

# Formação para profissionais do ensino e formação profissional

- Manual -

Desenvolvido por



## Conteúdo

<b>I. Apresentação do projeto NewFuture - Melhorar o bem-estar mental dos refugiados no seu novo futuro</b> .....	<b>5</b>
Objetivos .....	5
Kit de formação para formadores: objetivos e partes .....	5
Como utilizar o kit de formação? .....	5
<b>II. Desafios para a saúde mental e o bem-estar dos refugiados</b> .....	<b>6</b>
1. Contexto do asilo nos países parceiros .....	6
2. Dados sobre os refugiados e o mercado de trabalho .....	6
3. Os principais desafios em matéria de bem-estar mental e/ou saúde mental enfrentados pelos refugiados no que respeita à entrada no mercado de trabalho nos seus domínios de especialização ou em função do seu estatuto educativo.....	7
4. Princípios-chave para promover a saúde mental/bem-estar mental entre os refugiados.....	8
<b>III. Módulos de formação</b> .....	<b>10</b>
<b>Módulo 1 - Compreender o trauma e a resiliência dos formandos migrantes</b> .....	<b>10</b>
O que é o trauma do refugiado? - compreender o conceito .....	10
Como é que os formadores podem identificar as consequências psicológicas do trauma dos refugiados?.....	12
Apoiar a resiliência e os mecanismos de sobrevivência entre os refugiados .....	13
Práticas-chave para reforçar a resiliência dos refugiados em contextos de ensino e formação profissional .....	15
Recursos/Materiais .....	17
<b>Módulo 2 - Competência cultural e sensível em termos culturais</b> .....	<b>19</b>
Normas e valores culturais dos refugiados .....	19
Desenvolver competências de comunicação interculturais.....	20
Respeitar a diversidade no apoio à saúde mental .....	22
Conclusão .....	25
Recomendações para os formadores.....	25
Recursos/Materiais .....	25
<b>Módulo 3 - Compreender a experiência dos refugiados</b> .....	<b>26</b>
Desafios enfrentados pelos refugiados.....	26
Impacte da migração no bem-estar e na saúde mental (deslocação, stress de aculturação) .....	27
Trauma específico das experiências dos refugiados .....	29
Conclusão .....	32
Recursos/Materiais .....	32

<b>Módulo 4 - Primeiros socorros psicológicos .....</b>	<b>34</b>
Como prestar apoio psicológico imediato.....	34
Estratégias práticas de primeiros socorros psicológicos e de estabilização com base no trauma ...	37
Recomendação para os formadores .....	43
Recursos/Materiais .....	44
<b>Módulo 5 - Cuidados informados sobre o trauma e técnicas de formação .....</b>	<b>45</b>
Porquê cuidados informados sobre o trauma?.....	45
Um ambiente de aprendizagem favorável .....	46
Conceção de uma sala de formação sensível ao trauma .....	49
Recursos/Materiais .....	51
<b>Módulo 6 - Integração e inclusão social dos refugiados nas sessões de formação .....</b>	<b>52</b>
Refugiado - o que significa realmente?.....	52
Como promover estratégias de integração e de inclusão social nas ações de formação? .....	55
Como abordar as diferenças culturais e a diversidade nos esforços de integração .....	63
Criar ligações comunitárias através do trabalho em rede e da colaboração.....	64
Recursos/Materiais .....	65
<b>Módulo 7 - Intervenções de base comunitária .....</b>	<b>68</b>
Intervenções baseadas na comunidade e o seu significado para os refugiados - compreender o conceito .....	68
Componentes-chave de intervenções comunitárias bem-sucedidas .....	69
Como podem os profissionais do ensino e formação profissional conceber e implementar eficazmente intervenções de base comunitária? - o plano de intervenção de base comunitária ...	73
Recursos/Materiais .....	74
<b>Módulo 8 - Autocuidado para Profissionais .....</b>	<b>76</b>
Desafios da nossa profissão e sua relação com o autocuidado .....	76
A empatia dos formadores e a importância de uma distância saudável .....	77
Recursos/Materiais .....	86
<b>Módulo 9 - Considerações legais e éticas.....</b>	<b>89</b>
Direitos legais dos refugiados .....	89
Quadro jurídico internacional .....	89
Direito da União Europeia .....	90
Leis nacionais.....	91
Orientações éticas para o apoio à saúde mental .....	91
Recomendação para os formadores .....	94
Recursos/Materiais .....	95
<b>Módulo 10 - Encaminhamento para profissionais de saúde.....</b>	<b>96</b>

O processo de encaminhamento para profissionais de saúde, assegurando que os refugiados recebem os cuidados e o apoio adequados de que necessitam.....	96
Diretrizes de encaminhamento culturalmente sensíveis.....	97
Colaboração com profissionais de saúde.....	98
Orientações para ações imediatas em caso de problemas psíquicos agudos dos participantes	100
Redes de referência específicas por país.....	101
Áustria.....	102
Bulgária.....	104
Alemanha.....	106
Portugal.....	109
Recomendações para os formadores.....	111
Recursos/Materiais.....	111
<b>Apêndice do Módulo 2 - Sensibilidade cultural e competência cultural.....</b>	<b>113</b>
Recursos/Materiais.....	119
<b>Anexo ao Módulo 3 - Compreender a experiência dos refugiados.....</b>	<b>120</b>
Recursos/Materiais.....	126

## I. Apresentação do projeto NewFuture - Melhorar o bem-estar mental dos refugiados no seu novo futuro

### Objetivos

O projeto New Future foi concebido especificamente para profissionais do ensino e formação profissionais (EFP) que trabalham de perto com participantes em cursos com direito a asilo e visa dotar estes profissionais de competências para interpretar corretamente determinadas emergências, prestar apoio adequado, melhorar as competências culturais e compreender e respeitar melhor as culturas específicas dos refugiados.

Para além de apoiar os profissionais de EFP, o projeto dedica-se a sensibilizar os refugiados para a sua saúde mental, a promover a autoapresentação e a autorreflexão e a capacitar potenciais voluntários e líderes comunitários. Ao fazê-lo, o New Future procura criar um ambiente mais inclusivo e de apoio tanto para os profissionais de EFP como para os refugiados com quem trabalham.

Estes objetivos são alcançados principalmente através do desenvolvimento de um "Kit de Formação de Formadores" abrangente, da implementação de sessões de "Formação de Formadores", de workshops nacionais, de projetos-piloto e da criação de um quadro para um guia destinado a voluntários e líderes comunitários.

### Kit de formação para formadores: objetivos e partes

O kit de formação abrangente destina-se igualmente a prestadores de EFP e profissionais de EFP, refugiados, requerentes de asilo e voluntários e líderes comunitários. Oferece materiais de formação para educadores, com o objetivo de promover ambientes de aprendizagem favoráveis.

- Um manual composto por 10 módulos abrangentes, concebido para dotar os formadores de bases teóricas, conhecimentos e competências para integrar o ensino e a formação profissionais (EFP) no apoio à saúde mental, a fim de promover um ambiente de apoio que encoraje o crescimento pessoal e profissional,
- Uma caixa de ferramentas com materiais e técnicas de formação para implementação em formação de grupo, incluindo exercícios relacionados com os 10 módulos para formação de formadores ou formação de refugiados e requerentes de asilo,
- Um guia metodológico com uma descrição pormenorizada das sessões de formação
- Apresentações para a visualização das unidades do manual
- Vídeos animados envolventes para promover o bem-estar mental e a sensibilização para a saúde mental

### Como utilizar o kit de formação?

Com base no Guia Metodológico com os esboços da formação, os tópicos relevantes para o seu trabalho com os beneficiários finais podem ser selecionados a partir do manual pelo profissional de EFP e implementados na sua formação de grupo, aplicando os exercícios atribuídos da Caixa de Ferramentas, as apresentações para visualização dos conteúdos e os vídeos animados na formação dos refugiados.

## II. Desafios para a saúde mental e o bem-estar dos refugiados

### 1. Contexto do asilo nos países parceiros

Os refugiados que chegam à UE deparam-se com inúmeros obstáculos que podem comprometer a sua integração e bem-estar. Estes problemas dividem-se geralmente em três categorias: integração socioeconómica, barreiras linguísticas e saúde mental. A migração em si não é considerada um fator de risco para a saúde, mas as circunstâncias da migração estão frequentemente associadas a perturbações da saúde física, mental e social.

Em todos os países parceiros, há esforços significativos para apoiar as necessidades psicossociais e culturais dos refugiados. Embora a extensão e a qualidade destes serviços variem, cada país salienta a importância do apoio à saúde mental, da sensibilidade cultural e da integração social. Os esforços de colaboração entre as agências governamentais e as organizações sem fins lucrativos são essenciais para responder às necessidades complexas dos refugiados e facilitar a sua integração bem-sucedida na sociedade.

### 2. Dados sobre os refugiados e o mercado de trabalho

O panorama do emprego dos refugiados na UE é complexo e varia consoante os Estados-Membros. Apesar dos esforços, os refugiados registam taxas de emprego inferiores às dos cidadãos da UE. Estas taxas melhoram gradualmente à medida que os refugiados se integram nos seus países de acolhimento (Centro Comum de Investigação da CE, 2023).

#### Taxas e padrões de emprego:

- Inicialmente mais baixas, as taxas de emprego dos refugiados melhoram com o tempo. Os primeiros anos são cruciais, uma vez que os refugiados enfrentam barreiras legais, linguísticas e culturais (Eurostat, 2023).
- Políticas de mercado de trabalho inclusivas e programas de integração sólidos, como os da Alemanha, contribuem para taxas de emprego mais elevadas entre os refugiados (European Website on Integration, 2023).

#### Variações demográficas e geográficas:

- Os refugiados mais jovens e os homens têm taxas de emprego mais elevadas do que os refugiados mais velhos e as mulheres, influenciados por fatores como a flexibilidade e a família (Eurostat, 2023).
- A Europa do Norte/Ocidental, incluindo a Suécia e os Países Baixos, regista taxas de emprego de refugiados mais elevadas devido a políticas de integração abrangentes (CE, 2023).

#### Tipos de emprego e distribuição setorial:

- Os refugiados ocupam frequentemente postos de trabalho na agricultura, na indústria transformadora e nos serviços pouco qualificados, devido à

disponibilidade imediata de emprego e à menor exigência linguística (Eurostat, 2023).

- Muitos refugiados, em especial os que possuem qualificações profissionais, enfrentam um desfasamento entre as competências e os empregos disponíveis, muitas vezes devido a problemas de reconhecimento das credenciais.

#### Integração do emprego ao longo do tempo:

- As perspectivas de emprego dos refugiados melhoram com programas de integração que incluem formação linguística e reconhecimento de competências. Os países que investem em tais programas registam melhorias mais rápidas.
- Estudos longitudinais mostram que quanto mais tempo os refugiados permanecem num país da UE, maior é a probabilidade de encontrarem um emprego estável e adequado às suas competências, o que sublinha a importância de estratégias de integração a longo prazo (Comissão Europeia, 2023).

### 3. Os principais desafios em matéria de bem-estar mental e/ou saúde mental enfrentados pelos refugiados no que respeita à entrada no mercado de trabalho nos seus domínios de especialização ou em função do seu estatuto educativo

#### Quais são os atuais desafios enfrentados pelos refugiados na UE?

- O bem-estar mental e emocional dos refugiados nos países da UE é significativamente afetado por uma série de fatores, incluindo as experiências anteriores à migração, a viagem de migração, os fatores posteriores à migração e as circunstâncias específicas.
- Os refugiados que chegam à UE deparam-se com inúmeros obstáculos que podem comprometer a sua integração e bem-estar. Estes problemas dividem-se geralmente em três categorias: integração socioeconómica, barreiras linguísticas e saúde mental. A migração em si não é considerada um fator de risco para a saúde, mas as circunstâncias da migração estão frequentemente associadas a perturbações da saúde física, mental e social.
- Um dos problemas mais significativos com que os refugiados se deparam é encontrar trabalho e alcançar a autossuficiência económica. Esta situação pode ser atribuída a vários fatores, incluindo: 1) acreditação das qualificações (os refugiados podem ter dificuldade em ver as suas qualificações estrangeiras reconhecidas na UE, o que limita as suas oportunidades de emprego); 2) barreiras linguísticas (a proficiência linguística é muitas vezes um pré-requisito para garantir um emprego na UE, o que significa que os refugiados podem ter dificuldades em aprender a língua local, especialmente se não tiverem experiência prévia); 3) falta de experiência de trabalho (os refugiados que deixaram os seus países de origem abruptamente podem não ter a experiência de trabalho exigida pelos empregadores na UE). A estes fatores acrescem outras

limitações para as pessoas mais vulneráveis, como as mulheres, os refugiados mais velhos e os deficientes. A adequação entre os níveis de competências e os empregos continua a ser problemática, ameaçando a desqualificação e a depressão dos refugiados.

- Além disso, uma vez que a proficiência linguística é essencial para uma comunicação eficaz, para a integração social e para as oportunidades de emprego, os refugiados enfrentam frequentemente dificuldades na aprendizagem da língua local devido a 1) acesso limitado ou inexistente a cursos de línguas (os campos de refugiados e os centros de acolhimento podem não dispor de instalações adequadas para a formação linguística); 2) diferenças culturais (a falta de familiaridade com as normas culturais e expressões idiomáticas locais pode complicar ainda mais a aquisição da língua); e 3) barreiras psicológicas (o trauma da deslocação e da reinstalação pode dificultar a motivação e a concentração dos refugiados na aprendizagem da língua).

#### Como é que a migração, a guerra ou outros acontecimentos traumáticos afetaram o bem-estar mental e emocional dos refugiados nesses países?

- As experiências anteriores à migração, como a perseguição, a violência, a perda de entes queridos e os acontecimentos traumáticos, podem causar graves perturbações psicológicas, conduzindo a PTSD, depressão, perturbações de ansiedade e outros problemas de saúde mental. Estes acontecimentos estão geralmente associados ao facto de os migrantes atravessarem as fronteiras externas da UE de forma irregular, na esperança de criarem um futuro melhor para si próprios e para as suas famílias. Um inquérito da Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA) realizado em 2022 revelou que duas em cada três mulheres refugiadas e um em cada dois homens relataram depressão, ansiedade ou ataques de pânico, dificuldades em dormir e concentrar-se, ou perda de autoconfiança ou sentimento de vulnerabilidade.
- Além disso, há circunstâncias específicas que também têm impacto no bem-estar mental e emocional dos refugiados, tais como as diferenças culturais e étnicas, com os refugiados a enfrentarem dificuldades de adaptação a uma nova cultura e de integração num ambiente social diferente, o que leva a sentimentos de isolamento, alienação e choque cultural, e as barreiras linguísticas, uma vez que a incapacidade de comunicar eficazmente na língua de acolhimento pode dificultar as interações sociais, o acesso a serviços e as oportunidades de emprego, contribuindo para sentimentos de isolamento, frustração e marginalização.

#### 4. Princípios-chave para promover a saúde mental/bem-estar mental entre os refugiados

A abordagem do bem-estar mental dos refugiados em ações de formação profissional e educativa na União Europeia é de importância crucial por várias razões:

- Em primeiro lugar, os refugiados enfrentam frequentemente problemas de saúde mental significativos devido ao trauma que sofreram nos seus países de origem e durante as suas viagens para a UE. Estas dificuldades podem afetar grandemente a sua capacidade de

participar com êxito em ações de formação profissional e educativa e, em última análise, de se integrarem na sociedade de acolhimento.

- Em segundo lugar, o bem-estar mental não é apenas a ausência de doença mental, mas também a presença de qualidades positivas que contribuem para a resiliência e o bem-estar geral. Ao abordar o bem-estar mental, as formações profissionais e educativas podem proporcionar um ambiente de aprendizagem solidário e inclusivo que promova o empenho, a motivação e o sentido de objetivo dos participantes.
- Além disso, a atenção ao bem-estar mental dos refugiados pode também aumentar a eficácia global da formação profissional, melhorando a capacidade dos participantes para gerir o stress e adaptar-se a novos ambientes. Em última análise, dar prioridade ao bem-estar mental na formação profissional para refugiados pode contribuir para a sua integração bem-sucedida, melhorar o bem-estar mental e os resultados de saúde mental, e o bem-estar geral na União Europeia.

### III. Módulos de formação

## Módulo 1 - Compreender o trauma e a resiliência dos formandos migrantes

#### Objetivos de aprendizagem:

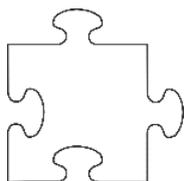
- Definir o que é o trauma do refugiado e identificar as suas várias causas e fatores desencadeantes
- Identificar as consequências psicológicas do trauma dos refugiados
- Compreender o conceito de resiliência e a forma como os refugiados lidam com os seus traumas
- Adquirir estratégias e técnicas práticas para reforçar a resiliência dos refugiados

#### Tópicos/conteúdos:

- Compreender o trauma dos refugiados, as suas causas e fatores desencadeantes
- Como é que os refugiados lidam com as suas experiências difíceis? - Introduzir a resiliência
- Estratégias e técnicas fundamentais para reforçar a capacidade de resistência dos refugiados

### O que é o trauma do refugiado? - compreender o conceito

O trauma dos refugiados refere-se ao sofrimento psicológico e emocional vivido por indivíduos que foram forçados a fugir dos seus países de origem devido a conflitos, perseguições ou violência. Este trauma engloba uma série de experiências adversas, incluindo a exposição a situações de risco de vida, a perda de entes queridos, a separação da família, a deslocação e os desafios de adaptação a novos ambientes.



*Compreender o trauma dos refugiados é crucial para os profissionais de ensino e formação profissional, pois permite-lhes prestar um apoio empático e eficaz, adaptado às necessidades específicas dos refugiados, facilitando a sua integração e o processo de aprendizagem. Esta consciência também ajuda os profissionais a criar um ambiente seguro e inclusivo que reconhece e aborda os desafios psicológicos*

*que os refugiados podem enfrentar.*

A definição de trauma de refugiados é essencial, uma vez que proporciona uma compreensão fundamental que ajuda os profissionais de EFP a reconhecerem os complexos desafios psicológicos e emocionais que os refugiados enfrentam, permitindo intervenções mais direcionadas e eficazes. Os refugiados sofrem geralmente de traumas como a PSPT, a depressão e a ansiedade, frequentemente desencadeados pela exposição à violência, pela perda de entes queridos e pela deslocação. Os profissionais de EFP podem utilizar ferramentas educativas como diapositivos, folhetos, palestras de especialistas e testemunhos reais para transmitir esta informação, oferecendo uma experiência de aprendizagem abrangente e cativante que aumenta a sua capacidade de apoiar eficazmente os refugiados.

## Causas específicas e fatores que desencadeiam o trauma dos refugiados

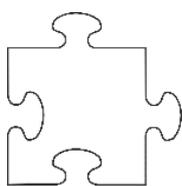
Compreender as causas comuns e os fatores que desencadeiam o trauma dos refugiados é vital para os profissionais de EFP, uma vez que os dota dos conhecimentos necessários para prestar um apoio empático e eficaz, abordando os desafios psicológicos específicos que os refugiados enfrentam no seu percurso de recuperação e integração.

Seguem-se os tipos mais comuns de causas e fatores que desencadeiam o trauma dos refugiados:

- **Trauma relacionado com conflitos:** envolve o sofrimento psicológico e emocional causado pela exposição a guerras, conflitos armados ou distúrbios civis. Os refugiados são frequentemente testemunhas ou vítimas de violência direta, incluindo bombardeamentos, tiroteios e outros acontecimentos que põem a vida em risco. Este tipo de trauma pode provocar ansiedade grave, hipervigilância e PTSD, uma vez que os indivíduos lutam para lidar com as memórias e o medo induzidos por essas experiências horríveis. Por exemplo, um refugiado sírio que fugiu depois de ter testemunhado a destruição do seu bairro por bombardeamentos, o que lhe provocou pesadelos constantes e ansiedade perante ruídos fortes.
- **Deslocação e perda:** envolve traumas resultantes da remoção forçada de um lar e de uma comunidade. Os refugiados deixam frequentemente para trás as suas casas, pertences, empregos e redes sociais, o que provoca um profundo sentimento de perda e instabilidade. A incerteza quanto ao futuro e a luta para reconstruir uma vida num lugar desconhecido podem causar stress significativo, depressão e um sentimento de desenraizamento. Por exemplo, uma família do Sudão do Sul, forçada a abandonar a sua aldeia devido à guerra civil, sente um profundo desgosto por ter perdido a sua casa, a sua comunidade e o seu modo de vida.
- **Separação da família:** ocorre quando os refugiados são separados dos seus entes queridos durante a sua viagem para um local seguro. Esta separação pode ser temporária ou permanente, e a incerteza quanto ao bem-estar dos membros da família pode causar dor emocional intensa, solidão e ansiedade. A falta de apoio familiar agrava os sentimentos de isolamento e pode dificultar o processo de cura. Por exemplo, um adolescente afegão que viajou sozinho para pedir asilo, suportando o sofrimento emocional e a solidão devido à separação dos seus pais.
- **Violência e perseguição:** este trauma é vivido pelos refugiados que fugiram da violência sistémica e da perseguição com base na sua etnia, religião, convicções políticas ou outras características pessoais. O medo e a realidade de ser alvo de perseguições e de sofrer danos podem levar a uma desconfiança profunda, a um medo crónico e a um sentimento generalizado de insegurança, mesmo depois de se chegar a um local seguro. Por exemplo, um refugiado Rohingya que escapa à violência dirigida contra si em Myanmar, debatendo-se com uma profunda desconfiança e medo apesar de ter chegado a um campo de refugiados no Bangladesh.
- **Stress de aculturação:** refere-se ao impacto psicológico da adaptação a uma nova cultura e a um novo ambiente. Os refugiados enfrentam desafios como as barreiras linguísticas, as diferenças culturais e o isolamento social, que podem levar a sentimentos de frustração, confusão e impotência. O processo de aculturação pode ser stressante, uma vez que os refugiados se esforçam por se integrar numa nova sociedade, preservando simultaneamente a sua identidade cultural. Por exemplo, um refugiado congolês nos Estados Unidos da América

enfrenta desafios na aprendizagem do inglês e na adaptação às normas culturais, o que provoca sentimentos de isolamento e frustração.

- **Culpa do sobrevivente:** é o sentimento de culpa experimentado pelos refugiados que sobreviveram a situações de risco de vida quando outros, incluindo entes queridos, não o fizeram. Este tipo de trauma caracteriza-se por um sentimento de indignidade e autculpabilização, uma vez que os sobreviventes se debatem com a questão de saber por que razão foram poupados. A culpa do sobrevivente pode impedir o processo de cura e contribuir para a depressão, ansiedade e outros problemas de saúde mental. Por exemplo, um refugiado bósnio que sobreviveu à limpeza étnica, debate-se com a culpa de ter sobrevivido quando muitos amigos e familiares não o fizeram, o que afeta a sua saúde mental e o seu sentido de autoestima.



*Compreender as causas específicas e os fatores que desencadeiam os traumas dos refugiados é crucial para que os profissionais de EFP possam adaptar o seu apoio de forma eficaz. A utilização de estudos de casos pode proporcionar uma visão prática de situações da vida real, oferecendo diversos cenários que evidenciam as causas específicas e os fatores que desencadeiam os traumas, melhorando assim a sua*

*capacidade de responder às necessidades específicas dos refugiados.*

## Como é que os formadores podem identificar as consequências psicológicas do trauma dos refugiados?

As consequências psicológicas do trauma dos refugiados abrangem uma série de problemas graves de saúde mental que têm um impacto significativo na vida quotidiana e no bem-estar dos indivíduos que sofreram deslocamentos e adversidades. É fundamental que os profissionais do ensino e formação profissional identifiquem e abordem cada tipo de trauma para garantir que os refugiados recebam o apoio e as intervenções adequadas necessárias à sua recuperação mental e a uma integração bem-sucedida em novos ambientes.

O trauma dos refugiados pode levar a problemas graves de saúde mental, tais como

- **Perturbação de stress pós-traumático (PTSD):** caracteriza-se por ansiedade grave, flashbacks, pesadelos e pensamentos intrusivos relacionados com acontecimentos traumáticos. Os refugiados com PTSD podem sentir hipervigilância, entorpecimento emocional e dificuldade de concentração, o que prejudica significativamente o seu funcionamento diário. Os profissionais do EFP devem procurar sinais de hipervigilância e entorpecimento emocional e proporcionar um ambiente calmo e estruturado que encoraje a comunicação aberta e ofereça acesso a recursos de saúde mental.
- **Depressão:** envolve sentimentos persistentes de tristeza, desespero e falta de interesse ou prazer nas atividades. Os refugiados que sofrem de depressão podem sofrer de falta de energia, alterações no apetite e nos padrões de sono e pensamentos de automutilação ou suicídio, o que dificulta a sua capacidade de participar na vida quotidiana. Esteja atento à tristeza e ao retraimento persistentes e crie espaços de apoio onde os refugiados se sintam à vontade para partilhar os seus sentimentos, pondo-os também em contacto com serviços de aconselhamento.
- **Ansiedade:** engloba a preocupação excessiva, o medo e o nervosismo. Os refugiados com ansiedade podem ter ataques de pânico, preocupações constantes com a segurança e o futuro

e sintomas físicos como coração acelerado e dificuldade em respirar, o que afeta a sua qualidade de vida em geral. Os profissionais do EFP devem reconhecer sintomas como a preocupação excessiva e os ataques de pânico e utilizar técnicas de relaxamento e atividades de redução do stress para ajudar os refugiados a gerir a sua ansiedade.

- **Perturbação de adaptação:** resulta da dificuldade de adaptação a mudanças significativas na vida ou a fatores de stress, como a reinstalação num novo país. Os sintomas incluem sofrimento emocional, irritabilidade e problemas comportamentais, o que dificulta a adaptação dos refugiados a novos ambientes e rotinas. Observe os sinais de irritabilidade e as mudanças de comportamento e facilite as sessões de orientação e os grupos de apoio de pares para ajudar os refugiados a adaptarem-se ao seu novo ambiente.
- **Perturbação dos sintomas somáticos:** trata-se de sintomas físicos, como a dor ou a fadiga, que não podem ser totalmente explicados por condições médicas. Muitas vezes, os refugiados com esta perturbação concentram-se excessivamente nos seus sintomas, o que provoca um sofrimento significativo e prejudica as suas atividades diárias. Preste atenção às queixas físicas inexplicáveis e encoraje uma abordagem holística que inclua avaliações médicas e apoio psicológico para tratar de questões emocionais subjacentes.

## Apoiar a resiliência e os mecanismos de sobrevivência entre os refugiados

A resiliência é a capacidade de resistir, adaptar-se e recuperar de adversidades, desafios e fontes significativas de stress. Engloba os pontos fortes psicológicos, emocionais e sociais a que os indivíduos recorrem para enfrentar situações difíceis e recuperar das adversidades. A resiliência envolve um processo dinâmico de adaptação positiva face a traumas, adversidades ou fatores de stress significativos, permitindo aos indivíduos manter ou recuperar o bem-estar mental e a funcionalidade.

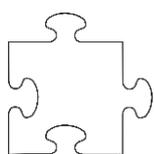
Esta capacidade de resiliência é influenciada por vários fatores que, coletivamente, contribuem para a capacidade de um indivíduo enfrentar e superar os desafios da vida. No caso dos refugiados, os seguintes fatores podem ser apresentados como exemplos cruciais de mecanismos de superação de traumas que podem ser apoiados pelos profissionais de ensino e formação profissional:

- **Apoio social:** a construção de relações com a família, amigos e membros da comunidade proporciona pertença e segurança. Os grupos e redes de apoio oferecem apoio emocional, ajuda prática e experiências partilhadas. Uma rede social de apoio reduz o isolamento, promove o bem-estar e aumenta a resiliência, oferecendo um espaço seguro para expressar emoções e receber empatia. Os profissionais de EFP podem criar ambientes de aprendizagem inclusivos que incentivem a interação e a colaboração entre pares, facilitando a formação de relações de apoio entre os refugiados. Podem também organizar atividades de grupo e workshops que promovam a construção de comunidades e o apoio mútuo.
- **Serviços de saúde mental:** o acesso a aconselhamento, psicoterapia e cuidados psiquiátricos ajuda as pessoas a processarem os traumas e a desenvolverem estratégias de sobrevivência. As terapias especializadas, como a terapia cognitivo-comportamental, abordam o stress pós-traumático, a ansiedade e a depressão. Os profissionais de saúde mental dão formação sobre o trauma e a resiliência, capacitando os refugiados a gerir a sua saúde mental, promovendo a recuperação e permitindo-lhes reconstruir as suas vidas. Os profissionais de EFP podem estabelecer parcerias com prestadores de serviços de saúde mental para oferecer sessões de aconselhamento e terapia no local ou encaminhar os refugiados para serviços especializados.

Podem também integrar nos seus programas uma formação em sensibilização para a saúde mental e resiliência, para ajudar os refugiados a compreender e a gerir a sua saúde mental.

- **Práticas culturais e espirituais:** o envolvimento em tradições culturais e práticas religiosas proporciona continuidade, identidade e conforto. Estas atividades ajudam a processar o luto, a encontrar significado e a fomentar a esperança. Os serviços comunitários, a oração, a meditação e as cerimónias tradicionais ajudam os refugiados a restabelecerem a ligação com as suas raízes culturais e crenças espirituais, oferecendo consolo e controlo no meio da incerteza e da perda. Os profissionais do ensino e formação profissional podem reconhecer e respeitar as práticas culturais e espirituais, reservando espaço para estas atividades no programa de formação. Podem incorporar a consciência cultural no currículo e convidar os líderes da comunidade a partilharem as suas ideias, ajudando os refugiados a manterem a sua identidade cultural.
- **Atividade física:** o exercício regular, como caminhadas, ioga ou desportos de equipa, reduz o stress, a ansiedade e a depressão, libertando endorfinas e melhorando o sono e a saúde física. Promove as ligações sociais, proporciona uma rotina e oferece uma saída construtiva para as emoções, contribuindo para o bem-estar físico e mental geral. Os profissionais de EFP podem incluir atividades físicas nos seus programas, como a organização de eventos desportivos, sessões de ioga ou grupos de caminhada. Estas atividades podem fazer parte do currículo ou ser oferecidas como opções extracurriculares para promover a saúde física e a interação social.

Para os profissionais de ensino e formação profissional, é fundamental compreender os mecanismos de resiliência e de superação de traumas, uma vez que os equipa para apoiar os refugiados no desenvolvimento da resiliência psicológica e emocional, essencial para uma integração e aprendizagem bem-sucedidas. No contexto do ensino e formação profissional, os profissionais podem apoiar os refugiados facilitando as redes de apoio social, proporcionando acesso a recursos de saúde mental, incorporando práticas culturais e espirituais nos programas de formação e incentivando as atividades físicas para promover o bem-estar geral.



*A incorporação de atividades criativas como a arte, a música e a escrita nos programas de EFP é crucial para os profissionais, uma vez que proporciona aos refugiados saídas não verbais para exprimirem emoções, processarem traumas e criarem resiliência, melhorando assim os seus mecanismos gerais de sobrevivência e a sua capacitação pessoal.*

## Escuta ativa e resposta empática - técnicas-chave para reforçar a resiliência dos refugiados em contextos de EFP

A escuta ativa é uma técnica de comunicação em que o ouvinte se concentra totalmente, compreende, responde e recorda o que está a ser dito. Ao contrário da escuta passiva, envolve o envolvimento com o orador através de pistas verbais e não verbais, assegurando que o orador se sente ouvido e valorizado. Dá mais importância à compreensão do que à resposta e inclui paráfrases para confirmar a compreensão e mostrar empatia.

Eis cinco dicas que podem ajudar os profissionais de EFP a lidar com os refugiados:

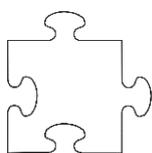
- **Concentrar-se totalmente no orador:** eliminar as distrações e dar ao orador, ou seja, ao refugiado, toda a sua atenção, mostrando que está genuinamente interessado no que ele tem para dizer.

- **Utilize pistas não verbais:** acene ocasionalmente com a cabeça, mantenha o contacto visual e utilize expressões faciais para mostrar envolvimento e encorajar o refugiado a continuar.
- **Evite julgar ou tirar conclusões precipitadas:** ouça sem formar uma opinião ou interromper com os seus próprios pensamentos, permitindo que o refugiado se exprima plenamente.
- **Faça perguntas de esclarecimento:** se algo não estiver claro, faça perguntas abertas para obter uma compreensão mais profunda e demonstrar que está ativamente empenhado.
- **Refletir e resumir:** parafrasear ou resumir o que o refugiado disse para confirmar a sua compreensão e mostrar que esteve a ouvir com atenção.

A resposta empática é o ato de reconhecer e validar as emoções de outra pessoa, expressando compreensão e compaixão pelas suas experiências. Implica colocar-se no lugar da outra pessoa e tentar genuinamente sentir o que ela está a sentir, criando assim uma ligação baseada em experiências humanas partilhadas. Uma resposta empática vai além da mera simpatia; requer um envolvimento ativo e uma comunicação que reconheça os sentimentos da outra pessoa sem os julgar. Isto pode ser expresso através de afirmações verbais, como "Eu compreendo como te sentes", ou de gestos não verbais, como um toque reconfortante ou um sorriso tranquilizador.

Eis cinco dicas que podem ajudar os profissionais de EFP a lidar com os refugiados:

- **Reconhecer as emoções:** reconhecer e validar as emoções do refugiado, reconhecendo-as explicitamente, por exemplo, dizendo: "Parece que estás a sentir...".
- **Expresse compreensão:** comunique que compreende os sentimentos da pessoa, relacionando-se com a experiência dela, utilizando frases como: "Consigo imaginar como deve ser difícil".
- **Evite oferecer soluções imediatas:** concentre-se na compreensão e na empatia em vez de tentar resolver o problema de imediato, o que por vezes pode parecer desdenhoso.
- **Utilize gestos não verbais adequados:** ofereça gestos reconfortantes, como um aceno de cabeça gentil ou um sorriso tranquilizador, para transmitir empatia e apoio.
- **Seja genuíno e autêntico:** garanta que as suas respostas são sinceras e sentidas, uma vez que a empatia genuína pode promover uma ligação e uma confiança mais profundas.



ativa.

*Para os profissionais de EFP, a escuta ativa e a resposta empática são vitais no apoio ao trauma dos refugiados. Estas técnicas criam confiança e um ambiente de apoio, fazendo com que os refugiados se sintam ouvidos e compreendidos. A dramatização de situações pode ser um exercício interessante para praticar a empatia e a escuta*

## Práticas-chave para reforçar a resiliência dos refugiados em contextos de ensino e formação profissional

Existem diferentes estratégias de resiliência que os profissionais de EFP podem adotar em contexto de sala de aula para promover a resiliência e o bem-estar mental dos refugiados.

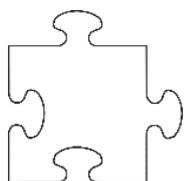
As estratégias de resiliência mais utilizadas nos contextos de ensino e formação profissional são as seguintes

- **Fomentar as ligações sociais:** incentivar as redes sociais entre os refugiados através de atividades de grupo, tutoria entre pares e grupos de apoio. O apoio social aumenta a resiliência ao proporcionar apoio emocional, ajuda prática e pertença. Uma comunidade no contexto do ensino e formação profissional reduz o isolamento e ajuda à integração. Ao criar uma comunidade forte, os refugiados adquirem um sentimento de pertença e apoio, o que é crucial para a sua estabilidade emocional e integração no novo ambiente.
- **Proporcionar horários de aprendizagem flexíveis:** implementar horários de aprendizagem flexíveis para acomodar as diferentes necessidades e circunstâncias pessoais dos refugiados, tais como responsabilidades familiares, questões legais ou preocupações com a saúde. Esta abordagem reduz o stress e ajuda-os a equilibrar os estudos com outros aspetos da vida, promovendo um ambiente de aprendizagem favorável e adaptável. Esta adaptabilidade não só reduz o stress como também permite aos refugiados gerir as suas responsabilidades pessoais a par dos seus Objetivos educativos.
- **Prestação de serviços de apoio psicológico:** prestar serviços de apoio psicológico, como aconselhamento e terapia, para ajudar os refugiados a lidar com os traumas e a desenvolver mecanismos de sobrevivência. A disponibilização imediata destes serviços em contextos de ensino e formação profissional pode aumentar significativamente o bem-estar mental e a resiliência dos refugiados, permitindo um melhor empenhamento na sua educação e desenvolvimento pessoal. O acesso a estes serviços garante que os refugiados dispõem das ferramentas necessárias para processar os traumas passados e participar mais eficazmente no seu percurso de aprendizagem.
- **Incorporar a formação em sensibilidade cultural:** realizar uma formação em sensibilidade cultural para o pessoal e os alunos, a fim de criar um ambiente inclusivo e respeitador. A compreensão dos antecedentes culturais dos refugiados ajuda a evitar mal-entendidos e discriminação, promovendo um espaço de aprendizagem mais seguro e solidário e aumentando a confiança e a segurança dos refugiados no contexto do EFP. Esta formação ajuda a criar um ambiente em que os refugiados se sentem respeitados e compreendidos, aumentando a sua confiança e participação no contexto do ensino e formação profissional.
- **Incentivar as atividades físicas:** incorporar as atividades físicas e desportivas no currículo do EFP para reduzir o stress, melhorar o humor e melhorar a saúde mental. Estas atividades podem aumentar significativamente a capacidade de resistência e melhorar o bem-estar mental dos refugiados. O exercício físico regular não só melhora a saúde física, como também desempenha um papel vital na melhoria do humor e na redução da ansiedade, contribuindo para a resiliência geral.
- **Facilitar as competências linguísticas e de comunicação:** proporcionar formação em competências linguísticas e de comunicação para ajudar os refugiados a ultrapassarem as barreiras linguísticas e a interagirem melhor com o currículo do EFP e com os seus pares. Uma comunicação eficaz é crucial para estabelecer relações, aceder a recursos e ter sucesso na educação. A melhoria das competências linguísticas aumenta a confiança dos refugiados e a sua capacidade de navegar no seu novo ambiente. O domínio das competências linguísticas é essencial para que os refugiados participem plenamente nas atividades educativas e se relacionem com os colegas e os professores.
- **Promoção de práticas de autocuidado e de atenção plena:** integrar práticas de autocuidado e de atenção plena, como a meditação, o ioga e a escrita de diários, na rotina diária do EFP.

2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

Estas atividades ajudam os refugiados a gerir o stress, a manterem-se enraizados e a desenvolverem uma mentalidade positiva, apoiando a sua saúde mental e resiliência. Podem fazer parte do currículo ou ser sessões opcionais. Estas práticas dotam os refugiados de técnicas para gerir o stress e manter uma perspetiva positiva, que são essenciais para a sua saúde mental e resiliência.

- **Proporcionar acesso a recursos educativos:** assegurar que os refugiados têm acesso a uma vasta gama de recursos educativos, incluindo manuais escolares, materiais em linha e tutoria. O acesso a estes recursos pode ajudar a colmatar as lacunas educativas e fornecer o apoio necessário para o sucesso académico. Dar aos refugiados as ferramentas de que necessitam pode aumentar o seu sentido de controlo e competência, contribuindo para a sua resiliência geral.



*A narração de histórias - a arte de transmitir acontecimentos e mensagens através de palavras, imagens e sons - pode ser uma ferramenta poderosa para os profissionais de ensino e formação profissional, que lhes permite conhecer as experiências pessoais e os contextos culturais dos refugiados, ajudando-os a identificar e a implementar práticas-chave que reforcem efetivamente a resiliência dos refugiados em contextos educativos.*

## Recursos/Materiais

[Uma compreensão teórica do trauma dos refugiados | Virginia Commonwealth University](#)

[Compreender o trauma dos refugiados: causas, impacte e recuperação | Organização Bonyan](#)

[Experiências traumáticas dos refugiados | Centro de Assistência Técnica à Saúde dos Refugiados](#)

[Problemas psicossociais em famílias de refugiados: recomendações para serviços de apoio | Psiquiatria e Saúde Mental da Criança e do Adolescente](#)

[Estratégias de enfrentamento e resiliência | Biblioteca Nacional de Medicina](#)

[A escuta ativa como chave para a readaptação e reintegração dos refugiados | Universidade de Osijek](#)

[O guia da resiliência - Estratégias para responder ao trauma em crianças refugiadas | SMAS](#)

[Tornar o ensino e formação profissional inclusivos para os estudantes refugiados | CEDEFOP](#)

### Exercícios do Manual

Apresentações sobre conceitos-chave: trauma de refugiados e tipos de problemas de saúde mental

Análise de estudos de caso de diferentes traumas de refugiados

Debates em grupo sobre os traumas vividos pelos refugiados, as estratégias de resiliência e o papel do EFP

Convide a especialistas com experiência como refugiados, que estejam conscientes dos seus traumas

Cenários de dramatização para praticar a escuta ativa e a resposta empática

Miniprojecto de arte de grupo, ou seja, peça de arte coletiva que represente a resiliência e a recuperação

Atividades de narração de histórias para a expressão criativa das próprias experiências

Criação de planos de ação personalizados para aplicar estratégias de resiliência em contextos de EFP

## Módulo 2 - Competência cultural e sensível em termos culturais

O módulo 2 centra-se no reforço da sensibilidade e competência culturais em contextos educativos que incluem populações de refugiados. Equipa os profissionais do ensino e formação profissional (professores, formadores ou instrutores, criadores de currículos, gestores de formação, conselheiros ou orientadores de carreira, pedagogos sociais, assistentes sociais, facilitadores, profissionais de avaliação e certificação, pessoal de apoio técnico, consultores da indústria, tecnólogos de aprendizagem, pessoal administrativo) com competências essenciais para apoiar e compreender eficazmente os diversos contextos culturais dos estudantes refugiados.

### Objetivos:

- Melhorar a consciencialização e a sensibilidade cultural no trabalho com populações de refugiados.
- Compreender a influência da cultura no bem-estar e na saúde mental.

## Normas e valores culturais dos refugiados

Este capítulo apresenta a rica diversidade de normas e valores culturais que os refugiados trazem para os seus novos ambientes, realçando o papel significativo que estes desempenham na formação das suas experiências e interações.

Em ambientes de ensino e formação profissional, os profissionais interagem frequentemente com alunos de diversas origens culturais, incluindo refugiados que trazem consigo normas, tradições e sistemas de crenças únicos, moldados pelas suas origens. Estas identidades culturais influenciam significativamente os seus comportamentos e interações, sobretudo em contextos educativos e de trabalho. Uma compreensão profunda do vasto espectro de origens culturais dos refugiados é crucial para que os profissionais de ensino e formação profissional compreendam as complexidades da sua integração, o potencial impacte nas suas interações sociais e a otimização das suas experiências de aprendizagem e formação profissional.

### Compreender as normas e os valores culturais dos refugiados

As normas culturais são as regras não escritas que regem os comportamentos nas diferentes sociedades. Estas normas podem diferir significativamente entre culturas, influenciando tudo, desde os estilos de comunicação aos métodos de resolução de conflitos, e até mesmo as atitudes em relação à hierarquia e à autoridade. Por exemplo, em muitas culturas orientais, dá-se grande valor ao respeito pela autoridade, o que se pode manifestar numa relutância em questionar ou desafiar abertamente os professores ou supervisores. Em contrapartida, as culturas ocidentais podem encorajar uma abordagem mais questionadora e individualista da aprendizagem. Compreender estas diferenças é essencial para que os profissionais de ensino e formação profissional promovam um ambiente de aprendizagem respeitador e eficaz, adaptem os métodos de ensino e evitem interpretações culturais erróneas.

Os valores e crenças fundamentais que orientam o comportamento e influenciam as decisões são essenciais para compreender como os refugiados podem interagir nos sistemas educativos e nas estruturas comunitárias mais alargadas. Por exemplo, certas culturas podem colocar uma forte ênfase no sucesso comunitário e na tomada de decisões coletivas, o que pode influenciar a sua participação em atividades de equipa ou projetos de colaboração num contexto de EFP. Outras culturas podem dar prioridade à realização pessoal e à independência, moldando uma abordagem diferente da aprendizagem e da formação profissional. O reconhecimento e a integração destes valores na

conceção pedagógica podem ajudar a criar programas que respeitem as origens culturais, promovendo simultaneamente resultados de aprendizagem eficazes.

### Impacte da identidade cultural e desafios da adaptação cultural

A identidade cultural é um fator crítico para o bem-estar psicológico e a integração dos refugiados em novos ambientes. A preservação da identidade cultural proporciona continuidade e uma sensação de segurança no meio de mudanças significativas na vida, mas a pressão para assimilar um novo ambiente cultural também pode criar conflitos e stress. As instituições de ensino e formação profissional que reconhecem e celebram ativamente a diversidade cultural através de currículos inclusivos, serviços de apoio e eventos multiculturais podem ajudar a atenuar estas tensões, promovendo um sentimento de pertença e de comunidade entre as diversas populações estudantis.

Os refugiados enfrentam frequentemente desafios consideráveis na adaptação a novas normas culturais e sociais, que são frequentemente agravados por barreiras linguísticas, dificuldades económicas e isolamento social. Os mal-entendidos resultantes das diferenças culturais podem exacerbar estes desafios, levando à exclusão social ou à marginalização. Por exemplo, os refugiados de sociedades que valorizam a comunicação indireta podem ter dificuldade em adaptar-se a ambientes onde a comunicação direta e assertiva é a norma.

### Abordagens estratégicas para reforçar a integração cultural

Para facilitar uma melhor integração cultural, as instituições de ensino podem adotar várias abordagens estratégicas:

- A realização de sessões de formação regulares e aprofundadas para os profissionais do ensino e formação profissional pode melhorar a sua compreensão das diferenças culturais e melhorar as suas estratégias de comunicação com os alunos de origens diversas.
- Os programas de envolvimento ativo que facilitam a interação entre as famílias de refugiados e as comunidades locais podem ajudar a colmatar as lacunas culturais e a promover a compreensão mútua.
- O desenvolvimento de redes de apoio sólidas através de programas de tutoria e grupos de apoio pode ajudar os refugiados a navegar nas complexidades dos seus novos ambientes, fornecendo apoio emocional e académico.

O reconhecimento e o respeito pelas normas e valores culturais dos refugiados são fundamentais para a criação de ambientes de ensino e formação profissional inclusivos que respondam às necessidades de todos os alunos. Ao adotarem e integrarem estes elementos culturais diversos, os profissionais de ensino e formação profissional podem melhorar significativamente a experiência educativa e a preparação para o trabalho dos estudantes refugiados, fomentando uma comunidade de aprendizagem que valoriza a diversidade e promove o respeito mútuo, a compreensão e a colaboração.

### Desenvolver competências de comunicação interculturais

Nos contextos de ensino e formação profissional, a comunicação intercultural eficaz é fundamental, sobretudo quando se trabalha com refugiados. O domínio da comunicação intercultural não só promove um ambiente de aprendizagem inclusivo e produtivo, como também dota os alunos de competências essenciais para se integrarem no mercado de trabalho globalizado. Compreender e respeitar as diferenças culturais é fundamental para criar uma experiência educativa de apoio para todos os alunos.

## Compreender e ultrapassar os desafios de comunicação em contextos multiculturais de ensino e formação profissional

Os estilos de comunicação podem variar muito consoante as culturas, influenciando a forma como as mensagens são transmitidas e recebidas no contexto do ensino e formação profissional. As culturas do Norte da Europa, como a Alemanha e a Escandinávia, valorizam frequentemente a franqueza e a sucinta, considerando-as um meio de promover a transparência e a eficiência. Em contrapartida, muitas culturas de países terceiros, como as de África, do Médio Oriente e da Ásia, podem preferir uma comunicação mais indireta e matizada para manter a harmonia social e mostrar respeito. Por exemplo, um aluno de uma cultura de contexto elevado como o Japão pode utilizar linguagem indireta e pistas não verbais para transmitir os seus pensamentos, enquanto um aluno de uma cultura de contexto baixo como a Alemanha pode apreciar uma comunicação direta e explícita. Podem surgir mal-entendidos quando um aluno de uma cultura da África Oriental entende como dura uma crítica direta de um educador alemão, onde a comunicação tende a ser mais matizada e indireta. Reconhecer e adaptar-se a estas nuances culturais é crucial para promover um ambiente de aprendizagem respeitador e eficaz. Os profissionais de ensino e formação profissional devem estar atentos a estas diferenças para evitar interpretações erróneas e criar uma cultura de sala de aula que respeite todos os estilos de comunicação.

As barreiras linguísticas colocam desafios significativos em contextos multiculturais de ensino e formação profissional. A utilização de ferramentas de tradução e o desenvolvimento de auxiliares didáticos visuais podem melhorar significativamente a compreensão. Por exemplo, o vocabulário técnico pode ser ensinado recorrendo a glossários bilingues e a diagramas que ilustram conceitos complexos, facilitando a compreensão para além das barreiras linguísticas. Incentivar o apoio linguístico entre pares é outra estratégia eficaz. Esta abordagem tira partido das diversas capacidades linguísticas dos alunos, promovendo uma aprendizagem inclusiva e melhorando as competências linguísticas. Por exemplo, o emparelhamento de alunos que falam a mesma língua materna pode ajudar os novos alunos a apreender conceitos difíceis mais rapidamente e proporcionar apoio emocional, tornando a experiência educativa mais acessível e menos intimidante. Além disso, a integração de software e aplicações de aprendizagem de línguas no currículo pode proporcionar aos alunos formas interativas e interessantes de melhorarem as suas competências linguísticas a par da sua formação profissional.

A escuta ativa e a empatia são fundamentais para uma comunicação intercultural eficaz. A escuta ativa implica prestar toda a atenção ao orador, compreender a sua mensagem, responder de forma ponderada e reter a informação discutida. A empatia requer uma ligação emocional que reconheça e valorize os sentimentos e as perspetivas dos outros. O desenvolvimento destas competências envolve exercícios de reflexão e cenários de dramatização, que melhoram a capacidade dos profissionais de ensino e formação profissional para se relacionarem com alunos de diferentes origens culturais. Por exemplo, durante projetos de grupo, um instrutor pode notar que um aluno de uma cultura de contexto elevado tem dificuldade em articular as suas ideias. Ao utilizar uma escuta ativa, o professor pode discernir a mensagem pretendida pelo aluno e fornecer o apoio ou esclarecimento necessários. Esta abordagem não só ajuda o aluno a sentir-se ouvido e respeitado, mas também cria confiança e relacionamento, que são essenciais para uma experiência educativa positiva.

## Gerir os mal-entendidos culturais e cultivar a competência cultural

Os mal-entendidos culturais podem transformar-se em conflitos se não forem geridos de forma adequada. Estes mal-entendidos resultam frequentemente de normas e expectativas culturais diferentes. Por exemplo, o significado variável atribuído à pontualidade pode levar a tensões em ambientes de grupo. Os europeus do Norte podem considerar o atraso como uma falta de respeito, enquanto que em algumas culturas africanas ou do Médio Oriente, uma abordagem mais descontraída do tempo pode ser mais aceitável.

Facilitar sessões de sensibilização cultural que explorem abertamente estas diferenças pode ajudar os alunos e o pessoal a desenvolver a compreensão mútua e a estabelecer normas acordadas para o comportamento na sala de aula. As estratégias de resolução de conflitos, como a mediação, os exercícios de representação de papéis e a elaboração de acordos de turma, promovem um ambiente de cooperação em que os diversos valores culturais são reconhecidos e respeitados. Estas estratégias não só resolvem os conflitos quando eles surgem, mas também evitam mal-entendidos, promovendo uma consciencialização e sensibilidade culturais permanentes.

O desenvolvimento da competência cultural é um processo contínuo que envolve mais do que uma formação ocasional. Requer um envolvimento sustentado com as culturas representadas na sala de aula. A participação em oportunidades de desenvolvimento profissional, tais como workshops sobre comunicação intercultural, a participação em eventos culturais e o envolvimento em intercâmbios com outras instituições europeias de ensino e formação profissional, enriquecem os conhecimentos culturais dos profissionais e aumentam a sua capacidade de navegar eficazmente no panorama do ensino multicultural. A competência cultural implica também uma autorreflexão sobre os preconceitos e pressupostos pessoais. Os profissionais de EFP devem examinar criticamente as suas próprias perspetivas culturais e a forma como estas podem influenciar as suas interações com os alunos. Ao promoverem um ambiente de aprendizagem contínua e de autoconsciência, os profissionais de ensino e formação profissional podem apoiar melhor as diversas necessidades dos seus alunos e promover um ambiente educativo inclusivo. Uma escola técnica pode desenvolver um programa de tutoria que junte estudantes refugiados de países terceiros a mentores com antecedentes culturais semelhantes. Estes mentores podem orientá-los ao longo do seu percurso de formação profissional, oferecendo não só apoio académico, mas também conhecimentos culturais e encorajamento emocional. Outro exemplo poderia ser o de uma instituição de ensino e formação profissional que introduzisse materiais didáticos multilingues e sessões de apoio linguístico. Ao disponibilizar recursos em várias línguas, a instituição ajuda os falantes não nativos a apreenderem conceitos técnicos complexos de forma mais eficaz. Além disso, a integração da formação em competências culturais no currículo de todos os alunos pode promover um ambiente educativo mais inclusivo e compreensivo, preparando os alunos para trabalhar em equipas diversificadas e em contextos internacionais.

O reforço das competências de comunicação intercultural é fundamental para os profissionais de ensino e formação profissional que trabalham com refugiados de países terceiros. Ao compreenderem e integrarem diversos estilos de comunicação, ultrapassarem as barreiras linguísticas, promoverem a empatia e a escuta ativa e gerirem os mal-entendidos culturais, os profissionais de EFP podem criar um ambiente de aprendizagem mais inclusivo e eficaz. Estas competências não só melhoram a dinâmica da sala de aula, como também preparam os alunos para uma integração bem-sucedida na força de trabalho multicultural da Europa, contribuindo para um panorama profissional mais inclusivo e dinâmico.

## Respeitar a diversidade no apoio à saúde mental

Os refugiados trazem consigo um conjunto diversificado de crenças, práticas e valores culturais que influenciam profundamente as suas perceções e atitudes em relação ao bem-estar e à saúde mental. O apoio eficaz ao bem-estar e à saúde mental implica o reconhecimento destas nuances culturais e a sua integração em estratégias adaptadas que respeitem e afirmem a origem de cada aluno.

### Perspetivas culturais sobre o bem-estar mental e o estigma

As crenças culturais moldam significativamente a forma como o bem-estar mental e as questões de saúde são percecionados e abordados. Em muitas culturas não ocidentais, a saúde mental pode ser encarada através de uma perspetiva espiritual ou holística, sendo o sofrimento psicológico atribuído a desequilíbrios espirituais ou desarmonia social e não a problemas médicos. Por exemplo, em algumas culturas africanas, os problemas de saúde mental são frequentemente tratados através do apoio da

comunidade e de práticas de cura tradicionais, em vez de se procurar ajuda profissional. Compreender estas perspetivas culturais é fundamental para que os profissionais de ensino e formação profissional se envolvam eficazmente com os estudantes refugiados e lhes ofereçam o apoio adequado. Por exemplo, um estudante oriundo do Médio Oriente pode considerar que os problemas de saúde mental estão profundamente ligados à honra da família e à reputação social, o que o torna menos propenso a procurar ajuda abertamente. Em contrapartida, um estudante oriundo de uma cultura do Sudeste Asiático pode interpretar os sintomas de saúde mental através de uma perspetiva religiosa, acreditando que as intervenções espirituais são necessárias para a cura. Os profissionais de ensino e formação profissional têm de estar conscientes destes pontos de vista diversos para oferecerem um apoio respeitoso e eficaz. O reconhecimento da importância da comunidade e da família no processo de cura também pode orientar os profissionais no desenvolvimento de intervenções com maior probabilidade de serem aceites e eficazes.

O estigma em torno da saúde mental é predominante em muitas culturas, constituindo uma barreira significativa à procura de ajuda. Nalgumas comunidades, os problemas de saúde mental são vistos como uma fonte de vergonha ou fraqueza, desencorajando os indivíduos de reconhecerem as suas dificuldades ou de acederem a serviços de saúde mental. Por exemplo, em muitas culturas asiáticas, admitir problemas de saúde mental pode ser visto como uma desonra para a família. Do mesmo modo, em algumas culturas africanas e do Médio Oriente, os problemas de saúde mental podem ser mantidos escondidos para evitar o estigma social.

Os profissionais de ensino e formação profissional podem enfrentar estes desafios criando um ambiente que normalize as discussões sobre o bem-estar mental e reduza o estigma. Isto pode implicar programas educativos que utilizem uma linguagem e enquadramentos culturalmente adequados para discutir o bem-estar mental. O envolvimento de líderes comunitários e figuras respeitadas também pode desempenhar um papel crucial na mudança de perceções e no incentivo à aceitação. Por exemplo, um workshop sobre bem-estar mental pode ser mais eficaz se um ancião respeitado ou um líder religioso participar, enquadrando os cuidados com o bem-estar mental como uma preocupação da comunidade e não como uma falha individual. Estes líderes podem ajudar a colmatar o fosso entre as crenças tradicionais e as práticas modernas de saúde mental, facilitando uma melhor aceitação e integração dos serviços de saúde mental.

### Implementação de práticas de saúde e bem-estar mental culturalmente sensíveis

As práticas de saúde e de bem-estar mental culturalmente sensíveis são essenciais nos contextos de ensino e formação profissional para responder às necessidades específicas dos estudantes refugiados. Isto implica a adaptação dos serviços de saúde mental às crenças e valores culturais. A contratação de conselheiros bilingues e biculturais pode colmatar as lacunas linguísticas e prestar apoio culturalmente relevante. Por exemplo, a integração de formas de expressão culturalmente aceites, como a narração de histórias ou atividades comunitárias, nas sessões de terapia pode tornar os serviços de saúde mental mais acessíveis e eficazes. Reconhecer e incorporar as crenças religiosas e espirituais dos estudantes nos seus planos de tratamento também pode aumentar a confiança e o envolvimento.

Um exemplo disto pode ser um programa de bem-estar mental que inclua música e dança tradicionais como atividades terapêuticas para estudantes de origem africana, onde estas práticas têm um significado cultural. Do mesmo modo, a oferta de sessões de oração privadas e em grupo pode ir ao encontro das necessidades dos estudantes muçulmanos, ajudando-os a sentirem-se apoiados na sua fé e, ao mesmo tempo, a resolverem os seus problemas de saúde mental. A disponibilização de espaços nas instituições de ensino para estas atividades também pode demonstrar respeito e compreensão das práticas culturais, apoiando ainda mais a saúde mental e o bem-estar dos estudantes.

## Criar sistemas de apoio eficazes

A criação de sistemas de apoio sólidos envolve a integração de serviços no âmbito da estrutura educativa e da comunidade em geral. As colaborações com organizações locais de saúde mental, associações culturais e serviços sociais podem proporcionar uma rede de apoio abrangente. Por exemplo, a parceria com centros culturais locais para oferecer workshops e grupos de apoio em ambientes familiares pode tornar os serviços de saúde mental mais acessíveis. Estas parcerias podem facilitar cuidados culturalmente competentes e fornecer apoio holístico que aborde vários aspetos da vida dos estudantes.

Por exemplo, uma instituição de ensino e formação profissional pode colaborar com uma mesquita local para oferecer workshops sobre saúde mental que estejam de acordo com os ensinamentos islâmicos, ajudando a reduzir o estigma e a incentivar a participação dos estudantes muçulmanos. Outro exemplo poderia ser uma escola técnica que implementa um programa de apoio entre pares em que os estudantes mais velhos orientam os recém-chegados de origens culturais semelhantes, oferecendo orientação e apoio emocional enquanto os ajudam a navegar no sistema educativo. Estas iniciativas não só fornecem apoio à saúde mental, como também promovem um sentido de comunidade e de pertença, o que é crucial para o bem-estar geral dos estudantes refugiados.

A formação contínua em competência cultural é vital para que os profissionais de ensino e formação profissional possam servir eficazmente as diversas populações de alunos. Esta formação deve incluir a compreensão dos impactes culturais no bem-estar mental, o reconhecimento das expressões culturais de angústia e a aprendizagem de estratégias de comunicação eficazes entre culturas. As sessões de trabalho podem incluir exercícios de dramatização e aprendizagem baseada em cenários para praticar a resolução de mal-entendidos culturais e desenvolver empatia pelas experiências dos alunos de diferentes origens culturais. O desenvolvimento profissional deve também encorajar a autorreflexão sobre preconceitos e suposições pessoais para melhorar as interações com alunos de culturas diversas. Por exemplo, um workshop pode simular cenários comuns que os profissionais de ensino e formação profissional podem encontrar, como o facto de um aluno se recusar a participar numa terapia de grupo devido a crenças culturais sobre privacidade e honra. Ao praticar respostas e estratégias num ambiente controlado, os educadores podem preparar-se melhor para situações do mundo real. Além disso, o contacto com especialistas culturais e líderes comunitários durante estas sessões de formação pode fornecer informações valiosas e aumentar a relevância e a eficácia da formação. Estudos de caso pormenorizados de intervenções e promoção do bem-estar mental culturalmente informadas bem-sucedidas podem fornecer informações valiosas. Por exemplo, uma instituição de ensino e formação profissional pode colaborar com uma mesquita local para oferecer workshops sobre bem-estar mental que estejam de acordo com os ensinamentos islâmicos, ajudando a reduzir o estigma e a incentivar a participação dos estudantes muçulmanos.

Outro exemplo poderia ser uma escola técnica que implementa um programa de apoio entre pares em que os alunos mais velhos orientam os recém-chegados de origens culturais semelhantes, oferecendo orientação e apoio emocional enquanto os ajudam a navegar no sistema educativo. Noutro caso, um programa de EFP pode incorporar reuniões tradicionais da comunidade africana, conhecidas como círculos "Ubuntu", onde os estudantes podem partilhar as suas experiências e apoiar-se mutuamente num ambiente culturalmente familiar e reconfortante. Estas práticas não só respondem às necessidades de bem-estar e saúde mental, como também reforçam a identidade cultural e os laços comunitários. Estes exemplos ilustram como as práticas culturalmente informadas podem ser efetivamente integradas nos contextos de EFP para apoiar a saúde mental e o bem-estar dos estudantes refugiados.

O respeito pela diversidade cultural no apoio à saúde mental é essencial para o bem-estar e o sucesso académico dos estudantes refugiados em contextos de ensino e formação profissional. Ao compreenderem e integrarem as perspetivas culturais sobre o bem-estar mental, ao lidarem com o

estigma, ao implementarem práticas culturalmente sensíveis e ao criarem sistemas de apoio eficazes, os profissionais de ensino e formação profissional podem criar um ambiente de apoio e inclusão. Estes esforços não só melhoram os resultados do bem-estar mental, como também contribuem para uma comunidade educativa mais coesa e compreensiva.

## Conclusão

A incorporação da sensibilidade e competência culturais nos contextos europeus de ensino e formação profissional é essencial para o apoio e integração efetivos dos estudantes refugiados de diversas origens. Este módulo realçou a importância da compreensão das normas e valores culturais, do reforço das capacidades de comunicação intercultural e da prestação de apoio à saúde mental culturalmente informado.

- Compreender e respeitar as diversas origens culturais dos estudantes refugiados é crucial para promover um ambiente educativo inclusivo e de apoio.
- A comunicação eficaz entre culturas é vital para criar uma atmosfera de aprendizagem produtiva e preparar os alunos para a força de trabalho global.
- As práticas de bem-estar mental culturalmente sensíveis são essenciais para responder às necessidades específicas dos estudantes refugiados e promover o seu bem-estar geral.

## Recomendações para os formadores

- Os profissionais do ensino e formação profissionais devem empenhar-se num desenvolvimento profissional contínuo para melhorar a sua compreensão da diversidade cultural e aperfeiçoar as suas estratégias de comunicação.
- As instituições de ensino devem integrar currículos inclusivos e serviços de apoio que reconheçam e celebrem a diversidade cultural, promovendo um sentimento de pertença entre os estudantes refugiados.
- O estabelecimento de colaborações com organizações culturais e de saúde mental locais pode proporcionar redes de apoio abrangentes aos estudantes refugiados, tornando os serviços mais acessíveis e eficazes.
- Incentivar o envolvimento ativo entre as famílias de refugiados, as comunidades locais e as instituições de ensino podem colmatar as lacunas culturais e promover a compreensão mútua.

## Recursos/Materiais

Comunicação Intercultural. O modelo de Lewis e as diferenças entre culturas. - GRIN Verlag, 1. edição, 2020.

Diane Dagenais, Danièle Moore, Cécile Sabatier, Patricia Lamarre e Françoise Armand. Linguistic landscape and language awareness. Routledge, janeiro de 2009, edição: 1ª. Em livro: Paisagem linguística: Expanding the scenery, pp.253-269.

Earley P., Christopher. Ang, Soon. Inteligência cultural. Interações individuais entre culturas. Stanford University Press, 2003, 400 p.

Hofstede, G. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions, and Organisations Across Nations, 2ª ed. Sage, Thousand Oaks, CA, 2001.

Jahoda, G. The Oxford handbook of culture and psychology. Cultura e psicologia: Palavras e ideias na história, 2012. pp. 25-42.

Lustig, Myron W. e Koester, Jolene. Intercultural competence. Comunicação intercultural através da cultura (7ª edição). Boston, Pearson, 2013. 400 pp.

## Módulo 3 - Compreender a experiência dos refugiados

### Desafios enfrentados pelos refugiados

Os refugiados de todo o mundo enfrentam uma miríade de desafios complexos e inter-relacionados quando fogem de conflitos, perseguições e instabilidade, procurando segurança e um novo começo nos países de acolhimento. Estes desafios vão desde dificuldades práticas imediatas a problemas de integração emocional e social a longo prazo. Compreender estes desafios é crucial para desenvolver sistemas de apoio e políticas eficazes que facilitem uma integração bem-sucedida e garantam que os refugiados possam viver com dignidade e esperança nos seus novos ambientes.

#### 1. Barreiras linguísticas e de comunicação

Uma comunicação eficaz é fundamental para os refugiados navegarem no seu novo ambiente, acederem aos serviços e se integrarem nas comunidades. As barreiras linguísticas prejudicam significativamente a sua capacidade de realizar tarefas básicas, obter emprego e interagir com os habitantes locais, o que pode levar ao isolamento social e a dificuldades económicas. O documento destaca o papel fundamental dos programas de aquisição de línguas na redução destes desafios, na promoção de uma melhor compreensão e na facilitação da integração. Salienta também a importância dos recursos multilingues nos serviços de saúde, jurídicos e comunitários para garantir que os refugiados possam aceder à informação e ao apoio necessários.

#### 2. Stress de aculturação

A adaptação a um novo ambiente cultural e a preservação da identidade cultural é uma fonte de grande stress para os refugiados. Este ato de equilíbrio entre a assimilação e a retenção cultural pode levar à confusão de identidade, ao isolamento social e ao sofrimento emocional. O documento faz referência à "teoria da fusão cultural", que sugere que a mistura de aspetos de diferentes culturas pode ajudar a aliviar o stress da aculturação e promover um ambiente comunitário mais inclusivo. Os programas que incentivam o intercâmbio cultural e a aprendizagem mútua podem ajudar os refugiados a enfrentar estes desafios de forma mais eficaz.

#### 3. Necessidades psicológicas e emocionais

Os refugiados carregam frequentemente o pesado fardo de experiências traumáticas, incluindo violência, perdas e graves perturbações da sua vida quotidiana. A resposta às suas necessidades psicológicas e emocionais é crucial para a sua recuperação e integração. O documento sublinha a necessidade de serviços de saúde mental acessíveis que sejam sensíveis aos traumas específicos das experiências dos refugiados, defendendo o aconselhamento especializado e grupos de apoio que possam proporcionar um espaço de cura e adaptação.

#### 4. Questões de saúde e acesso aos cuidados

Navegar no sistema de saúde de um novo país pode ser assustador para os refugiados, especialmente quando estão em jogo barreiras linguísticas e culturais. O acesso limitado aos serviços de saúde pode agravar os problemas de saúde existentes e criar desafios. O documento apela a que os serviços de saúde sejam não só acessíveis, mas também cultural e linguisticamente adequados para responder às necessidades de saúde específicas dos refugiados. Sublinha a integração dos serviços de saúde nos programas de apoio aos refugiados para garantir uma abordagem holística do bem-estar dos refugiados.

## 5. Integração social e discriminação

A integração social está repleta de desafios, incluindo choques culturais e discriminação por parte da comunidade de acolhimento, que podem impedir os refugiados de se sentirem aceites e seguros. Estas questões podem exacerbar os sentimentos de alienação e afetar o seu bem-estar mental e geral. O documento sublinha a importância de programas comunitários que promovam a inclusão e a compreensão entre os refugiados e as populações de acolhimento, incluindo a formação em competências culturais para os prestadores de serviços públicos e campanhas de sensibilização da comunidade.

## 6. Desafios económicos e emprego

A integração económica é fundamental para que os refugiados se tornem autossuficientes e contribuam para as suas novas comunidades. No entanto, os refugiados enfrentam frequentemente obstáculos significativos na procura de emprego, tais como qualificações não reconhecidas e compreensão limitada do mercado de trabalho local. O documento salienta a importância dos serviços de apoio ao emprego que ajudam a colmatar estas lacunas, incluindo programas de certificação e formação adaptados aos refugiados, aconselhamento de carreira e serviços de colocação de emprego que reconhecem os talentos e experiências únicos das populações de refugiados.

## 7. Navegação legal e burocrática

Compreender e navegar nos sistemas legais e burocráticos do país de acolhimento pode ser particularmente difícil para os refugiados, que podem não estar familiarizados com os procedimentos necessários para garantir os seus direitos e aceder aos serviços. O documento sugere a necessidade de programas de assistência jurídica que ajudem os refugiados a compreender os seus direitos e obrigações no âmbito do quadro jurídico do país de acolhimento, oferecendo orientação sobre tudo, desde os pedidos de asilo aos processos de reagrupamento familiar.

## 8. Literacia cultural e comunicação

A literacia cultural é essencial para uma comunicação e integração eficazes. Os mal-entendidos resultantes de diferenças culturais podem impedir interações eficazes e processos de integração. O documento discute a necessidade de programas que eduquem tanto os refugiados como as comunidades de acolhimento sobre as culturas uns dos outros, promovendo a compreensão e o respeito mútuos. Estes programas podem incluir orientação cultural para os refugiados e formação em sensibilidade cultural para a comunidade de acolhimento, facilitando um processo de integração mais suave.

Estes desafios sublinham a natureza complexa e multifacetada das experiências dos refugiados e a importância crucial de sistemas de apoio específicos para resolver eficazmente estas questões. As estratégias globais que têm em conta estes diversos desafios são essenciais para garantir que os refugiados possam reconstruir com êxito as suas vidas e contribuir para as suas novas comunidades.

## Impacte da migração no bem-estar e na saúde mental (deslocação, stress de aculturação)

A migração, particularmente nas circunstâncias angustiantes que obrigam os refugiados a fugir das suas casas, tem efeitos profundos no bem-estar e na saúde mental. Este capítulo explora a forma como a deslocação e o stress de aculturação contribuem para os desafios psicológicos enfrentados pelos refugiados. A compreensão destes impactes é vital para o desenvolvimento de intervenções de apoio que melhorem o bem-estar mental dos indivíduos que navegam nestas imensas mudanças.

## 1. Impacte psicológico da deslocação

A deslocação implica uma rutura profunda com o ambiente habitual, cortando as ligações com a casa, a comunidade e um sentimento de segurança. Este afastamento induz frequentemente uma intensa agitação emocional, caracterizada por tristeza, perda e uma sensação generalizada de instabilidade. Os refugiados podem passar por uma série de fases emocionais, semelhantes ao luto, à medida que vão aceitando a perda da sua pátria e o sentimento de identidade que a acompanha. A rapidez e a violência da deslocação podem exacerbar os sentimentos de ansiedade e impotência, resultando frequentemente em repercussões a longo prazo para a saúde mental, como a depressão crónica, as perturbações de ansiedade e a PSPT complexa. Os sistemas de apoio longitudinal que reproduzem um sentido de comunidade e proporcionam um bem-estar mental e cuidados de saúde contínuos são cruciais para atenuar estes impactes. Iniciativas como a psicoterapia contínua, grupos de apoio e atividades de construção de comunidade podem ajudar a aliviar o sentimento de perda e a promover um novo sentimento de pertença.

## 2. Stress de aculturação e suas complexidades

A aculturação envolve a adaptação a um novo ambiente cultural, mantendo a identidade cultural original, um processo repleto de stress e de potenciais conflitos. O stress resulta da pressão para se assimilar à cultura de acolhimento, preservando ao mesmo tempo as próprias normas e práticas culturais. Esta dupla expectativa pode levar a conflitos de identidade e a sentimentos de estar preso entre duas culturas, nenhuma das quais se sente inteiramente em casa. O documento analisa a forma como a "teoria da fusão cultural" pode fornecer um quadro para compreender e aliviar o stress da aculturação. Ao encorajar uma mistura de retenção e adaptação cultural, as comunidades podem ajudar os refugiados a sentirem-se mais aceites e menos divididos entre diferentes identidades. As estratégias eficazes podem incluir programas de orientação cultural que ensinam sobre a cultura de acolhimento, juntamente com eventos comunitários que celebram diversas culturas, promovendo assim um intercâmbio e compreensão mútuos que facilitam o processo de integração.

## 3. O trauma e as suas consequências

Os refugiados escapam frequentemente a condições de trauma intenso, incluindo a guerra, a perseguição e a violência. As cicatrizes destas experiências são profundas e duradouras, afetando o bem-estar mental muito depois de garantida a segurança física. Os novos ambientes que lhes recordam traumas passados podem desencadear sintomas como flashbacks, ansiedade grave e desconfiança. A importância de prestar cuidados informados sobre o trauma, o que implica reconhecer os sintomas de trauma e responder com compreensão e apoio, não pode ser exagerada. Os serviços de saúde mental adaptados ao trauma, incluindo a terapia cognitivo-comportamental centrada no trauma e outras modalidades especializadas, podem ser essenciais. Estes serviços não só abordam os traumas passados, como também ajudam os refugiados a enfrentar os desafios da reinstalação, reduzindo a probabilidade de voltarem a ser traumatizados.

## 4. Isolamento social e bem-estar mental

A perda da rede social e os obstáculos à formação de novas relações podem levar os refugiados a um isolamento significativo. Este isolamento pode exacerbar os problemas de bem-estar mental existentes e contribuir para o desenvolvimento de novos problemas, como a depressão e a ansiedade. Construir novas relações num contexto cultural estrangeiro é um desafio, mas é essencial para o bem-estar mental. Os programas que facilitam as interações sociais através de atividades partilhadas, aulas de línguas e eventos comunitários podem desempenhar um papel fundamental na construção destas novas redes. Estes programas não só ajudam a reduzir a solidão, como também integram os refugiados na comunidade em geral, melhorando os seus sistemas de apoio social e a sua satisfação geral com a vida.

## 5. Barreiras no acesso aos serviços de saúde mental

Inúmeras barreiras práticas e sistêmicas impedem os refugiados de aceder aos serviços de saúde mental. Estas incluem diferenças linguísticas, falta de conhecimento sobre os serviços disponíveis, estigma cultural em torno do bem-estar mental e uma escassez geral de prestadores de cuidados de saúde culturalmente competentes. Para ultrapassar estas barreiras, é necessária uma abordagem multifacetada que inclua o aumento da disponibilidade de intérpretes, a formação dos prestadores de serviços em matéria de competência cultural e programas de sensibilização que informem os refugiados sobre o bem-estar e a saúde mental e os serviços disponíveis. Estes esforços são cruciais para garantir que os refugiados recebem os cuidados de bem-estar mental de que necessitam, adaptados às suas necessidades culturais e linguísticas.

## 6. Estratégias de resiliência e de sobrevivência

Apesar dos desafios esmagadores, muitos refugiados demonstram uma resiliência notável, adaptando-se às suas novas circunstâncias com força e engenho. A compreensão e o apoio a estes fatores naturais de resiliência e aos mecanismos de sobrevivência são cruciais para melhorar os resultados do bem-estar mental. Os programas que se concentram na capacitação dos refugiados, como os que oferecem formação em competências, oportunidades de liderança e plataformas de expressão cultural, podem reforçar significativamente a resiliência. Para além disso, o reconhecimento e o reforço das estratégias de sobrevivência do bem-estar, tais como o envolvimento na comunidade e a expressão artística, podem promover o bem-estar psicológico e uma adaptação mais suave à nova vida.

Ao compreenderem estas dinâmicas, os profissionais de saúde mental e os programas de apoio comunitário podem adaptar melhor as suas intervenções, promovendo ambientes que não só atenuem os danos, mas apoiem ativamente a cura mental e emocional dos refugiados.

## Trauma específico das experiências dos refugiados

Neste contexto, iremos explorar os traumas psicológicos distintos e profundos que os refugiados sofrem em resultado das suas experiências antes, durante e após a deslocação. Ao contrário dos traumas tipicamente encontrados em populações mais estáveis, os traumas dos refugiados são agravados por fatores de stress contínuos, como a deslocação cultural, a incerteza permanente quanto ao estatuto legal e os desafios de adaptação nos novos países.

## Natureza e âmbito do trauma dos refugiados

O trauma dos refugiados é profundamente complexo e multifacetado, abrangendo uma vasta gama de experiências que vão muito para além das ameaças imediatas à vida e à segurança que precipitam a sua fuga. Este trauma começa frequentemente no contexto de uma convulsão social extrema - guerra, limpeza étnica, violência direcionada contra grupos políticos ou sociais ou repressão severa. O trauma inicial é frequentemente agravado pelas circunstâncias da fuga, que podem envolver viagens perigosas, repletas de perigos físicos, exploração e abusos, deixando marcas indeléveis na psique das pessoas afetadas.

Quando chegam a um presumível porto seguro, os refugiados confrontam-se frequentemente com uma série de novos fatores de stress traumático. Estes incluem o desafio de navegar em processos de asilo burocráticos, muitas vezes opacos e pouco amigáveis, que podem prolongar-se por anos. Durante este período, os refugiados experimentam geralmente uma incerteza generalizada quanto ao seu futuro, vivendo com medo constante de serem deportados, muitas vezes em centros de detenção ou sob vigilância rigorosa. A incapacidade de resolver os traumas do passado ou de garantir um ambiente estável e seguro no presente impede a cicatrização das feridas psicológicas, prolongando e agravando assim o sofrimento mental. Para além desta complexidade, muitos refugiados enfrentam a perda da

sua identidade social e da sua comunidade. No seu país de origem, podem ter tido empregos, casas próprias e uma rede de amigos e familiares - tudo isto confere um sentido de lugar e de objetivo. A deslocação retira a muitos destes indivíduos os seus papéis e estatuto, empurrando-os para ambientes onde são frequentemente vistos como estranhos ou, na pior das hipóteses, como um fardo. Esta erosão da identidade e dos laços comunitários tem um impacto significativo no bem-estar mental, levando a sentimentos de inutilidade e isolamento.

O trauma dos refugiados também se caracteriza pela sua natureza crónica. Ao contrário de muitos outros grupos que podem sentir o trauma como um acontecimento ou uma série de acontecimentos passados, para os refugiados o trauma é uma realidade contínua. A exposição contínua a novos fatores de stress sem tempo ou recursos adequados para a recuperação significa que o trauma se pode enraizar, conduzindo a condições de saúde mental complexas e crónicas que são difíceis de tratar. Este aspeto contínuo do trauma dos refugiados exige intervenções que não sejam apenas reativas, mas também proativas, abordando a natureza duradoura das suas experiências traumáticas.

Além disso, a dimensão coletiva do trauma dos refugiados acrescenta um outro nível de complexidade. Os refugiados fogem frequentemente no seio de grupos e comunidades maiores, o que significa que partilham não só a memória coletiva dos acontecimentos que levaram à sua fuga, mas também uma experiência comum de deslocação e reinstalação. Este trauma coletivo pode influenciar a forma como os traumas individuais são vividos e tratados. Pode reforçar o trauma pessoal, mas também proporcionar um enquadramento para o apoio e a cura coletivos.

Dada a natureza extensa e persistente do trauma dos refugiados, compreender o seu âmbito e implicações é crucial para o desenvolvimento de intervenções eficazes, que devem ter como objetivo não só aliviar os sintomas, mas também reconstruir um sentimento de segurança, identidade e comunidade entre os refugiados.

## Manifestações de trauma em refugiados

O trauma dos refugiados manifesta-se num amplo espectro que inclui sintomas psicológicos clássicos e sinais menos reconhecidos.

- Os refugiados apresentam frequentemente uma série de sintomas psicológicos característicos de traumas agudos e complexos. Estes incluem, mas não se limitam a ansiedade elevada, tristeza persistente e perturbação de stress pós-traumático (PTSD), que se manifesta através de flashbacks, pesadelos e ansiedade grave. Estes sintomas são frequentemente agravados pelo entorpecimento emocional e por estados dissociativos, em que os indivíduos se podem sentir desligados da realidade ou de si próprios, representando um mecanismo de proteção contra o trauma avassalador.
- A depressão é uma manifestação comum entre os refugiados, caracterizada por uma tristeza profunda e prolongada, uma perda de interesse pelas atividades da vida e sentimentos de desespero. A incerteza e a natureza prolongada do processo de asilo, juntamente com a perda da pátria e a separação da família, podem exacerbar estes sentimentos, conduzindo a estados depressivos graves e crónicos.
- Um número significativo de refugiados refere sintomas somáticos, em que o sofrimento psicológico se manifesta sob a forma de dor ou desconforto físico. As queixas mais comuns incluem dores de cabeça, problemas gastrointestinais e dores generalizadas sem causa médica aparente. Estes sintomas não só refletem o peso psicológico das suas experiências, como também servem frequentemente como expressões culturalmente aceitáveis de sofrimento mental, especialmente em comunidades onde a discussão do bem-estar e da saúde mental pode ser estigmatizada.
- Os traumas podem provocar alterações de comportamento notáveis. Os refugiados podem apresentar um aumento da irritabilidade, da agressividade ou do afastamento das interações

sociais. Estes comportamentos resultam frequentemente do stress subjacente, do medo e da frustração associados às suas experiências e aos desafios de adaptação a novos ambientes. As alterações de comportamento podem afetar significativamente a capacidade de um refugiado se integrar em novas comunidades e estabelecer relações significativas.

- Os sintomas de trauma sentidos pelos refugiados podem prejudicar a sua capacidade de se integrarem efetivamente nas novas sociedades. Sintomas como a desconfiança, o retraimento social e a agressão podem isolá-los de potenciais redes de apoio e ligações comunitárias que são cruciais para uma integração bem-sucedida. Além disso, a incompreensão cultural dos seus sintomas pode afastá-los ainda mais do apoio adequado e da empatia da comunidade de acolhimento.
- O trauma pode complicar o processo de aculturação, dificultando a adaptação dos refugiados às novas normas e valores culturais. O stress de navegar numa nova paisagem cultural e, ao mesmo tempo, lidar com traumas passados pode levar ao stress de aculturação, marcado por sentimentos de estar preso entre a manutenção da própria identidade cultural e a adaptação a uma nova. Este stress pode exacerbar outros sintomas de trauma, criando uma interação complexa entre o bem-estar mental e a adaptação cultural.
- O trauma também pode afetar as funções cognitivas. Os refugiados podem ter dificuldades de memória, de concentração e de tomada de decisões. Estas deficiências podem resultar tanto dos efeitos diretos do trauma no cérebro como do stress crónico associado à deslocação e à reinstalação. As dificuldades cognitivas podem complicar ainda mais o funcionamento diário e a adaptação a novos ambientes, afetando tudo, desde a aprendizagem de novas línguas até à participação em atividades educativas e profissionais.

## Contexto Cultural e Expressão do Trauma

A expressão do trauma entre os refugiados varia significativamente com o contexto cultural, influenciando tanto a forma como os sintomas são apresentados como a forma como são percebidos pelos outros, incluindo os prestadores de cuidados de saúde.

Diferentes culturas têm diferentes entendimentos do trauma psicológico, o que pode influenciar significativamente a forma como os sintomas são reconhecidos, expressos e tratados. Em muitas culturas, os problemas de bem-estar mental podem não ser conceptualizados da mesma forma que na medicina ocidental; em vez disso, podem ser interpretados através de lentes de estruturas espirituais, familiares ou comunitárias. Por exemplo, algumas culturas podem considerar os sintomas de depressão ou ansiedade como doenças espirituais ou como questões de interesse coletivo e não individual, o que pode afetar a vontade do doente e da comunidade de procurar e aceitar tratamentos psicológicos.

- Em muitas culturas de origem de refugiados, existe um **estigma** significativo associado às perturbações de saúde mental. Estes estigmas podem levar os indivíduos a suprimir o seu sofrimento emocional ou a expressá-lo de formas socialmente aceitáveis, que muitas vezes não correspondem às categorias de diagnóstico ocidentais. Por exemplo, não é raro que o sofrimento emocional ou psicológico seja expresso através de sintomas físicos - um fenómeno conhecido como somatização. Os refugiados oriundos de tais meios podem referir dores crónicas, fadiga ou outras doenças físicas em vez de sentimentos de ansiedade ou depressão, o que complica um diagnóstico e tratamento precisos.
- **As barreiras linguísticas** complicam ainda mais a expressão e a interpretação dos sintomas de trauma. Mesmo quando se recorre a intérpretes, as nuances na descrição dos sintomas podem perder-se, levando a mal-entendidos entre o prestador de cuidados de saúde e o doente. Esta barreira não é apenas linguística, mas também cultural, uma vez que certos conceitos ou estados emocionais podem não ter tradução direta ou podem ser entendidos de forma diferente em contextos culturais diferentes.

- As normas culturais **em torno do género** também podem afetar a forma como o trauma é expresso e tratado. Em muitas culturas, os papéis de género ditam fortemente o comportamento e a expressão emocional aceitáveis, o que pode influenciar o facto de os indivíduos se sentirem capazes de expressar vulnerabilidade ou procurar ajuda. Por exemplo, em algumas culturas, pode ser considerado inapropriado que os homens demonstrem medo ou tristeza, levando-os a interiorizar o seu trauma ou a expressá-lo através de outras formas, como a raiva ou o abuso de substâncias.
- Para muitos refugiados, a **comunidade e a família** desempenham um papel central na experiência e expressão do trauma. Os traumas coletivos, partilhados por comunidades inteiras deslocadas pela guerra ou por catástrofes, podem ter uma componente comunitária de cura e de superação. As práticas de cura inseridas nas estruturas comunitárias e familiares podem ser poderosas, mas também podem impor normas que inibem a expressão do trauma de forma alinhada com as práticas ocidentais.

O tratamento eficaz do trauma em populações de refugiados requer **uma abordagem culturalmente sensível** que respeite e integre os antecedentes culturais dos indivíduos.

## Conclusão

Os conhecimentos discutidos neste módulo realçam a importância de abordagens adaptadas que considerem as dimensões psicológicas, sociais e culturais das experiências dos refugiados. Ao integrar estratégias que abordam as barreiras linguísticas, o stress da aculturação e as necessidades psicológicas, os educadores podem melhorar significativamente os resultados educativos e o bem-estar dos alunos refugiados. Além disso, a empatia é fundamental para promover uma comunidade de apoio nos contextos educativos, encorajando uma atmosfera em que todos os alunos, independentemente das suas origens, se sintam valorizados e compreendidos.

À medida que os profissionais de ensino e formação profissional avançam, são encorajados a aplicar os conhecimentos e estratégias deste módulo, não só para ajudar no processo de recuperação e integração dos refugiados, mas também para enriquecer o ambiente de aprendizagem de todos os alunos. O empenhamento na aprendizagem e adaptação contínuas é crucial à medida que a dinâmica da migração global e as necessidades dos refugiados evoluem. Ao manter o foco na inclusão e no apoio, os profissionais da educação podem ter um impacto duradouro na vida dos refugiados, ajudando-os a reconstruir as suas vidas com dignidade e esperança nas suas novas comunidades.

## Recursos/Materiais

Berry J. Acculturative stress. Handbook of multicultural perspectives on stress and coping. Langley, British Columbia, Canadá: Trinity Western University, 2006, pp. 287-298.

Croucher, S. M., & Kramer, E. Teoria da fusão cultural: Uma alternativa à aculturação. Jornal de Comunicação Internacional e Intercultural, 10 (2), 2017, pp. 97-114.

Decety J., Jackson P. A arquitetura funcional da empatia humana. Behav. Cogn. Neuroscience Reviews, 3 (2), 2004, pp. 71-100.

Hopper, Elizabeth. Maslow's Hierarchy of Needs Explained (A hierarquia das necessidades de Maslow explicada). ThoughtCo, 2024: [www.thoughtco.com/maslows-hierarchy-of-needs-4582571](http://www.thoughtco.com/maslows-hierarchy-of-needs-4582571).

Jinsoo Terry. Motivating a Multicultural Workforce. HRD Press, 2015, 168 pp.

2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

junho Ng. Para além da comida e do abrigo: 5 Necessidades Emocionais Essenciais. Superwell psych. School, 2023: [medium.com/superwell/beyond-food-and-shelter-5-core-emotional-needs-you-didnt-know-you-have-44295701df1](https://medium.com/superwell/beyond-food-and-shelter-5-core-emotional-needs-you-didnt-know-you-have-44295701df1) .

Serhat Kurt. A Teoria das Três Necessidades de McClelland: Poder, Realização e Afiliação. Biblioteca de educação, 2021: <https://educationlibrary.org/mcclellands-three-needs-theory-power-achievement-and-affiliation> .

## Módulo 4 - Primeiros socorros psicológicos

Este módulo sobre Primeiros Socorros Psicológicos (PFA) foi concebido para profissionais de EFP que trabalham com refugiados em contextos de EFP. O seu objetivo é dotar os formadores das competências e conhecimentos essenciais para prestar apoio psicológico de primeira linha aos refugiados que possam estar a passar por situações de angústia ou trauma.

### Objetivos

- Compreender os princípios da prestação de apoio psicológico imediato em situações de crise
- Promover a saúde mental em situações de emergência
- Criar estratégias para ajudar os participantes a gerir o stress durante as emergências

## Como prestar apoio psicológico imediato

O PFA é uma resposta compassiva e de apoio a indivíduos que sofrem na sequência imediata de um acontecimento traumático ou de uma crise. O seu objetivo é reduzir o stress e promover o funcionamento adaptativo e a capacidade de lidar com a situação a curto e longo prazo. A PAP fornece apoio empático e prático às pessoas em dificuldades, caracterizado pela sua filosofia de "não causar danos". Ao contrário da terapia psicológica, a APF concentra-se em oferecer conforto imediato, apoio e ajuda prática para ajudar os indivíduos a gerir as suas necessidades e preocupações imediatas, promovendo assim condições propícias à resiliência e à recuperação após o trauma (OMS, 2011). Os elementos-chave incluem:

### 1. Escuta empática

A escuta empática é uma componente fundamental do PFA que permite aos profissionais de EFP estabelecerem uma ligação com os refugiados a um nível mais profundo e emocional. Trata-se de criar uma ligação que faz com que o indivíduo se sinta visto, ouvido e valorizado a um nível profundo. Práticas-chave:

- **Escuta ativa**, que requer atenção total ao orador, utilizando reconhecimentos verbais e não verbais como acenar com a cabeça, inclinar-se, sons "mm-hmm" e manter o contacto visual.
- **Feedback reflexivo** que envolve parafrasear ou resumir o que o orador disse para demonstrar compreensão. Por exemplo, depois de um refugiado partilhar uma experiência difícil, o profissional pode dizer: "parece que foi uma altura muito difícil para si".
- **Perguntas abertas** que incentivam a exploração mais profunda de sentimentos e experiências. Por exemplo, "podes contar-me mais sobre como te sentiste?"
- **Utilizar o silêncio de forma eficaz** pode ser uma ferramenta poderosa na escuta empática, dando ao orador espaço para processar os seus pensamentos e emoções (Patel, s. G., et al., 2022).
- **A validação dos sentimentos** sem julgamento, por exemplo, afirmações como "é compreensível que se sinta assim, tendo em conta aquilo por que passou" ou "parece que se está a sentir muito sobrecarregado com isto", pode promover uma ligação mais profunda (Clark, a. J., 2020).
- **Evitar soluções prematuras** e dar conselhos demasiado depressa pode impedir a comunicação. Em vez disso, a escuta empática centra-se na compreensão da perspetiva e das emoções da pessoa (Warner, L. S., & Shields, T. G., 2023).

### 2. Garantir a segurança

A garantia de segurança, tanto física como emocional, é fundamental na APF. Implica assegurar aos indivíduos afetados que já não correm perigo imediato, ajudar a reduzir as perceções de ameaça e

fornecer informações sobre o acesso a serviços essenciais. (OMS, 2011). Para os refugiados que enfrentam barreiras linguísticas, garantir um sentimento de segurança transcende a palavra falada. Isto envolve **métodos de comunicação não verbais, ou seja, linguagem corporal, expressões faciais e gestos físicos - e a utilização criativa de recursos visuais e símbolos** para transmitir segurança e estabilidade (IASC, 2007). Ajudar os indivíduos a gerir as suas emoções devastadoras, dando-lhes garantias e apoio, ajudando-os a compreender que os seus sentimentos são válidos e que existe um caminho para se sentirem melhor.

### 3. Estabilização

A PAP tem como objetivo reduzir o sofrimento, utilizando técnicas e estratégias para ajudar os indivíduos a recuperar o equilíbrio emocional. Os profissionais oferecem uma presença calma e atenta, com escuta ativa e pistas não verbais para comunicar empatia e compreensão, aliviando assim os sentimentos de pânico e agitação (Brymer et al., 2006). Abordar o sofrimento emocional num contexto linguisticamente diverso requer sensibilidade a sinais não verbais de trauma e ansiedade. **Técnicas como a respiração controlada**, métodos de estabilização ou uma breve atenção plena, juntamente com a disponibilização de um espaço tranquilo e respeitoso, podem ajudar a colmatar a lacuna imposta pelas diferenças linguísticas e garantir que os indivíduos não são expostos a mais estímulos traumáticos.

### 4. Informações sobre como lidar com a situação

Um dos efeitos debilitantes da experiência traumática é um sentimento de impotência. A PFA procura contrariar este facto, **capacitando os indivíduos**, ajudando-os a reconhecer os **seus próprios pontos fortes e capacidades** para navegar na sua recuperação.

- Isto pode incluir a facilitação do acesso à informação, a orientação na tomada de decisões práticas ou simplesmente a validação dos seus sentimentos e experiências, reforçando assim o seu sentido de ação (Brymer et al., 2006).
- Reforçar o sentimento de eficácia e de controlo dos refugiados sobre a sua situação implica a utilização adequada de recursos visuais, como **panfletos ilustrados, aplicações e plataformas digitais interativas que transcendem as limitações linguísticas**.
- Oferecer sugestões práticas sobre estratégias de sobrevivência adaptadas à situação, como manter as rotinas, permanecer ligado aos entes queridos e praticar uma atividade física que pode ajudar na recuperação.
- Fornecer informações sobre as reações comuns aos traumas e ao stress, ajudando as pessoas a compreender que as suas reações são normais e esperadas, dadas as circunstâncias.
- Instilar uma perspetiva esperançosa e otimista em relação ao futuro é um objetivo fundamental da AFA. A ação sublinha o potencial de crescimento e recuperação, mesmo perante uma adversidade profunda (Brymer et al., 2006).
- A celebração de pequenas conquistas, a criação de oportunidades para os refugiados contribuírem e partilharem as suas competências e a **demonstração visível de resiliência e otimismo** podem inspirar esperança e fomentar um sentimento de possibilidade e de orientação para o futuro.

### 5. Ligação

O isolamento exacerba o impacto psicológico do trauma. Por isso, o PFA sublinha a necessidade de reforçar os apoios sociais, promovendo a ligação com os entes queridos, os recursos da comunidade e as redes de apoio (Brymer et al., 2006). **A facilitação das ligações através de encontros comunitários** que celebram a diversidade cultural, **a utilização da tecnologia para ligar os refugiados a redes de**

**apoio compatíveis com a língua e a utilização de guias ilustrados para a comunidade e os recursos** podem aumentar significativamente os sentimentos de pertença e de apoio.

## Reconhecer sinais de angústia e reação ao trauma

Reconhecer os sinais de angústia e de reações traumáticas nos indivíduos é fundamental para proporcionar uma APF eficaz. A identificação precoce permite uma intervenção atempada, o que pode atenuar o impacto psicológico a longo prazo e ajudar a uma recuperação mais rápida. Sinais-chave em várias dimensões:

1. Sinais **emocionais**, tais como reações emocionais variáveis ou desregulação emocional:
  - Procure reações emocionais como medo excessivo, raiva, tristeza ou mesmo culpa. As pessoas podem reagir de forma diferente consoante a sua resiliência emocional e experiências pessoais.
  - Dificuldade em gerir as emoções, que pode manifestar-se sob a forma de lágrimas súbitas, explosões de raiva ou risos histéricos em alturas inadequadas.
2. Sinais **físicos**, tais como sintomas somáticos ou reações do sistema nervoso:
  - Aumento das queixas sobre doenças físicas sem uma causa médica clara, como dores de cabeça, dores de estômago ou outras dores corporais.
  - Os sinais de hiperexcitação incluem palpitações, tremores ou transpiração excessiva, que são as respostas do corpo às ameaças e ao stress.
3. Sinais **cognitivos**, como problemas de memória ou pensamentos intrusivos:
  - Dificuldade em recordar aspetos do trauma ou dificuldade em reter novas informações. Isto pode ser observado através do esquecimento ou de perguntas repetidas.
  - Memórias recorrentes, involuntárias e angustiantes do acontecimento. Estas podem manifestar-se sob a forma de flashbacks ou pesadelos, perturbando os processos cognitivos quotidianos.
4. Sinais **comportamentais**, como comportamentos de evitamento ou regressão do comportamento:
  - Esforços para evitar pessoas, lugares ou atividades que lembrem o trauma, o que pode restringir significativamente a interação social e a atividade de um indivíduo.
  - Sobretudo nas crianças, o regresso a comportamentos anteriormente ultrapassados, como o chichi na cama.
5. Sinais **psicossociais**, tais como relações tensas ou diminuição do desempenho:
  - Aumento dos conflitos com amigos e familiares, afastamento das relações ou diminuição notória das interações sociais.
  - Diminuição notória do desempenho no trabalho ou na escola, que pode resultar de deficiências cognitivas ou de perturbações emocionais.
6. **Mudanças na visão do mundo**, como pessimismo e desesperança ou alteração do sentimento de segurança:

- Uma mudança notória na visão do mundo para uma perspectiva mais negativa, sentimentos de desespero em relação ao futuro ou um humor negativo persistente.
- Sentimentos de vulnerabilidade ou um estado de medo acrescido em relação à segurança pessoal ou à segurança dos entes queridos (Brymer, M., et al., 2006)).

### Expressões culturais de angústia

O contexto cultural influencia significativamente a forma como a angústia é expressa e reconhecida. Algumas culturas podem colocar uma forte ênfase nos sintomas somáticos quando se fala de dor emocional, enquanto outras podem considerar tabu as expressões diretas de angústia. Compreender estas nuances culturais é essencial para identificar com precisão os sinais de angústia e prestar o apoio adequado. Por exemplo, nalgumas culturas, os problemas de saúde mental podem ser descritos em termos físicos, como fadiga ou dores corporais, em vez de tristeza ou ansiedade (Kirmayer, L. J., 2001).

### Barreiras linguísticas e angústia

As barreiras linguísticas podem complicar a identificação e a expressão da angústia. Os refugiados podem ter dificuldade em articular os seus sentimentos e sintomas numa língua que não seja a sua língua materna, o que pode levar a uma potencial subnotificação de problemas psicológicos. Os profissionais do ensino e formação profissional devem estar conscientes destes desafios e adotar abordagens de comunicação flexíveis e culturalmente informadas. A utilização de pistas não verbais, recursos visuais e, quando possível, serviços de tradução podem ajudar a colmatar estas lacunas (Chang, W., & Chen, B. X., 2021).

## Estratégias práticas de primeiros socorros psicológicos e de estabilização com base no trauma

A estabilização baseada no PFA e no trauma requer uma abordagem diferenciada, especialmente quando se trabalha com refugiados que podem enfrentar barreiras linguísticas e estão situados num contexto de EFP:

### 1. Criar um ambiente calmo:

- Utilize um tom de voz suave e fale a um ritmo moderado. Isto é crucial para ultrapassar as barreiras linguísticas, uma vez que permite uma compreensão mais clara e dá aos indivíduos tempo para processar a informação partilhada.
- Assegurar um ambiente estruturado, estabelecendo uma rotina previsível nas sessões de treino para proporcionar uma sensação de normalidade e estabilidade. Uma programação clara e consistente pode ajudar a aliviar a ansiedade em relação ao desconhecido.

### 2. Capacitar o indivíduo:

- Reconhecer e validar as competências e experiências que os refugiados trazem consigo. Isto não só dá poder aos indivíduos, reconhecendo as suas capacidades, mas também integra os seus conhecimentos.
- Envolver os refugiados nas decisões sobre os seus processos de aprendizagem e recuperação. Esta prática ajuda a restaurar um sentido de controlo sobre as suas vidas, que é frequentemente diminuído (Patel, S. G., et al., 2022).

### 3. Utilizar a comunicação não-verbal:

A capacidade de um profissional de ensino e formação profissional comunicar calorosamente, abertura e empatia de forma não verbal pode ser tranquilizadora. **Áreas-chave da comunicação não-verbal:**

- **As expressões faciais** podem transmitir emoções básicas como felicidade, tristeza, raiva, surpresa, medo e nojo. Por exemplo, um sorriso pode ultrapassar as barreiras linguísticas para transmitir simpatia e abertura, enquanto um franzir de sobrolho pode exprimir preocupação ou confusão.
- **A linguagem corporal, ou seja**, a forma como nos sentamos, ficamos de pé e nos movemos, pode transmitir uma grande quantidade de informações. Uma linguagem corporal aberta, como braços descruzados e uma postura descontraída, pode indicar que somos acessíveis e empáticos. Em contrapartida, os braços cruzados podem ser vistos como defensivos.
- **Os gestos** podem ajudar na comunicação, especialmente quando existem barreiras linguísticas. Apontar para um objeto pode ajudar a dirigir a atenção/indicar uma escolha.
- **O contacto visual** pode afirmar a presença do indivíduo e transmitir atenção e respeito. No entanto, a quantidade de contacto visual considerada adequada pode variar consoante as culturas.
- As preferências de **utilização do espaço pessoal** também podem variar, com algumas culturas a sentirem-se confortáveis com a proximidade durante a conversa, enquanto outras podem preferir uma maior distância.
- **O silêncio e as pausas** podem ser poderosos numa conversa, permitindo que os indivíduos tenham tempo para processar os seus pensamentos e sentimentos (Mehrabian, A., 2021).

### 4. Integração de ferramentas tecnológicas e de comunicação

A integração de ferramentas tecnológicas e de comunicação melhora a comunicação com os refugiados, especialmente quando estes enfrentam barreiras como as diferenças linguísticas e as discrepâncias culturais:

- **As ferramentas de tradução digital**, como o Google Tradutor, podem quebrar as barreiras linguísticas em tempo real.
- **Os auxiliares de comunicação visual**, como infografias, pictogramas e narrativas visuais, podem transcender as limitações linguísticas através de imagens simples e universalmente compreensíveis.
- **As redes sociais e as plataformas de mensagens** como o WhatsApp ou o Facebook messenger, muitas vezes familiares aos refugiados, podem ser utilizadas para apoio contínuo e partilha de informações.
- As plataformas **de aprendizagem interativas**, como as aplicações de aprendizagem de línguas (Duolingo) ou os módulos de EFP, podem não só ajudar na educação, mas também a criar confiança e um sentimento de realização.
- **Aplicações de arte digital** e software de música que oferecem aos refugiados possibilidades de autoexpressão:

### 5. Ligação de recursos:

- Estabeleça contactos com **centros comunitários locais, serviços de saúde e outras organizações** que ofereçam apoio aos refugiados. Ter uma lista preparada de recursos, incluindo aqueles que oferecem serviços nas línguas nativas dos refugiados, pode ser extremamente útil.

- Desenvolver um sistema no âmbito do ensino e formação profissional para prestar apoio contínuo aos refugiados. Isto pode incluir controlos regulares, grupos de apoio ou programas de tutoria entre pares com outros refugiados que tenham passado por experiências semelhantes.

#### 6. Apoio pedagógico e psicológico:

- Oferecer **aulas de línguas** como parte da formação profissional, o que não só ajuda no desenvolvimento de competências, mas também alivia as barreiras de comunicação nas interações quotidianas.
- Adaptar **os métodos** de ensino **para que sejam sensíveis** às necessidades dos sobreviventes de traumas. Isto inclui a flexibilidade das abordagens pedagógicas, a tomada em consideração dos fatores que desencadeiam o trauma e a integração de pausas para a saúde mental durante as sessões.

#### 7. Criar confiança e segurança:

- Estabelecer confiança e segurança, o que inclui garantir a confidencialidade, demonstrar compreensão sem julgamentos e usar uma linguagem corporal aberta. Explicar a importância da segurança física e emocional para os refugiados que sofreram traumas e podem ter medo de figuras de autoridade.
- Designar áreas no ambiente de formação onde os refugiados possam retirar-se se se sentirem sobrecarregados. Estes devem ser espaços tranquilos que ofereçam privacidade e conforto (Clark, A. J., 2020).

#### 8. Formação de formadores:

- Assegurar que todos os formadores e pessoal recebem formação em APF e compreendem os princípios básicos dos cuidados informados sobre o trauma. Esta preparação é crucial para que possam apoiar efetivamente os refugiados.
- Sublinhar a importância das práticas de autocuidado e do acesso a apoio profissional para manter o seu bem-estar.
- **A sensibilidade cultural** nas respostas, devido ao reconhecimento e respeito pelas diferenças culturais, é crucial na formulação das respostas. Ofereça diretrizes para ser culturalmente sensível, tais como pesquisar normas culturais, evitar suposições baseadas em estereótipos e estar aberto a aprender com os refugiados sobre a sua cultura (Zhou, X., & Chi, V. L. Q., 2020).

## Como ensinar técnicas para gerir o stress

O ensino de técnicas de gestão do stress é uma componente essencial do apoio às pessoas, especialmente aos refugiados que sofreram traumas e se estão a adaptar a novos ambientes. A gestão do stress não só ajuda a aliviar o stress imediato, como também cria resiliência a longo prazo:

#### 1. Exercícios de respiração:

- Instrua os participantes sobre a respiração diafragmática, que envolve respirações profundas e regulares a partir do diafragma, em vez de respirações superficiais a partir do peito. Isto ajuda a reduzir a reação de "luta ou fuga" e promove a calma.
- Ensine técnicas como o método de respiração "4-7-8", em que os participantes inspiram durante quatro segundos, prendem a respiração durante sete segundos e expiram lentamente

durante oito segundos. Este método pode ajudar a regular o ritmo cardíaco e induzir o relaxamento.

- Incentivar a prática regular, reservando alguns minutos no início ou no final de cada sessão de treino para exercícios de respiração. Isto ajuda a integrar a prática nas rotinas diárias (Benson, H. (2000).

## 2. Relaxamento muscular progressivo (PMR):

- **Ensine o PMR explicando o processo de tensionar cada grupo muscular, manter a tensão e depois libertá-la.** Acompanhe os participantes no processo de tensionar cada grupo muscular durante cinco a dez segundos e depois relaxá-lo durante 30 segundos. Comece pelos dedos dos pés e vá subindo até à testa. Esta técnica ajuda os participantes a tornarem-se mais conscientes das sensações físicas e ajuda a reduzir a tensão muscular.
- Incentivar a prática regular do PMR, de preferência num ambiente calmo e confortável. A regularidade ajuda a integrar este método nas rotinas diárias, tornando-o mais eficaz na gestão do stress

## 3. Mindfulness e Meditação:

- Utilize sessões de meditação guiada que se concentrem na respiração e na consciência do corpo. Estas sessões podem ser facilitadas através de gravações áudio ou de orientação ao vivo.
- Ensine exercícios simples de atenção plena que podem ser integrados nas atividades diárias, como comer com atenção, caminhar com atenção ou ouvir com atenção. Estas práticas incentivam a viver no momento presente e podem reduzir significativamente a ansiedade e o stress (Kabat-Zinn, J. (2013).

## 4. Técnicas Cognitivo-Comportamentais:

- Ensinar os participantes a reconhecer e a lidar com os pensamentos que induzem stress. Técnicas como o registo de pensamentos podem ajudar os participantes a identificar e modificar padrões de pensamento negativos.
- Incentivar a prática de reformular os pensamentos negativos ou stressantes em perspetivas mais positivas e controláveis. Isto ajuda a reduzir o impacto emocional dos fatores que desencadeiam o stress.

## 5. Atividade física:

- Integrar atividades físicas que promovam o relaxamento, como o ioga ou o tai chi. Estes exercícios combinam o movimento físico com o controlo da respiração e podem ser particularmente eficazes na redução do stress.
- A atividade física regular, mesmo que seja uma simples caminhada, pode ser um poderoso aliviador do stress. Adaptar as recomendações de exercício às preferências e capacidades individuais

## 6. Arte, música e outras abordagens criativas

- Proporcionar oportunidades de expressão artística, que pode ser terapêutica e uma forma não verbal de processar emoções. As atividades podem incluir desenho, pintura ou escultura

- Utilizar a música como uma ferramenta de relaxamento e de gestão das emoções. Ensine os participantes a escolher música calmante e incentive-os a ouvi-la em momentos de stress ou enquanto praticam outras técnicas de gestão do stress.
- Orientar os participantes através de exercícios de visualização em que imaginam um lugar tranquilo ou se visualizam a gerir com sucesso uma situação de stress. A visualização pode melhorar a regulação emocional e proporcionar um refúgio mental do stress.
- Incentivar a manutenção de um diário de gestão do stress onde os participantes possam escrever sobre os seus fatores de stress e as técnicas que consideram mais eficazes. Isto pode ajudar a identificar padrões e soluções que funcionam melhor para eles.

#### 7. Workshops educativos e práticos:

- Realizar workshops que ofereçam formação prática em várias técnicas de gestão do stress. Estes seminários podem ser interativos e incluir cenários de representação de papéis para praticar as respostas ao stress.
- Forneça aos participantes materiais escritos ou recursos digitais que possam ser consultados fora das sessões de formação. Isto pode incluir folhetos sobre técnicas de respiração, ligações para vídeos de meditação guiada ou listas de aplicações de mindfulness.

Ao incorporar estas técnicas detalhadas e variadas na sua formação, os participantes ficam mais bem equipados para lidar com o stress na sua vida quotidiana e em tempos de crise. Estes métodos não só ajudam na redução imediata do stress, como também contribuem para construir uma base para a saúde mental e o bem-estar a longo prazo.

## Como ensinar técnicas básicas de intervenção para que os participantes se possam ajudar mutuamente em situações de stress

Ensinar técnicas básicas de intervenção aos participantes para que se ajudem mutuamente em situações de stress é uma competência valiosa para promover uma comunidade solidária, em especial entre os refugiados que podem enfrentar desafios únicos e agravados

### Compreender o stress e o seu impacte

- Comece com sessões que ajudem os participantes a compreender o que é o stress, como se manifesta de forma diferente nos indivíduos e o seu potencial impacte na saúde mental e física. Estes conhecimentos básicos preparam-nos para reconhecer o stress em si próprios e nos outros.
- Ensinar a identificar sinais de stress e angústia, incluindo sintomas psicológicos e fisiológicos. Utilizar cenários de dramatização para praticar o reconhecimento destes sinais num ambiente simulado mas seguro.

### Técnicas básicas de intervenção

#### 1. Capacidade de escuta ativa:

- A escuta ativa envolve mais do que apenas ouvir palavras; trata-se de compreender as emoções e as intenções do orador. A formação deve centrar-se em ensinar os participantes a ouvir sem planear a sua resposta enquanto a outra pessoa está a falar, mostrando interesse genuíno e encorajando o orador com pequenos comentários verbais como "sim" e "estou a ver".

- Utilize cenários de dramatização para praticar a escuta ativa. Estes exercícios podem ajudar os participantes a experimentar tanto o papel de orador como o de ouvinte, dando-lhes uma ideia de como cada posição se sente durante o processo de comunicação.
2. **Questionamento eficaz:**
- Formar os participantes para utilizarem perguntas abertas que não se limitem a respostas do tipo "sim" ou "não", de modo a encorajar discussões mais profundas sobre sentimentos e pensamentos.
  - Ensinar como fazer perguntas que clarifiquem e confirmem a compreensão do ouvinte sem assumir ou conduzir a conversa.
3. **Reconhecer pistas não verbais:**
- Ensinar aos participantes como ler a linguagem corporal que pode indicar stress ou trauma, como evitar o contacto visual, linguagem corporal fechada ou inquietação.
  - Através da formação em sensibilidade, aumentar a sensibilização para as diferenças culturais na comunicação não verbal, que é crucial em contextos multiculturais.
4. **Técnicas de apoio emocional:**
- Treinar os participantes para expressarem empatia de forma eficaz. Isto pode ser feito através de afirmações verbais como "Parece que estás mesmo sobrecarregado" e de expressões não verbais que demonstrem preocupação e atenção.
  - Ensinar a importância de validar os sentimentos dos outros sem necessariamente concordar com eles, o que pode ajudar a pessoa a sentir-se compreendida e menos isolada.
5. **Métodos de redução do stress:**
- Técnicas simples de respiração podem ser uma forma rápida de ajudar alguém que se esteja a sentir sobrecarregado. Ensine aos participantes os princípios básicos da respiração controlada para ajudar a estabilizar as emoções da pessoa.
  - Introduzir exercícios básicos de atenção plena ou de ligação à terra que podem ser feitos em qualquer lugar e em qualquer altura. Estes exercícios podem incluir a concentração em experiências sensoriais, como nomear cinco coisas que podem ver, quatro coisas que podem tocar, etc.
6. **Competências de gestão de crises:**
- Educar sobre como reconhecer quando alguém está a passar por uma crise que pode exigir intervenção profissional.
  - Ensinar aos participantes como abordar o tema da procura de ajuda profissional e como orientar os pares no acesso aos recursos necessários **Essentials of Crisis Counselling and Intervention**" de Lennis Echterling, Jack Presbury e Edith D. Henderson (2022).

### Implementação em sessões de formação

- Organize workshops que permitam experiências de aprendizagem interativas, incluindo discussões em grupo, sessões de perguntas e respostas e feedback dos pares.
- Fornecer folhetos ou recursos digitais que resumam os pontos-chave das sessões de formação. Estes podem servir como materiais de consulta rápida em situações de stress.
- Sublinhar a importância da prática e da aprendizagem contínuas.

- Incentivar a criação de redes de apoio entre pares, em que os participantes possam aplicar a sua aprendizagem em contextos reais, se possível sob supervisão inicial, para ganharem confiança e eficácia.

### Considerações culturais

- Uma vez que os participantes são de origens diversas, incluir conteúdos sobre competência cultural. Compreender e respeitar as diferenças culturais na gestão do stress e no apoio emocional é crucial para que as intervenções sejam eficazes.
- Assegurar que a língua dos materiais e das sessões de formação seja acessível para ultrapassar as barreiras linguísticas. (**Sensibilidade cultural na saúde mental: Understanding the Role of Culture in Psychological Practice**" de Michael O'Sullivan (2022)

Ao capacitar os participantes com estas técnicas básicas de intervenção, não só se ajudam a si próprios, como também criam uma comunidade de apoio que pode aumentar significativamente a resiliência e o bem-estar mental do grupo como um todo.

### Recomendação para os formadores

Tendo em conta os desafios que se colocam ao PFA, algumas recomendações para os profissionais de EFP que trabalham com refugiados:

- Criar um espaço seguro e de apoio onde os refugiados se sintam à vontade para exprimir as suas emoções e experiências.
- Praticar a escuta empática em todas as interações para estabelecer confiança e ligação.
- Envolver-se numa aprendizagem contínua sobre as culturas e as línguas das populações de refugiados que serve, por exemplo, competências linguísticas básicas nas línguas nativas dos refugiados ou normas e valores culturais.
- Esteja consciente da sua linguagem corporal, expressões faciais e outras pistas não verbais para transmitir calor, abertura e empatia.
- Treine-se para ler e interpretar com precisão os sinais não verbais dos refugiados para compreender melhor os seus estados emocionais e as suas necessidades.
- Utilize aplicações de tradução e ferramentas digitais para ultrapassar as barreiras linguísticas.
- Explorar recursos visuais, como infografias e pictogramas, para fornecer informações e instruções de uma forma acessível.
- Conceber atividades que incentivem a reflexão sobre o processo de aprendizagem, tais como reflexões baseadas na arte, construção de cenários e narração de histórias digitais.
- Fornecer formação sobre técnicas específicas para gerir o stress e lidar com situações de crise, tais como exercícios de respiração, atenção plena e técnicas de estabilização.
- Concentrar-se na capacitação dos refugiados, reconhecendo e utilizando as suas competências atuais e proporcionando-lhes oportunidades de desenvolvimento de competências e de educação.
- Desenvolva questionários interativos e cenários de dramatização, permitindo que os participantes apliquem os seus conhecimentos e recebam feedback imediato.
- Adotar práticas de autocuidado e procurar apoio profissional quando necessário.
- Mantenha-se informado sobre a investigação mais recente e as melhores práticas em matéria de APF e apoio aos refugiados.

## Recursos/Materiais

1. Benson, H. (2000). A resposta de relaxamento. Edição actualizada e ampliada. HarperTorch
2. Brymer, M., et al. (2006). Understanding the Impact of Trauma - Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services (Compreender o Impacte do Trauma - Cuidados Informados pelo Trauma nos Serviços de Saúde Comportamental). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207191/>
3. Chang, W., & Chen, B. X. (2021). Superando as barreiras linguísticas nos cuidados de saúde: Um protocolo para investigar a comunicação segura e eficaz quando os pacientes ou médicos usam um segundo idioma. BMC Health Services Research, 21, 987.
4. Clark, A. J. (2020). Empatia e escuta ativa: Competências essenciais para uma gestão bem-sucedida. Journal of Business Strategy, 41(6), 30-37.
5. Comité Permanente Inter-Agências (IASC). (2007). Diretrizes do IASC para a saúde mental e o apoio psicossocial em emergências. <https://www.who.int>
6. Kabat-Zinn, J. (2013). Vivendo em plena catástrofe: Usando a sabedoria do seu corpo e mente para enfrentar o stress, a dor e a doença. Edição revista. Bantam Books.
7. Kirmayer, L. J. (2001). Variações culturais na apresentação clínica da depressão e da ansiedade: Implications for diagnosis and treatment. Journal of Clinical Psychiatry, 62(Suppl 13), 22-28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11434415/>
8. Mehrabian, A. (2021). Nonverbal Communication. Routledge.
9. Patel, S. G., et al. (2022). The Power of Listening in Helping People Change [O Poder da Escuta para Ajudar as Pessoas a Mudar]. Harvard Business Review, 100(2), 34-40.
10. Organização Mundial da Saúde. (2011). Primeiros socorros psicológicos: Guia para trabalhadores no terreno. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>
11. Zhou, X., & Chi, V. L. Q. (2020). Resiliência culturalmente informada em face da adversidade: Uma revisão da literatura sobre resiliência cultural entre refugiados. Jornal Europeu de Psicotraumatologia, 11(1), 1700619.

## Módulo 5 - Cuidados informados sobre o trauma e técnicas de formação

Este módulo sobre **Cuidados e Técnicas de Ensino Informados sobre o Trauma** foi concebido para profissionais de EFP que trabalham com refugiados em contextos de EFP. O seu objetivo é dotar os formadores das competências e conhecimentos essenciais para fornecerem intervenções informadas sobre o trauma a refugiados que possam estar a passar por situações de angústia ou trauma.

### Objetivos

- Implementar práticas de ensino informadas sobre o trauma
- Criar um ambiente de aprendizagem sensível ao trauma
- Compreender e aprender as técnicas básicas das abordagens cognitivo-comportamentais
- Apoiar os refugiados, aprendendo de acordo com os seus Objetivos

### Porquê cuidados informados sobre o trauma?

Os cuidados informados sobre o trauma mudam a perspetiva para compreender as experiências e o contexto de um refugiado, em vez de se centrarem apenas nos seus sintomas. Reconhece a necessidade de os formadores de EFP compreenderem o contexto de vida de um refugiado para oferecerem serviços eficazes. Esta abordagem aumenta o envolvimento dos refugiados, a adesão ao tratamento e os resultados da aprendizagem, ao mesmo tempo que promove o bem-estar dos formadores e reduz custos desnecessários. Envolve o reconhecimento do impacto do trauma, a identificação dos seus sinais, a integração do conhecimento do trauma nas práticas e a prevenção da re-traumatização.

**Os princípios** dos cuidados informados sobre o trauma para os profissionais de EFP são essenciais para abordar eficazmente os problemas de saúde mental ligeiros a moderados dos refugiados. Os princípios-chave incluem:

- **Compreender o trauma:** Reconhecer o impacto generalizado do trauma e compreender as vias de recuperação, permitindo um apoio mais empático e eficaz.
- **Garantir a segurança:** Criar um ambiente físico e emocional onde os refugiados se sintam seguros e protegidos, reduzindo o risco de voltarem a ser traumatizados.
- **Criar confiança:** Promover relações fiáveis e transparentes, ajudando os refugiados a sentirem-se valorizados e compreendidos.
- **Respeitar as escolhas pessoais:** Dar poder aos refugiados, respeitando a sua autonomia e envolvendo-os nos processos de tomada de decisão.
- **Considerar os contextos culturais:** Reconhecer e respeitar os diversos contextos culturais, adaptando as abordagens para que sejam culturalmente sensíveis e inclusivas.

Ao aderir a estes princípios, os profissionais de ensino e formação profissional podem criar ambientes de apoio e de recuperação que promovam experiências de aprendizagem positivas para os refugiados.

### Utilizar os conhecimentos sobre o trauma no ensino

O termo "trauma" tem origem na palavra grega antiga τραῦμα, que significa "ferida" ou "lesão" e, embora as feridas físicas sejam tangíveis, o trauma também pode afetar a mente e as emoções. Para os refugiados, os acontecimentos traumáticos podem incluir experiências como fugir da guerra, perder familiares durante a deslocação ou passar períodos prolongados em campos de refugiados. Estes acontecimentos podem provocar **sintomas físicos e emocionais**, como depressão, medo,

irritabilidade e perturbações do sono e da alimentação. O trauma pode afetar o corpo, a mente, as emoções e a vida social de uma pessoa, manifestando-se de várias formas. As definições de **trauma enfatizam a sua natureza como uma experiência profundamente angustiante que ultrapassa a capacidade de lidar com a situação**. As reações ao trauma são altamente individuais; o mesmo acontecimento pode afetar as pessoas de forma diferente, sendo que algumas recuperam mais facilmente do que outras.

Do ponto de vista neurológico, o trauma ultrapassa os mecanismos normais de defesa, que normalmente proporcionam uma sensação de controlo, ligação, significado e segurança. As respostas do corpo ao trauma são medidas naturais de proteção. O trauma perturba o sistema límbico, que armazena as respostas emocionais às experiências. **A amígdala, o "centro do medo" do cérebro, é central na resposta ao trauma e no armazenamento da memória, o que explica o facto de a recordação de acontecimentos traumáticos evocar frequentemente emoções fortes.**

Durante uma experiência traumática, a amígdala ativada interfere com o hipocampo, responsável pela recordação da memória a longo prazo. Esta interferência pode resultar em memórias fragmentadas, em que os pormenores do acontecimento são recordados de forma não linear ou incompleta. **A memória fragmentada é uma forma natural de processar o trauma.** Compreender estes efeitos neurobiológicos é crucial para prestar apoio compassivo aos sobreviventes de traumas, incluindo os refugiados.

Para os sobreviventes de traumas, pode ser difícil adaptarem-se e utilizarem plenamente as suas capacidades cognitivas devido ao forte impacto emocional das suas experiências. O trauma pode prejudicar significativamente a concentração, a memória e as capacidades de tomada de decisão, dificultando a participação efetiva dos indivíduos na aprendizagem e noutras tarefas cognitivas. É essencial que os profissionais de ensino e formação profissional conheçam todos os aspetos do trauma para poderem prestar um apoio eficaz. Isto inclui a compreensão dos efeitos neurobiológicos, o reconhecimento dos sintomas e a consciência dos potenciais fatores desencadeantes - situações, pessoas ou ambientes que recordam o acontecimento traumático - que podem provocar reações emocionais e físicas intensas.

**Os profissionais de ensino e formação profissional devem promover um ambiente de confiança e segurança, onde os alunos se sintam à vontade para expressar as suas necessidades e emoções.** Ao compreenderem o profundo impacto do trauma no funcionamento cognitivo e emocional, os profissionais de ensino e formação profissional podem adaptar as suas técnicas e intervenções pedagógicas, assegurando que vão ao encontro das necessidades específicas de cada aluno refugiado. Esta consciencialização abrangente permite a criação de ambientes educativos de apoio e curativos que facilitam resultados de aprendizagem positivos e o crescimento pessoal dos sobreviventes de traumas.

### Um ambiente de aprendizagem favorável

A criação de um ambiente de aprendizagem favorável envolve o estabelecimento de um sentimento de segurança, assegurando que o espaço físico é seguro e confortável, e promovendo uma atmosfera emocional acolhedora e não ameaçadora. **Regras claras e rotinas coerentes** contribuem para este sentimento de segurança, proporcionando aos alunos **expectativas previsíveis**. Este ambiente apoia a mudança de paradigma na educação para abordagens centradas no aluno. Neste modelo, o capacitador deixa de ser o especialista e passa a ser um facilitador, capacitando os alunos a serem especialistas em sua própria aprendizagem e vida. Esta mudança se alinha com abordagens informadas sobre trauma, onde o papel do capacitador é proporcionar um **ambiente que permita aos alunos maximizar seu potencial**.

**Criar confiança** é crucial num ambiente deste tipo. A confiança desenvolve-se através de interações consistentes e respeitadas, com os educadores a esforçarem-se por ser **fiáveis, acessíveis e empáticos**. Demonstrar interesse genuíno no bem-estar e progresso dos alunos, ouvir ativamente, validar as suas experiências e responder às suas necessidades, tudo isto ajuda a fortalecer estas relações. Tendo em vista que praticamente todas as salas de aula incluem alunos com risco elevado de re-traumatização ou traumatização vicária devido a histórias pessoais de trauma ou desafios atuais, os capacitadores devem estar familiarizados com as implicações do trauma para a aprendizagem. Reconhecer os sinais e sintomas de trauma e re-traumatização é essencial para fornecer apoio adequado.

**O respeito pelas escolhas pessoais e o incentivo à autonomia** desempenham um papel importante neste processo. Quando os alunos têm uma palavra a dizer no seu processo de aprendizagem, sentem-se mais capacitados e empenhados. Isto pode envolver a oferta de escolhas nas tarefas, o apoio a projetos autónomos e a promoção de uma atmosfera de colaboração. Reconhecer e acomodar as diversas necessidades e estilos de aprendizagem também é importante para criar um ambiente inclusivo. Para muitos alunos, especialmente aqueles que sofreram traumas, a adaptação às suas necessidades individuais pode ter um impacto significativo na sua capacidade de aprender e participar.

**Considerar os contextos culturais e ser culturalmente sensível** são essenciais para a inclusão. A consciencialização e o respeito pelas diversas origens dos alunos, juntamente com a incorporação de materiais e práticas culturalmente relevantes, ajudam os alunos a sentirem-se vistos e valorizados. Esta sensibilidade cultural apoia a sua capacidade de se ligarem ao material e uns aos outros, melhorando a experiência global de aprendizagem.

Professores e capacitadores desempenham um papel crítico na mitigação dos efeitos negativos de traumas, através da formação de relações de confiança, carinho e resposta com os alunos. Pesquisas destacam que um adulto seguro, atencioso e consistente pode amortecer a experiência de stress e transmitir empatia e otimismo, que são fundamentais para a cura e resiliência. A criação de ambientes seguros e previsíveis envolve o estabelecimento de horários e rotinas consistentes, minimizando as transições e informando os alunos com antecedência sobre quaisquer mudanças.

É fundamental compreender os padrões de comportamento e os potenciais fatores de desencadeamento na sala de aula. Os educadores devem estar atentos aos comportamentos que indicam que o sistema de resposta ao stress de um aluno está ativado e trabalhar para reduzir as experiências desencadeadoras. Comunicar claramente que o papel do professor inclui garantir a segurança dos alunos e ser uma fonte consistente de conforto reforça este sentimento de segurança.

Além disso, a implementação de apoios comportamentais positivos e de estratégias de aprendizagem socio-emocional ajuda os alunos a desenvolver a autorregulação, a competência social e a autoestima. Os educadores precisam de estar bem informados sobre os procedimentos de encaminhamento e os recursos disponíveis para prestar apoio adicional, se necessário.

## A arteterapia como método útil de ensino e interação com refugiados

As técnicas de terapia artística fornecem um apoio crucial aos participantes refugiados, ajudando-os a expressarem-se de forma mais eficaz. As terapias artísticas criativas, incluindo a música, a dança e as artes visuais, proporcionam um **espaço seguro e rico em sentidos para a expressão e integração emocionais**. Estas terapias permitem que os refugiados mantenham a sua identidade cultural enquanto se adaptam gradualmente ao seu novo ambiente. Ao promoverem um sentimento de lar temporário e ao facilitarem a auto-expressão, as técnicas de terapia artística desempenham um papel crucial na ajuda aos refugiados durante a sua transição.

Para os profissionais do ensino e formação profissional que trabalham com refugiados, a incorporação de técnicas de arteterapia pode **melhorar o ambiente de aprendizagem e abordar os desafios únicos** enfrentados por estes alunos. Compreender as necessidades emocionais e psicológicas dos refugiados é essencial para criar uma experiência educativa solidária e inclusiva. Ao integrar as terapias artísticas criativas nas suas práticas de ensino, os profissionais do ensino e formação profissional podem fornecer aos refugiados ferramentas que lhes permitam exprimir-se melhor, processar as suas experiências e envolver-se mais plenamente no seu percurso de aprendizagem. Esta abordagem alinha-se com os princípios de cuidados informados sobre o trauma, assegurando que o ambiente educativo não só é seguro e de apoio, mas também responde às diversas necessidades dos alunos refugiados.

A incorporação da arteterapia no ambiente de formação pode ser especialmente benéfica para os refugiados à medida que se deslocam no seu novo ambiente. A arteterapia tira partido do processo criativo para encorajar a autoexpressão, promover o discernimento pessoal e desenvolver estratégias de sobrevivência. Ao participarem em atividades artísticas, os indivíduos podem explorar e comunicar as suas emoções, aumentar a autoconsciência e melhorar a sua capacidade de gerir o stress.

**Explorar as emoções através da arte:** A arteterapia fornece um meio único para os refugiados expressarem as suas emoções e experiências que podem ser difíceis de articular verbalmente. Criar ou apreciar a arte pode ajudar os indivíduos a processar sentimentos complexos, a construir a autoconsciência e a desenvolver a resiliência. Técnicas como o desenho, a pintura e a escultura oferecem formas tangíveis de os participantes transmitirem as suas experiências interiores, tornando a natureza abstrata do trauma mais fácil de gerir.

**Desenvolver a autoconsciência e as capacidades de lidar com a situação:** O envolvimento em atividades artísticas pode facilitar a autodescoberta e melhorar os mecanismos de sobrevivência. Ao explorar diferentes formas de arte, como a colagem, a coloração ou a pintura com os dedos, os refugiados podem obter informações sobre o seu estado emocional e os seus pontos fortes pessoais. Estas atividades também proporcionam uma saída construtiva para gerir o stress e aumentar a autoestima, ajudando os participantes a lidar com o trauma de forma mais eficaz.

**Fomentar as competências sociais e a autoestima:** A arteterapia também pode apoiar o desenvolvimento de competências sociais e autoconfiança. Os projetos artísticos de grupo ou as atividades de colaboração incentivam a interação e a comunicação entre os participantes, promovendo um sentido de comunidade e de apoio mútuo. Através da expressão criativa, os indivíduos experimentam frequentemente um aumento da autoestima e um reforço do sentido de identidade, que são cruciais para a sua adaptação e integração.

**Implementação de Técnicas de Arteterapia:** Para integrar eficazmente a arteterapia numa sala de formação sensível ao trauma, os profissionais de EFP podem incorporar uma variedade de técnicas artísticas. Atividades simples como rabiscar, rabiscar ou usar barro podem ser acessíveis e envolventes para os participantes. Podem também ser utilizadas abordagens mais estruturadas, como a pintura ou a fotografia, para explorar e exprimir emoções complexas. Ao oferecer uma gama de opções artísticas, os formadores podem atender a diferentes preferências e necessidades, garantindo que cada participante tenha a oportunidade de beneficiar do processo terapêutico.

**Criar um espaço de apoio para a arteterapia:** A incorporação da arteterapia requer uma abordagem cuidadosa do ambiente de formação. Assegure-se de que o espaço é propício à criatividade, com materiais prontamente disponíveis e um ambiente que encoraje a exploração e a expressão. A criação de uma atmosfera segura e acolhedora permitirá que os refugiados se envolvam totalmente no processo de criação de arte, facilitando a sua cura emocional e o seu crescimento pessoal.

Ao integrar técnicas de terapia artística no ambiente de formação, os profissionais de EFP podem ajudar os refugiados a exprimirem-se de forma mais eficaz e a desenvolverem competências valiosas para lidar com a situação. O processo criativo não só ajuda na expressão emocional, como também ajuda a construir uma comunidade de apoio onde os indivíduos se podem sentir valorizados e compreendidos.

#### EXEMPLOS DE TÉCNICAS:

**Desenho:** Os participantes podem desenhar símbolos ou imagens que representem as suas experiências e emoções pessoais. Isto pode ajudá-los a visualizar e a comunicar os seus sentimentos de uma forma não verbal ou encorajar os refugiados a criar uma série de desenhos que contem uma história.

**A pintura** pode facilitar a expressão emocional e a autodescoberta. Forneça tintas e peça aos participantes que criem pinturas abstratas que reflitam as suas emoções ou que utilizem a pintura para representar elementos da sua cultura de origem, o que pode ajudar os refugiados a manterem uma ligação à sua herança e a sentirem um sentido de identidade.

**Colagem:** crie quadros de visão utilizando revistas, papéis e outros materiais para visualizar Objetivos e esperanças para o futuro. Isto pode inspirar esperança e pensamento positivo.

**Esculpir modelos em barro, figuras simbólicas ou outras** atividades práticas pode ser reconfortante e proporcionar uma forma tangível de expressar conceitos abstratos. Trabalhar com barro para criar pequenas esculturas que representem experiências ou aspirações pessoais ou esculpir figuras ou símbolos que representem aspetos significativos das suas vidas ou estados emocionais, ajudando-os a exteriorizar e a examinar os seus sentimentos.

**A coloração de mandalas** pode ser meditativa e ajudar a concentrar a mente, proporcionando uma atividade calmante que promove o relaxamento.

**A fotografia pode ser utilizada para diários fotográficos ou projetos temáticos.** Peça aos participantes que tirem fotografias do seu ambiente quotidiano ou de objetos que tenham significado pessoal. Isto pode ajudá-los a documentar e refletir sobre as suas experiências atuais. Forneça temas ou sugestões para projetos fotográficos, tais como "O que o faz sentir seguro?" ou "Momentos de alegria", para orientar a sua exploração e autoexpressão.

Cada uma destas técnicas oferece uma forma única de os refugiados explorarem e expressarem as suas experiências interiores, contribuindo para a sua cura emocional e para o seu processo de integração. Ao incorporar estas atividades nas suas sessões de formação, pode criar um ambiente de apoio que promove a autoexpressão e o crescimento pessoal.

#### Conceção de uma sala de formação sensível ao trauma

A criação de uma sala de formação sensível ao trauma é crucial para os profissionais de ensino e formação profissional que trabalham com refugiados adultos, uma vez que pode ter um impacto significativo na sua capacidade de se envolverem e aprenderem eficazmente. Os refugiados podem ter sofrido traumas que os deixam hipervigilantes e facilmente despoletados pelo seu ambiente. A conceção de um espaço de formação que responda a estas necessidades pode ajudar a criar um ambiente de aprendizagem seguro e de apoio.

**Compreender a hipervigilância:** Muitos refugiados que sofreram traumas permanecem num estado de hipervigilância, procurando constantemente ameaças no seu ambiente. Este estado de alerta elevado é física e emocionalmente desgastante, pelo que é essencial que as salas de formação minimizem os fatores desencadeantes e proporcionem uma sensação de segurança. Os profissionais de EFP devem estar cientes de que elementos aparentemente inócuos, como cores brilhantes ou ruídos inesperados, podem causar uma angústia significativa.

**Criar uma disposição espacial segura:** A disposição espacial de uma sala de formação deve ter em conta a necessidade de visibilidade e segurança. Os indivíduos traumatizados sentem-se frequentemente mais seguros quando conseguem ver as saídas e monitorizar as portas. Organizar os assentos de forma que os participantes não fiquem de costas para a porta, permitindo-lhes ver quem está a entrar e a sair da sala. Assegurar linhas de visão claras pode reduzir a ansiedade e ajudar os alunos a sentirem-se mais à vontade.

**Utilização ponderada da cor:** As cores no ambiente de formação podem afetar significativamente o humor e os níveis de ansiedade. Evite cores institucionais como o branco, o cinzento e o bege, bem como cores muito saturadas como o vermelho, o amarelo ou o laranja, que podem aumentar a ansiedade. Em vez disso, utilize cores calmantes como o azul-claro, o verde ou o roxo, que criam uma sensação de espaço e tranquilidade. Estas cores podem ajudar a criar um ambiente de aprendizagem mais descontraído e propício.

**Mobiliário e flexibilidade:** A disposição flexível do mobiliário pode aumentar a sensação de segurança e controlo para os formandos. As mesas e cadeiras com rodas permitem uma fácil deslocação, permitindo que os participantes organizem o espaço de acordo com o seu conforto. Esta flexibilidade também favorece a aprendizagem colaborativa, o que pode ser benéfico para criar confiança e envolvimento entre os refugiados. Ao atualizar o mobiliário, considere opções que melhorem o movimento e a visibilidade.

**Gerir os níveis de ruído:** Tanto os ruídos repentinos como os constantes podem ser stressantes para os sobreviventes de traumas. A colocação de alcatifas pode reduzir significativamente os níveis de ruído, tornando o ambiente mais confortável. Se a alcatifa não for uma opção, a utilização de tapetes pode ajudar a absorver o som e a melhorar a acústica. Além disso, ter em atenção os objetos que produzem ruído e minimizar a sua utilização pode evitar stress desnecessário.

**Considerações sobre a iluminação:** A iluminação é outro elemento crítico na criação de um ambiente sensível ao trauma. As luzes fluorescentes, especialmente se estiverem a piscar, podem ser perturbadoras. Substituí-las por luzes LED que proporcionam uma iluminação mais quente e constante pode fazer uma grande diferença. No entanto, as luzes LED podem ser muito brilhantes, por isso, utilize painéis com vários interruptores para ajustar a iluminação conforme necessário, garantindo que não é demasiado intensa para os participantes.

**Incorporação de elementos de arteterapia:** A integração de elementos de arteterapia também pode apoiar a conceção sensível ao trauma. Dar espaço para a expressão criativa através da música, do desenho ou do movimento pode ajudar os refugiados a processar as suas emoções e experiências. A arteterapia pode oferecer uma sensação temporária de lar e ajudar na adaptação gradual a novos ambientes, melhorando o bem-estar geral e o envolvimento na aprendizagem.

A implementação de todas estas recomendações pode, por vezes, ser um desafio. Nessas situações, os profissionais de ensino e formação profissional podem concentrar-se em aderir aos princípios básicos mais acessíveis. Por exemplo, garantir que a sala de formação é silenciosa e não tem luzes fortes ou intermitentes pode reduzir significativamente o stress. É também crucial evitar imagens e decorações perturbadoras que possam entrar em conflito com as realidades socioculturais dos participantes.

### Dicas essenciais para um ambiente sensível ao trauma:

1. **Manter um ambiente calmo:** Minimizar os níveis de ruído para evitar despoletar a ansiedade.
2. **Apresentar uma agenda clara:** Mantenha o horário diário visível e cumpra-o para garantir a previsibilidade.
3. **Disponibilizar sinalização clara:** Assegurar a existência de sinais claros que orientem os participantes para instalações essenciais, como casas de banho.
4. **Disposição dos assentos:** Organizar os assentos de modo que os participantes fiquem de frente para a entrada, ajudando-os a sentirem-se mais seguros.
5. **Garantir a segurança do local:** Selecionar um local que seja seguro e que todos os participantes se sintam seguros.
6. **Considerar a sensibilidade cultural:** Decorar e mobilar a sala tendo em conta o contexto sociocultural dos participantes.

Ao centrarem-se nestes princípios acessíveis, os profissionais de EFP podem criar um ambiente de aprendizagem seguro e de apoio, mesmo quando não é possível efetuar mudanças abrangentes. O objetivo é garantir que o espaço de formação seja tão acolhedor e sensível ao trauma quanto possível, ajudando os refugiados a envolverem-se plenamente no seu percurso de aprendizagem.

### Recursos/Materiais

1. [stacarecenter.org/wp-content/uploads/2015/09/The-Care-Center-Neurobiology-of-Trauma-Nov-2016.pdf](https://stacarecenter.org/wp-content/uploads/2015/09/The-Care-Center-Neurobiology-of-Trauma-Nov-2016.pdf)
2. [www.youtube.com/watch?v=8TZrJzblbw](https://www.youtube.com/watch?v=8TZrJzblbw)
3. [www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/](https://www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/)
4. [www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=99491](https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=99491)
5. [www.phoenix-society.org/resources/calming-trauma](https://www.phoenix-society.org/resources/calming-trauma)
6. [www.wested.org/wp-content/uploads/2019/03/TIP-K-3-TIP-SHEET.pdf](https://www.wested.org/wp-content/uploads/2019/03/TIP-K-3-TIP-SHEET.pdf)
7. [www.medicalnewstoday.com/articles/fight-flight-or-freeze-response#freeze](https://www.medicalnewstoday.com/articles/fight-flight-or-freeze-response#freeze)
8. [ascd.org/el/articles/trauma-informed-design-in-the-classroom](https://ascd.org/el/articles/trauma-informed-design-in-the-classroom)
9. [www.unhcr.org/innovation/7-art-initiatives-that-are-transforming-the-lives-of-refugees/](https://www.unhcr.org/innovation/7-art-initiatives-that-are-transforming-the-lives-of-refugees/)
10. [www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0197455621000502](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0197455621000502)

## Módulo 6 - Integração e inclusão social dos refugiados nas sessões de formação

### Objetivos de aprendizagem:

- Promover a integração social e a inclusão dos refugiados
- Apoiar os refugiados no estabelecimento de **ligações** com a comunidade

### Tópicos/conteúdos:

- O significado de ser refugiado em contexto de formação e a sua consideração pelos formadores
- Estratégias para promover a integração social e a inclusão dos refugiados nas ações de formação
- Criar um ambiente de apoio e acolhimento para os refugiados nas sessões de formação
- Abordagem das diferenças culturais e da diversidade nos esforços de integração
- Criar ligações comunitárias através do trabalho em rede e da colaboração

### Refugiado - o que significa realmente?

Nos termos do artigo 1º da Convenção das Nações Unidas de 1951, alterada pelo Protocolo de 1967, um refugiado é definido como uma pessoa que, *"receando com razão ser perseguida em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, filiação em certo grupo social ou das suas opiniões políticas, se encontra fora do país de que é nacional e não pode ou, em virtude desse receio, não quer pedir a proteção desse país"*.

Que tipo de imagem nos surge diante dos olhos quando pensamos em refugiados? Pensamos em massas de pessoas exaustas ou em indivíduos sozinhos num país estrangeiro? Ou em famílias com crianças pequenas e esfomeadas? Em pessoas com as mesmas qualificações, como nós, que perderam tudo exceto a vida? Pessoas completamente diferentes que querem continuar a sua vida com muito poucas mudanças? Pessoas em campos de tendas ou a viajar com sacos enormes, talvez pessoas atrás de vedações? Quando procuramos imagens no nosso browser, estes são os primeiros resultados da pesquisa. Todos eles são pedaços da realidade - mas não deixam de ser estereótipos.



Colagem de fotografias gerada com o Co-pilot "colagem das fotografias mais utilizadas sobre refugiados"

 A forma como reconhecemos as pessoas influencia a atitude com que nós, enquanto formadores, trabalhamos com o grupo ou com indivíduos. É importante ter uma ideia clara do nosso papel e da nossa motivação interior enquanto formadores.

Eis algumas razões pelas quais isto é crucial:

- **Criar confiança e relações de confiança:** a clareza quanto ao nosso reconhecimento como formadores cria uma atmosfera profissional, facilitando a comunicação e o estabelecimento de relações de confiança.
- **Dinâmica de grupo eficaz:** podemos gerir melhor o grupo, através da motivação dos participantes, do incentivo à interação e da facilitação de uma colaboração eficiente.
- **Concentração nos Objetivos:** conhecer as nossas atitudes permite-nos definir o nosso papel e concentrarmo-nos nos Objetivos da formação. Podemos conceber sessões que não só transmitam conhecimentos de forma eficaz, como também satisfaçam as necessidades dos participantes.
- **Integridade profissional:** uma compreensão clara do nosso papel permite um comportamento profissional. Podemos aderir a normas éticas e conduzir sessões de formação eficazes.

Na WordCloud que se segue, desenvolvida com formadores da educação de adultos, existem inúmeros exemplos significativos das primeiras associações à expressão "refugiado".



## Considerações práticas no contexto da empatia dos formadores

A empatia e a capacidade de adotar a perspetiva dos outros são duas aptidões que se encontram entre as competências sociais mais importantes na profissão de formador. Embora a empatia seja uma resposta humana natural e a capacidade de assumir a perspetiva da outra pessoa esteja entre as competências sociais mais importantes na profissão de treinador, pode ter implicações positivas e negativas num contexto de formação.

Aspetos positivos:

- **Empatia e compaixão:** Sentir pena, tristeza e comiseração pode resultar de empatia e compaixão genuínas. Um formador que sinta empatia pelos desafios enfrentados pelos refugiados pode ser mais compreensivo e solidário.

- **Apoio personalizado:** estes sentimentos podem levar os formadores a prestar assistência personalizada. Podem adaptar os seus métodos de ensino, oferecer recursos adicionais ou criar um espaço seguro para os formandos.
- **Defesa de direitos:** estes sentimentos podem motivar os formadores a defenderem melhores condições, igualdade de oportunidades e inclusão. Podem abordar ativamente as barreiras sistémicas.
- **Capacitação:** ao reconhecer as conquistas de um refugiado, o formador capacita-o. Reforça a ideia de que os refugiados não são meras vítimas, mas indivíduos capazes que podem ter um impacto positivo.

*"O apoio do meu primeiro formador foi insubstituível: ajudou-me a compreender que sou capaz de me orientar nos processos dos meus novos ambientes. Sou capaz, porque fui capaz de resolver o maior desafio da minha vida."*

*"Quando o meu formador me disse que não devia construir o meu roteiro para o futuro numa só escada, porque é normal encontrar a minha orientação por fases, senti que era vista e, além disso, apreciada e respeitada."*

Participantes do curso no Instituto BEST, Viena

### Aspetos negativos:

- **Paternalismo:** O excesso de pena, tristeza, comiseração, arrependimento, etc. pode levar a uma atitude paternalista. Os formadores podem, involuntariamente, tratar os formandos como vítimas indefesas em vez de indivíduos capazes
- **Baixas Expectativas:** sentimentos como os acima referidos podem diminuir as expectativas. Os formadores podem subestimar as capacidades dos formandos, impedindo o seu crescimento.
- **Estigmatização:** a estigmatização inadvertida de grupos marginalizados, como os refugiados, pode ser causada por estes sentimentos. Reforça a ideia de que são "menos do que" ou precisam de tratamento especial
- **Tratá-los como heróis** pode simplificar demasiado as suas experiências. Os refugiados enfrentam desafios complexos, traumas e têm origens diversas. Reduzir a sua identidade a uma narrativa heroica não tem em conta as nuances das suas vidas. Esta atitude pode criar uma expectativa irrealista em relação a eles, ou levar a que se sintam pressionados a manter a imagem de herói, mesmo quando lidam com dificuldades pessoais. Pode também dificultar a sua capacidade de procurar ajuda ou de exprimir a sua vulnerabilidade.

*"Ele disse que lamentava muito que tivéssemos sofrido tanto e que tivéssemos de deixar tudo para trás... Senti a sua pena e isso deixou-me mesmo de mau humor... Não compreendi. Pensei nisso durante muito tempo até conseguir exprimir: a minha força, que reconstruí passo a passo após o congelamento total, foi-me retirada. Não tenho pena de mim própria e não quero que ninguém o faça. Isso faz-me sentir que há algo de "errado" comigo. O arrependimento fez-me sentir que sou menos do que os outros e que nunca serei "normal".*

Participante no curso do Instituto BEST, Viena

## Equilíbrio entre empatia e profissionalismo

Quando trabalham com refugiados, os formadores encontram-se na intersecção da compaixão e da estrutura. O delicado equilíbrio entre empatia e profissionalismo é fundamental, moldando a eficácia das iniciativas de formação.

- Os formadores devem reconhecer as emoções, mas manter o profissionalismo.
- Em vez de pena, concentre-se no **respeito**, na **dignidade** e na **equidade**.
- Compreender os desafios dos alunos sem diminuir a sua capacidade de ação.
- Implementação de atividades em cursos de formação através das quais todos os participantes possam reconhecer que os acontecimentos da sua vida podem transmitir-lhes experiências e emoções semelhantes. (por exemplo, perda, luto, tristeza, desespero, mas também tranquilidade, alegria, alívio, esperança).

Os cursos de formação podem tornar-se pontes de ligação entre os participantes. Através das nossas atitudes e reações, podemos apoiar a integração social e a inclusão dos refugiados.



Após as características pessoais do trabalho do formador com grupos vulneráveis, devemos passar às estratégias aplicáveis nos grupos.

## Como promover estratégias de integração e de inclusão social nas ações de formação?

Este tópico tem como objetivo dotar os formadores dos conhecimentos necessários para promover um sentimento de pertença, compreensão e colaboração no seio de comunidades diversas. Iremos explorar estratégias diretas e indiretas que podem contribuir para a prosperidade dos refugiados nos seus novos ambientes. Estas abordagens têm como objetivo criar um ambiente onde os refugiados se sintam bem-vindos, valorizados e capacitados.

### 1. Estratégias diretas:

#### **Regras, normas e acordos do grupo:**

No início de uma sessão de formação, é essencial estabelecer regras e normas claras para o grupo. Estes acordos criam a base para um ambiente de aprendizagem inclusivo e respeitoso.

- **Igualdade de direitos:** garantir que todos os participantes, independentemente da sua origem, tenham os mesmos direitos de participar, expressar a sua opinião e contribuir.

- **Comportamento respeitoso:** incentivar interações que demonstrem respeito por perspectivas, experiências e diferenças culturais diversas. Abordar imediatamente qualquer comportamento discriminatório.
- **Escuta ativa:** realçar a importância de ouvir atentamente os pontos de vista dos outros.
- **Diretrizes para a resolução de conflitos:** estabelecer procedimentos claros para a resolução de conflitos no seio do grupo. Formar os participantes em técnicas de resolução de conflitos e criar um espaço seguro para a expressão de desacordos.

Estabelecer diretrizes claras nas sessões de formação.

Estas regras promovem interações respeitosas,

criar um espaço seguro e garantir que a voz de todos é ouvida.

Pergunte aos participantes: Como é que se pode garantir a participação mais efetiva

### Inclusão linguística

Utilize uma linguagem clara e simples durante as sessões de formação. Evite o jargão ou a terminologia complexa, que pode ser difícil para os falantes não nativos.

- Utilizar **uma linguagem clara** nos materiais, apresentações e debates.
- Incentivar a utilização de tradutores em linha, se isso for eficaz. (por exemplo, compreender uma instrução, desenvolver algo na sua própria língua é mais fácil - mais tarde pode ser traduzido)

### Participação ativa

É muito importante garantir que todos os participantes se envolvam ativamente nos debates, atividades e exercícios.

- Igualdade de tempo de antena: incentivar uma participação equilibrada, dando a todos a oportunidade de falar. Se alguém tiver dificuldades linguísticas, recorrer a esse alguém com muitas técnicas de apoio (por exemplo, definição de tarefas diferenciadas, mais ajuda na preparação, ajuda entre perguntas e oferta de atenção especial que sirva de modelo para os membros do grupo).
- Pergunta aberta: fazer perguntas abertas para promover o diálogo.

*"O Daniel chegou de uma guerra com 17 anos, vive aqui há 8 anos, mas trabalhou com a "sua gente" e, por isso, não aprendeu muito alemão porque tinha de trabalhar. Participou num curso de autoapresentação comigo, em que todos os participantes tinham de fazer uma apresentação no final da semana. No início, o Daniel não queria fazer o curso porque não sabia falar bem. Passei a semana inteira a ajudá-lo a exprimir-se corretamente. Reparei que ele falava com grande entusiasmo do seu país de origem. Esse foi o seu tema e ele fez uma apresentação*

Formador no Instituto BEST, Viena

### Atividades de aprendizagem em colaboração

Através da conceção de atividades de formação que promovam a colaboração e o trabalho de equipa entre os participantes, trabalhamos continuamente para a integração social das pessoas refugiadas.

- **Trabalho em pares e em grupo:** apresente as suas ferramentas metodológicas, explique no início que trabalha com métodos colaborativos, o que exige que os participantes trabalhem em pares ou pequenos grupos para partilhar ideias e resolver tarefas coletivamente.
- **Ensino entre pares:** incentivar os participantes a ensinarem-se mutuamente com base nas suas competências ou conhecimentos culturais.

### Modelos diversificados e oradores convidados

Ao promover a integração social e a inclusão de refugiados nas sessões de formação, os formadores podem incorporar estrategicamente diversos modelos e oradores convidados. Estes indivíduos servem como exemplos poderosos, inspirando os participantes e fornecendo informações práticas. Ao inserir estas histórias pessoais nas dinâmicas de grupo, na aprendizagem de línguas, na participação ativa e nas atividades de colaboração, os formadores criam uma abordagem holística que capacita os refugiados durante a sua integração.

Os modelos são indivíduos que se integraram com sucesso na sociedade de acolhimento depois de terem sido eles próprios refugiados. Servem como exemplos vivos de resiliência, adaptabilidade e sucesso e podem ser encontrados em vários contextos:

- **Histórias pessoais:** convide refugiados que tenham superado desafios a partilhar as suas experiências. As suas narrativas são muito interessantes para os participantes e dão-lhes esperança.
- **Vídeos e filmes:** apresente pequenos documentários ou entrevistas com refugiados bem-sucedidos. A narração visual tem impacto.
- **Podcasts e entrevistas:** as plataformas áudio permitem discussões aprofundadas sobre percursos de integração.
- **Eventos locais:** identificar modelos que participem em eventos comunitários, workshops ou celebrações culturais.

*"Como parte de um projeto, realizámos pequenas entrevistas com colegas com antecedentes migratórios sobre os desafios da mudança e da construção de uma carreira na Áustria. Os participantes partilharam pensamentos e sentimentos tão pessoais e profundos sobre os seus próprios percursos que todos os espectadores ainda hoje se sentem tocados quando veem o vídeo. Uma vez que alguns dos membros do grupo conhecem os formadores, ficam simplesmente impressionados com o facto de serem pessoas reais que conseguiram, e por*

Formador no Instituto BEST, Viena

Os oradores convidados podem ser profissionais, líderes comunitários ou especialistas em domínios relevantes para os refugiados (por exemplo, direitos legais, emprego, saúde mental). Oferecem conselhos práticos e respondem a questões relacionadas com a integração.

- **Procura de emprego:** dicas sobre como encontrar emprego, adaptar currículos e estabelecer contactos.
- **Aprendizagem de línguas:** estratégias de aquisição de línguas e de adaptação cultural.
- **Navegar nos sistemas:** compreender os serviços locais, a educação e os cuidados de saúde.
- **Sessões interativas:** incentivam o diálogo entre os participantes e os oradores convidados. As sessões de perguntas e respostas permitem uma orientação personalizada.

Papel do formador: é crucial preparar o trabalho com modelos e oradores convidados e informá-los sobre o público, o contexto e os tópicos sensíveis, bem como garantir que estão alinhados com os Objetivos da formação.

- **Facilitação:** apresentar os oradores, definir as expectativas e moderar os debates. Manter as sessões envolventes e respeitosas.
- **Abordagem informada** sobre o trauma ser sensível a potenciais fatores de desencadeamento e experiências traumáticas. Preparar os oradores em conformidade.
- **Acompanhamento:** refletir sobre o impacto dos oradores convidados. Discutir as principais conclusões com os participantes no final.

## 2. Estratégias indiretas

As estratégias indiretas para promover a integração social e a inclusão dos refugiados envolvem métodos específicos e orientados que os formadores podem utilizar durante as sessões de formação sem sobrecarregar os participantes.

### Aprendizagem cooperativa

A aprendizagem cooperativa envolve atividades estruturadas em que os participantes trabalham em pequenos grupos para atingir Objetivos comuns. Promove a interação, o apoio mútuo e a partilha de experiências de aprendizagem.

Ao aplicar estratégias de aprendizagem cooperativa, os formadores orientam-se pelos seguintes princípios básicos

- **Grupos mistos:** os formadores formam grupos diversificados com refugiados e habitantes locais. Atribuem tarefas que exigem colaboração (por exemplo, resolução de problemas, trabalho de projeto).
- **Interdependência positiva:** os formadores salientam que o sucesso de todos contribui para o sucesso global do grupo. Os participantes trabalham em conjunto para maximizar a sua própria aprendizagem e a dos outros.
- **Responsabilidade individual:** cada participante tem um papel ou uma responsabilidade específica.
- **Reflexão:** após as atividades, os formadores discutem com o grupo o que funcionou bem e como a cooperação influenciou o resultado.

A atribuição de **papéis específicos** ao **grupo** - tais como líder/facilitador, registador/repórter, questionador/esclarecedor, motivador, cronometrista, gestor de materiais, resumidor - durante a implementação da aprendizagem cooperativa é crucial para melhorar as experiências de aprendizagem e promover a integração social, para além da igualdade de participação e responsabilização por outras razões:

- **Desenvolvimento de competências:** os papéis proporcionam oportunidades para praticar diferentes papéis - em parte desconhecidos - num ambiente de apoio.
- **Eficiência:** papéis claros que tornam as discussões mais concentradas e produtivas.

Outros contributos da aprendizagem cooperativa para a integração social em sessões de formação para refugiados:

- **Alargamento da rede social:** através do trabalho de grupo, os participantes estabelecem ligações, aprendem uns com os outros e fomentam um sentimento de pertença.
- **Intercâmbio cultural:** a colaboração com colegas de origens diversas promove a compreensão.
- **Aprendizagem de línguas:** as interações em grupo melhoram as competências linguísticas.

## Métodos e técnicas de aprendizagem cooperativa e seus benefícios:

- **Pensar-Par-Compartilhar:** os participantes pensam individualmente sobre uma questão ou tópico, formam pares com um parceiro para discutir as suas ideias e depois partilham-nas com toda a turma. Incentiva a participação ativa, a colaboração e a diversidade de perspetivas.
- **Round Robin:** Em pequenos grupos, os participantes respondem alternadamente a uma pergunta ou contribuem com ideias. Um gravador designado regista as respostas de todos. Este método incentiva a participação igualitária e garante que a voz de todos é ouvida.
- **Técnica Jigsaw:** os formadores dividem os formandos em diversos grupos de peritos, em que cada membro se torna um perito num tópico específico. Em seguida, reúnem grupos mistos com um especialista de cada tópico para partilhar conhecimentos.
- **Equipa-Par-Solo:** os participantes trabalham em grupo para resolver um problema. De seguida, trabalham com um parceiro para resolver um problema e, finalmente, trabalham sozinhos para resolver um problema. Esta técnica utiliza a teoria de que os formandos só progredem até ao ponto de conseguirem resolver o problema sozinhos depois de terem sido apoiados primeiro numa equipa e depois por um parceiro.

### Aprendizagem socio-emocional

A aprendizagem socio-emocional (ASE) é um aspeto crítico da educação/formação que apoia o bem-estar emocional, as competências interpessoais e o sucesso geral dos participantes. No contexto do nosso projeto, é essencial compreender a ASE.

A ASE envolve a aquisição e aplicação de conhecimentos, competências e atitudes para desenvolver identidades saudáveis, gerir emoções, atingir Objetivos pessoais e coletivos, mostrar empatia, estabelecer relações de apoio e tomar decisões responsáveis. A ASE contribui para um ambiente atencioso, justo, inclusivo e saudável, capacitando todos os indivíduos a prosperar pessoalmente e no seu percurso de aprendizagem.

No contexto do bem-estar mental dos refugiados, a ASE pode fornecer ferramentas essenciais para lidar com a situação, resistir e construir relações de apoio e contribuir para uma integração social bem-sucedida dos refugiados:

- **Construir confiança e relações saudáveis:** A SEL ajuda a construir ligações positivas com os pares e os formadores através do desenvolvimento da empatia, da escuta ativa e das capacidades de comunicação. Ao fomentar relações positivas, os refugiados sentem-se mais ligados e aceites na comunidade de formação.
- **Bem-estar mental:** A SEL dota os refugiados de ferramentas para gerir as emoções, reduzir a ansiedade, criar resiliência e lidar eficazmente com a situação. Quando se sentem emocionalmente estáveis, podem participar mais ativamente nas atividades de formação.
- **Resolução de conflitos:** ensina estratégias de resolução de conflitos. Os refugiados aprendem a lidar pacificamente com os desacordos, o que contribui para um ambiente de aprendizagem harmonioso e solidário.
- **Competência cultural:** A ASE encoraja a compreensão e a apreciação de diversos contextos. Os refugiados adquirem competência cultural, permitindo-lhes navegar mais eficazmente pelas normas e costumes sociais.
- **Desempenho no treino:** tem um impacto positivo nos resultados académicos, melhorando a concentração, a motivação e a capacidade de resolução de problemas.
- **Autoadvocacia:** permite aos refugiados exprimirem as suas necessidades e defenderem-se a si próprios.

**A regulação das emoções** refere-se à capacidade de gerir e modular as respostas emocionais de uma pessoa de forma eficaz. Envolve o reconhecimento, a compreensão e o controlo das emoções em várias situações.

Porque é que é importante para os formandos refugiados? Os refugiados enfrentam fatores de stress significativos durante a reinstalação (stress aculturativo), incluindo barreiras linguísticas, normas desconhecidas e discriminação. Uma regulação eficaz das emoções ajuda-os a lidar com estes desafios. Aprender a regular as emoções reduz a ansiedade e promove um sentido de controlo e independência. Além disso, as emoções bem reguladas aumentam as interações positivas com os outros, promovendo as ligações sociais. Os refugiados emocionalmente regulados estão mais bem equipados para navegar no seu novo ambiente e envolver-se de forma significativa.

### Técnicas e benefícios da aprendizagem SEL:

- **Medidores de humor:** utilize ferramentas visuais (por exemplo, gráficos de humor, cartões de humor, emojis, barómetro de humor, fotografias e imagens, etc.) para ajudar os alunos a identificar e expressar as suas emoções. Discutir os sentimentos e as estratégias para os gerir, o que melhora a consciência emocional e a comunicação.
- **Tempo em círculo:** reunir regularmente os formandos num círculo para discutir sentimentos, experiências e histórias pessoais. Pode ser excelente para iniciar e encerrar sessões de formação. Pode aplicar versões criativas (por exemplo, para exprimir sentimentos reais como uma condição meteorológica/animal/cor ou como estátua/emoção/sinal). Isto encoraja a escuta ativa, a empatia, dá oportunidade de representar estados interiores sem expressões linguísticas complicadas, ao mesmo tempo que promove um sentido de comunidade e de ligação emocional.
- **Narração de histórias em colaboração:** peça aos membros do grupo que trabalhem em conjunto para criar diferentes histórias com vários Objetivos de aprendizagem, incorporando diferentes personagens, cenários e elementos de enredo. Pode trabalhar, por exemplo, com a história do seu nome, a história do seu percurso profissional, a história da sua função, círculos de histórias específicas do sector, storyboarding do perfil do trabalhador, colagem de visões futuras, etc.
- **Registo de aspetos positivos:** encorajar os participantes a escreverem os aspetos que consideram positivos em cada dia. Pode ser implementado, por exemplo, sob a forma de perguntas circulares a responder numa folha de trabalho ou numa folha de flipchart comum, ou de pequenos comentários em pedaços de papel. Os requerentes de asilo concentram-se frequentemente na negatividade (o que falta, o que perderam, o que não conseguiram, o que ainda é difícil) e adiam a sensação de estar relativamente bem para um futuro distante. Refletir sobre as pequenas experiências positivas e reconhecer os pequenos progressos diários promove o bem-estar emocional e cultiva uma mentalidade positiva e a resiliência.

### Criação de empatia

A empatia envolve a compreensão e a partilha das emoções, perspetivas e experiências de outra pessoa. Promove a compaixão, a ligação e a compreensão mútua.

 A empatia ajuda a combater os estereótipos e os preconceitos, promovendo a compreensão dos antecedentes e desafios únicos dos refugiados. A criação de empatia permite colmatar as lacunas entre os refugiados e as populações locais, promovendo a inclusão social. A empatia incentiva a curiosidade sobre diferentes culturas e promove a aprendizagem intercultural. As ligações empáticas com os outros proporcionam apoio emocional e um sentimento de pertença.

- **Exercícios de tomada de perspetiva:** atribuir aos participantes um papel específico e pedir-lhes que imaginem os desafios, as emoções e as experiências associadas a esse papel. Esta técnica pode ser combinada com a narração de histórias, cenários de dramatização, definição de perfis profissionais, etc. Isto melhora a compreensão das diversas perspetivas e promove a empatia.
- **Círculos de narração de histórias:** criam um espaço seguro para os participantes partilharem histórias pessoais relacionadas com diferenças culturais, desafios, aprendizagem ou percurso dos trabalhadores ou momentos de ligação. A narração de histórias promove a empatia, cria ligações e quebra barreiras.
- **Mapeamento da empatia:** fornecer um modelo com secções para pensamentos, sentimentos, ações e necessidades. Os participantes preenchem cada secção com base na perspetiva de outra pessoa. Não esquecer o círculo de reflexão para resumir as experiências e dar oportunidade de expressar sentimentos difíceis, perceções, reconhecimentos, efeitos exercidos sobre os indivíduos. Isto ajuda os participantes a colocarem-se no lugar dos outros e a identificarem pontos comuns.
- **Cenários de dramatização:** criar cenários relacionados com mal-entendidos culturais, barreiras linguísticas ou outros desafios de reinstalação, profissionais ou emocionais. Os participantes encenam e praticam a expressão de necessidades e expectativas de forma adequada e dão respostas empáticas. Desenvolve competências práticas de empatia e prepara os participantes para interações na vida real.
- **A escuta ativa** pode ser pensada, incluindo manter o contacto visual, parafrasear e fazer perguntas abertas. Os participantes aprendem a compreender verdadeiramente os sentimentos e as experiências dos outros, o que pode ajudar a ultrapassar situações frustrantes. (mais informações no Módulo 4)

## Criar um ambiente de apoio e acolhimento para os refugiados nas sessões de formação

Como formadores e educadores, o nosso papel vai para além da transmissão de conhecimentos; engloba a criação de um espaço inclusivo onde todos os participantes, incluindo os refugiados, se sintam valorizados, respeitados e seguros. A transição para um novo país pode ser assustadora para os refugiados, especialmente quando navegam em sistemas desconhecidos, normas culturais e barreiras linguísticas. Por conseguinte, a conceção intencional de um ambiente acolhedor é essencial para o seu bem-estar e para uma integração bem-sucedida.

Um ambiente acolhedor garante que os refugiados adultos se sintam aceites, valorizados e apoiados. Engloba os espaços físicos, a sensibilidade cultural e o apoio linguístico, bem como as interações interpessoais.

### Estratégias para criar um ambiente acolhedor:

- **Espaço físico**
  - **Decoração:** utilize sinais de boas-vindas, cartazes e decorações culturalmente inclusivas.
  - **Conforto:** garantir assentos confortáveis, boa iluminação e um ambiente limpo.

- **Área tranquila:** designar um espaço tranquilo onde os participantes possam retirar-se, se necessário.
- **Comportamento e atitude**
  - **Comportamento positivo:** dê o exemplo de um comportamento respeitoso e incentive os participantes a fazerem o mesmo.
  - **Lidar com o assédio moral ou a discriminação:** estar atento e resolver prontamente quaisquer incidentes. Utilizar as regras e normas do grupo.
- **Linguagem e comunicação:**
  - **Comunicação clara:** utilizar uma linguagem simples e evitar o jargão.
  - **Serviços de tradução:** disponibilizar intérpretes, se necessário.
  - **Barreiras linguísticas:** colmatar as lacunas linguísticas, fornecendo conteúdos e exercícios em diferentes níveis linguísticos e, se possível, parcialmente com materiais traduzidos para facilitar a compreensão rápida.
  - **Literacia funcional:** reconhecer que alguns refugiados adultos podem ter competências de literacia limitadas. Utilize recursos visuais, demonstrações práticas e aprendizagem prática.
  - **Escuta ativa:** mostrar um interesse genuíno pelas experiências dos participantes.
- **Competência cultural:**
  - **Compreender os participantes:** reconhecer que os refugiados adultos trazem consigo diversas experiências de vida, competências e conhecimentos. Reconhecer a sua resiliência e a experiência que oferecem.
  - **Consciência cultural:** sensibilize-se a si próprio, os seus colegas e os participantes para as normas culturais, os estilos de comunicação e os sinais não verbais. Evitar suposições e estereótipos.
  - **Abordagem informada sobre o trauma:** compreender que alguns refugiados podem ter sofrido traumas. Criar um espaço seguro que evite o desencadeamento de memórias e promova a cura, ensiná-los a aceitar as reações traumáticas e a regulação emocional para lidar com elas.
- **Edifício comunitário: (ver abaixo)**
  - **Redes de pares:** incentivam os refugiados adultos a estabelecer contactos entre si. O apoio dos pares ajuda a combater o isolamento e proporciona um sentimento de pertença.
  - **Envolvimento da comunidade local:** facilitar as interações com os habitantes locais através de atividades conjuntas, intercâmbios culturais e eventos comunitários.
- **Práticas informadas sobre o trauma:**
  - Compreender que alguns refugiados podem ter sofrido traumas. Crie um espaço seguro que evite despoletar memórias e promova a cura, ensine-os a aceitar as reações traumáticas e a regular as emoções para lidar com elas.
  - **Criar espaços seguros:** garantir que as sessões de formação são emocionalmente seguras. Reconhecer as experiências dos participantes e fornecer recursos de apoio à saúde mental.
  - **Autocuidados:** ensinar estratégias de adaptação e técnicas de gestão do stress. Incentivar a autocompaixão e a resiliência.



## Como abordar as diferenças culturais e a diversidade nos esforços de integração

Nas sessões de formação em EFP, a competência cultural garante que os formadores e os participantes lidam com as diferenças culturais com sensibilidade, promovem a compreensão e criam um ambiente de aprendizagem inclusivo que, no contexto do nosso projeto, é um dos tópicos prioritários.

- **Conceção de currículos inclusivos:** Inclusão significa envolver ativamente todas as pessoas, independentemente da sua origem cultural. Adaptar os materiais de formação de modo a refletir perspetivas diversas.

### Métodos, exercícios, exemplos práticos:

- **Estudos de casos:** incluir casos de vários contextos culturais.
- **Módulos de competência cultural:** integrar tópicos de competência cultural no currículo.
- **Cenários de dramatização:** praticar interações interculturais.
- **Caminhada dos privilégios:** os participantes avançam ou recuam fisicamente com base nos seus privilégios (por exemplo, estatuto socioeconómico, educação).
- **Debates de cenários:** apresentar cenários relacionados com mal-entendidos culturais e debater possíveis soluções.
- **Reconhecer as experiências:** incentivar os participantes e dar-lhes a oportunidade, sob diferentes formas, de partilharem as suas experiências de se sentirem incluídos ou excluídos durante os processos de integração.
- **Sessões de sensibilização cultural**  
Realizar sessões de formação que explorem as normas culturais, os estilos de comunicação e a etiqueta. Comece por reconhecer que a diversidade cultural existe e é valiosa. Incentivar uma mentalidade aberta e curiosidade sobre diferentes costumes, tradições e perspetivas.

### Métodos, exercícios, exemplos práticos:

- **Estudos de casos:** discutir cenários da vida real relacionados com mal-entendidos culturais.
- **Oradores convidados:** convidar membros bem-sucedidos da comunidade, com antecedentes de refugiados, e peritos culturais para partilharem as suas experiências.
- **Testes culturais:** envolva os participantes em testes sobre diferentes culturas.
- **Quebra-gelos culturais:** utilize atividades como "Duas verdades e um mito cultural" ou "Bingo cultural" para ajudar os participantes a partilharem as suas origens.
- **Mapeamento cultural:** pedir aos participantes que criem uma representação visual das suas influências culturais (por exemplo, família, língua, religião).
- **Impactes culturais:** numa sessão de ensino e formação profissional, debater o impacto das diferentes normas culturais nos estilos de comunicação, no trabalho em equipa e na resolução de problemas. Abordar o tema de como pessoas com diferentes antecedentes podem viver e trabalhar em conjunto. Debater a forma como os refugiados e a população local podem influenciar a cultura uns dos outros de uma forma frutuosa.

**Comunicação eficaz:** ensinar a ouvir ativamente, a empatia e as pistas não verbais.

### Métodos, exercícios, exemplos práticos:

- **Dramatização intercultural:** os participantes encenam situações que envolvem falhas de comunicação devido a diferenças culturais. Incorporar técnicas como a expressão da voz

interior de figuras específicas e da pessoa-sombra para permitir que os participantes se apoiem mutuamente na procura de soluções.

- **Questionário sobre estilos de comunicação:** explore as diferentes preferências de comunicação (por exemplo, direta vs. indireta).
- **Cenários de encenação:** encenar regularmente situações em que uma pessoa refugiada interage com as autoridades locais, organizações e partes interessadas para resolver um problema ou tratar de uma questão importante.

## Criar ligações comunitárias através do trabalho em rede e da colaboração

A construção de ligações comunitárias para o bem-estar mental dos refugiados adultos em sessões de formação envolve a promoção de um sentimento de pertença, apoio e colaboração, com o objetivo de criar uma rede de apoio que melhore o bem-estar mental dos refugiados adultos.

Conseguimos isto facilitando as interações entre os participantes, encorajando a partilha de experiências e promovendo a compreensão mútua. Muitas vezes, no nosso contexto de formação, não há oportunidade de organizar eventos externos e de acompanhar os membros do grupo a esses eventos, mas podemos apoiar processos semelhantes "a partir de dentro", sensibilizando para a importância desta questão e proporcionando oportunidades e espaço para que aqueles que estabelecem ligações com as comunidades locais falem sobre o assunto, rodeados pelo nosso feedback positivo e apreciativo.

## Conceitos-chave para a construção de comunidades

- **O capital social** refere-se ao valor obtido através das relações e redes sociais. Engloba a confiança, a reciprocidade e o acesso a recursos. Ao construir capital social, reforçamos os laços comunitários e criamos uma rede de segurança para os indivíduos.
- **Reciprocidade:** realça a ideia de dar e receber apoio. Os participantes contribuem para a comunidade partilhando as suas competências, conhecimentos e experiências. Em troca, beneficiam da sabedoria coletiva e do apoio dos outros.

## Métodos e técnicas:

- **Eventos de ligação em rede:** encontros, sessões de intercâmbio cultural ou workshops sobre vários temas, como cozinha e receitas, música, dança, arte popular, contos populares e narração de histórias, literatura, celebração das nações, etc.
- **Clubes de línguas:** os refugiados e os habitantes locais aprendem as línguas uns dos outros; os refugiados aprendem a língua com pessoas locais (que não são formadores profissionais de línguas) apoiadas por refugiados integrados com êxito
- **Projetos e ações de colaboração:** iniciativas conjuntas com um objetivo específico, por exemplo, hortas comunitárias, projetos artísticos, campanhas de proteção do ambiente, etc.
- **Organização de refugiados:** ligar os refugiados a organizações que trabalham para pessoas refugiadas de uma área específica ou com um objetivo específico
- **Grupos de apoio de pares:** criam espaços seguros para a partilha de experiências e estratégias de sobrevivência.
- **Programas de tutoria:** associar refugiados a mentores locais/mentores integrados com êxito para o desenvolvimento de competências.

## Recursos/Materiais

- 1. Atributos-chave de instrutores eficazes: Qualidades essenciais reveladas | Learnexus:**  
Learnexus. (n.d.). *Principais atributos de treinadores eficazes: Qualidades essenciais reveladas*.  
<https://learnexus.com/blog/key-attributes-of-effective-trainers-core-qualities-revealed/>
- 2. Reinstalação de Refugiados: Um manual internacional para orientar o acolhimento e a integração: Conteúdo | ACNUR:**  
ACNUR. (n.d.). *Reinstalação de refugiados: Um manual internacional para orientar o acolhimento e a integração: Conteúdo*.  
[www.unhcr.org/publications/refugee-resettlement-international-handbook-guide-reception-and-integration-contents](http://www.unhcr.org/publications/refugee-resettlement-international-handbook-guide-reception-and-integration-contents)
- 3. Manual I Inclusão efetiva dos refugiados:**  
ACNUR. (n.d.). *Manual I Inclusão efetiva dos refugiados*.  
[https://unhcrhandbook.s3.us-east-2.amazonaws.com/Handbook+I+Inclusão\\_efetiva\\_dos\\_refugiados+-+Storyline+output/story.html](https://unhcrhandbook.s3.us-east-2.amazonaws.com/Handbook+I+Inclusão_efetiva_dos_refugiados+-+Storyline+output/story.html)
- 4. Effective Inclusion of Refugees: participatory approaches for practitioners at the local level | ACNUR:**  
ACNUR. (n.d.). *Inclusão efetiva dos refugiados: Abordagens participativas para profissionais a nível local*.  
[www.unhcr.org/what-we-do/reports-and-publications/handbooks-and-toolkits/effective-inclusion-refugees](http://www.unhcr.org/what-we-do/reports-and-publications/handbooks-and-toolkits/effective-inclusion-refugees)
- 5. Guia de formação para técnicas de facilitação.pdf:**  
LSTM. (n.d.). *Guia de formação em técnicas de facilitação*.  
<https://countdown.lstmed.ac.uk/sites/default/files/centre/Training%20guide%20for%20facilitation%20techniques.pdf>
- 6. O que são competências de facilitação e como melhorá-las? | SessionLab:**  
SessionLab (n.d.). *O que são competências de facilitação e como melhorá-las?*  
[www.sessionlab.com/blog/facilitation-skills/](http://www.sessionlab.com/blog/facilitation-skills/)
- 7. "Aprendemos e ensinamo-nos uns aos outros": Interactive Training for Cross-Cultural Trauma-Informed Care in the Refugee Community | Community Mental Health Journal:**  
Im, H., & Swan, L. E. T. (2022). "Nós aprendemos e ensinamos uns aos outros": Treinamento interativo para atendimento intercultural informado sobre o trauma na comunidade de refugiados. *Jornal de Saúde Mental Comunitária*, 58(1), 917-929.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10597-021-00899-2>
- 8. Refugee-Training-and-Orientation-Getting-Started-Guide.pdf:**  
Intercâmbio de fontes principais. (n.d.). *Formação e orientação de refugiados: Guia de iniciação*.  
<https://coresourceexchange.org/wp-content/uploads/2019/09/Refugee-Training-and-Orientation-Getting-Started-Guide.pdf>

- 9. Oradores convidados: Uma oportunidade para criar valor partilhado? | SpringerLink:**  
SpringerLink. (n.d.). *Oradores convidados: Uma oportunidade para criar valor partilhado?*  
[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-22856-8\\_11](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-22856-8_11)
- 10. Modelos linguísticos: O Papel dos Oradores Convidados | Alemão Avançado: Comunicação Profissional | Estudos Globais e Línguas | MIT OpenCourseWare:**  
MIT OpenCourseWare. (n.d.). *Modelos linguísticos: O papel dos oradores convidados.*  
<https://ocw.mit.edu/courses/21g-410-advanced-german-professional-communication-spring-2017/pages/instructor-insights/language-models-the-role-of-guest-speakers/>
- 11. Promover sociedades acolhedoras e inclusivas | Manual de Integração do ACNUR:**  
ACNUR. (n.d.). *Promover sociedades acolhedoras e inclusivas.*  
[www.unhcr.org/handbooks/ih/welcoming-inclusive-societies/promoting-welcoming-and-inclusive-societies](http://www.unhcr.org/handbooks/ih/welcoming-inclusive-societies/promoting-welcoming-and-inclusive-societies)
- 12. Strategies-for-Teaching-Adult-Refugees-in-the-ELL-Classroom-6517.pdf:**  
Faculdade de Bow Valley. (n.d.). *Estratégias para ensinar adultos refugiados na sala de aula de ELL.*  
<https://globalaccess.bowvalleycollege.ca/sites/default/files/Strategies-for-Teaching-Adult-Refugees-in-the-ELL-Classroom-6517.pdf>
- 13. Abordagens colaborativas para o desenvolvimento comunitário: Construindo parcerias e alianças | Tyler Sadek | Desenvolvimento comunitário:**  
Sadek, T. (s.d.). *Collaborative approaches to community development: Construir parcerias e alianças.*  
<https://tylersadek.net/collaborative-approaches-to-community-development-building-partnerships-and-alliances/>
- 14. Diversity and Inclusion Efforts That Really Work (hbr.org):**  
Harvard Business Review. (n.d.). *Esforços de diversidade e inclusão que realmente funcionam.*  
<https://hbr.org/2020/05/diversity-and-inclusion-efforts-that-really-work>
- 15. Aplicar os princípios fundamentais da aprendizagem cooperativa de adultos à aprendizagem com as redes sociais | SpringerLink:**  
Kaplan, J. (2015). Aplicação dos princípios subjacentes à aprendizagem cooperativa de adultos à aprendizagem com as redes sociais. *Tecnologia de Aprendizagem para a Educação em Nuvem (LTEC 2015)*, 533, 93-103.  
[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-22629-3\\_8](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-22629-3_8)
- 16. O papel da aprendizagem social e emocional culturalmente reactiva no apoio à inclusão e pertença dos refugiados: Uma análise temática das perspetivas dos prestadores de serviços | PLOS ONE:**  
Bennouna, C., Brumbaum, H., McLay, M. M., Allaf, C., Wessells, M., & Stark, L. (2021). O papel da aprendizagem social e emocional culturalmente responsiva no apoio à inclusão e

pertença dos refugiados: Uma análise temática das perspetivas dos prestadores de serviços. *PLoS ONE*, 16(8), e0256743.

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0256743>

**17. Aprendizagem social e emocional com refugiados na África Oriental | Questões atuais da educação comparada:**

Dalrymple, K. (2023). Aprendizagem social e emocional com refugiados na África Oriental: Compreensões, implementação e impacto. *Questões atuais em educação comparada*, 25(2).

<https://journals.library.columbia.edu/index.php/cice/article/view/10688>

**18. Aprendizagem social e emocional (ASE) de estudantes recém-chegados e refugiados: Crenças, práticas e implicações para as políticas nos países da OCDE**

McBrien, J. (2022). *Aprendizagem social e emocional (SEL) de estudantes recém-chegados e refugiados: Beliefs, practices and implications for policies across OECD countries (Crenças, práticas e implicações para as políticas nos países da OCDE)*. Documento de trabalho da OCDE sobre educação n.º 266.

[https://one.oecd.org/document/EDU/WKP\(2022\)4/En/pdf](https://one.oecd.org/document/EDU/WKP(2022)4/En/pdf)

**19. Educação como cura: abordar o trauma da deslocação através da aprendizagem social e emocional - Biblioteca Digital da UNESCO**

UNESCO. (2019). Educação como cura: Abordar o trauma da deslocação através da aprendizagem social e emocional (Documento de orientação política n.º ED/GEM/MRT/2019/PP/38).

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367812>

**20. A Toolkit for Welcoming, Supporting and Empowering Resettled Refugees | European Website on Integration:**

Sítio Web europeu sobre integração. (n.d.). *A toolkit for welcoming, supporting and empowering resettled refugees*.

[https://migrant-integration.ec.europa.eu/library-document/toolkit-welcoming-supporting-and-empowering-resettled-refugees\\_en](https://migrant-integration.ec.europa.eu/library-document/toolkit-welcoming-supporting-and-empowering-resettled-refugees_en)

**21. Estratégias eficazes de aprendizagem cooperativa | ThoughtCo:**

ThoughtCo. (n.d.). *Estratégias eficazes de aprendizagem cooperativa*. Ler mais

[www.thoughtco.com/effective-cooperative-learning-strategies-2081675](http://www.thoughtco.com/effective-cooperative-learning-strategies-2081675)

**22. Community-Based Mental Health and Psychosocial Support Resource Collection Toolkit (Conjunto de ferramentas de recolha de recursos de saúde mental e apoio psicossocial com base na comunidade) - The MHPSS Network (Rede MHPSS):**

A Rede MHPSS. (n.d.). *Conjunto de ferramentas de recolha de recursos de saúde mental e apoio psicossocial com base na comunidade*.

[www.mhpss.net/toolkit/community-based-mental-health-and-psychosocial-support-resource-collection/category/manuals?subcategory=activity-manuals](http://www.mhpss.net/toolkit/community-based-mental-health-and-psychosocial-support-resource-collection/category/manuals?subcategory=activity-manuals)

**23. Proteção baseada na comunidade (CBP) | ACNUR:**

ACNUR. (n.d.). *Proteção baseada na comunidade (CBP)*.

<https://emergency.unhcr.org/protection/protection-mechanisms/community-based-protection-cbp>

## Módulo 7 - Intervenções de base comunitária

### Objetivos de aprendizagem:

- Definir o que são intervenções baseadas na comunidade e compreender o seu significado
- Explorar várias intervenções baseadas na comunidade
- Identificar os principais componentes de intervenções comunitárias bem-sucedidas
- Conceber e implementar intervenções de base comunitária adaptadas às necessidades dos refugiados

### Tópicos/conteúdos:

- Compreender as intervenções baseadas na comunidade como uma forma de apoiar os refugiados
- Desafios e benefícios e o papel do envolvimento das organizações de EFP e da comunidade
- Componentes-chave de intervenções comunitárias bem-sucedidas
- Como conceber, aplicar e avaliar um plano de intervenção pormenorizado baseado na comunidade
- A importância das abordagens participativas - envolver os refugiados na conceção

## Intervenções baseadas na comunidade e o seu significado para os refugiados - compreender o conceito

As intervenções baseadas na comunidade são iniciativas que dão prioridade à cura, à pertença e à prosperidade no seio da comunidade de refugiados, oferecendo serviços como aconselhamento, terapia e redes de apoio social. Sublinham a importância das ligações sociais e da sensibilidade cultural, proporcionando aos refugiados um contexto comunitário de apoio para reconstruírem as suas vidas. Estas intervenções abordam as necessidades de saúde mental e complementam outros esforços de recuperação, promovendo um ambiente acolhedor, combinando apoio psicológico e esforços comunitários para criar ambientes estáveis e seguros para os refugiados.

As intervenções de base comunitária são um mecanismo de apoio à promoção do bem-estar mental dos refugiados, permitindo aos profissionais de EFP apoiar eficazmente o bem-estar mental e a integração dos refugiados traumatizados através de uma série de iniciativas que dão prioridade à cura e à pertença num contexto comunitário de apoio.

Mais concretamente, são os seguintes os principais serviços prestados com o objetivo de criar um ambiente comunitário inclusivo que apoie o bem-estar mental e a recuperação geral dos refugiados:

- **Aconselhamento e terapia:** sessões personalizadas de aconselhamento individual e em grupo, juntamente com várias intervenções terapêuticas (por exemplo, terapia cognitivo-comportamental, terapia centrada no trauma) para tratar de questões específicas de saúde mental, fornecer apoio personalizado e estratégias de sobrevivência e promover a recuperação. Através de sessões de grupo, os refugiados podem partilhar experiências e apoiar-se mutuamente, promovendo um sentido de comunidade e de compreensão mútua. Os profissionais de EFP podem facilitar o acesso e a participação em sessões de aconselhamento e terapia, colaborando com especialistas em saúde mental e assegurando que os refugiados recebem apoio terapêutico culturalmente sensível e adaptado.

- **Redes de apoio social:** criar e facilitar as ligações entre os refugiados e os membros da comunidade para construir uma rede de apoio que forneça assistência emocional e prática, promovendo um sentimento de pertença e solidariedade. Estas redes podem incluir a família, grupos de apoio, programas de orientação, eventos comunitários e parcerias com organizações locais, todos com o objetivo de promover um sentimento de pertença e apoio mútuo. Os profissionais de ensino e formação profissional podem ajudar a construir e a reforçar as redes de apoio social, organizando eventos comunitários e estabelecendo contactos entre os refugiados e as organizações locais e os programas de tutoria, promovendo um sentimento de pertença e solidariedade.
- **Grupos de apoio de pares:** grupos liderados por colegas refugiados que passaram por desafios semelhantes, oferecendo apoio entre pares e um espaço seguro para a partilha, a compreensão mútua e a cura coletiva. Os profissionais do ensino e formação profissional podem encorajar e apoiar a formação de grupos de apoio de pares, identificando e formando líderes refugiados para facilitarem estes grupos, proporcionando um espaço seguro para a partilha de experiências e a cura mútua.
- **Atividades educativas e culturais:** os programas e eventos destinados aos refugiados educam-nos sobre a saúde mental e os mecanismos de sobrevivência, ao mesmo tempo que celebram o seu património cultural. Estas atividades incluem workshops sobre sensibilização para a saúde mental e estratégias de sobrevivência, bem como eventos culturais para honrar e manter o seu património, promovendo um sentimento de identidade e pertença. Os profissionais de EFP podem organizar e promover workshops educativos e eventos culturais que aumentem a sensibilização para a saúde mental e celebrem o património cultural dos refugiados, reforçando a sua identidade e sentimento de pertença.



*O acesso a histórias reais sobre intervenções comunitárias bem-sucedidas é vital para os profissionais de EFP, uma vez que aprofunda a sua compreensão do significado destas iniciativas, apresentando exemplos tangíveis de como o apoio da comunidade local pode ter um impacto profundo na saúde mental e na integração*

*dos refugiados.*

## Componentes-chave de intervenções comunitárias bem-sucedidas

A reflexão sobre as intervenções comunitárias em curso é crucial para os profissionais de EFP, pois permite-lhes avaliar criticamente a eficácia e a relevância destas iniciativas no seu contexto local. Ao realizarem uma breve pesquisa sobre os principais componentes que contribuem para o sucesso de tais intervenções, os profissionais de EFP podem identificar as melhores práticas e as lacunas nas suas abordagens atuais, garantindo que estão equipados com as estratégias mais eficazes para apoiar o bem-estar dos refugiados. Este processo de reflexão e investigação não só melhora o seu desenvolvimento profissional, como também promove uma abordagem mais informada e empática da integração dos refugiados na comunidade, conduzindo, em última análise, a resultados mais sustentáveis e impactantes, tanto para os refugiados como para a comunidade local.

Segue-se uma lista de componentes-chave para uma intervenção comunitária bem-sucedida na promoção do bem-estar dos refugiados, que deve ser considerada pelos profissionais de EFP:

- **Colaboração das partes interessadas e criação de parcerias sustentáveis:** intervenções comunitárias eficazes exigem o envolvimento ativo de várias partes interessadas, incluindo

profissionais de EFP, líderes comunitários, empresas e organizações locais. A colaboração assegura que as intervenções sejam completas, abordando múltiplos aspetos das necessidades dos refugiados e tirando partido de diversos recursos e competências. A criação de parcerias a longo prazo com organizações comunitárias e empresas garante a sustentabilidade das intervenções. Estas parcerias fornecem apoio e recursos contínuos, tornando possível continuar a prestar assistência aos refugiados para além do período de intervenção inicial.

- **Avaliação das necessidades, levantamento de recursos e acompanhamento e avaliação contínuos:** a realização de uma avaliação exaustiva das necessidades ajuda a identificar os desafios e requisitos específicos da população refugiada num contexto de EFP. Isto garante que as intervenções são adaptadas para responder às necessidades reais, tornando-as mais relevantes e eficazes. Identificar e mapear os recursos comunitários disponíveis, tais como empresas locais, organizações sem fins lucrativos e serviços de apoio, ajuda a criar uma rede de apoio abrangente para os refugiados. Isto garante que todos os recursos necessários são utilizados de forma eficaz. Além disso, a avaliação regular da eficácia das intervenções garante que estas estão a atingir os seus Objetivos e permite que sejam feitos os ajustes necessários. Este processo ajuda a manter a qualidade e a relevância das intervenções ao longo do tempo.
- **Sensibilidade cultural e atividades de integração social:** é fundamental compreender e respeitar os antecedentes culturais dos refugiados. As intervenções devem ser concebidas de forma a serem culturalmente adequadas, garantindo que são acessíveis e aceitáveis para a população-alvo. Além disso, facilitar as interações sociais entre os refugiados e a comunidade local ajuda a criar redes sociais e a reduzir os sentimentos de isolamento. Atividades como eventos comunitários, programas de tutoria e grupos de apoio entre pares podem promover a coesão social e a compreensão mútua. As aulas de línguas e os workshops de intercâmbio cultural podem colmatar as lacunas e fomentar a comunicação. Além disso, o envolvimento dos refugiados no planeamento e na execução destas atividades garante que as suas necessidades e preferências sejam diretamente atendidas.
- **Formação em competências práticas e apoio à saúde mental:** dotar os refugiados de competências práticas relacionadas com o trabalho aumenta a sua empregabilidade e autossuficiência. Isto inclui formação profissional, competências linguísticas e outras competências diretamente aplicáveis ao mercado de trabalho. Para além disso, dar resposta às necessidades de saúde mental dos refugiados é essencial para o seu bem-estar geral. As intervenções devem incluir o acesso a aconselhamento, terapia e outros serviços de saúde mental para ajudar os refugiados a lidar com o trauma e o stress. A aprendizagem com base na comunidade (Community-based learning - CBL) desempenha um papel crucial neste contexto, integrando experiências educativas com aplicações no mundo real, promovendo um sentimento de pertença e de objetivo. O envolvimento dos refugiados em iniciativas de aprendizagem com base na comunidade não só os dota de competências essenciais, como também reforça as suas redes sociais e apoia o seu desenvolvimento holístico.
- **Empoderamento e capacidade de ação:** o empoderamento dos refugiados através da sua participação no planeamento e na execução das intervenções num contexto de EFP promove um sentimento de apropriação e de capacidade de ação. Esta abordagem participativa garante que as intervenções têm mais probabilidades de serem bem-sucedidas e sustentáveis. Além disso, ajuda a reforçar a sua confiança e capacidades de liderança, que são cruciais para o seu crescimento pessoal e profissional. Ao dar aos refugiados uma voz nos processos de tomada de decisão, estamos também a promover a inclusão e o respeito pelas suas perspetivas e experiências únicas.

## ... Isto significa que envolver os refugiados na conceção e implementação de intervenções baseadas na comunidade é uma das chaves para o sucesso

Uma abordagem participativa implica o envolvimento ativo das partes interessadas, incluindo os membros da comunidade, no processo de tomada de decisões para garantir que as suas necessidades e perspetivas são tidas em conta, promovendo a apropriação e resultados mais eficazes.

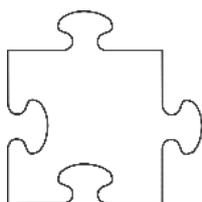
Uma abordagem participativa no contexto das intervenções baseadas na comunidade implica o envolvimento ativo dos refugiados no processo de tomada de decisões, a fim de garantir que as suas necessidades, perspetivas e aspirações sejam diretamente atendidas. Esta abordagem promove o empoderamento, a apropriação e soluções mais eficazes e culturalmente sensíveis, aproveitando os conhecimentos e as experiências da comunidade de refugiados.

### Dominar as abordagens participativas

As abordagens participativas que envolvem ativamente os refugiados nos processos de tomada de decisão permitem-lhes ter voz ativa na definição das intervenções que afetam as suas vidas, assegurando que estas iniciativas são culturalmente relevantes e respondem verdadeiramente às suas necessidades. Ao envolver os refugiados como participantes ativos e não como destinatários passivos, estas abordagens promovem um sentido de propriedade e de agência, que pode aumentar a eficácia e a sustentabilidade das intervenções baseadas na comunidade. Além disso, o envolvimento dos refugiados na conceção e execução dos programas ajuda a criar confiança e respeito mútuo entre os refugiados e os prestadores de serviços, criando sistemas de apoio mais inclusivos e reativos. Este processo de colaboração não só enriquece as intervenções com perspetivas e conhecimentos diversos, como também

Os profissionais de ensino e formação profissional podem envolver eficazmente os refugiados criando plataformas inclusivas de diálogo e feedback, assegurando que os refugiados se sintam ouvidos e valorizados. Isto pode ser conseguido através de grupos de discussão, inquéritos e reuniões comunitárias onde os refugiados possam expressar as suas necessidades e preferências. Além disso, os profissionais de EFP podem colaborar com os líderes e as organizações de refugiados para facilitar a comunicação e criar confiança. Proporcionar formação e oportunidades de desenvolvimento de capacidades para que os refugiados assumam papéis de liderança nestas iniciativas pode também aumentar o seu envolvimento e contribuição.

A adoção de uma abordagem participativa pode apresentar desafios como barreiras linguísticas, diferenças culturais e dinâmicas de poder que podem impedir uma comunicação e colaboração eficazes. Para ultrapassar estes obstáculos, é importante fornecer serviços de apoio linguístico, tais como intérpretes e materiais traduzidos, e promover um ambiente culturalmente sensível que respeite e valorize as diversas perspetivas. É essencial criar relações fortes e de confiança entre os refugiados e os prestadores de serviços, bem como garantir que os processos de tomada de decisão sejam transparentes e inclusivos. Além disso, a oferta de formação e apoio tanto aos refugiados como aos profissionais pode ajudar a colmatar lacunas e facilitar uma participação mais efetiva.



*O pensamento crítico e a reflexão pessoal dos profissionais de EFP sobre o significado das abordagens participativas são vitais, pois permitem uma compreensão mais profunda do impacto e dos benefícios de envolver os refugiados na conceção e implementação de intervenções baseadas na comunidade, promovendo estratégias de apoio mais inclusivas e eficazes.*

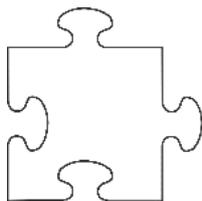
### ... bem como a colaboração com organizações comunitárias

A colaboração com organizações comunitárias aumenta a eficácia e o alcance da formação profissional e dos serviços de apoio aos refugiados. Esta colaboração permite que os profissionais de EFP aproveitem os conhecimentos locais, as perceções culturais e a confiança estabelecida que as organizações comunitárias têm com as populações de refugiados, garantindo que as intervenções são culturalmente sensíveis e adaptadas às necessidades específicas da comunidade. Ao trabalharem em conjunto, podem reunir recursos e competências, criando programas mais abrangentes e sustentáveis que respondam às necessidades profissionais e holísticas dos refugiados. Além disso, estas parcerias podem facilitar os processos de integração, promover a coesão da comunidade e capacitar os refugiados, fornecendo-lhes as competências e o apoio necessários para se desenvolverem nos seus novos ambientes.

Estas organizações comunitárias podem ser grupos locais de apoio aos refugiados, associações culturais, organizações sem fins lucrativos, como comités de salvamento, e centros comunitários que oferecem serviços educativos e sociais aos refugiados.

Dito isto, o envolvimento com organizações comunitárias apresenta desafios e vantagens para os profissionais do ensino e formação profissional.

Desafios	Benefícios
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ As diferenças linguísticas e culturais podem dificultar a comunicação e a colaboração eficazes entre os profissionais do ensino e formação profissional, as organizações comunitárias e os refugiados.</li> <li>▪ O financiamento, o pessoal e as infraestruturas limitados podem restringir o âmbito e o impacto das intervenções.</li> <li>▪ Garantir o alinhamento dos Objetivos e métodos dos vários intervenientes pode ser difícil, conduzindo a potenciais conflitos ou ineficiências.</li> <li>▪ Estabelecer a confiança entre os refugiados, os profissionais de EFP e as organizações comunitárias pode levar tempo e esforço, especialmente se houver um historial de desconfiança ou mal-entendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A colaboração reúne uma vasta gama de competências, conhecimentos e recursos, melhorando a qualidade e a eficácia das intervenções.</li> <li>▪ As parcerias podem alargar o alcance dos programas, permitindo-lhes servir um maior número de refugiados e responder a um leque mais vasto de necessidades.</li> <li>▪ A colaboração com as organizações comunitárias pode ajudar a garantir que as intervenções sejam sustentáveis e continuem a beneficiar os refugiados a longo prazo.</li> <li>▪ O trabalho em estreita colaboração com as organizações comunitárias pode melhorar a compreensão das nuances culturais por parte dos profissionais de EFP, conduzindo a intervenções mais sensíveis e eficazes do ponto de vista cultural.</li> </ul>



*Os profissionais de ensino e formação profissional podem participar em exercícios baseados em cenários, nos quais imitam situações reais de colaboração com organizações comunitárias para conceber intervenções baseadas na comunidade para o bem-estar dos refugiados (por exemplo, criação de um programa de tutoria, organização de uma feira de saúde, criação de workshops de formação profissional). Isto pode permitir-lhes identificar organizações com as quais poderiam colaborar se um determinado cenário tivesse lugar no seu contexto de ensino e formação profissional.*

## Como podem os profissionais do ensino e formação profissional conceber e implementar eficazmente intervenções de base comunitária? - o plano de intervenção de base comunitária

A conceção, implementação e avaliação de um plano de intervenção pormenorizado baseado na comunidade exige que os profissionais de EFP desenvolvam estratégias realistas e acionáveis que respondam às necessidades de formação profissional e de saúde mental dos refugiados através de um quadro estruturado.

Inicialmente, a fase de conceção envolve a realização de uma avaliação exaustiva das necessidades para identificar os desafios específicos e os recursos disponíveis na comunidade. Segue-se a definição de Objetivos claros e mensuráveis e o desenvolvimento de intervenções adaptadas que integrem a formação profissional com o apoio à saúde mental. Durante a implementação, os profissionais devem assegurar a participação ativa dos refugiados e das partes interessadas locais, promovendo a colaboração e a apropriação. O acompanhamento e a adaptação regulares são cruciais para resolver quaisquer questões emergentes e garantir que as intervenções permanecem relevantes e eficazes. Por último, a fase de avaliação envolve a apreciação dos resultados em relação aos Objetivos estabelecidos, utilizando métodos qualitativos e quantitativos para medir o impacto e recolher feedback. Este processo iterativo não só informa as futuras intervenções, como também melhora a capacidade global dos profissionais de EFP para apoiar eficazmente os refugiados.

Eis um exemplo de um quadro passo a passo para a conceção e implementação de planos de intervenção eficazes baseados na comunidade, que pode ser utilizado pelos profissionais de ensino e formação profissional:

- **Identificar o problema e a comunidade:** definir claramente a questão específica que afeta a comunidade de refugiados no seu contexto de ensino e formação profissional e identificar o grupo-alvo. Isto implica estabelecer um objetivo preciso, compreender o âmbito e a magnitude do problema e definir a comunidade com base em critérios geográficos, demográficos, culturais ou outros critérios relevantes. Considerar a diversidade, os pontos fortes e os desafios da comunidade e a forma como estes fatores se relacionam com o problema e a intervenção proposta.
- **Avaliar as necessidades e os ativos da comunidade:** realizar uma avaliação exaustiva das necessidades utilizando métodos quantitativos e qualitativos para compreender os pontos fortes e os desafios da comunidade. Recolha de dados através de inquéritos, entrevistas, grupos de discussão, observações ou análise de dados secundários. Envolver os membros da comunidade e as partes interessadas no processo de recolha e análise de dados para garantir que as suas perspetivas, opiniões e experiências são incluídas e respeitadas.
- **Conceber a intervenção com base na evidência e nas melhores práticas:** desenvolver um plano de intervenção pormenorizado através da revisão da literatura relevante e das

intervenções existentes que abordaram questões semelhantes. Identificar teorias, modelos, princípios e estratégias para orientar a sua intervenção. Consultar os membros da comunidade e as partes interessadas para incorporar o seu feedback, assegurando que a intervenção é viável, aceitável e sustentável no contexto e na cultura da comunidade.

- **Implementar a intervenção com fidelidade e flexibilidade:** executar o plano de intervenção de forma consistente e exata, enquanto monitoriza e documenta o processo de implementação. Recolher dados sobre os produtos, resultados e impactos da intervenção. Ser flexível e responder a quaisquer mudanças ou desafios que surjam, fazendo os ajustes necessários. Manter uma comunicação e colaboração abertas com os membros da comunidade e as partes interessadas para os manter informados e empenhados.
- **Avaliar a intervenção com rigor e pertinência:** utilizar métodos e medidas adequados e válidos para avaliar a eficácia e a eficiência da intervenção. Comparar os resultados com as metas e Objetivos da intervenção, utilizando indicadores e critérios relevantes para avaliar a qualidade e o valor. Envolver os membros da comunidade e as partes interessadas no processo de avaliação e partilhar com eles os resultados e as implicações.
- **Divulgar e aumentar a escala da intervenção com provas e ética:** partilhar os resultados e expandir a intervenção de forma responsável. Comunicar e divulgar os resultados e as lições aprendidas com a intervenção através de vários canais e formatos para chegar a diferentes públicos e partes interessadas. Utilizar as provas e as melhores práticas para informar e influenciar as políticas e as práticas, defendendo a mudança e a melhoria. Considerar as possibilidades e os desafios de aumentar a escala da intervenção, assegurando que esta possa ser reproduzida ou adaptada a outros cenários e contextos. Seguir os princípios éticos e as normas da investigação baseada na comunidade, respeitando os direitos e interesses da comunidade.

## Recursos/Materiais

[Porque é que a comunidade é tão crucial para a saúde mental dos refugiados | Associação HIAS](#)

[O papel do ensino e da formação profissional na integração dos refugiados | Universidade de Roskilde, Universidade de Innsbruck e Universidade de Colónia](#)

[Métodos eficazes para conceber e implementar intervenções baseadas na comunidade | LinkedIn](#)

[Inclusão efetiva dos refugiados - abordagens participativas | ACNUR](#)

[Estratégias locais para uma integração eficaz dos migrantes e refugiados | Projeto Whole-COMM](#)

[Compreender a proteção baseada na comunidade | ACNUR](#)

### Exercícios do Manual

Apresentações sobre conceitos-chave: intervenções baseadas na comunidade e serviços-chave para os refugiados

Cenários de colaboração entre o EFP e as organizações comunitárias

Discussões em grupo e reflexão sobre os desafios e os benefícios das intervenções baseadas na comunidade, o papel do EFP e a importância das abordagens participativas

Histórias reais sobre diferentes intervenções baseadas na comunidade e planos para a recuperação dos refugiados

Análise e reflexão individual sobre os principais componentes de intervenções comunitárias bem-sucedidas

Mapeamento dos recursos comunitários para potenciar as iniciativas de apoio ao bem-estar dos refugiados

Criação de planos de intervenção personalizados

## Módulo 8 - Autocuidado para Profissionais

### Objetivos de aprendizagem:

- Desenvolver estratégias de autocuidado
- Promover práticas de autocuidado
- Prevenir o esgotamento e a fadiga da paixão
- Melhorar o bem-estar mental dos profissionais

### Tópicos:

- Importância dos cuidados pessoais na prevenção do esgotamento
- Estratégias de manutenção do bem-estar (para indivíduos e grupos de trabalho)
- Exemplos de práticas de autocuidado nas rotinas de trabalho diárias (incluindo abordagens de terapia artística)
- Intervenções para apoiar o autocuidado dos profissionais na comunidade de trabalho

## Desafios da nossa profissão e sua relação com o autocuidado

Os formadores e educadores de adultos no contexto do ensino e formação profissional, envolvendo também aprendentes refugiados, são, de facto, uma interface entre a transferência de conhecimentos e certas profissões de ajuda: não só divulgam conhecimentos, como também são facilitadores do crescimento e da transformação pessoal. As suas responsabilidades vão para além da sala de aula, abrangendo o desenvolvimento de competências, o fomento da resiliência e a promoção da integração social. Deparam-se com desafios únicos que exigem uma combinação de conhecimentos especializados das profissões da educação e da ajuda.

Por conseguinte, este papel também tem desafios ocultos, que são claramente evidentes nas profissões de ajuda, são tornados um tópico nos currículos educativos e até são explicadas opções de intervenção relevantes. É por isso que queremos destacar e enfatizar aqui alguns desafios que são mais reconhecíveis nas profissões de ajuda, mas que podem ensinar-nos aspetos importantes aos formadores e educadores de adultos (Mogyoróssy-Révész, 2024):

- **Identidade profissional:** é uma parte fundamental da nossa identidade profissional saber porque é que estamos a exercer esta profissão. Podemos ter motivações muito diferentes e, no fundo, pode haver uma variedade de razões (por exemplo, proporciona uma sensação de controlo, segurança, estabilização, compensação, cobertura de algo). Parcialmente e periodicamente, todos eles podem representar-nos, o que não é necessariamente um erro, mas isso requer autoconsciência como um passo significativo na prevenção do esgotamento. Com base num profundo autoconhecimento, a escolha de profissões de ajuda (-associadas) pode ser uma parte bastante consciente e estável da nossa identidade.
- **Empatia:** não podemos esperar empatia constante da nossa parte (nem da parte dos outros). As relações sociais e profissionais saudáveis caracterizam-se por uma ligação e um ritmo seguros. É uma expectativa excessiva aceitar e apoiar permanentemente e continuamente, o que leva a uma sobrecarga emocional. Estabelecer limites especiais quando lidamos com pessoas que estão a passar por uma crise - como ser refugiado - desempenha um papel crucial.
- **Autocuidado:** se não quisermos encontrar-nos num papel de vítima com todas as consequências, temos de aprender a dar prioridade às nossas próprias necessidades e ao autocuidado. O facto de estarmos sempre a pensar nos interesses dos outros, enquanto nos colocamos em segundo plano com as palavras-chave de que fazemos "tudo pelos nossos

semelhantes", cria um caminho que conduz ao vazio interior, à exaustão total, ao esgotamento e à depressão. **O cuidado de si não é egoísta!**

- **Apoio:** precisamos de nos apoiar mutuamente a nível profissional. Precisamos de grupos de trabalho cooperativos e bem-intencionados, cheios de energia positiva, bem como de supervisão, discussão de casos e formação profissional inspiradora.

Neste módulo, analisaremos as principais considerações, as etapas e as possíveis intervenções individuais e comunitárias, com a recomendação de adaptar cada aspeto à sua própria situação e contexto.

## Importância dos cuidados pessoais na prevenção do esgotamento

O autocuidado refere-se a uma atenção adequada e a ações intencionais tomadas para manter e melhorar o bem-estar físico, emocional e mental de uma pessoa (APA, 2020). Não é um luxo, mas uma necessidade fundamental, especialmente para quem exerce profissões exigentes. Os formadores e profissionais que trabalham com grupos de EFP (Ensino e Formação Profissional), particularmente os que envolvem refugiados, enfrentam desafios únicos.

- **Risco de esgotamento:** os formadores e profissionais do ensino e formação profissional lidam frequentemente com situações emocionalmente exigentes. A empatia e a compaixão que demonstram para com os seus formandos podem ter um custo. O esgotamento, caracterizado por exaustão emocional, cinismo e menor realização pessoal, é um risco comum. Quando os profissionais sofrem de esgotamento, a qualidade do seu trabalho pode diminuir, afetando os cuidados com os pacientes ou os resultados dos alunos.
- **A fadiga da compaixão** ocorre quando os indivíduos se envolvem repetidamente em interações empáticas com outros que estão a sofrer ou traumatizados. Os profissionais que trabalham com refugiados podem deparar-se com histórias angustiantes, traumas e desafios emocionais. A fadiga da compaixão pode levar à exaustão emocional, distanciamento e diminuição da eficácia.
- **Autocuidado como prevenção:** o autocuidado atua como um amortecedor protetor contra o esgotamento e a fadiga da compaixão. Ao dar prioridade ao seu próprio bem-estar, os formadores e profissionais criam resiliência e mantêm a sua capacidade de prestar um apoio de qualidade.

Os formadores e profissionais que trabalham em sessões de EFP desempenham um papel vital no apoio à integração e ao bem-estar dos refugiados. Dar prioridade ao autocuidado prepara-os para enfrentar os desafios, manter a resiliência e prestar cuidados eficazes. Ao cuidarem de si próprios, podem continuar a ter um impacto positivo na vida dos seus formandos.

## A empatia dos formadores e a importância de uma distância saudável

Os formadores e treinadores em contexto de formação profissional têm de se relacionar com pessoas vulneráveis, como os refugiados - muitas vezes sobreviventes de traumas - não só a nível cognitivo, mas também de forma empática, para prestarem um apoio eficaz durante o seu trabalho.

Como Babette Rothschild (2006) descreve no seu livro *Help for helpers*, a empatia é uma capacidade humana notável. Permite-nos estabelecer uma ligação com os outros a um nível emocional profundo, compreender os seus sentimentos e partilhar as suas experiências. Quando sentimos verdadeira empatia ou compaixão, o nosso sentido do eu funde-se com o da outra pessoa. As fronteiras que nos separam desvanecem-se e ficamos sintonizados com as suas emoções e necessidades.

Os neurocientistas descobriram células especializadas chamadas **neurónios-espelho** no nosso cérebro. Quando observamos as ações, a dor ou as emoções de outra pessoa, os nossos neurónios-espelho são ativados como se estivéssemos a viver esses sentimentos em primeira mão. Essencialmente, os nossos cérebros simulam as experiências dos outros, permitindo-nos entrar em sintonia com as suas emoções. Esta interligação faz a ponte entre a psicologia e a neurofisiologia, permitindo-nos reproduzir os estados dos outros em nós próprios - aquilo a que chamamos "estados vicariantes" ou empatia.

A empatia funciona muitas vezes de forma inconsciente, é um processo automático: captamos naturalmente pistas subtis dos outros nas sessões de treino - expressões faciais, linguagem corporal e tom de voz dos participantes - e espelhamos as suas emoções, mesmo que não tenhamos plena consciência disso ou não o queiramos fazer. /Este processo automático faz parte da nossa socialização e evolução - um elo que nos liga aos outros para podermos viver em harmonia.

Os profissionais que trabalham com populações vulneráveis, como os refugiados, estão expostos a emoções intensas e a histórias traumáticas e, sem consciência, corremos o risco de absorver essas emoções, o que conduz à fadiga da compaixão e, no final, ao esgotamento ou à traumatização vicariante.

Estabelecer limites e manter uma distância saudável é essencial para evitar a exaustão emocional. Este tipo de consciência permite-nos, a nós formadores, equilibrar a empatia com a objetividade, o que, por um lado, nos pode envolver empaticamente sem perder a nossa perspetiva profissional e, por outro lado, limites saudáveis asseguram o nosso apoio eficaz e evitam o esgotamento.

## Queimadura

O esgotamento pode resultar de vários fatores, e a compreensão destas causas é essencial para a prevenção e a gestão eficaz.

1. **Stress e exigências no local de trabalho:** os profissionais que trabalham com refugiados enfrentam muitas vezes exigências emocionais intensas, barreiras linguísticas e complexidades culturais, enquanto estão presentes uma carga de trabalho excessiva e expectativas irrealistas. A pressão para prestar cuidados de qualidade e gerir simultaneamente as tarefas administrativas pode contribuir para o esgotamento.
2. **Falta de recursos e de apoio:** a insuficiência de recursos (tais como tempo, pessoal ou materiais) e o apoio organizacional inadequado podem sobrecarregar os profissionais.
3. **Fadiga de compaixão e exaustão emocional:** a exposição constante a traumas, sofrimento e histórias emocionais vividas diariamente nas sessões de formação devido à empatia profunda pode levar à exaustão e ao esgotamento no final.
4. **Os desafios em matéria de competência cultural** afetam não só as pessoas refugiadas, mas também os profissionais que trabalham com populações de refugiados diversificadas. A falta de compreensão cultural, as falhas de comunicação e os choques culturais podem contribuir para o stress e o esgotamento.
5. **Ambiguidade e conflito de papéis:** expectativas profissionais pouco claras e papéis contraditórios geram stress. Os profissionais podem ter dificuldade em equilibrar a formação e a educação, o aconselhamento e a orientação e as tarefas administrativas.
6. **Fatores pessoais e estilos de lidar com a situação:** a resiliência individual, os mecanismos de lidar com a situação e os traços de personalidade desempenham um papel importante. Os profissionais com fracas capacidades de lidar com a situação ou com elevado perfeccionismo podem ser mais suscetíveis ao burnout.

## Sinais e sintomas de esgotamento

Conhecemos mais sinais e sintomas de burnout, mas existem também alguns menos comuns ou habituais:

### 1. Esgotamento físico e emocional:

#### **Sinais comuns:**

- Sentir-se persistentemente cansado e esgotado
- Dores de cabeça ou dores musculares
- Ter problemas de sono (insónia) devido ao stress

#### **Sinais menos comuns/incomuns:**

- Problemas gastrointestinais, como dores de estômago ou problemas digestivos
- Pressão arterial elevada resultante de stress crónico
- Doenças menores mais frequentes devido a um sistema imunitário enfraquecido
- Sentir-se mentalmente desligado
- Sentir-se constantemente em guarda (hipervigilância)

### 2. Alterações cognitivas e comportamentais:

#### **Sinais comuns:**

- Falta de concentração e de atenção, sensação de nevoeiro
- Aumento da irritabilidade e alterações de humor
- Sentir-se sobrecarregado pelas tarefas diárias

#### **Sinais menos comuns/incomuns:**

- Procrastinação e demora na conclusão de tarefas
- Alterações nos hábitos de sono/alimentação: problemas de sono (acordar frequentemente, sonhos na cama, etc.), dormir demais, perda de apetite/alimentação excessiva
- Utilização de drogas ou álcool como mecanismos de sobrevivência
- Descarregar as frustrações nos outros, discutir/tirar mais ("sim, mas..."), procurar desculpas, retirar responsabilidades
- Aumento da impulsividade
- Percorrer as redes sociais depois do trabalho ou em vez de trabalhar como uma arte especial de procrastinação

### 3. Perda de interesse e distanciamento:

#### **Sinais comuns:**

- Sentir-se emocionalmente afastado do trabalho ou das relações
- Perda de entusiasmo pelo seu trabalho
- Diminuição do interesse ou do prazer em atividades de que costumava gostar

#### **Sinais menos comuns/incomuns:**

- Sentir-se inútil ou pôr em causa a sua autoestima, falar de si próprio de forma negativa e culpar-se a si próprio.
- Sentir-se desvalorizado: sentir falta de apreço ou reconhecimento por parte dos líderes e/ou colegas
- Sentir-se bloqueado e incapaz de gerar novas ideias.
- Isolamento: desligar-se dos colegas e evitar frequentemente situações sociais
- Mentalidade escapista: fantasiar constantemente com uma mudança de carreira ou com a possibilidade de desistir
- Desistência silenciosa

- Ideação suicida (é crucial procurar ajuda profissional se tiver esta situação)

## Fases do esgotamento

Conhecer as fases de esgotamento descritas pelos psicólogos Herbert Freudenberger e Gail North permite aos indivíduos gerir proactivamente o stress, dar prioridade aos cuidados pessoais e procurar ajuda quando necessário. Trata-se de uma ferramenta valiosa para manter a resiliência e prevenir o esgotamento, embora seja importante reconhecer que, segundo a prática, as diferentes fases podem ou não ocorrer pela ordem indicada:



[https://www.burnoutgeese.com/uploads/1/1/2/9/112905931/editor/screen-shot-2017-06-23-at-08-52-21\\_1.png?1507637031](https://www.burnoutgeese.com/uploads/1/1/2/9/112905931/editor/screen-shot-2017-06-23-at-08-52-21_1.png?1507637031)

## O autocuidado como medida preventiva

O autocuidado não é apenas um luxo, mas uma necessidade fundamental.

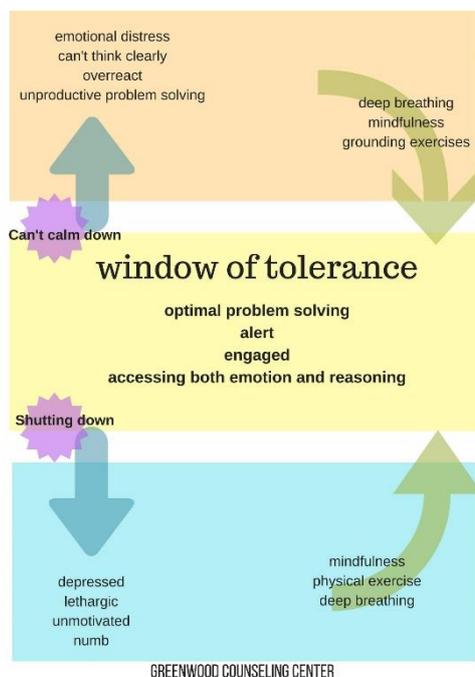
### Autocuidado

- atua como um amortecedor contra a fadiga da compaixão. Ao dar prioridade ao seu bem-estar, os profissionais podem manter a sua capacidade de empatia e apoiar os refugiados de forma eficaz.
- ajuda a mitigar o impacto da traumatização secundária. Permite que os profissionais processem as suas emoções, estabeleçam limites e procurem apoio.
- práticas - também simples, como o exercício físico, um sono adequado e uma alimentação saudável, alguns minutos de relaxamento - contribuem para o bem-estar geral.
- é proactiva. Reduz as taxas de rotação e assegura a continuidade da prestação de serviços de qualidade.
- As práticas de saúde transmitem uma mensagem poderosa: cuidar de si próprio é essencial para a resiliência e a capacidade de lidar com a situação.

Ao investir no autocuidado, os profissionais criam resiliência, mantêm a paixão pelo seu trabalho e evitam chegar a um ponto de exaustão emocional. Além disso, o autocuidado transmite uma mensagem poderosa: cuidar de si próprio é essencial para a resiliência e a capacidade de lidar com a situação. Quando os profissionais dão prioridade ao autocuidado, os formandos/alunos refugiados podem também aprender mecanismos de sobrevivência mais saudáveis.

## Estratégias para manter o bem-estar

Existe um grande número de literatura e de diretrizes sobre estratégias e intervenções de autocuidado para indivíduos e comunidades de trabalho em todo o mundo, pelo que, em seguida, partilharemos os aspetos básicos e mais importantes e, além disso, daremos diretrizes práticas sobre a forma de os aplicar em diferentes fases e situações.



<https://greenwoodcounselingcenter.com/wp-content/uploads/2017/02/window-of-tolerance-2.jpg>

De acordo com o conceito de "janela de tolerância" (Siegel, 1999'), cada pessoa tem uma gama de intensidades emocionais que pode experimentar, processar e integrar confortavelmente - esta é a sua janela de tolerância. Dentro desta janela, os indivíduos podem lidar eficazmente com os fatores de stress e manter uma excitação ótima. Outros investigadores sublinharam que permanecer dentro da janela de tolerância evita o esgotamento e a exaustão emocional (Odgen e Minton, 2000)

Para estabelecermos e aplicarmos um apoio eficaz a nós próprios durante dias de trabalho relativamente stressantes, temos, antes de mais, de reconhecer as nossas estratégias básicas de regulação das emoções. Temos de estar conscientes dos estímulos e circunstâncias específicos que ativam as nossas reações de stress e perturbam a nossa regulação emocional normal e saudável. (Mogyoróssy-Révész, 2019)

Os planos de autocuidado têm sido compilados em conjunto com os clientes há muito tempo no domínio do trabalho social. Um plano bem estruturado e uma caixa de ferramentas podem ser uma ajuda altamente eficaz para todos, incluindo nós, formadores, no caso da gestão universal do stress.

As estratégias individuais e de grupo para manter o bem-estar dos profissionais têm como objetivo alargar a sua janela de tolerância.

## Aspetos das estratégias de bem-estar individual

### 1. Monitorizar os níveis de stress:

Avalie regularmente os seus níveis de stress e o seu impacto no seu bem-estar emocional e físico. Existem testes e ferramentas em linha para encontrar uma oportunidade adequada a si e à sua situação profissional.

### 2. Voltar ao básico:

Dar prioridade a práticas fundamentais de autocuidado:

- **Exercício:** incorporar atividade física como caminhar, andar de bicicleta ou nadar
- **Atenção plena:** praticar relaxamento, meditação, ioga ou respiração profunda
- **Natureza:** passar tempo ao ar livre e ligar-se à natureza
- **Abordagem criativa:** envolver saídas expressivas (desenhar, colorir, pintar e trabalhos manuais individuais), participar em sessões meditativas (como concentrar-se nas cores, texturas) e explorar símbolos relacionados com as suas experiências pessoais.
- **Apoio social:** contacte os colegas no seu local de trabalho, depois os amigos e a família

### 3. Estabelecer limites

Separar a vida profissional da vida pessoal para reduzir o stress e melhorar o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal.

Dar **tempo ao apego e ao desapego (ligar - desligar)**. Desenvolver pequenos rituais que ajudem a reiniciar-se (sintonizar-se): pode ser um

- breve relaxamento ou meditação
- um exercício de respiração
- um chá calmante para beber

Quando terminar o trabalho, não corra imediatamente para casa, mas dedique alguns minutos a encerrar temporariamente os assuntos relacionados com o trabalho:

- tomar notas ou resumir as suas experiências em poucas palavras/frases,
- utilizar técnicas artísticas para criar um símbolo para o seu dia/sessão,
- utilizar cartões/imagens/fotos/símbolos para realçar os seus êxitos e desafios,
- pode guardar estes conteúdos numa caixa para uma demonstração clara de que os deixou no seu local de trabalho. Pode começar o dia seguinte com eles (para restabelecer a ligação) ou pode levá-los consigo para discussões de casos, inter ou supervisões,
- verifique o seu corpo, reconheça as sensações corporais e faça exercícios de respiração ou outros para se reequilibrar,
- se estiver sentado durante todo o dia, mexa-se e faça um exercício de respiração (exercício de contentor),
- se tiver oportunidade, dê um passeio até casa e tente ligar-se à natureza (procure árvores, canteiros de flores, parques, pelo menos) ou vá de bicicleta até casa - estes são exercícios ligeiros, que o ajudam a descontrair e a relaxar,
- utilize o poder das palavras para encerrar o seu dia de trabalho: diga em voz alta que está a terminar o seu trabalho aqui e agora e que continuará com todas as questões importantes de forma responsável a partir do próximo dia de trabalho.

Se se sentirem sobrecarregados, façam várias pausas curtas durante o dia para se reequilibrarem.

#### 4. Procurar supervisão e apoio

A supervisão individualizada e culturalmente competente é crucial.

#### 5. Considerar práticas de autocuidado culturalmente sensíveis

Estas abordagens têm em conta os diversos contextos culturais (envolvendo a raça e as estruturas sociais, bem como a cultura familiar individual) e melhoram o bem-estar geral:

- práticas de atenção plena de diferentes culturas (trabalho da alma, meditação, exercícios de respiração, alimentação atenta, etc.)
- rituais tradicionais de cura (desde remédios à base de ervas até à cura energética)
- artesanato tradicional, narração de histórias, música e dança
- rituais e celebrações da comunidade (marcos da vida, observâncias sazonais, festivais)

### Aspetos das estratégias de bem-estar do grupo

#### 6. Criar um ambiente de trabalho favorável

Fomentar uma cultura no local de trabalho que promova o bem-estar, a colaboração e as relações positivas.

- **Atividades de formação de equipas:** organizar exercícios de formação de equipas, workshops ou passeios para reforçar as ligações entre colegas.
- **Canais de comunicação abertos:** incentivar o diálogo aberto, a escuta ativa e a empatia no seio da equipa.
- **Modalidades de trabalho flexíveis:** procurar oportunidades para horários flexíveis, mudança de grupos de trabalho e mais apoio, se necessário.
- **Reuniões de controlo:** marque reuniões regulares com a equipa para discutir o bem-estar, o volume de trabalho e quaisquer desafios.
- **Estratégias de resolução de conflitos:** formar profissionais em técnicas de resolução de conflitos para reduzir a tensão no local de trabalho, melhorar a comunicação e manter um ambiente harmonioso.

#### 7. Incentivar o apoio e a colaboração entre pares

Promover a colaboração, o apoio mútuo e a aprendizagem partilhada entre colegas.

- **Grupos de apoio interpares:** estabelecer sessões regulares de apoio interpares onde os profissionais partilham experiências e estratégias de sobrevivência e incentivam os colegas a reconhecer e apreciar os esforços uns dos outros.
- **Espaços de aprendizagem em colaboração:** criar ambientes seguros e inclusivos para a aprendizagem em colaboração e a resolução de problemas.
- **Programas de tutoria:** associar profissionais experientes a colegas mais recentes para orientação e tutoria.
- **Fomentar o sentido de comunidade:** organizar pausas para café e outras atividades de curta duração para recarregar energias durante os dias de trabalho, celebrar sucessos e realizações individuais e de equipa importantes

#### 8. Abordar a sobre extensão e a necessidade de equilíbrio

- **Autorreflexão e limites:** encorajar os profissionais a refletir regularmente sobre a sua carga de trabalho e capacidade emocional. Estabelecer limites claros relativamente ao horário de trabalho, tarefas e tempo pessoal.

- **Gestão colaborativa da carga de trabalho:** promover a colaboração entre colegas para distribuir as tarefas de forma eficaz. Criar um ambiente de apoio onde os profissionais possam partilhar responsabilidades.
- **Desenvolvimento profissional e formação:** investir na aprendizagem contínua para melhorar as competências e adaptar-se à evolução das exigências. Os locais de trabalho e os funcionários devem proporcionar formação sobre gestão do stress, resiliência e autocuidado. Os profissionais devem procurar estas oportunidades.
- **Redes de apoio entre pares:** para além dos aspetos que pode encontrar acima, as redes de apoio entre pares podem ser apoiadas por formações externas e envolver coprofissionais de outras áreas relacionadas com o contexto da formação de adultos e o trabalho com refugiados.

## Intervenções para apoiar o autocuidado dos profissionais na comunidade de trabalho

No domínio dinâmico da formação de adultos, o bem-estar dos formadores e educadores tem um impacto significativo na sua eficácia e na qualidade das experiências de aprendizagem. À medida que nos esforçamos para capacitar os alunos, devemos também dar prioridade ao bem-estar daqueles que facilitam o crescimento.

É evidente que os formadores individuais também podem contribuir com práticas valiosas para o bem-estar da sua comunidade de trabalho, mas o desenvolvimento de uma cultura de bem-estar é inconcebível sem um compromisso claro da liderança da organização. Por conseguinte, concluímos o módulo de acordo com os aspetos do autocuidado individual e de grupo e com exemplos específicos, com recomendações e considerações, em primeiro lugar, para a liderança ou para os membros da comunidade de trabalho que têm o papel e o poder de tomar decisões relativamente a intervenções na comunidade de trabalho.

### 9. Criar uma cultura de bem-estar na equipa:

- **Compromisso de liderança:**
  - Os líderes têm de reconhecer que uma cultura de equipa saudável influencia diretamente a produtividade, a satisfação no trabalho e os resultados dos alunos.
  - Demonstrar um compromisso genuíno para com o bem-estar, dando exemplo de práticas de autocuidado e dando prioridade à saúde dos empregados.
- **Propósito e Objetivos claramente definidos:**
  - Alinhar a equipa em torno de um objetivo partilhado e de metas específicas.
  - Revisitar e comunicar regularmente a missão da equipa para manter a concentração e a motivação. Incorporar aspetos do bem-estar individual e do grupo.
- **Equilíbrio entre vida profissional e pessoal:**
  - Reconhecer as necessidades individuais de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada.
  - Prever tempo suficiente para a preparação e o acompanhamento, a avaliação e a introdução de novos colegas nos métodos de trabalho e na comunidade. O trabalho de qualidade e a inovação requerem energia e tempo.
  - Ofereça horários flexíveis ou opções de trabalho remoto para processos e tarefas que podem ser concluídos não apenas no escritório. As mentes criativas não trabalham apenas no horário de trabalho e nas salas de formação.

## 10. Criar e utilizar um ambiente propício ao bem-estar:

A organização de iniciativas de bem-estar, como aulas de ioga, workshops de mindfulness ou rastreios de saúde, pode ser muito eficaz, mas existem outras oportunidades, por vezes mais realistas.

- **Ambiente de trabalho:**

- Ofereça salas de treino calmas e tranquilas para momentos de descanso e descontração. Assentos confortáveis, colchões de ioga ou almofadas não custam muito.
- Em qualquer circunstância, devem ser evitadas reuniões nas salas de relaxamento e o equipamento, como fotocopiadoras, scanners ou materiais e ferramentas de formação, deve ser guardado noutra local. Se não houver salas suficientes disponíveis, procure possibilidades, por exemplo, a demarcação clara de salas maiores pode, por vezes, oferecer uma solução temporária.
- Incentive os formadores a saírem das salas de formação durante os intervalos e a fazerem algo para cuidar de si próprios. Utilize cartazes, imagens com citações, mas os e-mails internos e convites simpáticos também podem ser muito bem-vindos.

- **Recomendações para a liderança:**

- Comunicação transparente: promova um diálogo aberto, ouvindo ativamente as preocupações e as reações dos trabalhadores. Não espere por elas, peça-as regularmente, como parte da cultura da organização.
- Comunicar as mudanças organizacionais, as expectativas e as oportunidades de apoio ao crescimento profissional e individual.
- O reconhecimento e a valorização são necessidades básicas dos formadores (a invisibilidade mata!): reconheça as realizações e celebre os marcos. Expressar regularmente gratidão pelas contribuições dos membros da equipa durante os dias de trabalho "aborrecidos".
- Capacitação e autonomia: confiar nos trabalhadores para tomarem decisões no âmbito das suas funções e incentivar a criatividade e a inovação no que respeita à cultura de bem-estar, proporcionando-lhes autonomia.
- Apoiar a aprendizagem contínua dos formadores para se manterem atualizados e motivados, bem como o bem-estar e os cuidados pessoais. Considerar que esta é também uma contribuição profissional para o desenvolvimento da organização.

### 1. Diálogo entre empregadores e trabalhadores:

- **Check-ins regulares:**

- Marque reuniões individuais para discutir o bem-estar, os desafios e as aspirações profissionais. Utilize estas sessões para abordar preocupações e fornecer apoio personalizado.
- Tornar este assunto um tópico nas reuniões de equipa, normalizar que o bem-estar dos formadores é tão fundamental como o número de exames bem-sucedidos ou as taxas de emprego na orientação profissional.

- **Mecanismos de feedback:**

- Crie um espaço seguro para os empregados partilharem as suas opiniões.
- Procurar ativamente obter informações sobre processos organizacionais, políticas e iniciativas de bem-estar e falta de medidas.

- **Estratégias de resolução de conflitos:**

- Resolver os conflitos de forma rápida e construtiva.
- Ter uma estratégia desenvolvida e supervisionada por todos os membros da comunidade.
- Não se satisfaça com respostas como "até agora tem sido bom, pode continuar assim". Os novos colegas ainda têm um olhar fresco e podem servir com intenções úteis.
- Incentivar conversas abertas para encontrar soluções mutuamente benéficas.

## 2. Promover uma cultura de aprendizagem:

- **Oportunidades de aprendizagem contínua:**

- Oferecer workshops, webinars e conferências para o crescimento profissional.
- Participar em programas, projetos, eventos da comunidade em geral para ligar os colegas a outras organizações, seguir os aspetos da visão sistemática das profissões relacionadas.
- Incentivar os formadores a explorar novas metodologias e a manterem-se informados.

- **Comunidades de aprendizagem entre pares:**

- Facilitar a partilha de conhecimentos entre colegas.
- Crie fóruns para os formadores trocarem boas práticas e aprenderem uns com os outros. Dê-lhes a oportunidade e o tempo para conhecerem coisas novas e experimentarem-nas em conjunto.
- Pergunte regularmente aos colegas quais são as suas curiosidades e pode também mencionar técnicas ou métodos que gostaria de incluir nos processos de formação (tais como práticas de experiências somáticas ou trabalhos corporais, taças de canto durante o relaxamento, técnicas de música ou de arteterapia).
- Apoiar os colegas na redação e publicação de artigos, blogues, estudos ou resumos sobre temas especializados.

## Recursos/Materiais

1. Rothschild, B. (2006). *Help for the Helper: The Psychophysiology of Compassion Fatigue and Vicarious Trauma*. W. W. Norton & <https://link.springer.com/article/10.1007/s11159-023-10014-0> Co3.
2. Associação Americana de Psicologia (APA). (2021, abril). O imperativo do autocuidado. *Monitor on Psychology*, 52 Retrieved from [www.apa.org/monitor/2021/04/feature-imperative-self-care](http://www.apa.org/monitor/2021/04/feature-imperative-self-care)
3. Mogyorósy-Révész, Z. (2019). Érzelmi regulációs változások krízisben és traumában - a helyreállítást segítő, pszichológiai tanácsadás során alkalmazható módszerek és gyakorlatok. *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*, 20(3), 267-298 (2019). Obtido em [0406.20.2019.007.pdf \(mtak.hu\)](https://www.mtak.hu/0406202019007.pdf)  
(Mudanças na regulação emocional em situações de crise e trauma: Métodos e Práticas para a Restauração)
4. Ioannou, N. (2023). *Desenvolvimento profissional de educadores de adultos: Uma perspetiva europeia*. *International Review of Education*, 69(4), 379-399 Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s11159-023-10014-0>

5. **"Orientando Educadores de Adultos: Strategies for Impactful Training"**. (n.d.). Blogue da ASCD. Recuperado de <https://ascd.org/blogs/guiding-adult-educators-strategies-for-impactful-training>
6. **"Trabalhar com refugiados"**. (n.d.). Core Source Exchange. Recuperado de <https://coresourceexchange.org/working-with-refugees/>
7. **"Empatia: a capacidade que nos torna verdadeiramente humanos"**. (n.d.). *Psychology Today*. Recuperado de [www.psychologytoday.com/us/blog/out-the-darkness/201203/empathy-the-ability-makes-us-truly-human](http://www.psychologytoday.com/us/blog/out-the-darkness/201203/empathy-the-ability-makes-us-truly-human)
8. **"O cérebro empático: O poder da ligação humana"**. (n.d.). Exploring Your Mind. Recuperado de <https://exploringyourmind.com/the-empathetic-brain-the-power-of-human-connection/>
9. **"Stress e Burnout: Symptoms and Causes"**. (n.d.). *Verywell Mind*. Recuperado de [www.verywellmind.com/stress-and-burnout-symptoms-and-causes-3144516](http://www.verywellmind.com/stress-and-burnout-symptoms-and-causes-3144516)
10. **"Reconhecer e tratar os sintomas de esgotamento"**. (n.d.). *Grow Therapy*. Recuperado de <https://growtherapy.com/blog/recognize-and-treat-symptoms-of-burnout/>
11. **"Recuperação e Prevenção do Burnout"**. (n.d.). *Verywell Mind*. Recuperado de <https://www.verywellmind.com/burnout-recovery-and-prevention-6753704>
12. **"Desenvolvimento de professores para trabalhar com refugiados"**. (n.d.). *Ensino de inglês*. Recuperado de [www.teachingenglish.org.uk/professional-development/teachers/inclusive-practices/articles/developing-teachers-refugees](http://www.teachingenglish.org.uk/professional-development/teachers/inclusive-practices/articles/developing-teachers-refugees)
13. **"A ciência do esgotamento e como preveni-lo"**. (n.d.). *Psicologia Positiva*. Recuperado de <https://positivepsychology.com/burnout/>
14. "O imperativo do autocuidado". (2021). *APA Monitor on Psychology*, 52(4). Recuperado de [www.apa.org/monitor/2021/04/feature-imperative-self-care](http://www.apa.org/monitor/2021/04/feature-imperative-self-care)
15. **"Nurturing Mental Wellness: Strategies for Veterinary Professionals"**. (n.d.). *Pick the Brain*. Recuperado de <https://pickthebrain.instinct.vet/nurturing-mental-wellness-strategies-for-veterinary-professionals-work-life-balance-and-self-care/>
16. **"Guia do Bem-Estar da Equipe"**. (n.d.). *Associação Americana de Hospitais de Animais (AAHA)*. Obtido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11065-020-09452-6>
17. **"Professores e formadores: Desenvolvimento profissional"** (n.d.). *Cedefop*. Recuperado de [www.cedefop.europa.eu/en/projects/teachers-and-trainers-professional-development](http://www.cedefop.europa.eu/en/projects/teachers-and-trainers-professional-development)
18. **"Janela de Tolerância"**. (n.d.). *Ferramentas de Psicologia*. Recuperado de <https://www.psychologytools.com/resource/window-of-tolerance/>
19. **"Um guia prático de autocuidado para profissionais de ajuda"**. (2020). Recuperado de [New\\_Practical-Guide-to-Self-Care-for-Wraparound-Professionals-1.pdf](http://New_Practical-Guide-to-Self-Care-for-Wraparound-Professionals-1.pdf) ([cmhnetwork.org](http://cmhnetwork.org))
20. Jiang, X., Topps, A. K., & Suzuki, R. (2021). *Uma revisão sistemática das medidas de autocuidado para profissionais e estagiários. Formação e Educação em Psicologia Profissional*, 15(2), 126-139. <https://doi.org/10.1037/tep0000318>

2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

21. **Organização Mundial de Saúde (OMS).** (n.d.). **Intervenções de autocuidado para a saúde.** Retirado de [www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/self-care-health-interventions](http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/self-care-health-interventions)

22. **Gardiner, K. (2024)** *Window of Tolerance: A Key to Mental Well-being.* Recuperado de <https://positivepsychology.com/window-of-tolerance/>

## Módulo 9 - Considerações legais e éticas

Este módulo sobre Considerações Legais e Éticas (LEC) foi concebido para profissionais de EFP que trabalham com refugiados em contextos de EFP. O seu objetivo é dotar os formadores de competências e conhecimentos essenciais sobre a legislação e as questões éticas do apoio à saúde mental dos refugiados.

### Objetivos

- Compreender os aspetos legais e éticos do apoio à saúde mental dos refugiados
- Compreender as responsabilidades legais e éticas relacionadas com o apoio à saúde mental
- Respeitar as normas profissionais
- Proteger os direitos dos refugiados

## Direitos legais dos refugiados

O apoio à saúde mental dos refugiados implica ter em conta as questões jurídicas e éticas, a fim de garantir a proteção dos seus direitos e do seu bem-estar.

### Quadro jurídico internacional

A Convenção das Nações Unidas relativa ao Estatuto dos Refugiados, de 28 de julho de 1951, estabelece os princípios em que assenta a proteção internacional dos refugiados. Estabelece os direitos e as obrigações dos refugiados, bem como o tratamento a que têm direito no país de asilo.

O Protocolo relativo ao Estatuto dos Refugiados, que entrou em vigor em 4 de outubro de 1967, tornou as disposições da Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951 aplicáveis a um leque mais vasto de situações de refugiados. O Protocolo de 1967 elimina as limitações geográficas e temporais previstas na Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951.

A Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951 e o seu Protocolo de 1967 contêm os seguintes princípios

O princípio da não repulsão, que significa que os refugiados não devem ser reenviados para um país onde a sua vida ou liberdade estejam ameaçadas.

Os refugiados só podem ser expulsos de um país de asilo se a sua presença constituir uma ameaça grave para a segurança nacional ou a ordem pública.

Não deve haver discriminação na proteção oferecida aos refugiados em razão da sua raça, religião, nacionalidade ou sexo.

Os refugiados não devem ser penalizados pelo facto de entrarem ou estarem presentes num país, desde que deem conhecimento da sua presença às autoridades sem demora.

Os refugiados são obrigados a respeitar as leis e os regulamentos do país de asilo.

A Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951 aborda igualmente as questões do direito dos refugiados à documentação, ao acesso ao trabalho, à educação pública, ao acesso aos tribunais, à liberdade de circulação, à liberdade de praticar a sua religião e outras.

Os artigos 14.º e 25.º da Declaração Universal dos Direitos do Homem (DUDH) sublinham o direito de requerer asilo e de aceder aos cuidados de saúde, respetivamente.

Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (PIDESC): O artigo 12.º reconhece o direito ao mais elevado nível possível de saúde física e mental.

## Direito da União Europeia

O Sistema Europeu Comum de Asilo estabelece normas comuns e cooperação para garantir que os requerentes de asilo sejam tratados de forma igual num sistema aberto e justo, independentemente do local onde se candidatem.

A [Diretiva 2013/32/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa a procedimentos comuns de concessão e retirada do estatuto de proteção internacional \(reformulação\)](#) (Diretiva Procedimentos de Asilo) visa estabelecer as condições para decisões de asilo justas, rápidas e de qualidade. Os requerentes de asilo com necessidades especiais recebem o apoio necessário para explicar o seu pedido e, em especial, é assegurada a proteção dos menores não acompanhados e das vítimas de tortura.

A [Diretiva 2013/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, que estabelece normas em matéria de acolhimento dos requerentes de proteção internacional](#) (reformulação) (Diretiva Condições de Acolhimento), assegura que os requerentes de asilo em toda a UE disponham de normas comuns em matéria de condições de acolhimento (tais como alojamento, alimentação e vestuário e acesso a cuidados de saúde, educação ou emprego em determinadas condições), a fim de garantir um nível de vida digno, em conformidade com a Carta dos Direitos Fundamentais. O artigo 5.º das diretivas relativas às condições de acolhimento exige que os Estados assegurem que os requerentes recebam informações sobre as organizações que os possam ajudar ou informar sobre as condições de acolhimento disponíveis, incluindo os cuidados de saúde. O artigo 17.º das diretivas relativas às condições de acolhimento regula as regras gerais relativas às condições materiais de acolhimento e aos cuidados de saúde, indicando que o Estado deve assegurar que as condições materiais de acolhimento proporcionem aos requerentes um nível de vida adequado, que garanta a sua subsistência e proteja a sua saúde física e mental, e que o nível de vida seja atingido na situação específica das pessoas vulneráveis.

O artigo 19.º da diretiva exige que os Estados assegurem que os requerentes de asilo recebam os cuidados de saúde necessários, que devem incluir, pelo menos, os cuidados de urgência e o tratamento básico de doenças e de perturbações mentais graves, e que prestem a assistência médica ou outra necessária aos requerentes com necessidades especiais de acolhimento, incluindo os cuidados de saúde mental adequados, se necessário. No que diz respeito às crianças, o n.º 4 do artigo 23.º da diretiva obriga o Estado a assegurar o acesso a serviços de reabilitação para os menores que tenham sido vítimas de qualquer forma de abuso, negligência, exploração, tortura ou tratamento cruel, desumano e degradante, ou que tenham sido vítimas de conflitos armados, e a assegurar o desenvolvimento de cuidados de saúde mental adequados e a prestação de aconselhamento qualificado, sempre que necessário.

A [Diretiva 2011/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2011, que estabelece normas relativas às condições a preencher por nacionais de países terceiros ou apátridas para poderem beneficiar de proteção internacional, a um estatuto uniforme para refugiados ou pessoas elegíveis para proteção subsidiária e ao conteúdo da proteção concedida \(reformulação\)](#) (Diretiva Qualificação), clarifica os motivos para a concessão de proteção internacional e, por conseguinte, torna as decisões de asilo mais sólidas. Prevê igualmente o acesso a direitos e a medidas de integração para os beneficiários de proteção internacional. O artigo 30.º da Diretiva Qualificação obriga o Estado a garantir que os beneficiários de proteção internacional tenham acesso a cuidados de

saúde nas mesmas condições de elegibilidade que os nacionais do Estado-Membro que concedeu essa proteção e o Estado é obrigado a prestar, nas mesmas condições de elegibilidade que os seus nacionais, cuidados de saúde adequados, incluindo o tratamento de perturbações mentais, quando necessário, aos beneficiários de proteção internacional que tenham necessidades especiais, tais como mulheres grávidas, pessoas com deficiência, pessoas que tenham sido vítimas de tortura, violação ou outras formas graves de violência psicológica, física ou sexual ou menores que tenham sido vítimas de qualquer forma de abuso, negligência, exploração, tortura, tratamento cruel, desumano e degradante ou que tenham sido vítimas de conflitos armados.

## Leis nacionais

Os países podem ter legislação específica que regule os direitos e as proteções concedidas aos refugiados, que incluem frequentemente disposições relativas ao acesso aos cuidados de saúde. É necessário cumprir a legislação local, que varia significativamente de país para país.

## Orientações éticas para o apoio à saúde mental

As orientações éticas para a prestação de apoio em matéria de saúde mental aos refugiados são essenciais para garantir que os cuidados sejam prestados de forma respeitosa, compassiva, competente, eficaz e sensível às questões de género e culturais, honrando a sua dignidade e os seus direitos e respondendo simultaneamente às suas necessidades específicas em matéria de saúde mental.

### Orientações éticas fundamentais a seguir:

**Participação voluntária:** A participação nos serviços de saúde mental deve ser voluntária. Os refugiados não devem sentir-se coagidos ou obrigados a receber cuidados.

**Consentimento informado:** Assegurar que os refugiados compreendem a natureza dos serviços de saúde mental que estão a ser oferecidos, incluindo os potenciais benefícios, riscos e alternativas. Obter o seu consentimento informado antes de proceder a qualquer tratamento.

**Acesso justo:** Assegurar que os refugiados tenham igual acesso aos serviços de saúde mental, independentemente da sua origem ou circunstâncias.

**Não-discriminação:** Garantir que os refugiados tenham acesso aos serviços de saúde mental sem discriminação com base em qualquer motivo, como sexo, raça, cor, origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião ou crença, opinião política ou qualquer outra opinião, pertença a uma minoria nacional, propriedade, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual.

**Atuar no melhor interesse:** Prestar cuidados que beneficiem o refugiado, com o objetivo de melhorar a sua saúde mental e o seu bem-estar geral.

**Evitar danos:** Considerar cuidadosamente o potencial de danos em qualquer intervenção e esforçar-se por minimizar os riscos. Isto inclui estar atento à re-traumatização.

**Compreender o contexto cultural:** Informe-se sobre os antecedentes culturais, religiosos e sociais dos refugiados que está a apoiar.

**Cuidados culturalmente adequados:** Adaptar as intervenções de saúde mental para que sejam culturalmente relevantes e respeitem as crenças e práticas dos refugiados.

**Reconhecer o trauma:** Estar ciente do potencial de trauma passado nas experiências dos refugiados e de como isso pode afetar a sua saúde mental.

**Abordagem sensível:** Utilizar uma abordagem informada sobre o trauma que dê prioridade à segurança, à fiabilidade, à escolha, à colaboração e à capacitação.

**Formação contínua:** Envolver-se na aprendizagem contínua sobre as melhores práticas nos cuidados de saúde mental dos refugiados, incluindo a competência cultural e as abordagens informadas sobre o trauma.

**Supervisão e apoio:** Procurar supervisão e apoio de pares para lidar com casos complexos e garantir elevados padrões de cuidados.

**Desenvolver a resiliência:** Concentrar-se nos pontos fortes e na resiliência dos refugiados, ajudando-os a desenvolver capacidades de sobrevivência e autoeficácia.

**Cuidados colaborativos:** Trabalhar em colaboração com os refugiados, envolvendo-os no seu planeamento de cuidados e nos processos de tomada de decisão.

**Cuidados holísticos:** Colaborar com outros profissionais, como assistentes sociais, juristas e organizações comunitárias, para fornecer apoio abrangente. As equipas multidisciplinares podem prestar cuidados abrangentes que abordem as necessidades de saúde mental e jurídicas.

**Esforços coordenados:** Assegurar que os cuidados são coordenados e que os refugiados recebem apoio contínuo através de diferentes serviços.

**Registos exatos:** Manter registos exatos e confidenciais dos serviços de saúde mental prestados, assegurando que estes refletem os cuidados prestados e respeitam a privacidade.

**Comunicação ética:** Comunicar quaisquer preocupações de abuso, negligência ou exploração de acordo com as diretrizes legais e éticas.

**Aumentar a consciencialização:** Defender as necessidades de saúde mental dos refugiados a nível local, nacional e internacional.

**Educar o público:** Trabalhar para educar o público e os decisores políticos sobre os desafios que os refugiados enfrentam e a importância de fornecer apoio adequado à saúde mental.

**Defender os direitos:** Defender políticas e práticas que promovam o tratamento justo e o acesso a recursos para os refugiados.

## Questões de confidencialidade e privacidade

A confidencialidade e a privacidade são preocupações fundamentais quando se trabalha com refugiados no contexto da saúde mental. Estas questões devem ser geridas com especial sensibilidade devido à potencial vulnerabilidade e às circunstâncias únicas de cada caso.

As questões de confidencialidade e privacidade estão relacionadas com direitos, promulgados em numerosos tratados internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos do Homem e a Convenção Europeia dos Direitos do Homem, a legislação da União Europeia, incluindo o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e as legislações nacionais sobre proteção de dados e confidencialidade dos doentes.

As normas de confidencialidade e privacidade requerem a explicação das políticas de confidencialidade numa linguagem e de uma forma que os refugiados possam compreender, assegurando que estão conscientes dos seus direitos relativamente à privacidade e aos limites da confidencialidade. Recomenda-se a obtenção de consentimento explícito para a partilha de qualquer informação pessoal, assegurando que os refugiados compreendem as implicações do seu consentimento.

No que diz respeito ao armazenamento de dados, é obrigatório utilizar sistemas seguros para armazenar informações pessoais e de saúde, incluindo ficheiros físicos e registos eletrónicos, utilizando proteções de palavra-passe fortes e cifragem para registos digitais.

O acesso aos dados pessoais tem de ser limitado apenas ao pessoal autorizado, assegurando que todo o pessoal que lida com informações sensíveis recebe formação sobre os protocolos de confidencialidade.

Os refúgios devem ser informados sobre a forma como os seus dados serão utilizados, armazenados e partilhados e sobre os seus direitos de acesso aos seus registos, de pedido de correções e de apresentação de queixas em caso de violação da sua privacidade.

A privacidade e a confidencialidade têm dimensões culturais que têm de ser compreendidas e consideradas.

Deve sublinhar-se que as experiências passadas de trauma ou perseguição podem aumentar as preocupações com a privacidade e a confidencialidade, cabendo ao prestador de serviços assegurar aos refugiados que as suas informações não serão partilhadas sem o seu consentimento, exceto em situações legalmente obrigatórias.

Pode haver informação sensível que não pode ser partilhada com outras agências ou indivíduos sem o consentimento explícito do refugiado. Nestes casos, os prestadores de serviços têm de ser particularmente cautelosos quanto à partilha de informação que possa pôr em risco a segurança ou o estatuto legal do refugiado.

Para relatórios e investigação, é preferível (se possível) utilizar dados anónimos a fim de proteger as identidades individuais.

Há certas informações, como ameaças de danos a si próprio ou a outros, abuso de crianças ou outras preocupações graves, relativamente às quais existe uma obrigação legal de serem comunicadas. Estas exceções à confidencialidade têm de ser explicadas aos refugiados no início dos cuidados.

Pode haver casos em que os prestadores de serviços se deparem com dilemas éticos em matéria de confidencialidade. Nesses casos, recomenda-se que procurem orientação junto de supervisores, consultores jurídicos ou comités de ética.

Ao manter registos pessoais, recomenda-se a manutenção de registos detalhados e precisos de todas as interações, assegurando que as entradas são fatuais e objetivas e evitando incluir detalhes pessoais desnecessários que possam comprometer a privacidade. Os registos antigos têm de ser eliminados de forma segura, de acordo com as orientações legais e organizacionais.

É obrigado a dar formação regular a todo o pessoal sobre questões de confidencialidade e privacidade, dando ênfase às necessidades específicas e às vulnerabilidades das populações de refugiados. A formação deve refletir as alterações legislativas e as melhores práticas.

## Recomendação para os formadores

**Compreender os quadros jurídico e ético.** Ao falar sobre o quadro jurídico, incluir informações e exemplos do quadro nacional (constituição, leis). Fornecer estudos de casos e exemplos para ilustrar a forma como estas leis se aplicam na prática.

Discutir princípios éticos específicos do trabalho com refugiados, tais como autonomia, beneficência, não-maleficência, justiça, não-discriminação e competência cultural. Utilizar cenários da vida real para ajudar os formandos a lidar com dilemas éticos.

### **Consentimento informado e confidencialidade**

Fazer exercícios sobre estratégias de comunicação eficazes para explicar a confidencialidade e o consentimento informado aos refugiados, tendo em conta as barreiras linguísticas e as diferenças culturais.

Dramatizar situações para praticar a obtenção do consentimento informado e explicar os limites da confidencialidade.

Prestar especial atenção à criação de confiança.

Fazer exercícios para criar um ambiente seguro e acolhedor para os refugiados.

### **Sensibilidade e competência cultural**

Consciência cultural:

Oferecer formação sobre os antecedentes culturais das populações comuns de refugiados, incluindo costumes, valores e crenças típicas em matéria de saúde mental.

Incluir exercícios sobre o impacto do trauma e da deslocação na saúde mental e no comportamento.

Ensinar a adaptar as intervenções no domínio da saúde mental para que sejam culturalmente relevantes e respeitadoras.

Utilizar estudos de casos e dramatizações para praticar abordagens culturalmente sensíveis.

### **Tratamento seguro da informação**

Falar sobre métodos seguros de armazenamento e tratamento de informações pessoais, incluindo ficheiros físicos e registos eletrónicos, fornecer orientações sobre proteção por palavra-passe, encriptação e canais de comunicação seguros.

Fale sobre a importância de restringir o acesso aos dados pessoais apenas a pessoal autorizado.

Discutir protocolos para a partilha de informações apenas com consentimento explícito e em conformidade com os requisitos legais.

### **Gerir as obrigações éticas e legais**

Utilizar cenários para praticar o tratamento de situações em que a comunicação obrigatória pode ser necessária em determinados casos, como abuso de crianças, ameaças de danos ou doenças infecciosas.

### **Colaboração interdisciplinar**

Enfatizar a importância da colaboração com outros profissionais, como assistentes sociais, consultores jurídicos e organizações comunitárias, para fornecer cuidados abrangentes. Dar formação sobre estratégias eficazes de comunicação e coordenação no âmbito de equipas interdisciplinares.

## Recursos/Materiais

[Mental Health and Psychosocial Support for Refugees, Asylum Seekers and Migrants on the Move in Europe \(Saúde Mental e Apoio Psicossocial para Refugiados, Requerentes de Asilo e Migrantes em Movimento na Europa\)](#) pela OMS e pelo ACNUR.

[Saúde Mental e Apoio Psicossocial em Emergências Humanitárias: What should humanitarian health actors know?](#) pelo Grupo de Referência do IASC para a Saúde Mental e o Apoio Psicossocial.

Agência das Nações Unidas para os Refugiados. [Relatório de tendências globais: mundo em guerra.](#) Genebra: Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, 2016

[UNICEF: Deslocação de crianças](#)

[Convenção e Protocolo relativos ao Estatuto dos Refugiados](#)

## Módulo 10 - Encaminhamento para profissionais de saúde

Este módulo sobre Encaminhamento para Profissionais de Saúde foi concebido para profissionais de EFP que trabalham com refugiados e aborda o processo de encaminhamento para profissionais de saúde, assegurando que os refugiados recebem os cuidados psicológicos adequados e o apoio de que necessitam. O objetivo é que os formadores de EFP possam prestar assistência imediata e eficaz em situações reais de emergência que envolvam problemas psíquicos agudos dos refugiados. Assegurar que os formadores estão bem preparados e conhecem os recursos e as redes locais melhorará significativamente o apoio e os cuidados prestados aos refugiados em casos de angústia aguda que os formadores não são capazes de resolver, conscientes de que o seu trabalho é pedagógico e não terapêutico.

### Objetivos

- Identificar quando encaminhar os refugiados para profissionais de saúde certificados,
- colaborar com os profissionais de saúde,
- desenvolver diretrizes de encaminhamento culturalmente sensíveis.

O processo de encaminhamento para profissionais de saúde, assegurando que os refugiados recebem os cuidados e o apoio adequados de que necessitam.

### Reconhecer a necessidade de assistência adicional

Uma abordagem informada sobre o trauma é essencial para trabalhar eficazmente com os refugiados, reconhecendo o impacto generalizado do trauma e compreendendo os caminhos para a recuperação. Os princípios-chave de uma abordagem informada sobre o trauma incluem o reconhecimento dos sinais e sintomas de episódios de trauma grave no trabalho com os refugiados.

Um aspeto crítico desta abordagem é o reconhecimento e a aceitação do trauma como uma parte "normal" da experiência de vida de uma pessoa. Esta perspetiva ajuda os refugiados a compreenderem que as suas reações ao trauma são naturais e que não estão sozinhos nas suas experiências. Ao normalizar o trauma, os formadores podem ajudar os refugiados a integrarem as suas experiências nas suas vidas, reduzindo os sentimentos de isolamento e vergonha.

Esta abordagem incentiva os refugiados a levarem uma vida normal e apoia a sua integração no mercado de trabalho local, promovendo um sentimento de pertença e de objetivo.

Apesar de todos os esforços, os formadores podem deparar-se com situações que ultrapassam os seus conhecimentos. Nesses casos, é fundamental encaminhar as pessoas para serviços profissionais, como o aconselhamento psicoterapêutico, psicossocial ou psicológico. Os formadores devem estar preparados para reconhecer quando as necessidades de um refugiado excedem a sua capacidade de prestar apoio e para estabelecer um encaminhamento com sensibilidade profissional e cultural.

Isso inclui estar ciente dos sinais de trauma grave, distúrbios de saúde mental ou outros problemas psicológicos que exigem intervenção especializada. Ao reconhecerem estas limitações, os formadores podem garantir que os refugiados recebem os cuidados adequados de que necessitam.

Para mais informações e para facilitar o reconhecimento dos problemas mentais agudos, consultar a classificação dos problemas comportamentais e/ou mentais agudos, consultar a Classificação

Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde (CID) da Organização Mundial de Saúde (OMS): <https://icd.who.int/browse10/2019/en#/F40-F48>

## Lidar com histórias individuais difíceis e desafiantes

Os formadores são frequentemente confrontados com histórias individuais difíceis e desafiantes de refugiados que podem ser emocionalmente desgastantes. É fundamental ter presente que é importante que os formadores, que muitas vezes não são especialistas no diagnóstico e na terapia de problemas mentais ou psicológicos graves, explorem e aceitem os seus limites individuais e desenvolvam estratégias de resiliência e de sobrevivência para gerir as suas reações emocionais e manter os limites profissionais. Isto envolve práticas de autocuidado, supervisão e procura de apoio de colegas ou profissionais de saúde quando necessário. Ao fazê-lo, os formadores podem prestar apoio consistente e compassivo aos refugiados sem comprometer o seu próprio bem-estar.

## Diretrizes de encaminhamento culturalmente sensíveis

### Compreender a sensibilidade cultural

A sensibilidade cultural no contexto dos encaminhamentos de saúde mental envolve o reconhecimento e o respeito pelas diversas origens culturais, crenças e práticas dos participantes refugiados. Assegura que os encaminhamentos para os profissionais de saúde são feitos com consciência do contexto cultural do indivíduo, o que pode ter um impacto significativo na sua aceitação e envolvimento com os serviços de saúde mental.

### Princípios-chave para referências culturalmente sensíveis

- **Respeitar as crenças e práticas culturais**
  - Compreender e respeitar as crenças e práticas culturais relacionadas com a saúde mental na comunidade de refugiados.
  - Reconhecer que as perceções da saúde e da doença mental podem variar muito consoante as culturas.
- **Utilizar uma linguagem culturalmente adequada**
  - Evite o jargão médico e utilize uma linguagem que seja facilmente compreensível e respeitosa.
  - Sempre que possível, fornecer informações na língua materna do refugiado ou recorrer a intérpretes profissionais.
- **Considerar o estigma cultural**
  - Estar consciente do potencial estigma associado aos problemas de saúde mental em diferentes culturas. Abordar com sensibilidade estas preocupações e garantir a confidencialidade e o profissionalismo dos serviços de saúde.
- **Envolver a comunidade e a família**
  - Se for caso disso, envolver os líderes da comunidade ou os membros da família no processo de encaminhamento para dar apoio e aumentar a confiança.
- Compreender o papel da família e da comunidade na cultura do indivíduo, uma vez que podem ser cruciais para a aceitação dos cuidados de saúde mental
- **Selecionar profissionais culturalmente competentes**
  - Encaminhar os refugiados para profissionais ou organizações de saúde que tenham experiência e formação em matéria de competência cultural.
  - Assegurar que os profissionais de saúde estão conscientes do contexto cultural específico do refugiado e são sensíveis às suas necessidades específicas.

## Desenvolvimento de diretrizes de encaminhamento culturalmente sensíveis

- **Avaliação das necessidades culturais**
  - Comece por uma avaliação exaustiva do contexto cultural do refugiado e das suas necessidades específicas.
  - Utilizar instrumentos e questionários culturalmente sensíveis para recolher informações relevantes.
- **Plano de referência personalizado**
  - Desenvolver um plano de encaminhamento personalizado que incorpore as preferências e necessidades culturais do refugiado.
  - Descreva claramente os passos envolvidos no processo de encaminhamento e o que o refugiado pode esperar.
- **Comunicação e informação**
  - Informar o refugiado sobre a importância dos cuidados de saúde mental e como estes podem ser benéficos, utilizando exemplos e explicações culturalmente relevantes.
  - Comunicar o processo de encaminhamento de forma transparente, assegurando que o refugiado compreende e consente com o encaminhamento.
- **Acompanhamento e feedback**
  - Após o encaminhamento, faça o acompanhamento do refugiado para garantir que ele compareceu à consulta e se sentiu confortável com o serviço prestado.
  - Recolher feedback para melhorar os encaminhamentos futuros e garantir que os serviços estão a satisfazer as necessidades culturais dos refugiados.

### Exemplo: Implementação de referências culturalmente sensíveis

- **Cenário:**
  - Um refugiado de um país do Médio Oriente apresenta sinais de ansiedade e depressão graves. Manifesta relutância em procurar cuidados de saúde mental devido ao estigma cultural e à falta de conhecimento dos serviços disponíveis.
- **Passos:**
  - **Avaliação inicial:** Efetuar uma avaliação inicial utilizando abordagens culturalmente sensíveis para compreender as suas preocupações e o contexto cultural.
  - **Educação:** Fornecer informações sobre a saúde mental de uma forma culturalmente relevante, realçando a confidencialidade e a natureza profissional dos serviços.
  - **Encaminhamento:** Encaminhar para um profissional de saúde mental ou para uma organização com experiência de trabalho com comunidades do Médio Oriente. Se possível, certifique-se de que o profissional é informado sobre o contexto cultural do refugiado.
  - **Acompanhamento:** Acompanhamento após a consulta para garantir que o refugiado se sente confortável e para responder a quaisquer outras preocupações.

## Colaboração com profissionais de saúde

### Aspetos fundamentais, benefícios e desafios da colaboração:

- **Comunicação:**
  - Se estiver a trabalhar numa equipa multidisciplinar, estabeleça reuniões regulares entre os formadores de EFP e os profissionais de saúde para discutir os casos e as estratégias em curso.

- As reuniões com representantes de organizações específicas do país permitirão a comunicação com as pessoas de contacto responsáveis e ajudarão os formadores a seleccionar a organização adequada para encaminhamento.
- **Objetivos partilhados:** Estabelecer Objetivos comuns centrados no bem-estar e na integração dos refugiados, assegurando que todos os formadores estão alinhados nos seus esforços.
- **Clareza de papéis:** Definir claramente os papéis e as responsabilidades dos formadores e dos profissionais de saúde em equipas ou organizações multidisciplinares para evitar sobreposições e garantir uma utilização eficiente dos recursos, tendo em conta que os formadores não são, na maioria dos casos, especialistas terapêuticos, mas sim pedagógicos.

### Benefícios da colaboração:

- **Cuidados abrangentes:** A combinação dos conhecimentos especializados dos formadores de EFP e dos profissionais de saúde conduz a uma abordagem mais holística, que dá resposta às necessidades pedagógicas e psicológicas.
- **Melhores resultados:** Os esforços de colaboração melhoram o bem-estar geral dos refugiados, promovendo uma melhor saúde mental e uma integração mais fácil na sociedade e no mercado de trabalho local.
- **Eficiência de recursos:** A partilha de conhecimentos e recursos entre os membros da equipa ou com peritos externos evita a duplicação de esforços e assegura que os refugiados recebam cuidados atempados e adequados.

### Desafios da colaboração:

- **Barreiras de comunicação:** As diferenças de terminologia e de linguagem profissional podem dificultar a comunicação eficaz entre os membros da equipa ou os peritos externos.
- **Confusão de funções:** A falta de clareza quanto às funções e responsabilidades pode levar a sobreposições ou lacunas nos cuidados.
- **Restrições de recursos:** A disponibilidade limitada de profissionais de saúde ou a escassez de tempo podem dificultar a extensão dos esforços de colaboração.

### Abordar os obstáculos comuns a uma colaboração eficaz

1. **Estabelecer processos claros:** Desenvolver métodos padronizados, tais como reuniões regulares e sistemas de documentação partilhados, para garantir que todos os membros da equipa estão informados sobre o encaminhamento para especialistas de saúde e envolvidos.
2. **Definir funções e responsabilidades:** Definir claramente os deveres de cada membro da equipa para evitar confusões e sobreposições, assegurando que todos compreendem os seus contributos específicos e a forma de se diferenciarem no caso de serem necessárias intervenções terapêuticas.

### Sinais, sintomas e limiares de encaminhamento

É essencial estabelecer critérios claros para saber quando encaminhar um refugiado para os profissionais de saúde. Isto inclui o reconhecimento de sinais e sintomas de sofrimento grave e a compreensão dos limiares para o encaminhamento para profissionais de saúde com base na gravidade dos sintomas, nos fatores de risco e nos recursos disponíveis.

#### Sinais e sintomas que indicam a necessidade de encaminhamento:

- **Aniedade ou depressão graves:** Sentimentos persistentes de tristeza, desespero ou preocupação excessiva que interferem com o funcionamento diário.

- **Sintomas de trauma:** Flashbacks, pesadelos e sofrimento emocional grave relacionados com experiências traumáticas passadas.
- **Autoagressão ou pensamentos suicidas:** Qualquer indicação de comportamentos autolesivos ou expressões de ideação suicida.
- **Psicose:** Sintomas como alucinações, delírios ou pensamento desorganizado significativo.
- **Comportamento agressivo ou violento:** Agressão inexplicável ou ameaças de violência contra si próprio ou outros.

#### **Limiares de referência:**

- **Sintomas ligeiros a moderados:** Inicialmente geridos pelos formadores do VET com estratégias básicas de primeiros socorros e apoio psicológico. Acompanhar de perto o agravamento da situação.
- **Sintomas graves ou risco elevado:** É necessário o encaminhamento imediato para profissionais de saúde. Isto inclui quaisquer sinais de pensamentos suicidas, automutilação ou psicose.

#### **Sintomas crónicos ou persistentes:**

- Encaminhamento para cuidados especializados se os sintomas persistirem apesar das intervenções iniciais dos formadores de EFP.

### **Orientações para ações imediatas em caso de problemas psíquicos agudos dos participantes**

Em situações reais de emergência, em que um refugiado está a passar por problemas psicológicos agudos, é crucial que os formadores atuem pronta e eficazmente para garantir a segurança e o bem-estar do indivíduo, bem como a segurança e o bem-estar de todo o grupo de formandos e o seu próprio.

Seguindo estas diretrizes, os formadores podem prestar assistência imediata e eficaz em situações reais de emergência que envolvam problemas psíquicos agudos dos seus participantes refugiados. Assegurar que os formadores estão bem preparados e informados sobre os recursos locais melhorará significativamente o apoio e os cuidados prestados aos refugiados em dificuldades, bem como terá um impacto positivo nos formadores, uma vez que os ajudará a lidar com potenciais situações imprevistas.

### **Ações imediatas**

- **Manter a calma e avaliar a situação**
  - Manter a calma e a compostura para garantir uma presença estável.
  - Avaliar rapidamente a situação para determinar a gravidade do problema. Procure sinais de angústia aguda, como ataques de pânico, ansiedade grave, pensamentos suicidas ou comportamento agressivo.
- **Garantir a segurança**
  - Garantir a segurança imediata do refugiado e das pessoas que o rodeiam. Se a pessoa representar um risco para si própria ou para os outros, retire quaisquer objetos perigosos das proximidades.
  - Se possível, leve a pessoa para um espaço calmo e seguro para minimizar os fatores de stress externos.
- **Dar garantias e apoio**
  - Utilizar uma voz calma e tranquilizadora para tranquilizar a pessoa.
  - Reconheça os seus sentimentos e informe-os de que existe ajuda disponível.
- **Em caso de necessidade de ajuda profissional imediata**

- Chamar os serviços de emergência para obter ajuda médica imediata
- Se a situação for crítica e exigir intervenção médica ou psicológica imediata, contactar os serviços de emergência para obter ajuda médica imediata
- Forneça informações claras e concisas sobre o estado da pessoa, a sua localização e quaisquer riscos imediatos.

## Acompanhamento e apoio

- **Encaminhamento para profissionais de saúde**
  - Após a gestão da crise imediata, assegurar que o indivíduo é encaminhado para profissionais de saúde certificados para apoio contínuo.
  - Seguir as diretrizes desenvolvidas no Módulo 10 para encaminhar eficazmente os doentes para especialistas, incluindo psicoterapeutas e conselheiros.
- **Documentar o incidente**
  - Documentar os detalhes do incidente, incluindo o que ocorreu, como foi tratado e as medidas tomadas para garantir a segurança do indivíduo. Esta informação é crucial para referência futura e apoio contínuo.
- **Prestar apoio contínuo**
  - Continuar a oferecer apoio emocional e monitorizar o bem-estar do indivíduo. Assegurar a sua participação em consultas de acompanhamento com profissionais de saúde.
  - Colaborar com organizações comunitárias e grupos de apoio para fornecer recursos adicionais e redes de apoio ao indivíduo.
- **Desenvolver um plano de resposta a emergências**
  - Estabelecer um plano claro de resposta a emergências na sua instituição que defina as medidas específicas a tomar durante uma crise psicológica.
  - Incluir informações de contacto para serviços de emergência, recursos locais de saúde mental e protocolos de apoio interno.

## Redes de referência específicas por país

É essencial considerar as várias estratégias e organizações nacionais de apoio que afetam o tratamento de indivíduos mentalmente vulneráveis. Os diferentes países têm uma série de organizações e instituições dedicadas a apoiar os refugiados, incluindo agências governamentais, organizações sem fins lucrativos e grupos comunitários.

Estas organizações desempenham um papel crucial na prestação de serviços de saúde mental, apoio social e programas de integração. Compreender o contexto nacional, incluindo os recursos disponíveis e os sistemas de apoio, é vital para que os formadores de EFP possam encaminhar e ligar eficazmente os refugiados aos serviços adequados. Estes enquadramentos asseguram que os indivíduos recebem cuidados adequados, protegendo simultaneamente os seus direitos e a sua dignidade.

## Áustria

Na Áustria, várias organizações dedicam-se a apoiar os refugiados, fornecendo uma rede abrangente de serviços que incluem cuidados de saúde mental, apoio social e programas de integração. Compreender este contexto nacional é crucial para que os formadores possam efetivamente encaminhar e ligar os refugiados aos serviços adequados. Principais organizações e recursos disponíveis na Áustria:

### Serviços de saúde mental

#### 1. Hemayat

- Hemayat presta aconselhamento psicológico e psicoterapia a sobreviventes de tortura e de guerra.
- Sítio Web: [Hemayat](#)

#### 2. Zebra

- A Zebra oferece apoio psicológico e social aos refugiados, incluindo terapia de trauma e assistência jurídica.
- Sítio Web: [Zebra](#)

#### 3. Pro Mente Áustria

- A Pro Mente centra-se nos serviços de saúde mental, prestando apoio e aconselhamento a refugiados com problemas de saúde mental.
- Sítio Web: [Pro Mente Áustria](#)

### Organizações sem fins lucrativos

#### • Caritas Áustria

- A Caritas presta um apoio alargado aos refugiados, incluindo alojamento, aconselhamento jurídico, cursos de línguas e serviços de saúde mental.
- Sítio Web: [Caritas Áustria](#)

#### • Diaconia Österreich

- A Diakonie oferece vários serviços aos refugiados, tais como assistência jurídica, programas de integração social e apoio psicológico.
- Sítio Web: [Diaconia Österreich](#)

#### • Vida social

- A Volkshilfe concentra-se nos serviços sociais para refugiados, incluindo alojamento, programas de integração profissional e apoio psicossocial.
- Sítio Web: [Volkshilfe](#)

### Grupos comunitários

#### • Coordenação da Asilo Österreich

- Esta organização de cúpula coordena os esforços de várias ONG que trabalham com refugiados, fornecendo defesa, informação e apoio.
- Sítio Web: [Asylkoordination Österreich](#)

#### • Projeto de construção de fachadas Ute Bock

- Um projeto de base comunitária que oferece alojamento de emergência, apoio jurídico e serviços de integração para refugiados.
- Sítio Web: [Projeto Flüchtlings Ute Bock](#)

## Programas de integração e apoio social

- **Cruz Vermelha da Áustria**
  - A Cruz Vermelha austríaca fornece ajuda de emergência, serviços de saúde e programas de integração para refugiados.
  - Sítio Web: [Cruz Vermelha da Áustria](#)
- **SOS Mitmensch**
  - A SOS Mitmensch defende os direitos dos refugiados e dos migrantes, oferecendo apoio social e iniciativas de integração.
  - Sítio Web: [SOS Mitmensch](#)

## Em caso de crise psicossocial grave:

- **Serviços de emergência (144)** para ajuda médica imediata
  - Se a situação for crítica e exigir uma intervenção médica ou psicológica imediata,
  - Forneça informações claras e concisas sobre o estado da pessoa, a sua localização e quaisquer riscos imediatos.
- **Procurar ajuda profissional**
  - Contactar as equipas locais de crise de saúde mental ou os serviços de emergência psiquiátrica se a situação não exigir intervenção médica imediata mas necessitar de atenção profissional.
  - Em Viena, o **Serviço de Urgência Psiquiátrica (PSD) Viena** pode ser contactado através do número +43 1 31330 para apoio psiquiátrico imediato.
- **Centro de Intervenção em Crise**
  - oferece ajuda imediata a pessoas em situação de crise psicológica aguda. Contacto: +43 1 4069595.
  - Fornecer à pessoa as informações de contacto e, se possível, ajudá-la a fazer o telefonema.
  -
- **Hemayat e Zebra**
  - Para crises específicas de trauma, organizações como a **Hemayat** (+43 1 408 38 89) e a **Zebra** (+43 316 83 14 14) oferecem apoio psicológico e podem ser contactadas para assistência imediata.

## Bulgária

Na Bulgária, os refugiados recebem apoio de uma combinação de agências governamentais, organizações internacionais e ONG. A Agência Estatal para os Refugiados (SAR) fornece apoio jurídico, alojamento temporário e acesso a serviços essenciais como os cuidados de saúde e a educação. As ONG, como a Caritas Bulgária, a Cruz Vermelha Búlgara e o Conselho das Mulheres Refugiadas na Bulgária, desempenham um papel crucial no preenchimento de lacunas, oferecendo serviços adicionais, incluindo a distribuição de alimentos, aulas de línguas, formação profissional e apoio psicossocial. Estas organizações trabalham em estreita colaboração com organismos internacionais como o ACNUR para melhorar a integração dos refugiados e os esforços de sensibilização, assegurando um apoio mais abrangente aos refugiados na Bulgária.

### Agências governamentais:

**A Agência Estatal para os Refugiados (SAR)** da Bulgária é um organismo governamental responsável pela gestão dos assuntos relativos aos refugiados. Supervisiona o processo de asilo, fornece alojamento e apoio à integração e assegura o acesso a serviços como os cuidados de saúde e a educação para os refugiados e os requerentes de asilo. A SAR desempenha um papel fundamental na aplicação das políticas nacionais relacionadas com a proteção e a integração dos refugiados.

Pode contactar a Agência Estatal para os Refugiados (SAR) na Bulgária através dos seguintes dados:

**Endereço:** Agência Estatal para os Refugiados 5, G. S. Rakovski Str. Sofia 1000, Bulgária

**Telefone:** +359 2 981 87 14

**Correio eletrónico:** sar@government.bg

**Sítio Web:** www.aref.government.bg

Para obter as informações de contacto mais atualizadas, é aconselhável visitar o seu sítio Web oficial ou contactá-lo diretamente.

**A Comissão Nacional Búlgara para o Combate ao Tráfico de Seres Humanos** é um organismo governamental dedicado ao combate e à prevenção do tráfico de seres humanos na Bulgária. Coordena os esforços nacionais de combate ao tráfico através do desenvolvimento de políticas, da colaboração entre agências e de campanhas de sensibilização do público. A Comissão trabalha para melhorar os serviços de apoio às vítimas, reforçar os quadros jurídicos e melhorar a formação dos agentes da autoridade, a fim de combater eficazmente o tráfico de seres humanos e apoiar as vítimas.

**Sítio Web:** www.antitraffic.government.bg

### Organizações internacionais:

**O ACNUR** tem uma representação na Bulgária, chefiada por um chefe de missão, para prestar apoio e defender os refugiados e os requerentes de asilo.

Página Web: [www.unhcr.org/bg/](http://www.unhcr.org/bg/)

**A Cruz Vermelha búlgara** tem uma representação na Bulgária, dirigida por um chefe de missão, que presta ajuda humanitária e apoio aos refugiados e às populações vulneráveis.

**Sítio Web:** www.redcross.bg

### ONG que prestam aconselhamento, assistência jurídica e integração:

**Conselho Búlgaro para os Refugiados e os Migrantes** - uma organização não governamental dedicada ao apoio e à capacitação das mulheres refugiadas e migrantes na Bulgária. O BCRM centra-se na defesa, integração e proteção dos direitos das mulheres e crianças destas comunidades vulneráveis. A organização presta uma série de serviços, incluindo assistência jurídica, apoio social e psicológico e programas educativos, tais como cursos de línguas e formação profissional. A BCRM trabalha para

garantir que as mulheres refugiadas e migrantes possam integrar-se com êxito na sociedade búlgara, promovendo simultaneamente a igualdade de género e os direitos humanos.

**Sítio Web:** <https://bcm-bg.org/>

**Conselho Búlgaro para as Mulheres Refugiadas e Migrantes (BCRM)** - O BCRM presta apoio abrangente a refugiados e requerentes de asilo na Bulgária. Os seus serviços incluem apoio jurídico, assistência psicossocial, programas educativos e ajuda de emergência. O BCRM centra-se na capacitação de mulheres e crianças, ajudando-as a integrarem-se na sociedade e defendendo os seus direitos.

**Sítio Web:** [www.craw-bg.org](http://www.craw-bg.org)

**O Comité Helsínquia Búlgaro (BHC)** é uma das principais organizações de direitos humanos na Bulgária que presta apoio jurídico e defende grupos vulneráveis, incluindo refugiados e requerentes de asilo. O BHC trabalha para proteger os seus direitos através de representação legal, monitorização das condições nos centros de refugiados e campanhas de sensibilização do público. A organização também efetua investigação e elabora relatórios sobre questões de direitos humanos, com o objetivo de influenciar as políticas e promover um melhor tratamento dos refugiados na Bulgária.

**Sítio Web:** [www.bghelsinki.org](http://www.bghelsinki.org)

**A Fundação para o Acesso aos Direitos (FAR)** é uma ONG búlgara que se dedica à promoção e proteção dos direitos dos refugiados, requerentes de asilo e migrantes. A FAR presta serviços de assistência jurídica, defesa e informação para garantir que estes grupos vulneráveis possam aceder aos seus direitos ao abrigo da legislação nacional e internacional. A organização também se dedica à educação pública, à investigação e ao trabalho político para melhorar o enquadramento jurídico e social dos refugiados e migrantes na Bulgária.

**Sítio Web:** [www.farbg.eu](http://www.farbg.eu)

**A Caritas Bulgária** é uma organização de beneficência que presta ajuda humanitária e apoio social a populações vulneráveis, incluindo refugiados e migrantes. A organização oferece uma vasta gama de serviços, tais como ajuda de emergência, assistência ao alojamento, cuidados de saúde, cursos de línguas e formação profissional. A Caritas Bulgária concentra-se em ajudar os refugiados a integrarem-se na sociedade, promovendo a inclusão social e fornecendo-lhes as ferramentas necessárias para se tornarem autossuficientes. Além disso, colabora com outras ONG e comunidades locais para reforçar a sua rede de apoio aos mais necessitados.

**Sítio Web:** [www.caritas-bg.org](http://www.caritas-bg.org)

**A Fundação Nadja Centre** é uma ONG búlgara que se dedica a prestar apoio psicológico e serviços de aconselhamento, sobretudo a sobreviventes de traumas e violência, incluindo refugiados e migrantes. A fundação oferece programas terapêuticos especializados para mulheres e crianças que sofreram abusos, com o objetivo de as ajudar a recuperar e a reconstruir as suas vidas. Para além do aconselhamento direto, o Centro Nadja também se dedica à educação pública, à defesa de causas e à formação de profissionais que trabalham com populações vulneráveis, contribuindo para um esforço mais vasto de melhoria dos cuidados e do apoio à saúde mental na Bulgária.

**Sítio Web:** [www.centrenadja.com](http://www.centrenadja.com)

**Fundação "Right to Childhood"** - A organização presta assistência psicológica, apoio social e programas educativos para ajudar estas crianças a integrarem-se e a prosperarem. A fundação está empenhada em salvaguardar os direitos das crianças e garantir o seu bem-estar em circunstâncias difíceis.

**Sítio Web:** [www.childhood.bg](http://www.childhood.bg)

## Alemanha

A Alemanha dispõe de uma rede bem estabelecida de serviços de apoio destinados a responder às necessidades complexas dos refugiados, incluindo as relacionadas com a saúde mental e o bem-estar psicossocial. Dada a diversidade das origens culturais e das experiências traumáticas de muitos refugiados, é fundamental que os profissionais de EFP estejam familiarizados com os recursos de encaminhamento disponíveis para garantir que os refugiados recebam cuidados abrangentes e culturalmente sensíveis.

### Serviços de saúde mental

1. **Centro de Berlim para o Tratamento de Vítimas de Tortura (bzfo.de)**
  - Sítio Web: [bzfo.de](https://bzfo.de)
2. **Refúgio Munique**
  - Sítio Web: [refugio-muenchen.de](https://refugio-muenchen.de)
3. **Centro de Tratamento de Vítimas de Tortura - Ulm (Behandlungszentrum für Folteropfer Ulm)**
  - Sítio Web: [bzfo-ulm.de](https://bzfo-ulm.de)
4. **Refúgio Stuttgart**
  - Sítio Web: [refugio-stuttgart.de](https://refugio-stuttgart.de)
5. **Centro para Refugiados e Vítimas de Tortura - Freiburg (Freiburger Netzwerk Psychosoziale Beratung für Flüchtlinge)**
  - Sítio Web: [psz-freiburg.de](https://psz-freiburg.de)
6. **Refúgio Bremen**
  - Sítio Web: [refugio-bremen.de](https://refugio-bremen.de)
7. **Refúgio Frankfurt**
  - Sítio Web: [refugio-frankfurt.de](https://refugio-frankfurt.de)
8. **XENION Psychosoziale Hilfe für politisch Verfolgte e.V. (XENION Ajuda psicossocial para perseguidos políticos e.V.)**
  - Sítio Web: [xenion.org](https://xenion.org)
9. **Centro para Sobreviventes de Trauma - Düsseldorf (Zentrum für Traumaüberlebende - Düsseldorf)**
  - Sítio Web: [ztd-duesseldorf.de](https://ztd-duesseldorf.de)
10. **Centro para Refugiados e Vítimas de Tortura - Hamburgo (Flüchtlingszentrum Hamburg)**
  - Sítio Web: [fluechtlingszentrum-hamburg.de](https://fluechtlingszentrum-hamburg.de)
11. **Centro de tratamento de vítimas de tortura - Hannover (Behandlungszentrum für Folteropfer Hannover)**
  - Sítio Web: [bzfo-hannover.de](https://bzfo-hannover.de)
12. **Refugio Cologne (Refugio Köln)**
  - Sítio Web: [refugio-koeln.de](https://refugio-koeln.de)
13. **Centro de Assistência Psicossocial para Refugiados - Leipzig (Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge Leipzig)**
  - Sítio Web: [psz-leipzig.de](https://psz-leipzig.de)
14. **Refúgio Schleswig-Holstein**
  - Sítio Web: [refugio-sh.de](https://refugio-sh.de)
15. **Centro de Tratamento de Vítimas de Tortura - Dresden (Behandlungszentrum für Folteropfer Dresden)**
  - Sítio Web: [bzfo-dresden.de](https://bzfo-dresden.de)
16. **Refúgio Würzburg**

- Sítio Web: [refugio-wuerzburg.de](http://refugio-wuerzburg.de)

### Organizações sem fins lucrativos

- 1. Caritas Alemanha**
  - A Caritas presta um apoio abrangente aos refugiados, incluindo alojamento, aconselhamento jurídico, cursos de línguas e serviços de saúde mental.
  - Sítio Web: [Caritas Alemanha \(caritas.de\)](http://caritas.de)
- 2. Diaconia Alemanha**
  - A Diakonie oferece vários serviços aos refugiados, tais como assistência jurídica, programas de integração social e apoio psicológico.
  - Sítio Web: [Diakonie Alemanha \(diakonie.de\)](http://diakonie.de)
- 3. Pro Asyl**
  - Pro Asyl defende os direitos dos refugiados e presta aconselhamento e apoio jurídico.
  - Sítio Web: [Pro Asyl \(proasyl.de\)](http://proasyl.de)
- 4. AWO (Arbeiterwohlfahrt)**
  - A AWO oferece serviços de apoio, incluindo alojamento, programas de integração e serviços de saúde mental para refugiados.
  - Sítio Web: [AWO Alemanha \(awo.org\)](http://awo.org)
- 5. Centro de Ajuda Malteser**
  - Fornece ajuda de emergência, serviços e apoio social e cuidados de saúde mental aos refugiados.
  - Sítio Web: [Malteser Alemanha \(malteser.de\)](http://malteser.de)
- 6. Johanniter-Unfall-Hilfe**
  - Oferece serviços médicos e psicológicos a refugiados e pessoas deslocadas.
  - Sítio Web: [Johanniter Alemanha \(johanniter.de\)](http://johanniter.de)
- 7. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH**
  - Presta apoio a projetos de integração de refugiados e de cuidados de saúde mental.
  - Sítio Web: [GIZ \(giz.de\)](http://giz.de)

### Grupos comunitários

- 1. Refugiados bem-vindos à Alemanha**
  - Ajuda a ligar os refugiados a famílias de acolhimento locais e presta apoio à integração.
  - Sítio Web: [Refugees Welcome Germany \(refugees-welcome.net\)](http://refugees-welcome.net)
- 2. Flüchtlingsrat (Conselhos de Estado para os Refugiados)**
  - Coordena os serviços de apoio e a defesa dos refugiados a nível estatal.
  - Sítio Web: [Conselhos Estaduais para Refugiados](http://conselhos-estaduais-para-refugiados.de)
- 3. Comece com um amigo e.V.**
  - Faz corresponder refugiados a voluntários locais para os ajudar na integração e no apoio social.
  - Sítio Web: [Comece com um amigo \(start-with-a-friend.de\)](http://start-with-a-friend.de)
- 4. NeMO (Rede de Organizações de Migrantes)**
  - Presta apoio e defende as comunidades de migrantes e refugiados.
  - Sítio Web: [NeMO Alemanha \(ne-mo.de\)](http://ne-mo.de)
- 5. Bem-vindo à Aliança**
  - Uma rede de voluntários e organizações que prestam serviços de apoio e integração aos refugiados.
  - Sítio Web: [Welcome Alliance \(welcomealliance.de\)](http://welcomealliance.de)
- 6. Kiron Ensino Superior Aberto**

- Proporciona aos refugiados o acesso ao ensino superior e a serviços de apoio.
- Sítio Web: [Kiron \(kiron.ngo\)](http://kiron(kiron.ngo))

## Serviços de emergência

### 1. Serviços de emergência (112)

- Em caso de emergência médica ou psicológica imediata, ligue 112 para os serviços de emergência.

### 2. Serviços psiquiátricos de crise

1. **Serviço de crise psiquiátrica em Berlim**
  - Telefone: +49 30 39063-0
2. **Serviço de crise psiquiátrica de Munique**
  - Telefone: +49 89 54727-0
3. **Serviço de crise psiquiátrica de Hamburgo**
  - Telefone: +49 40 428 11 23 33
4. **Serviço de crise psiquiátrica Frankfurt**
  - Telefone: +49 69 6301-3852
5. **Serviço de crise psiquiátrica em Estugarda**
  - Telefone: +49 711 278-4000
6. **Serviço de crise psiquiátrica Colónia**
  - Telefone: +49 221 221-93399
7. **Serviço de crise psiquiátrica de Düsseldorf**
  - Telefone: +49 211 5987790
8. **Serviço de crise psiquiátrica de Leipzig**
  - Telefone: +49 341 972 4444
9. **Serviço de crise psiquiátrica de Dresden**
  - Telefone: +49 351 8561111
10. **Serviço de crise psiquiátrica de Hannover**
  - Telefone: +49 511 532-6635
11. **Serviço de crise psiquiátrica de Bremen**
  - Telefone: +49 421 4082145
12. **Serviço de crise psiquiátrica de Nürnberg**
  - Telefone: +49 911 398-2640
13. **Serviço de crise psiquiátrica Essen**
  - Telefone: +49 201 7227-0
14. **Serviço de crise psiquiátrica de Dortmund**
  - Telefone: +49 231 4503-9000
15. **Serviço de crise psiquiátrica de Mannheim**
  - Telefone: +49 621 1703-2850
16. **Serviço de crise psiquiátrica de Karlsruhe**
  - Telefone: +49 721 974 500
17. **Serviço de crise psiquiátrica de Bona**
  - Telefone: +49 228 287 33233
18. **Serviço de crise psiquiátrica de Münster**
  - Telefone: +49 251 976-5200
19. **Serviço de crise psiquiátrica de Freiburg**
  - Telefone: +49 761 270-65900
20. **Serviço de crise psiquiátrica de Mainz**
  - Telefone: +49 6131 17-2539

## Portugal

Em Portugal, várias organizações e instituições prestam apoio essencial aos refugiados, incluindo serviços de saúde mental, apoio social e programas de integração. Segue-se uma lista dos principais serviços disponíveis para os refugiados em Portugal:

### Serviços de saúde mental

- O Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS - Jesuit Refugee Service) é uma organização internacional católica não governamental, fundada em 1980 pela Companhia de Jesus. A missão do JRS é acompanhar, servir e defender a causa dos refugiados e das pessoas deslocadas à força em todo o mundo. Em Portugal, o JRS foi criado em 1992 e, desde então, tem vindo a apoiar migrantes e refugiados, prestando-lhes apoio social, psicológico, médico e jurídico, e implementando projetos que incidem na aprendizagem da língua, na formação, no desenvolvimento de competências e no acesso ao mercado de trabalho. Mais informações em <https://www.jrsportugal.pt/en/home-2/>.
- A Cruz Vermelha Portuguesa faz parte da rede global da Cruz Vermelha, prestando um apoio crucial às populações vulneráveis. Os seus serviços abrangem o apoio a traumas psicológicos, apoio jurídico, acesso à educação e integração no mercado de trabalho. Mais informações em <https://www.cruzvermelha.pt/acolhimento-de-refugiados.html>.
- A Fundação Portugal com ACNUR é um parceiro nacional da Agência das Nações Unidas para os Refugiados. Criada em 2021, tem como objetivo a sensibilização e a angariação de fundos para apoiar os programas de ajuda humanitária do ACNUR. A saúde mental tornou-se uma prioridade para o ACNUR, com a organização a concentrar-se cada vez mais no desenvolvimento de um programa de saúde mental e apoio psicossocial para ajudar estas populações a enfrentar os desafios da deslocação, cuidar das suas famílias, garantir meios de subsistência e contribuir para as suas comunidades de acolhimento. Mais informações em <https://pacnur.org/pt/onde-estamos/areas-de-trabalho/saude-mental>.
- Ordem dos Psicólogos (Associação Portuguesa de Psicólogos). Em conjunto com o JRS - Serviço Jesuíta aos Refugiados, a Ordem dos Psicólogos produziu um kit de saúde mental para migrantes, traduzido em 10 línguas. Desde 2022, o serviço de aconselhamento psicológico 808 24 24 24 do SNS24 está também disponível em inglês (para além do português), permitindo o acesso a um psicólogo especializado em psicologia clínica e da saúde (intervenção em crise), de forma gratuita e disponível 24 horas por dia, nomeadamente para apoiar os refugiados da Ucrânia que chegam a Portugal. Mais informações em <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/5040>.

### Integração e apoio social

- O CPR - Conselho Português para os Refugiados é uma organização não governamental que se dedica a apoiar os refugiados e requerentes de asilo em Portugal, prestando serviços como apoio jurídico, programas de integração social e apoio psicológico. Mais informações em <https://cpr.pt/>.
- A PAR - Plataforma de Apoio aos Refugiados é uma plataforma de organizações da sociedade civil portuguesa que apoia os refugiados. Perante a urgência da crise migratória que ocorreu no verão de 2015, mais de 350 organizações portuguesas decidiram cooperar para responder

às necessidades dos refugiados dentro das suas fronteiras. Mais informações em [www.refugiados.pt/](http://www.refugiados.pt/).

- A APIRP - Associação de apoio a Imigrantes e Refugiados em Portugal é uma organização sem fins lucrativos que apoia migrantes e refugiados em Portugal que, independentemente da sua origem, língua e género, decidiram viver em Portugal. O seu principal objetivo é apoiar a sua integração em Portugal. Mais informações em <https://apirp.pt/>.
- O ACM, I.P. - Alto Comissariado para as Migrações, I.P. engloba os centros de apoio nacionais e locais em Portugal, incluindo o Centro Nacional de Apoio à Integração de Refugiados (NAIR), que asseguram aos refugiados serviços e apoios adequados à sua integração. Gerem e atualizam a disponibilidade de acolhimento de refugiados, articulam com a sociedade civil e as autoridades locais, sensibilizam a opinião pública, facilitam os serviços de integração, monitorizam as chegadas, atribuem fundos comunitários e representam o ACM, I.P. em fóruns nacionais e internacionais. Mais informações em [www.acm.gov.pt/ru/-/apoio-a-integracao-de-pessoas-refugiadas](http://www.acm.gov.pt/ru/-/apoio-a-integracao-de-pessoas-refugiadas).
- O CATR - Centro de Acolhimento Temporário para Refugiados da Câmara Municipal de Lisboa tem vindo a acolher refugiados na cidade com o apoio de uma equipa técnica do JRS - Centro Jesuíta de Refugiados preparada para prestar apoio especializado. Entre as atividades desenvolvidas pelo Centro, o JRS é responsável por receber, encaminhar, acolher e acompanhar os refugiados desde o momento da sua chegada ao aeroporto, bem como prestar acompanhamento individualizado, orientação, atividades de integração, apoio jurídico, apoio psicológico e diagnóstico. Mais informações em [www.jrsportugal.pt/catr-centro-lisboa/](http://www.jrsportugal.pt/catr-centro-lisboa/).
- A Refugees Welcome Portugal faz parte de um movimento internacional que nasceu em 2015 e que tem como principal missão contribuir para o sucesso da integração de migrantes e refugiados nas comunidades de acolhimento. O seu site disponibiliza recursos essenciais e redes de apoio, além de criar oportunidades de integração para pessoas que procuram um novo começo. Mais informações em <https://refugees-welcome.pt/>.

## Recomendações para os formadores

Trabalhar com refugiados que sofreram traumas e outros problemas de saúde mental exige que os formadores de EFP adotem uma abordagem sensível, informada e de apoio. Eis as principais recomendações que os formadores de EFP devem ter em conta no seu trabalho quotidiano:

- Esteja atento aos sinais comuns de trauma, como ansiedade, retração, hipervigilância e dificuldade de concentração.
- Criar um ambiente de sala de aula que seja seguro e previsível. Minimizar os estímulos que possam causar angústia e estar atento aos estados emocionais dos participantes.
- Compreender que o trauma pode afetar a concentração, a memória e a capacidade de aprendizagem. Ser paciente e oferecer flexibilidade nos prazos e na participação.
- Proporcionar aos participantes opções no seu processo de aprendizagem para os ajudar a recuperar o sentido de controlo e de autonomia.
- Estar ciente e respeitar as diversas origens culturais dos seus participantes. Compreender que o contexto cultural pode influenciar a forma como o trauma é vivido e expresso.
- Incentivar os participantes a participar em atividades e rotinas de autocuidado que os ajudem a gerir o stress e a ansiedade.
- Apoiar os alunos no desenvolvimento da resiliência, promovendo uma perspetiva positiva e esperançosa, estabelecendo Objetivos exequíveis e reconhecendo os seus pontos fortes e realizações.
- Definir claramente os limites profissionais para proteger o seu bem-estar enquanto presta apoio aos seus participantes.
- Compreender os limites do seu papel de formador. Tentar familiarizar-se com os sinais que indicam a necessidade de uma intervenção profissional de saúde mental.
- Utilizar as diretrizes de encaminhamento estabelecidas para ligar os participantes aos profissionais de saúde. Assegurar que os encaminhamentos sejam culturalmente sensíveis e apropriados.
- Refletir regularmente sobre as suas práticas de ensino e o seu impacto nos participantes com problemas de saúde mental. Procurar obter reações dos colegas e dos participantes.

## Recursos/Materiais

Prestação de primeiros socorros em situações de crise psicossocial: [www.gesundheit.gv.at/leben/psyche-seele/krisenintervention/erste-hilfe-psyche.html](http://www.gesundheit.gv.at/leben/psyche-seele/krisenintervention/erste-hilfe-psyche.html)

Organização Mundial de Saúde. (2019): Perturbações mentais e comportamentais (F00-F99) <https://icd.who.int/browse10/2019/en#/F40-F48>

Um vídeo sobre a abordagem informada sobre o trauma na educação de adultos: [www.youtube.com/watch?v=hxvR5A4WmoQ](http://www.youtube.com/watch?v=hxvR5A4WmoQ)

Comité Permanente Inter-Agências (IASC). (2007). Diretrizes do IASC para a saúde mental e o apoio psicossocial em emergências. [www.who.int](http://www.who.int)

Brymer, M., et al. (2006). Understanding the Impact of Trauma - Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services (Compreender o Impacte do Trauma - Cuidados Informados pelo Trauma nos Serviços de Saúde Comportamental). [www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207191/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207191/)

Kirmayer, L. J. (2001). Variações culturais na apresentação clínica da depressão e da ansiedade: Implications for diagnosis and treatment. *Journal of Clinical Psychiatry*, 62(Suppl 13), 22-28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11434415/>



2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

Instituto Nacional de Saúde Mental, Publicação NIH n.º 22-MH-8066: [Ajudar as crianças e os adolescentes a lidar com acontecimentos traumáticos - Instituto Nacional de Saúde Mental \(NIMH\) \(nih.gov\)](#)

## Apêndice do Módulo 2 - Sensibilidade cultural e competência cultural

### Tópicos

- Normas e valores culturais dos refugiados
- Desenvolver competências de comunicação interculturais
- Respeitar a diversidade cultural no apoio à saúde mental

### Normas e valores culturais dos refugiados - compreensão através da consciência cultural

Os processos internacionais de deslocalização e reinstalação de diferentes grupos culturais de um país para outro são hoje em dia um fenómeno frequente. Este facto conduz a mudanças: os representantes de várias culturas recém-chegadas trazem consigo as suas visões do mundo, mentalidades, tradições, formas de comunicação e, ao mesmo tempo, aprendem outros (novos) padrões da cultura de acolhimento. É claro que isso pode provocar mudanças de hábitos, visões do mundo e mentalidades dos habitantes locais e dos recém-chegados. Por conseguinte, são criados espaços interculturais - as cidades (aldeias, vilas, etc.) mudam visualmente, arquitetonicamente, "comportamentalmente", de acordo com as exigências, preferências e características culturais individuais dos cidadãos (por exemplo, antecedentes, visão do mundo, intenções, etc.).

Os refugiados são representantes de vários grupos culturais com diferentes normas culturais, valores, visões do mundo e tradições, que podem estar correlacionados com a mentalidade da cultura de acolhimento ou podem causar barreiras e equívocos (em caso de falta de competência cultural dos comunicadores).

Os representantes de grupos culturais diferentes (por exemplo, quando há comunicação direta) podem sentir preconceitos mútuos desde o início das inter-relações, especialmente quando se concentram mais nas diferenças entre eles. Além disso, quando os representantes de um determinado grupo cultural tentam adaptar-se a um novo local, enfrentam muitos desafios, o que pode aumentar a atitude cautelosa (talvez até antagónica) em relação ao grupo "dominante", o grupo da cultura de acolhimento, e vice-versa. Para além de tudo isto, a generalização pode produzir estereótipos, discriminação e preconceitos raciais nas relações interculturais.

### As estratégias educativas podem ajudar a reforçar a consciência e a sensibilidade culturais

No caso de se proporcionar (por exemplo, em centros educativos) um ensino centrado na explicação e implementação do conceito de que as diferentes nações e grupos culturais são inicialmente representantes da raça humana com os mesmos valores - pode ajudar a compreender por que razão é lógico ter e mostrar respeito por outros grupos culturais. Pode ser uma boa prática perguntar a representantes de outros grupos culturais sobre algumas peculiaridades, tradições, etc., para refletir e analisar em vez de generalizar.

É bom saber:  
É preferível fazer perguntas abertas sobre, por exemplo, normas e valores culturais, a fim de refletir e analisar em vez de generalizar.

## Respeitar a diversidade cultural no apoio à saúde mental

Por conseguinte, estas ideias podem ajudar a aprender a reconhecer outras culturas, não para as julgar como, por exemplo, "não suficientemente civilizadas", mas antes para observar outras mentalidades como formas únicas e específicas de processar a realidade, com realizações específicas.

É importante na comunicação intercultural individual e no trabalho com populações de refugiados, quando se presta apoio.

Esta abordagem, que consiste em ter e mostrar respeito por outros grupos culturais, pode permitir:

- reforçar a consciência e a sensibilidade culturais (no trabalho com populações de refugiados);
- por conseguinte, para compreender as influências culturais na saúde mental;
- mudar o ponto de vista para uma atitude consciente e cuidadosa em relação ao próprio ambiente (para melhorar o processo de comunicação intercultural).

## Como proporcionar o desenvolvimento de competências de comunicação interculturais

- esclarecer a razão e explicar o significado da educação para a consciencialização no domínio das inter-relações culturais (interculturais, multiculturais).
- clarificar a terminologia do campo concetual da cultura (por exemplo, culturalmente sensível, competência cultural), revelando a essência do conceito de cultura e explicando as noções derivadas correspondentes (culturalmente sensível, competência cultural);
- observar os passos necessários para atingir o objetivo final (possuir a qualidade de ser culturalmente **sensível** e dominar a **competência cultural**).

O desenvolvimento de competências de comunicação intercultural, o reforço da consciência cultural e a qualidade de ser culturalmente sensível podem ajudar a enfrentar os desafios modernos da comunicação intercultural.

### Tarefa para desenvolver competências

Alguns conhecimentos teóricos podem ser úteis para compreender o quadro concetual como base necessária para o caminho a seguir.

## Cultura, sensibilidade cultural, competência cultural

O conceito de **cultura** é uma questão de interesse atual, noção central e objetivo dos estudos em diferentes disciplinas científicas. Além disso, existem muitos conceitos derivados e termos correspondentes (por exemplo, **culturalmente sensível** e **competência cultural**).

Consequentemente, para clarificação e melhor compreensão, parece lógico considerar vários focos de investigação da **cultura** concetual em diferentes disciplinas científicas, por exemplo

- em termos de antropologia, a cultura pode ser apresentada como uma determinada mentalidade, comportamento de um grupo cultural de pessoas e os artefactos que produzem;
- a sociologia investiga as relações entre a cultura e a sociedade;
- para a linguística, é mais relevante investigar as inter-relações entre cultura e língua, o papel da língua na comunicação intercultural, o fenómeno do multilinguismo, etc;

- em filosofia, a cultura pode ser definida como o conhecimento, as crenças e os costumes que as pessoas adquirem através da pertença a um determinado grupo;
- em psicologia, o termo "cultura" é explorado em ligação com a investigação de processos mentais e comportamentais.

É lógico que as definições de "**cultura**" em termos de psicologia envolvam conceitos de valores, crenças e comportamentos - uma vez que a psicologia se centra no estudo da mente, dos processos mentais, das razões conscientes e inconscientes e dos padrões de comportamento.

É interessante notar que a mente e **a cultura** podem ser observadas como "mutuamente constituídas" [5]. Tendo em conta esta ligação, pode afirmar-se que **a cultura** é uma aquisição individual (uma vez que é uma forma específica de tomar decisões e de agir em conformidade - portanto, é a revelação da mente do indivíduo, da sua individualidade). E, ao mesmo tempo, **a cultura** é um fator de influência, que já tinha sido formado por outros indivíduos ao longo dos tempos e que orienta as normas e os padrões de comportamento.

Assim, **a cultura** pode ser observada como uma das razões que motivam o comportamento dos indivíduos. O indivíduo, por sua vez, cria e desenvolve **a cultura**.

Ao investigar e desenvolver o conceito de **cultura**, pode ser útil observar várias definições. Por exemplo:

- a cultura é entendida como um termo complexo que inclui noções de padrões e identidade culturais, crenças, valores, normas, etc. [6].
- Cultura - é a programação da mente, "programa mental", que passa do coletivo para o individual. Como a cultura diferencia representantes de diferentes grupos culturais, é possível observar a cultura de um grupo cultural como a personalidade de um indivíduo [4].

O desenvolvimento do conceito de **cultura** revela a ligação com as manifestações emocionais e as atitudes de uma pessoa. Ainda mais transparente é o papel da atitude emocional quando se lida com a noção de **sensibilidade cultural (sensibilidade cultural)**.

Os termos "**sensível**" e "**sensibilidade**" descrevem uma atitude emocional e revelam também uma suposta utilização da empatia (uma vez que um dos significados da palavra "sensível" é "empático"). Além disso, "sensível" não tem apenas a ver com sentimento, pois também significa a atenção a sinais (ligeiros), mudanças, etc. e, por conseguinte, implica uma resposta adequada.

Por conseguinte, ser **culturalmente sensível** significa estar atento aos pormenores (culturais), ter um interesse genuíno por outra cultura (que pode ser revelado através de perguntas abertas), o que, em última análise, pode contribuir para uma melhor comunicação intercultural.

Assim, **a sensibilidade cultural e a sensibilidade cultural** podem também ser caracterizadas como:

- capacidade para compreender e apreciar as diferenças culturais, o que promove um comportamento eficaz na comunicação intercultural.

De facto, **a sensibilidade cultural** combina o pensamento, a avaliação, a observação, a recolha, a comparação e a análise, o que conduz a

- aquisição de conhecimentos sobre culturas, comunicação, etc;
- melhorar a atenção aos pormenores na comunicação intercultural;
- ao mesmo tempo, compreender as semelhanças profundas entre todas as culturas, que podem ser consolidantes e criar sinergias.

Um dos pontos-chave, revelações práticas da **sensibilidade cultural**, pode ser a utilização da abordagem consciente da língua - um conceito que revela e reconhece o facto de a língua ser importante. A ideia de aumentar a visibilidade das línguas (de alguns grupos culturais menores) pode ser um sinal, por exemplo, de lealdade para com esses grupos culturais. A consciência linguística, enquanto aspeto sociocognitivo do espaço vivido, influencia a construção de significados e é considerada nos exames da paisagem linguística [2].

Tarefa para desenvolver a literacia cultural, a consciência e, por conseguinte, a sensibilidade

A qualidade de ser **culturalmente sensível** permite uma comunicação e interação harmoniosas com outros grupos culturais, seguindo as normas e respeitando os valores da sua própria cultura, bem como de outras culturas.

Pode acentuar-se que a **sensibilidade cultural** pode ser uma das premissas do enriquecimento da **competência cultural**. É discutida em estudos, onde também são reveladas e explicadas outras partes constitucionais importantes.

O desenvolvimento de capacidades de comunicação interculturais e a aplicação da sensibilidade cultural conduzem à competência cultural

A competência cultural é um atributo essencial e integrante das relações interculturais.

A competência cultural - no "Modelo Lewis de Comunicação Intercultural" - baseia-se na consideração das peculiaridades comportamentais, em que as normas culturais e os padrões de comportamento são classificados em grupos (Linear-Ativo, Multi-Ativo e Re-Ativo). O estilo de comunicação, a orientação temporal, as interações sociais de representantes de diferentes grupos sociais são supostamente características peculiares importantes e critérios dos grupos culturais [1].

Algumas partes constitutivas da **competência cultural** podem ser indicadas da seguinte forma: processamento do contexto (informação, conhecimento sobre diferentes culturas), adequação, eficácia, motivação [6]. Se interpretarmos - a adequação também tem a ver com a relevância, a abertura e a curiosidade; a eficácia tem a ver com as capacidades; a motivação - o mesmo que a inspiração e a intenção; e também é realçado o papel do conhecimento.

De acordo com outra definição, a **competência cultural** consiste em facetas essenciais - cognição (capacidade de desenvolver padrões a partir de sinais culturais), motivação (capacidade de envolver os outros) e comportamento (em conformidade com a cognição e a motivação) [3].

Noutra variante, ter **competência cultural** significa notar, compreender, reconhecer e respeitar as diferenças culturais dos representantes de diferentes grupos culturais. A necessidade de ter

**competência cultural** é observada como uma justificação convincente, apontando razões interpessoais, de manutenção da paz e outras [ 6] .

Dado que **a competência cultural** é um campo de investigação relevante e vasto, surgem também diferentes termos e definições, que explicam igualmente certas estratégias de comunicação intercultural e são, de facto, muito semelhantes à **competência cultural**: inteligência cultural, quociente cultural. **A inteligência cultural** ou **quociente cultural** consiste na motivação, na cognição, na metacognição (estratégia) e no comportamento. Um ponto importante é perceber e considerar outras qualidades pessoais. O objetivo de adquirir e aperfeiçoar **a inteligência cultural** é comportar-se eficazmente em diferentes ambientes interculturais [ 3] . Assim, **a inteligência cultural** pode ser observada como uma maior prontidão para reconhecer peculiaridades culturais, e **a competência cultural** pode ser considerada mais como a posse de informação sobre grupos culturais. Em combinação, considera-se que **a competência cultural** e **a inteligência cultural** criam **a proficiência cultural**.

A partir de toda a terminologia e definições acima mencionadas, é possível concluir que **a competência cultural** pode ser definida como

- processo contínuo de autodesenvolvimento em termos de autoexploração, reflexão, exploração do mundo. Processo de aprendizagem (que inclui o enriquecimento da consciência, a observação, a recolha e a análise da informação, a expansão da visão do mundo, a liberalização, a compreensão da natureza humana);
- resultado do processo de aprendizagem ao mesmo tempo, que pode ser observado como conhecimento alcançado. O conhecimento teórico, como produto da análise teórica, contém informações sobre os componentes da competência cultural. Além disso, é formulada de uma só vez a instrução dos passos necessários para o autodesenvolvimento na comunicação intercultural.
- praticamente implementaram conhecimentos e, por conseguinte, adquiriram competências que podem promover e gerir **comportamentos** adequados, o que permite uma comunicação intercultural bem-sucedida.

**A competência cultural** também pode ser entendida como a **compreensão** alcançada, **a consciência** da existência de diferentes representações de tradições nacionais, mentalidades, etc. E, ao mesmo tempo, **a compreensão** da existência de uma identidade básica e profundamente semelhante (necessidades básicas, valores globais, etc.) entre todos os grupos culturais - algo que é essencial para a humanidade e se revela em ideias morais semelhantes, inerentes a diferentes culturas, religiões e nacionalidades. Assim, deve ter-se em consideração que todos os grupos culturais querem o mesmo e, ao mesmo tempo, compreender que cada cultura tem as suas revelações, preferências, etc. Esta compreensão pode ajudar na comunicação com os representantes de diferentes culturas que trabalham com os refugiados, bem como na prestação de apoio.

O objetivo da comunicação (intercultural) é claro - negociar, chegar a um consenso, beneficiar da comunicação e prosperar. Para alcançar este resultado produtivo, é necessário o autodesenvolvimento de acordo com um determinado plano: aquisição de alguns conhecimentos, qualidades e competências. Estes "passos" e "níveis" necessários (para dominar **a competência cultural**) são, de facto, os mesmos que as partes constitucionais da **competência cultural**.

## Desenvolver competências de comunicação interculturais

Assim, para uma comunicação intercultural bem-sucedida é necessário possuir, por exemplo: **sensibilidade** e consciência **culturais**, motivação, curiosidade, abertura, possuir conhecimentos culturais específicos, adquirir e desenvolver competências.

- **A consciencialização e a motivação** são questões iniciais para uma comunicação intercultural bem-sucedida. Compreender que existem diferenças, observá-las e aprender sobre elas conduz a um **conhecimento** cultural específico (compreender a forma como as outras culturas atuam).
- **A inspiração e a intenção** são também partes importantes de uma comunicação cultural bem-sucedida, uma vez que podem permitir o desenvolvimento de um empenhamento mútuo entre os comunicadores.
- **Conhecimento** - é igualmente necessário ter em conta que a aquisição de informações sobre um determinado grupo cultural (conhecimento) é também um passo necessário para a aquisição de **competência cultural**. Entre as múltiplas variedades de grupos culturais - é bom concentrar-se em algumas estruturas específicas globais que formam a forma de revelação da mentalidade cultural nacional, valores - sobre a atitude em relação às inter-relações com os outros (por exemplo, individualismo / coletivismo), atitude em relação à perceção do tempo (culturas monocrómicas / policrómicas), atitude em relação à autorrevelação na comunicação (posição no espaço), posicionamento económico e político na sociedade. (E é possível aprender cada vez mais, por exemplo, sobre as razões geográficas, históricas e políticas).

### Atividade para formadores

É importante pesquisar e adquirir informações sobre diferentes culturas para desenvolver capacidades de comunicação intercultural e para adquirir **competência cultural**.

**Aprender mais sobre competências de comunicação intercultural e respeito pela diversidade de culturas**

No processo de comunicação intercultural, é importante ter em conta que a comunicação inclui não só a língua, mas também o tom, a entoação, a escuta ativa, etc.

Por conseguinte, para uma comunicação intercultural eficaz, é útil aprender informações sobre o estilo de comunicação (por exemplo, gestos) das diferentes culturas. De igual modo, respeitar e seguir as normas interculturais de comunicação.

Sabemos que cerca de 50-80% da comunicação interpessoal é efetuada através de, por exemplo, expressões faciais, gestos, postura, etc. - e tentar aperfeiçoá-la pode ajudar a tornar a comunicação mais bem-sucedida. Num processo de comunicação, cada interlocutor sente e compreende a intenção do outro. Neste caso, trata-se novamente de **consciência** (admitir os Objetivos), **intenção** (desejo de autodesenvolvimento), **conhecimento** (ter em conta as peculiaridades culturais).

### Jogo para desenvolver competências interculturais para uma comunicação bem-sucedida

Assim, há muitas questões a ter em conta (competências, abordagens, conhecimentos, ligação com processos mentais e comportamentais), quando se organiza uma comunicação bem-sucedida com representantes de diferentes culturas e se presta apoio (de saúde mental) aos refugiados.

O enriquecimento do objetivo de adquirir as competências necessárias para relações interculturais eficazes está principalmente ligado a tentativas práticas contínuas e conscientes. Tentativas de descobrir, reconhecer e aprender sobre as mentalidades, os valores e as culturas próprias e alheias.

## Recursos/Materiais

1. Comunicação Intercultural. O modelo de Lewis e as diferenças entre culturas. GRIN Verlag, 1. edição, 2020.
2. Diane Dagenais, Danièle Moore, Cécile Sabatier, Patricia Lamarre e Françoise Armand. Linguistic landscape and language awareness. Routledge, janeiro de 2009, edição: 1<sup>st</sup>. Em livro: Linguistic landscape: Expanding the scenery, pp.253-269.
3. Earley P., Christopher e Ang, Soon. Inteligência cultural. Interações individuais entre culturas. Standford University Press, 2003, 400 p.
4. Hofstede, G. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions, and Organisations Across Nations (Comparando Valores, Comportamentos, Instituições e Organizações entre Nações). 2<sup>nd</sup> ed. Sage, Thousand Oaks, CA, 2001.
5. Jahoda, G. Cultura e psicologia: Palavras e ideias na história. O manual de Oxford sobre cultura e psicologia. 2012, pp. 25-42.
6. Lustig, Myron W. e Koester, Jolene. Intercultural competence. Intercultural communication across culture (7<sup>th</sup> edition). Boston, Pearson, 2013, 400 pp.

## Anexo ao Módulo 3 - Compreender a experiência dos refugiados

### Tópicos

- Desafios enfrentados pelos refugiados
- Impacte da migração na saúde mental (deslocação, stress de aculturação)
- Abordagem específica das experiências dos refugiados

As sociedades atuais envolvem diferentes grupos sociais e os refugiados representam grandes grupos em diferentes países, necessitando de cuidados e apoio

Atualmente, muitas autoridades e peritos de diferentes países debruçam-se sobre a questão de saber como aumentar a coesividade e diminuir os confrontos e as segregações nas sociedades. Para tal, é necessária a comunicação com os indivíduos e com os diferentes grupos sociais. As sociedades atuais envolvem muitos grupos sociais e os refugiados representam grandes grupos em diferentes países, necessitando de cuidados e apoio. A questão é saber como lidar corretamente com a coordenação de grandes grupos de pessoas, satisfazer adequadamente as suas necessidades básicas e, posteriormente, ajudar os recém-chegados a aprender, a encontrar um trabalho adequado, a sentirem-se bem - assim, podem também preparar-se para contribuir para a construção de uma sociedade amigável e saudável.

### Perceber as necessidades e explorar os desafios enfrentados pelos refugiados pode ajudar

- encontrar estratégias para lidar com os desafios, como lidar com a satisfação efetiva das necessidades e, por conseguinte, ter um impacto positivo na saúde mental;
- criar estratégias que promovam eficazmente a empatia e a compaixão pelos refugiados (como ensinar, treinar a atitude empática e compassiva; fornecer princípios de atitude de autocuidado), proporcionando assim apoio
- para diminuir a tendência para a ansiedade e reforçar a capacidade de contrariar os efeitos do stress, o que pode ter um efeito positivo na saúde mental.

Se quisermos explorar os desafios enfrentados pelos refugiados, devemos mencionar que a comunicação adequada com os refugiados é o requisito inicial e a necessidade de criar confiança no processo de encontrar soluções adequadas. Podem existir problemas de saúde, necessidades básicas, necessidades psicológicas e emocionais, stress de substituição e de aculturação, barreiras linguísticas. Por conseguinte, o apoio aos refugiados deve envolver não só assistência material, mas também programas de orientação e apoio emocional, com uma abordagem empática e compassiva.

É necessário ter em conta que, quando as necessidades básicas são satisfeitas, é importante apoiar a satisfação das necessidades emocionais, o que proporciona saúde mental. Assim, a resolução do stress da deslocação e da aculturação é também uma parte importante da prestação de apoio emocional.

### Processo de aculturação

A aculturação é, de facto, o processo de aquisição de novos conhecimentos sobre as tradições, a mentalidade, a língua, etc. da cultura de acolhimento. O processo de aculturação e a forma de lidar com o stress da aculturação podem conduzir a diferentes tendências - da segregação à assimilação. O processo de aculturação também pode ser descrito em termos da "teoria da fusão cultural", que

esclarece que, quando ocorre a aculturação (é predominantemente a aprendizagem de tradições, mentalidade, língua, etc., da cultura de acolhimento), alguns aspetos das culturas dos recém-chegados são mantidos e alguns aspetos são também fundidos na cultura de acolhimento [2].

É interessante saber:  
a compreensão e, eventualmente, a observação de intercâmbios mútuos entre culturas podem centrar o interesse dos representantes da cultura de acolhimento (formadores). Por conseguinte, pode influenciar o desenvolvimento de uma atitude empática e compassiva.

### Como criar uma forma saudável e razoável de lidar com o stress da deslocação e da aculturação

- para discutir o problema da aculturação;
- discutir as peculiaridades individuais da deslocação e do stress de aculturação para revelar as razões das dificuldades, tais como a barreira linguística, a falta de conhecimentos culturais e de competências na comunicação com os habitantes locais e a revelação do stress bicultural.
  - (O stress bicultural refere-se aos desafios e às exigências que surgem quando se enfrenta um novo contexto cultural - stress aculturativo [1], bem como ao stress enculturado, que está relacionado com a pressão contra a aculturação, para manter a própria cultura);
- discutir (individualmente) estratégias de resolução dos problemas.

### Estratégias gerais para resolver o stress da deslocação e da aculturação

A revelação de mal-entendidos (o conhecimento dos principais pontos da teoria da comunicação pode ser útil);

- é necessária uma compreensão individual da importância da aquisição da língua, pelo que é necessário o uso de atitudes e técnicas conscientes; processo de aquisição da língua (do país de acolhimento);
- compreensão individual da necessidade de aprender sobre a cultura do país de acolhimento, adquirindo assim literacia, aptidões e competências culturais;
- ensinar, aprender, treinar métodos de consciencialização e reflexão para lidar com o stress bicultural e melhorar a saúde mental;
- procurar a participação, envolver-se em atividades sociais significativas (em regra, essas atividades são úteis tanto para uma pessoa como para toda a sociedade: por exemplo, aprendizagem, voluntariado, aperfeiçoamento de competências profissionais).

### A organização do apoio exige uma comunicação eficaz

De acordo com a teoria da comunicação, o processo comunicativo é constituído por alguns componentes: ideia, emissor, codificação da informação enviada, seleção do canal, descodificação da informação recebida, feedback. Muitas vezes, pode acontecer que a informação enviada e recebida não seja a mesma. Podem ser diferentes devido às especificações da "codificação" da informação (como o emissor formula a mensagem) e às peculiaridades da "descodificação" (como o recetor compreende a mensagem).

Por conseguinte, o processo de comunicação pode, por vezes, dar origem a mal-entendidos (especialmente por falta de informação, falta de tempo para estar atento aos pormenores). Outras razões - falta de conhecimentos linguísticos, modo de pensar e de atuar (mentalidade cultural), fazer suposições - distorções cognitivas, que podem causar equívocos, mal-entendidos, estereótipos.

Os mal-entendidos podem surgir mesmo no caso da comunicação entre falantes nativos e, claro, também na comunicação intercultural. Especialmente no caso da comunicação intercultural, pode levar a problemas em quase todas as etapas, também especialmente na codificação (formulação) e decodificação (compreensão), devido a:

- falta de competência linguística;
- falta de competência cultural (no sentido de conhecer tradições, mentalidades, etc.).

Assim, a proficiência linguística é um importante fator de influência - para uma comunicação eficaz, para a construção de relações empáticas mútuas, para o desenvolvimento profissional e para a satisfação das necessidades emocionais.

**A aquisição da língua é uma parte essencial da aculturação, da integração e até da possibilidade de ter mais apoio empático (o que leva à satisfação das necessidades emocionais e é importante para o bem-estar mental)**

Sem a aquisição da linguagem, a empatia só pode ser manifestada de forma não-verbal. Mais aquisição de linguagem - mais integração.

As diferentes formas de lidar com o stress da aculturação estão relacionadas com a aquisição consciente da língua, que requer esforços cognitivos, mas ajuda a lidar com o stress, a ultrapassar barreiras, a satisfazer necessidades emocionais, a diminuir a ansiedade, o que é importante para uma melhor saúde mental.

É bom saber:  
o objetivo importante para os formadores é  
criar uma atitude consciente em relação à  
aquisição de línguas (compreensão da  
importância).

#### Estratégias e atividades:

- autorreflexão e discussão de problemas individuais no processo de aquisição da língua, considerando possíveis estratégias individuais (atividade individual ou discussão em grupo das mesmas questões: mudança de opiniões);
- discussão do objetivo individual em termos de aquisição da língua, visão individual (atividade individual ou discussão em grupo das mesmas questões: mudança de opiniões, experiências, recomendações úteis podem levar a um maior envolvimento).

#### A literacia cultural como parte importante da aculturação

A falta de comunicação com os representantes da cultura de acolhimento, bem como a falta de literacia cultural, podem levar a possíveis mal-entendidos.

A consciencialização das diferenças comunicativas e culturais e os conhecimentos adequados podem ajudar a criar confiança, podem levar a compreender e a responder às necessidades e preocupações dos representantes de diferentes culturas e a maximizar os seus talentos [5].

Do mesmo modo, pode diminuir o nível de ansiedade e incerteza, com um impacto positivo na saúde mental.

#### Estratégias e atividades:

- criar um ambiente linguístico e cultural. (Se comunicar com representantes de diferentes culturas, por exemplo, em aulas multiculturais, é possível habituar-se a estar entre diferentes culturas, o que facilita o processo);
- discutir a compreensão individual da importância de aprender as peculiaridades culturais do país de acolhimento; objetivo individual; visão individual;
- apresentar informações (sobre as particularidades culturais do país de acolhimento e sobre os princípios da comunicação intercultural), prestar atenção para comparar e explicar as diferenças e procurar pontos comuns, refletir sobre os valores humanos gerais;
- para treinar a consciência e a reflexão.

Atividade de autorreflexão: analisar a própria comunicação com representantes da cultura de acolhimento - o que parece inadequado, porquê, como lidar com isso (as estratégias individuais podem incluir: obter mais informações, aumentar a comunicação, procurar bons exemplos na comunicação, procurar valores humanos gerais).

#### Necessidades emocionais

Os problemas mencionados e as estratégias possíveis coincidem com a satisfação das necessidades emocionais, o que é importante para diminuir a tendência para a ansiedade e ajuda a reforçar a capacidade de contrariar os efeitos do stress (o que pode ter um efeito positivo na saúde mental).

Para organizar um melhor apoio aos refugiados neste domínio, devem ser discutidas as necessidades emocionais individuais, por exemplo, a ligação (comunidade), a autonomia (autossuficiência, independência, liberdade), a reciprocidade (mutualidade). Entre as necessidades emocionais, como a autonomia ou a espontaneidade [6], há também necessidades de validação e apreciação - e estas estão relacionadas com o desenvolvimento da autoestima e da autorrealização.

É interessante saber:  
a satisfação de necessidades emocionais como a autoestima e a autorrealização (o que é importante para a saúde mental) está ligada à aquisição de línguas e ao desenvolvimento profissional.

Ter uma abordagem consciente pode ajudar a desenvolver e a crescer mais pessoalmente; também pode apoiar o desenvolvimento profissional (que também pode fazer parte do trabalho com necessidades emocionais: dá à pessoa novas perspetivas, novas abordagens, nova autoavaliação,

talvez novos Objetivos). Tal como sugerido no modelo de Abraham Maslow, o processo de desenvolvimento (crescimento pessoal e satisfação das necessidades) está em curso, começando com a satisfação das necessidades básicas e prosseguindo para a autoestima e a auto-realização [ 4]. Do mesmo modo, a teoria das necessidades adquiridas de McClelland sugere que o desenvolvimento e o processo motivacional estão ligados a necessidades como: realização, poder e afiliação [7].

Assim, a necessidade de satisfazer as necessidades emocionais provoca o autodesenvolvimento, e a satisfação das necessidades é proporcionada pelo autodesenvolvimento.

É possível mencionar que as necessidades emocionais fundamentais dos refugiados e dos representantes do país de acolhimento são, de facto, as mesmas, o que pode ajudar a prestar atenção às semelhanças e aos valores humanos gerais, pelo que pode levar ao desenvolvimento de uma abordagem empática e compassiva sincera.

### Estratégias para lidar com a satisfação das necessidades emocionais

- para ensinar sobre a abordagem consciente e para treinar a consciência e a literacia emocional;
- reparar nas suas próprias emoções (registo no diário);
- desenvolver hábitos saudáveis, olhar para os problemas de diferentes ângulos;
- clarificar a importância de aprender a cuidar das necessidades emocionais individuais (deve aprender-se a satisfazer as necessidades e que se trata também de um processo individual contínuo, importante para a saúde mental).

Atividade "Reflexão sobre pensamentos e sentimentos atuais": escrever pensamentos e sentimentos; refletir e discutir as mudanças, métodos e estratégias necessários.

A satisfação das necessidades emocionais dos refugiados influencia positivamente a saúde mental e está claramente ligada ao processo de autocrescimento. Por sua vez, o processo de autodesenvolvimento influencia a satisfação das necessidades emocionais, podendo levar à mudança de perspetivas, atitudes e Objetivos.

Esta estratégia deve ser implementada através de uma abordagem empática e compassiva, que é a parte inicial do apoio emocional.

### Abordagem empática e compassiva

Existem vários tipos de empatia - empatia cognitiva (lógica), empatia emocional (sentimentos), empatia compassiva (lógica, sentimentos e vontade de ajudar).

A empatia representa a experiência subjetiva natural de semelhança entre os sentimentos de diferentes pessoas, o reconhecimento mínimo e a compreensão do estado emocional dos outros. A consciência, a flexibilidade mental e a regulação das emoções constituem os componentes básicos da empatia [3].

Para a compaixão são importantes, por exemplo, a sensibilidade, a simpatia, a empatia, a motivação (para cuidar) e a ausência de juízos de valor. A empatia caracteriza-se pela consciência das experiências emocionais das outras pessoas e a compaixão caracteriza-se pelo desejo de descobrir como agir para ajudar a outra pessoa.

Tal como nas inter-relações interpessoais - é bom que as relações interculturais entre os representantes da cultura de acolhimento e os refugiados se baseiem no respeito mútuo e na simpatia.

A falta de comunicação empática pode provocar uma atitude cautelosa dos refugiados em relação aos representantes da cultura de acolhimento. Isso, por sua vez, pode causar mais angústia, evitar a comunicação, comportamentos pouco saudáveis e segregação.

Compreender que as relações devem ser construídas não com base em sentimentos de ansiedade e dependência (o que não é exemplo de inter-relações respeitadas), mas com base numa atitude empática e compassiva, pode ajudar a melhorar as relações. Assim, para organizar um apoio eficaz aos refugiados, é importante desenvolver uma abordagem empática e compassiva. O processo de compreensão de outro indivíduo com a intenção de ajudar e de demonstrar essa intenção é útil para melhorar as inter-relações, a cooperação e os resultados.

A promoção da empatia pode ser observada como um processo mútuo. Uma vez que os formadores em geral têm conhecimentos teóricos sobre empatia, é relevante continuar a desenvolver esta competência e, mais ainda, ensinar aos refugiados a atitude empática.

### Estratégias e atividades

Criar empatia significa aumentar a consciência, reparar no que está à volta. A consciencialização pode ser entendida como uma atitude mental, baseada na atenção centrada em si próprio e nos outros. Pode desenvolver equilíbrio e ligação, desejo de união e de tudo de bom para os outros, abordagem não agressiva.

**Atividade de sensibilização:** refletir e reconhecer a influência mútua nas relações; treinar atividades de sensibilização, por exemplo, ouvir sem julgar, depois refletir (modelo com as perguntas), mencionar as diferenças, mas procurar pontos comuns.

### A motivação e o autodesenvolvimento como parte da gestão do stress

A atitude empática e compassiva recebida e produzida é a verdadeira motivação. (A motivação como castigo e elogio não é muito eficaz). A motivação é necessária para o processo de aprendizagem. A falta de vontade de aprender entre os refugiados pode ser baseada no sentimento de incerteza e na falta de atitude empática mútua com os representantes da cultura de acolhimento. Além disso, se não compreenderem a razão prática ou não possuírem as qualificações necessárias, as competências, a falta de conhecimentos (também as competências para aprender, para pesquisar, para encontrar informações comprovadas). Se tiver a informação e souber como processá-la - é possível aprender a construir estratégias (neste caso, os refugiados podem criar as suas próprias estratégias). Depois de compreender o objetivo concreto, pode surgir o desejo de aprender, de trabalhar.

### Estratégias para educar, informar; ensinar a aprender:

- ensinar a aprender, formar competências e atitudes de aprendizagem;
- prestar mais atenção ao trabalho educativo, informativo e explicativo quanto à atitude em relação ao papel da educação e do desenvolvimento profissional;
- ensinar uma atitude consciente em relação aos recursos, ao ambiente, à natureza e às questões ecológicas;
- prestar mais atenção aos cuidados pessoais (alimentação saudável, atividades saudáveis, rotina diária saudável, desporto, etc.).

Aliás, as estratégias de ensino para formar competências de aprendizagem e motivação também têm a ver com o treino de uma atitude empática e consciente.

## Relações sociais saudáveis podem influenciar positivamente o bem-estar mental

As pessoas em geral querem residir e trabalhar num local onde prevaleça a ordem, a estrutura, regras claras e transparentes. Embora a manutenção de uma certa ordem (também no sentido trivial) exija intenções e esforços, é por isso que nem sempre é conseguida e apreciada.

A motivação, juntamente com uma abordagem empática e compassiva, pode ajudar a estabelecer uma melhor comunicação com a sociedade e fazer com que as pessoas que recebem ajuda também queiram ajudar os outros. Pode ajudar a satisfazer as necessidades emocionais, reforçar as relações de empatia e compaixão e tem um impacto positivo na saúde mental.

### Estratégia de envolvimento na participação social ativa:

- oferecer participação (pode incluir atividades que contribuam para o bem da comunidade, da sociedade), explicar os resultados dessa contribuição: satisfação das necessidades emocionais, portanto, efeito positivo na saúde mental.

Podem observar-se boas práticas nas escolas de ensino profissional - estão ligadas à aprendizagem da língua, a certas competências profissionais, à aprendizagem de como aprender, como avaliar recursos, como manter certas regras de disciplina, à aprendizagem de um modo de vida saudável. Além disso, trata-se de envolvimento e de um sentimento de união.

Através do processo de aprendizagem, do sentimento de fraqueza e dependência à responsabilidade, participação, civismo e generosidade, com o objetivo seguinte - criar uma sociedade saudável e bem-sucedida.

A aprendizagem de diferentes competências - resulta na compreensão da importância do desenvolvimento pessoal, na melhoria da saúde mental dos refugiados e (globalmente) é útil para a construção de uma sociedade boa e próspera.

## Recursos/Materiais

1. Berry J. Acculturative stress. Handbook of multicultural perspectives on stress and coping. Langley, British Columbia, Canadá: Trinity Western University, 2006, pp. 287-298.
2. Croucher, S. M., & Kramer, E. Teoria da fusão cultural: Uma alternativa à aculturação. Jornal de Comunicação Internacional e Intercultural, 10 (2), 2017, pp. 97-114.
3. Decety J., Jackson PI. A arquitetura funcional da empatia humana. Behav. Cogn. Neuroscience Reviews, 3 (2), 2004, pp. 71-100.
4. Hopper, Elizabeth. A hierarquia das necessidades de Maslow explicada. ThoughtCo, 2024, URL: [www.thoughtco.com/maslows-hierarchy-of-needs-4582571](http://www.thoughtco.com/maslows-hierarchy-of-needs-4582571).
5. Jinsoo Terry. Motivating a Multicultural Workforce. HRD Press, 2015, 168 pp.
6. junho Ng. Para além da comida e do abrigo: 5 Necessidades Emocionais Essenciais. Superwell psych. School, 2023, URL: <https://medium.com/superwell/beyond-food-and-shelter-5-core-emotional-needs-you-didnt-know-you-have-44295701df1>.
7. Serhat Kurt. A Teoria das Três Necessidades de McClelland: Poder, Realização e Afiliação. Biblioteca de educação, 2021, URL: <https://educationlibrary.org/mcclellands-three-needs-theory-power-achievement-and-affiliation>.