

MOVIMENTO REGULAR

A atividade física, mesmo moderada, aumenta o fluxo sanguíneo para o cérebro e melhora diretamente a memória e a capacidade de concentração. Uma caminhada de 15 minutos ao almoço pode ter impacto real na clareza mental da tarde.

SONO COMO PRIORIDADE, NÃO COMO OPÇÃO

É durante o sono que o cérebro consolida as memórias e "limpa" os resíduos metabólicos acumulados durante o dia. Dormir menos de seis horas de forma repetida compromete diretamente a atenção, o raciocínio e a regulação emocional no dia seguinte.

REDUZIR O RUÍDO MENTAL ANTES DE TAREFAS EXIGENTES

Antes de uma reunião importante ou de escrever um relatório complexo, faça uma pausa de dois minutos para "esvaziar" a mente, respirar, escrever rapidamente o que está a preocupá-lo, ou simplesmente fazer silêncio.



Estas técnicas não requerem tempo extra significativo, mas alteram, de forma real, a capacidade do cérebro de funcionar com clareza, especialmente em profissões onde a concentração e a memória são ferramentas de trabalho essenciais.

TÉCNICAS PARA UM ACOLHIMENTO MAIS HUMANIZADO

Por Vítor Luz



As boas práticas no acolhimento não dependem apenas de conhecimentos técnicos, dependem também de pequenos gestos, repetidos em cada atendimento, que fazem a diferença entre um processo meramente cumprido e uma relação de confiança construída.

ESCUTA ANTES DE RESPOSTA

Antes de avançar para soluções, procedimentos ou encaminhamentos, dedique os primeiros minutos apenas a escutar, sem interromper. Muitas vezes, a pessoa precisa primeiro de ser ouvida para depois estar disponível para receber informação.

A PERGUNTA ANTES DA SUPOSIÇÃO

Perante um comportamento que não compreende, silêncio, recusa, desconforto, pergunte em vez de interpretar automaticamente. "Ajude-me a perceber melhor" é mais eficaz do que assumir que se trata de falta de colaboração ou de uma característica cultural.

TRANSPARÊNCIA SOBRE O QUE DEPENDE DE SI

Explique com clareza o que está dentro do seu controlo, o que depende de outras entidades e o que ainda é incerto. Esta transparência reduz ansiedade e fortalece a confiança, mesmo quando a resposta não é a desejada.

CONFIRMAR A COMPREENSÃO, NÃO APENAS TRANSMITIR INFORMAÇÃO

Depois de explicar um processo, peça à pessoa para resumir por palavras próprias o que entendeu. Isto evita mal-entendidos que, mais tarde, geram frustração ou desconfiança.

REGRESSAR AO PEDIDO PENDENTE

Quando não é possível responder de imediato a um pedido, não o deixe cair no esquecimento. Um simples "ainda estou a tratar disso, vou dar-lhe notícias até [dia]" mantém a confiança, mesmo sem resposta definitiva.

RECONHECER OS PRÓPRIOS LIMITES

Dizer "não sei, mas vou procurar" é mais ético e gera mais confiança do que fornecer uma informação incorreta apenas para não parecer que falha.

ATENÇÃO AO INÍCIO E AO FIM DO ATENDIMENTO

Os primeiros e últimos minutos de um atendimento marcam, muitas vezes, a forma como a pessoa se sente tratada. Um cumprimento genuíno no início e uma despedida clara no fim, com os próximos passos explicados, fazem diferença real na experiência da pessoa.



REGISTAR MAIS DO QUE DADOS ADMINISTRATIVOS

Sempre que possível, registe também informações relevantes sobre a pessoa, preferências, preocupações, contexto familiar, para que não precise de repetir a sua história a cada novo atendimento ou técnico.

Estas técnicas não substituem formação técnica nem procedimentos institucionais, mas garantem que, por trás de cada processo, existe sempre um espaço de dignidade e humanidade reconhecido.

TÉCNICAS DE DIÁLOGO INTERCULTURAL NO ACOLHIMENTO

Por Helena Cabral



Comunicar bem através das diferenças culturais não exige conhecer todas as culturas do mundo, exige uma postura de abertura e algumas técnicas concretas que podem ser aplicadas em qualquer serviço.

CURIOSIDADE EM VEZ DE SUPOSIÇÃO

Perante algo que não compreende, um gesto, um silêncio, uma recusa, resista à tentação de explicar automaticamente pela cultura. Pergunte com genuína curiosidade: "Pode ajudar-me a entender melhor isto?" Esta simples mudança evita interpretações erradas e mostra respeito pela pessoa.

LINGUAGEM SIMPLES, SEM SIMPLIFICAR O RESPEITO

Use frases curtas, evite jargão técnico ou administrativo, e confirme a compreensão em vez de assumi-la. Simplificar a linguagem não significa tratar a pessoa como incapaz, significa garantir que a comunicação é, de facto, eficaz.

OBSERVAR SEM JULGAR O CONTACTO VISUAL E O SILÊNCIO

Em muitas culturas, evitar o contacto visual direto é sinal de respeito, não de desonestidade. O silêncio pode ser reflexão, desconforto ou simplesmente uma forma diferente de processar uma pergunta. Antes de interpretar, dê espaço e tempo.

SEPARAR TRAUMA DE CULTURA

A memória fragmentada, a dificuldade em contar uma história de forma linear, ou a hesitação ao falar de determinados temas podem estar ligadas a experiências traumáticas, e não a uma característica cultural ou à falta de credibilidade. Esta distinção é essencial para evitar julgamentos precipitados.

EXPLICAR O "PORQUÊ", NÃO APENAS O "O QUÊ"

Quando pede um documento ou explica uma regra, acrescente brevemente a razão por trás dela. Isto ajuda a pessoa a compreender o sistema, em vez de sentir que está apenas a cumprir ordens arbitrárias.

VALIDAR SEM ASSUMIR UNIFORMIDADE CULTURAL

Duas pessoas do mesmo país de origem podem ter percursos, crenças e comportamentos completamente diferentes. Trate cada pessoa como individual, mesmo reconhecendo o contexto cultural mais vasto em que se insere.

USAR MEDIAÇÃO SEMPRE QUE NECESSÁRIO

Perante barreiras linguísticas ou culturais mais complexas, recorrer a mediação intercultural profissional, em vez de improvisar ou recorrer a familiares, sobretudo crianças, protege a qualidade e a confidencialidade da comunicação.



VERIFICAR O PRÓPRIO REFERENCIAL CULTURAL

Antes de classificar um comportamento como "estranho" ou "difícil", pergunte a si próprio: estou a avaliar isto a partir dos meus próprios valores culturais? Esta autorreflexão é, talvez, a técnica mais poderosa de todas.

O diálogo intercultural não elimina as diferenças, mas transforma-as de obstáculo em ponto de partida para uma relação de maior confiança e respeito mútuo.

SOBRE O PROJETO



PODCAST
"QUEM FALA CUIDA"

WEBSITE

NÃO PERCA AS NOVIDADES

@idset.pt

WWW.IDSET.PT/

Chegamos ao fim e o futuro pode ser diferente

Chegamos ao fim destas páginas, mas esperamos que este não seja o fim da reflexão. Ao longo desta revista, falámos de acolhimento, saúde mental, interculturalidade, ansiedade, luto, burnout, fadiga de compaixão, autocuidado, resiliência e tantas outras dimensões que fazem parte do encontro entre quem chega e quem escolhe estar presente para acolher.

Conhecimento só se transforma quando encontra lugar na prática. Talvez, amanhã, alguma destas páginas nos faça escutar com um pouco mais de atenção. Talvez nos ajude a perceber que um silêncio não significa necessariamente resistência, que por trás de um comportamento existem histórias que ainda não conhecemos ou que, antes de responder automaticamente a mais uma situação, vale a pena perguntar: **"O que esta pessoa precisa de mim neste momento?"**

E talvez também nos ajude a fazer outra pergunta, igualmente importante: **"Como estou eu?"** Porque não podemos construir um acolhimento verdadeiramente humano ignorando a humanidade de quem acolhe. Cuidar dos outros exige presença e ela cobra espaço para descansar, reconhecer limites, pedir ajuda, partilhar dificuldades e recuperar forças. Autocuidado não diminui o compromisso com o trabalho, pelo contrário, ajuda-nos a continuar.

Por isso, quando esta revista terminar, que alguma coisa possa começar. Uma conversa diferente dentro da equipa. Uma pausa antes do próximo atendimento. Uma pergunta feita com mais curiosidade e menos julgamento. Um pedido de ajuda que antes seria adiado. Uma prática institucional que pode ser revista.

As grandes mudanças nem sempre começam com grandes decisões. Muitas vezes, começam na forma como escolhemos estar perante o outro e perante nós próprios. **Que possamos transformar o conhecimento em prática, a prática em cuidado e o cuidado em novas formas de acolher.** Porque acolher sem fronteiras significa também reconhecer que, no cuidado, todos importam.

Com carinho,
Equipa da IDSET.



LIGHTPOINT

CAPACITAR Para Acolher

idset

REPÚBLICA PORTUGUESA

FAMI 2030

Cofinanciado pela União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.