

GUIA PARA VOLUNTÁRIOS E LÍDERES COMUNITÁRIOS

Apoiar o bem-estar mental dos refugiados



Fotografia de [Priscilla Du Preez](#) on



Cofinanciado pela
União Europeia

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões. Projeto número 2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

Este GUIA foi elaborado pelo Mindshift Skills Hub, no âmbito do WP3 Guia para voluntários e líderes comunitários. janeiro de 2025



Índice

Introdução	4
Finalidade e objetivos.....	4
Destinatários	4
Importância do apoio ao bem-estar mental dos refugiados	5
Como utilizar o guia	6
Compreender a experiência dos refugiados e a competência cultural	8
Abordagens informadas sobre o trauma e competências de comunicação	15
Apoio prático e navegação de recursos	21
Autocuidado e apoio sustentável	28
Conclusão	36



Introdução

Finalidade e objetivos

O Guia para Voluntários e Líderes Comunitários que apoiam o bem-estar mental dos refugiados foi desenvolvido no âmbito do projeto Erasmus+ NewFuture - Better wellbeing for the refugees in their new future, que decorreu entre 2023 e 2025.

Os seus principais objetivos são:

- **Reforçar a competência cultural:** promover a sensibilidade cultural e estratégias para desenvolver a competência cultural ao trabalhar com populações de refugiados diversas, bem como abordar equívocos e o estigma associado à saúde mental nas comunidades de refugiados.
- **Implementar abordagens informadas sobre o trauma e desenvolver competências de comunicação eficazes:** introduzir os cuidados informados sobre o trauma e a sua aplicação no apoio ao bem-estar mental dos refugiados, fornecer orientações para reconhecer sinais de trauma e stress nos refugiados, focar-se em técnicas de comunicação, incluindo a escuta ativa, a empatia e a comunicação não verbal em contextos transculturais, e apresentar estratégias para fomentar a confiança e estabelecer relações com os refugiados. Facilitar a integração e a navegação de recursos: apoiar os refugiados no acesso a cuidados de saúde, serviços sociais, habitação, educação e emprego no seu novo ambiente e incentivar o desenvolvimento de redes comunitárias de apoio para reduzir o isolamento social.
- **Promover o autocuidado dos voluntários e dos líderes comunitários:** destacar a importância do autocuidado, fornecer estratégias para gerir o trauma secundário e o esgotamento, e disponibilizar ferramentas para fortalecer a resiliência e manter práticas de apoio sustentáveis.

Destinatários

Este Guia foi concebido especificamente para voluntários e líderes comunitários de diversas origens e níveis de experiência que trabalham diretamente com refugiados em vários contextos, como campos de refugiados ou centros comunitários, desempenhando um papel essencial no apoio ao seu bem-estar mental. Os voluntários podem incluir desde recém-chegados que estão a iniciar o seu percurso no apoio aos refugiados até indivíduos experientes que procuram aperfeiçoar as suas competências. Podem estar formalmente afiliados a organizações ou envolvidos de forma informal em iniciativas comunitárias.

Os líderes comunitários abrangidos por este Guia incluem figuras comunitárias estabelecidas que interagem com populações de refugiados, líderes religiosos, mediadores culturais, representantes de organizações lideradas por refugiados, funcionários do governo local e assistentes sociais envolvidos na integração de refugiados. Estes grupos são essenciais para prestar apoio de primeira linha aos refugiados, uma vez que têm frequentemente o contacto mais direto e frequente com as

comunidades de refugiados. Isto coloca-os numa posição ideal para identificar os primeiros sinais de problemas de saúde mental, prestar apoio imediato e culturalmente sensível, fazer a ponte entre os refugiados e os serviços formais de saúde mental e promover a integração na comunidade e as ligações sociais.

Os voluntários e os líderes comunitários desempenham funções e responsabilidades específicas no apoio ao bem-estar mental dos refugiados. Os voluntários prestam apoio quotidiano em vários contextos, como centros de refugiados e eventos comunitários, ajudam nas necessidades práticas, como o apoio linguístico e a navegação nos serviços locais, oferecem apoio emocional e um ouvido atento, e organizam e participam em atividades de fortalecimento da comunidade. Por outro lado, os líderes comunitários atuam como mediadores culturais entre as comunidades de refugiados e as instituições locais, defendem as necessidades dos refugiados em contextos comunitários mais amplos, coordenam iniciativas de apoio, mobilizam recursos e fornecem orientações sobre sensibilidades culturais e dinâmicas comunitárias.

Este Guia também aborda diferentes níveis de experiência para garantir a sua relevância e utilidade para um público alargado. Para os novos voluntários, oferece uma introdução básica às experiências dos refugiados e aos desafios de saúde mental, competências fundamentais de comunicação e formação em sensibilidade cultural, diretrizes claras sobre papéis e limites e informações sobre quando procurar ajuda profissional. Os voluntários experientes encontrarão técnicas avançadas de cuidados informados sobre traumas, competências de liderança para coordenar os esforços de voluntariado, estratégias para um envolvimento sustentável a longo prazo e oportunidades de contribuir para programas de formação e mentoria. Os líderes comunitários emergentes podem beneficiar do desenvolvimento de competências na avaliação das necessidades da comunidade e mapeamento de recursos, noções básicas de gestão de projetos e coordenação de voluntários, bem como de uma introdução à defesa de causas e ao envolvimento político. Os líderes comunitários estabelecidos encontrarão técnicas avançadas de resolução e mediação de conflitos, estratégias para a construção de redes de apoio sustentáveis, orientações sobre a colaboração com profissionais e instituições de saúde mental e estratégias de liderança na promoção da sensibilização para a saúde mental e na redução do estigma.

Importância do apoio ao bem-estar mental dos refugiados

A importância do apoio ao bem-estar mental dos refugiados não deve ser subestimada. Os refugiados enfrentam frequentemente traumas e níveis elevados de stress ao longo da sua jornada, desde os acontecimentos que os forçaram a fugir das suas casas até aos desafios da adaptação a um novo ambiente. Estas experiências podem ter impactos profundos e duradouros na sua saúde mental, afetando a capacidade de integração em novas comunidades, a busca por emprego e a reconstrução das suas vidas.

O apoio ao bem-estar mental é essencial para ajudar os refugiados a processarem as suas experiências, desenvolverem mecanismos de resiliência e recuperarem um sentido de controlo sobre as suas vidas. Desempenha um papel fundamental na quebra do ciclo do trauma e na prevenção da transmissão de problemas de saúde mental às gerações futuras. Além disso, dar resposta às necessidades de saúde mental dos refugiados é indispensável



para o seu bem-estar geral, uma vez que a saúde mental e a saúde física estão intrinsecamente ligadas.

Um apoio adequado em matéria de saúde mental pode fortalecer a resiliência dos refugiados, permitindo-lhes superar desafios e contribuir de forma positiva para as suas novas comunidades. Também desempenha um papel essencial na redução do estigma associado às questões de saúde mental dentro das populações refugiadas, encorajando mais indivíduos a procurar ajuda quando necessário. Ao proporcionar um apoio abrangente ao bem-estar mental, os voluntários e os líderes comunitários não só ajudam os refugiados a recuperar de traumas passados, como também os capacitam para construir vidas gratificantes e se tornarem membros ativos e empenhados nas suas novas sociedades. Este apoio é crucial para a defesa dos direitos humanos e da dignidade dos refugiados e contribui significativamente para a criação de comunidades mais inclusivas, compreensivas e coesas.

Como utilizar o guia

Este Guia é um recurso destinado a voluntários e líderes comunitários que apoiam o bem-estar mental dos refugiados. Embora seja vantajoso ler o Guia de forma sequencial, também é possível consultar secções específicas conforme necessário. Cada módulo foca-se num aspeto distinto do apoio aos refugiados, construindo-se com base nas informações apresentadas anteriormente. É recomendável envolver-se com os estudos de caso, questões de reflexão e dicas práticas ao longo do Guia para aprofundar a compreensão dos temas abordados. Aplique os conhecimentos adquiridos no seu trabalho com refugiados e reflita sobre as suas experiências. Considere discutir o conteúdo com outros voluntários ou líderes comunitários para enriquecer a sua aprendizagem e assegure-se de que este Guia está sempre acessível para consulta rápida no seu trabalho diário.

Lembre-se de que este Guia é uma ferramenta flexível concebida para apoiar o seu trabalho essencial com refugiados, podendo e devendo ser adaptado às suas necessidades e desafios específicos.

COMPREENSÃO DA EXPERIÊNCIA DOS REFUGIADOS E COMPETÊNCIA CULTURAL



Foto de Sam Mann.no



Compreender a experiência dos refugiados e a competência cultural

No nosso mundo interligado, a crise dos refugiados representa um desafio humanitário significativo. Este módulo tem como objetivo dotar os voluntários e os líderes comunitários de conhecimentos e competências essenciais para apoiar eficazmente o bem-estar mental dos refugiados, explorando as suas experiências complexas, desde o trauma pré-migratório até aos desafios da adaptação a novas culturas. Ao longo deste módulo, irá aprofundar a compreensão sobre a resiliência dos refugiados e desenvolver competências culturais que lhe permitirão prestar um apoio sensível e adequado. Além disso, aborda diferentes perspetivas culturais sobre a saúde mental, desafiando equívocos e estigmas frequentemente associados ao tema. Irá aprender estratégias de comunicação culturalmente adequadas e técnicas para reconhecer e valorizar os pontos fortes e a resiliência dos refugiados. No final, estará mais bem preparado para oferecer um apoio compassivo e informado, promovendo um ambiente acolhedor para os refugiados na sua comunidade. As competências adquiridas ao longo deste processo contribuirão significativamente para o seu bem-estar e para uma integração bem-sucedida.

Secção 1 - Desafios enfrentados pelos refugiados

Os refugiados deparam-se com uma série complexa de desafios ao longo da sua viagem, que podem ser categorizados em três fases: pré-migração, deslocação e pós-migração.

Trauma pré-migratório

Os traumas anteriores à migração resultam frequentemente da exposição à guerra, à perseguição ou a catástrofes naturais. Muitos refugiados testemunharam ou sofreram violência, perderam entes queridos ou enfrentaram privações severas. Estas experiências podem dar origem a perturbações como o stress pós-traumático (PSPT), a depressão e a ansiedade. A gravidade e o impacto do trauma pré-migratório variam significativamente, sendo influenciados por diversos fatores, como a duração da exposição aos acontecimentos traumáticos, a natureza dessas experiências e a resiliência individual de cada pessoa.

Tensão de deslocamento

A fase de deslocação, que ocorre durante a fuga e nos alojamentos temporários, é caracterizada por uma profunda incerteza e sensação de perda. Os refugiados enfrentam frequentemente viagens perigosas, separação dos membros da família e longos períodos em campos de refugiados ou países de trânsito. Esta fase representa não apenas a perda da casa e da comunidade, mas também, muitas vezes, da própria identidade. O stress associado à deslocação pode manifestar-se de diversas formas, incluindo níveis elevados de ansiedade, perturbações do sono e dificuldades em estabelecer novas relações devido ao medo e à desconfiança.

Dificuldades pós-migração

Ao chegarem a um país de acolhimento, os refugiados enfrentam um novo conjunto de desafios que podem ter um impacto significativo no seu bem-estar e na sua integração. As barreiras linguísticas são uma das principais dificuldades, uma vez que a falta de domínio da língua pode levar ao isolamento social e dificultar o acesso a serviços essenciais, como saúde, habitação e educação. O ajustamento cultural representa outro grande obstáculo, pois a adaptação a novas normas, valores e sistemas sociais pode ser uma experiência esmagadora e desorientadora. As dificuldades económicas são também uma realidade comum, com muitos refugiados a lutarem para encontrar emprego ou a enfrentarem restrições legais ao trabalho, o que gera um elevado nível de stress financeiro. Paralelamente, a discriminação e a exclusão social podem dificultar ainda mais o processo de adaptação, uma vez que o preconceito e as atitudes negativas por parte das comunidades de acolhimento afetam profundamente a autoestima e o sentido de pertença dos refugiados. As incertezas jurídicas agravam este cenário, pois os processos de asilo são, muitas vezes, demorados e desgastantes, gerando um sentimento constante de insegurança devido ao medo da deportação. Além disso, muitos refugiados enfrentam uma perda de estatuto social e de identidade profissional, especialmente aqueles com qualificações elevadas que se veem impossibilitados de exercer as suas profissões no novo país.

Estes desafios podem agravar os efeitos de traumas pré-existentes e dar origem a novos problemas de saúde mental. O impacto cumulativo destas experiências resulta frequentemente no que se designa por “experiência traumática do refugiado”, uma interação complexa entre traumas passados, fatores de stress contínuos e desafios de adaptação ao novo contexto.

Secção 2 - Perspetivas culturais da saúde mental

Compreender as diversas perspetivas culturais sobre a saúde mental é crucial para prestar um apoio eficaz aos refugiados. Os conceitos de saúde mental e as abordagens à cura podem variar significativamente entre culturas, influenciados por fatores históricos, religiosos e sociais.

Abordagens ocidentais e não ocidentais

Os modelos ocidentais de saúde mental dão frequentemente ênfase à psicologia individual, aos processos cognitivos e às explicações biomédicas para o sofrimento mental. Em contrapartida, muitas culturas não ocidentais encaram a saúde mental através de uma perspetiva mais holística, considerando o equilíbrio entre mente, corpo, espírito e comunidade.

Sociedades coletivistas *versus* individualistas

A dimensão cultural do coletivismo *versus* individualismo influencia significativamente as perspetivas de saúde mental. As sociedades coletivistas dão frequentemente prioridade à harmonia e à interdependência do grupo. O sofrimento mental pode ser visto como uma perturbação da harmonia social e não como um problema individual. Por outro lado, as sociedades individualistas tendem a centrar-se na autonomia pessoal e na

autossuficiência, o que pode moldar a forma como as questões de saúde mental são percebidas e abordadas.

Expressão de sofrimento mental

A forma como o sofrimento mental é expresso e interpretado pode variar muito. Por exemplo, algumas culturas podem não ter termos específicos para doenças como a depressão ou a ansiedade, descrevendo, em vez disso, sintomas físicos ou utilizando expressões idiomáticas culturalmente específicas para a angústia, enquanto noutras, exprimir abertamente a dor emocional pode ser desencorajado, levando à somatização - a manifestação física da angústia psicológica.

Comportamentos de procura de ajuda

As normas culturais influenciam significativamente os comportamentos de procura de ajuda. Por exemplo, nalgumas culturas, a procura de ajuda fora da família ou da comunidade pode ser vista como motivo de vergonha ou desonra e os curandeiros tradicionais, os líderes religiosos ou os anciãos da comunidade podem ser preferidos aos profissionais de saúde mental de estilo ocidental.

Secção 3 - Desenvolver a competência cultural

A competência cultural é uma competência crucial para quem trabalha com refugiados. Implica o desenvolvimento da consciência, dos conhecimentos e das capacidades para trabalhar eficazmente com pessoas de origens culturais diversas.

Componentes da competência cultural

- **A consciência cultural:** implica o reconhecimento dos próprios antecedentes culturais, preconceitos e pressupostos. Requer uma autorreflexão contínua e a disposição para questionar a própria visão do mundo.
- **Os conhecimentos culturais:** referem-se à aprendizagem sobre diferentes práticas, crenças e valores culturais. Incluem a compreensão dos contextos históricos, dos padrões de migração e dos desafios específicos enfrentados pelos diversos grupos de refugiados.
- **As competências culturais:** dizem respeito às capacidades práticas necessárias para interagir eficazmente com pessoas de diferentes origens. Englobam competências de comunicação, técnicas de resolução de conflitos e a capacidade de adaptar a abordagem consoante o contexto cultural.

Humildade cultural

A humildade cultural é um elemento fundamental da competência cultural, pois implica reconhecer que nunca se pode ser totalmente competente na cultura de outra pessoa. Envolve manter uma mente aberta e uma atitude de aprendiz, estar disposto a questionar as próprias suposições e preconceitos e reconhecer os desequilíbrios de poder existentes nas relações entre quem presta apoio e quem recebe ajuda.



Desenvolver a competência cultural: um processo

Tornar-se culturalmente competente é uma viagem contínua e não um destino. As etapas principais incluem:

- **Autoavaliação:** refletir regularmente sobre os seus antecedentes culturais, preconceitos e áreas de crescimento.
- **Aprendizagem contínua:** participar em ações de formação formal, ter hábitos de literatura diversificada e procurar experiências culturais.
- **Envolvimento da comunidade:** estabelecer relações com diversas comunidades e aprender diretamente com as experiências.
- **Supervisão e *feedback*:** procurar orientação de supervisores culturalmente competentes e estar aberto ao *feedback*.
- **Adaptação das práticas:** modificar a sua abordagem com base nas necessidades culturais dos indivíduos que está a apoiar.



Aprender com um estudo de caso

Ziauddin Samadi, um refugiado afegão, é um exemplo da complexidade das experiências dos refugiados. Quando chegou a Portugal, enfrentou desafios económicos e sociais significativos. Estabelecer amizade com os habitantes locais revelou-se particularmente difícil, uma vez que a barreira linguística dificultava a comunicação. Muitas vezes, interpretava mal os sinais sociais, o que resultava em encontros embaraçosos que apenas reforçavam a sua sensação de ser um estranho.

A procura de emprego tornou-se outro grande obstáculo. Apesar das suas competências, Samadi descobriu que as suas qualificações não eram facilmente reconhecidas no novo país, dificultando a sua inserção profissional. No entanto, em meio a essas dificuldades, encontrou um ponto de apoio na comunidade afegã em Portugal. A Associação da Comunidade Afegã tornou-se para ele uma segunda família, um espaço onde a partilha de experiências e a compreensão cultural proporcionavam conforto e apoio. Foi nesse ambiente que Samadi começou a fazer a ponte entre o seu passado e o presente, descobrindo formas de preservar a sua identidade cultural enquanto se adaptava à vida no novo país. À medida que o seu papel dentro da comunidade afegã foi crescendo, tornou-se um exemplo vivo da importância da competência cultural no apoio aos refugiados. As sessões de orientação antes da partida e as informações fornecidas às comunidades locais, que ele agora ajuda a facilitar, tornaram-se instrumentos fundamentais para promover a compreensão mútua. Através desse trabalho, Samadi contribuiu para construir pontes entre os refugiados e as comunidades de acolhimento, ajudando ambos a navegar pela complexidade da interação intercultural.

Para refletir...

- Como é que as organizações comunitárias, como a Associação da Comunidade Afegã em Portugal, podem ser mais bem apoiadas para facilitar a integração dos refugiados? Considere tanto os recursos práticos como as mudanças ao nível político que podem aumentar a sua eficácia.
- Refletindo sobre o percurso de Samadi, que deixou de lutar contra as barreiras culturais para se tornar um líder da comunidade, que estratégias podem ser implementadas para identificar e fomentar o potencial de liderança entre os refugiados da sua comunidade?
- Considerando os desafios que Samadi enfrentou em matéria de emprego e identidade profissional, como podem as comunidades e organizações de acolhimento criar vias mais inclusivas para que os refugiados utilizem as suas competências e qualificações? Que papel pode desempenhar a competência cultural neste processo?

Quer saber mais?

www.blog.speak.social/long-journey-home-road-toward-refugees-integration/



Conselhos práticos

- Investir tempo na aprendizagem das culturas dos refugiados com quem se trabalha é essencial para promover uma integração harmoniosa. Organizar eventos de intercâmbio cultural onde os refugiados possam partilhar as suas tradições, gastronomia e costumes com os voluntários e a comunidade local permite uma aprendizagem mútua, ajudando a colmatar as lacunas culturais e a fortalecer a compreensão. Tal como o envolvimento de Samadi na comunidade afegã lhe permitiu ultrapassar as diferenças culturais, estas iniciativas podem ser fundamentais para facilitar a adaptação e o sentido de pertença dos refugiados.
- Promover sessões informais de intercâmbio linguístico pode ser uma estratégia eficaz para ultrapassar barreiras linguísticas. Criar espaços onde os refugiados possam praticar a língua local com falantes nativos e, simultaneamente, ensinar a sua língua materna aos voluntários fomenta um ambiente de aprendizagem recíproca. Este tipo de interação não só facilita a comunicação, como também promove a criação de laços significativos, ajudando a responder aos desafios que Samadi enfrentou inicialmente ao tentar integrar-se numa nova cultura.
- Facilitar a integração profissional dos refugiados qualificados é outro passo fundamental. Colocá-los em contacto com profissionais locais da mesma área pode ajudá-los a compreender o funcionamento do mercado de trabalho e a recuperar a sua identidade profissional. Iniciativas como *workshops* de redação de CV, práticas de entrevistas e eventos de *networking* podem ser ferramentas valiosas para enfrentar os desafios de empregabilidade. Tal como aconteceu com Samadi e muitos outros refugiados, criar oportunidades para aplicar as suas competências e

experiência no novo contexto pode fazer uma diferença significativa no seu percurso de integração.

O que fazer e o que não fazer dos voluntários e dos líderes comunitários

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Crie espaços seguros para a expressão cultural, organizando eventos regulares onde os refugiados possam expressar livremente as suas identidades culturais através da arte, da música ou de práticas tradicionais.■ Facilite abordagens informadas sobre o trauma, aprendendo mais sobre os princípios dos cuidados informados sobre o trauma, reconhecendo que muitos refugiados sofreram traumas antes da migração.■ Facilite o acesso a apoio jurídico e administrativo através da criação de centros de informação ou de parcerias com profissionais da área jurídica para fornecer orientação sobre processos de asilo, autorizações de trabalho e outros procedimentos burocráticos. | <ul style="list-style-type: none">■ Não negligencie a importância da comunicação não verbal e evite depender apenas da linguagem verbal para interagir. Tenha em atenção que os gestos, as expressões faciais e as normas de espaço pessoal podem variar significativamente consoante as culturas.■ Não imponha universalmente os conceitos ocidentais de saúde mental e abstenha-se de aplicar os quadros psicológicos ocidentais sem ter em conta as diferenças culturais.■ Não negligencie o potencial de liderança dos refugiados e evite tratá-los apenas como beneficiários de ajuda. Em vez disso, envolva-os ativamente em funções de liderança nos programas de apoio. |
|---|--|

Ler mais

- **Competência cultural em contextos de serviço aos refugiados**
www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2020/09/Cultural-Competence-in-Refugee-Settings.pdf
- **Saúde mental dos requerentes de asilo e refugiados: o papel do trauma**
www.sciencedirect.com/science/article/pii/S266662272300031X
- **Diversidade cultural e saúde mental**
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6018386/>



ABORDAGENS INFORMADAS SOBRE O TRAUMA E COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO



Foto de [NONRESIDENT_on](#)



Abordagens informadas sobre o trauma e competências de comunicação

No nosso mundo globalizado, o apoio à saúde mental dos refugiados assume um papel fundamental. Este módulo fornece aos voluntários e líderes comunitários competências essenciais para responder às necessidades psicológicas dos refugiados, através da aplicação de cuidados informados sobre traumas e da comunicação intercultural. Ao longo do módulo, irá aprender a reconhecer sinais de trauma, a comunicar com empatia em contextos culturais diversos e a construir relações de confiança. A competência cultural é também um dos principais focos, incentivando a desconstrução dos estigmas associados à saúde mental e promovendo a autonomia dos refugiados, sempre com respeito pelos limites éticos do apoio prestado. No final, estará mais bem preparado para oferecer um apoio compassivo e informado, criando um ambiente acolhedor para os refugiados e contribuindo significativamente para o seu bem-estar e integração na comunidade.

Secção 1- Introdução aos cuidados informados sobre o trauma e à sensibilidade cultural

Compreender o trauma e o seu impacte nos refugiados

O trauma refere-se às reações emocionais e psicológicas a experiências profundamente angustiantes. Os refugiados podem ter sido vítimas de guerra, perseguição ou deslocação, o que os leva a sofrer de perturbações como PSPT, ansiedade ou depressão. O reconhecimento do impacte cumulativo do trauma (por exemplo, fases de pré-migração, deslocação e pós-migração) é crucial para um apoio eficaz.

Princípios dos cuidados informados sobre o trauma

- **Segurança:** garantir a segurança física e emocional através da criação de ambientes acolhedores. Conceber espaços tranquilos e privados para conversas, a fim de reduzir o stress.
- **Confiança:** construir relações fiáveis e consistentes. Manter uma comunicação clara sobre os papéis e as limitações.
- **Colaboração:** trabalhar com os refugiados para cocriar soluções. Envolvê-los na tomada de decisões para restaurar um sentimento de controlo.
- **Capacitação:** ajudar os refugiados a reconhecerem e a utilizarem os seus pontos fortes. Destacar a sua capacidade de resistência e as suas realizações.

Sensibilidade cultural

A saúde mental é encarada de forma diferente consoante as culturas. Os modelos ocidentais centram-se na psicologia individual, enquanto muitas culturas não ocidentais dão ênfase a abordagens holísticas ou baseadas na comunidade.



Os voluntários devem ter cuidado para não imporem as suas perspetivas culturais e, em vez disso, esforçarem-se por compreender os pontos de vista dos refugiados.

Secção 2 – Aplicar técnicas de comunicação eficazes

A comunicação eficaz é a pedra angular da prestação de apoio aos refugiados, englobando uma série de competências, desde a escuta ativa à sensibilidade cultural, que são cruciais para criar confiança e compreensão em circunstâncias difíceis. Estas são as seguintes:

- **Competências de escuta ativa:** a escuta ativa implica prestar toda a atenção, parafrasear os pontos-chave e validar as emoções. Exemplo: “Parece que passou por muita coisa; deve ter sido muito difícil.”
- **Empatia na comunicação:** a empatia requer a compreensão das emoções e perspetivas dos outros. Utilize afirmações reflexivas como: “Vejo que isto é muito difícil para si”.
- **Comunicação não verbal:** as expressões faciais, o tom e os gestos são cruciais para transmitir compreensão. Tenha em atenção que as pistas não verbais variam consoante a cultura.
- **Inquirição adequada:** fazer perguntas abertas e sem juízos de valor para facilitar o diálogo. Por exemplo: “Há algum desafio que esteja a enfrentar e no qual possamos trabalhar em conjunto?” ou “Seria útil se falássemos sobre o que mais precisa neste momento?”. Ofereça uma opção de diálogo, respeitando a sua disponibilidade para partilhar.
- **Dar apoio emocional:** assegurar aos refugiados que os seus sentimentos são válidos e que não estão sozinhos. Técnica: Utilizar uma linguagem afirmativa, como por exemplo: “É muito forte por ter chegado até aqui.”

Secção 3 - Construir confiança e relações

A criação de confiança e de relações com os refugiados é um aspeto fundamental da prestação de um apoio eficaz, englobando estratégias que promovam um sentimento de segurança, respeito e capacitação, enquanto se navega no delicado equilíbrio das dinâmicas de poder nas relações entre o cuidador e o beneficiário. Mais concretamente:

- **Estratégias de criação de confiança:** seja coerente nas suas ações e cumpra os compromissos. Se concordar em encontrar-se com alguém para o ajudar com a papelada, certifique-se de que chega a horas e que está preparado. Se disser que vai informar-se sobre as aulas de línguas disponíveis, mantenha a pessoa informada, mesmo que a informação esteja atrasada, para mostrar que ainda está a trabalhar nisso.
- **Confidencialidade:** proteger a privacidade dos refugiados para criar uma relação segura e de confiança. Explicar claramente como é que as suas informações serão utilizadas.

- **Abordagens de capacitação:** capacitar os refugiados encorajando a independência e a tomada de decisões. Orientá-los na navegação dos recursos locais em vez de o fazer por eles.
- **Compreender a dinâmica do poder:** estar consciente da relação entre quem presta apoio e quem o recebe e esforçar-se por promover a igualdade. Utilizar uma linguagem que dê ênfase à colaboração e não à autoridade.

Secção 4 - Primeiros socorros e apoio em matéria de saúde mental

Os primeiros socorros e o apoio em saúde mental são competências essenciais para quem trabalha com refugiados. Envolvem reconhecer sinais de trauma, prestar intervenção imediata em crises, ensinar técnicas de gestão do stress e facilitar o acesso a ajuda profissional. Além disso, é crucial combater o estigma da saúde mental nas comunidades, promovendo a sensibilização e incentivando a procura de apoio psicológico. Por conseguinte, deve ter em conta as seguintes sugestões:

- **Reconhecer sinais de trauma e angústia:** os sintomas podem incluir hipervigilância, retração emocional ou queixas físicas sem causas médicas. Observar as mudanças de comportamento e inquirir delicadamente sobre o seu bem-estar.
- **Técnicas básicas de intervenção em situações de crise:** técnicas como os exercícios de *grounding* (concentração no ambiente imediato) podem ajudar a estabilizar os indivíduos. Ajude-os a nomear os objetos que veem, ouvem ou tocam.
- **Exercícios de redução do stress e de estabilização:** técnicas de respiração ou de atenção plena podem ajudar os refugiados a gerir o stress agudo. Ensine a respiração lenta e profunda para reduzir a ansiedade.
- **Quando e como recorrer a ajuda profissional:** reconhecer quando é necessária uma intervenção profissional em caso de trauma grave. Preparar uma lista de prestadores de cuidados de saúde mental de confiança.
- **Abordar o estigma:** educar as comunidades sobre a saúde mental para normalizar a procura de ajuda. Partilhar histórias de recuperação e resiliência.



Aprender com um estudo de caso

Uma universidade do Reino Unido implementou uma iniciativa inspiradora onde estudantes se voluntariam para ensinar inglês a alunos ucranianos deslocados, através do programa TESOL (*Teaching English to Speakers of Other Languages*). Reconhecendo o impacto dos traumas que estes alunos enfrentaram, o programa integra práticas de ensino informadas sobre o trauma na formação dos voluntários. A prioridade é criar um ambiente de aprendizagem seguro e solidário, onde os alunos se sintam respeitados e compreendidos. Esta abordagem não só melhora a qualidade do ensino, como também permite que os

estudantes voluntários desenvolvam uma compreensão mais profunda dos cuidados informados sobre o trauma, facilitando uma ligação mais eficaz com os seus alunos.

Este exemplo destaca o impacto positivo de preparar professores com competências especializadas para responder às necessidades específicas das comunidades de refugiados, promovendo uma aprendizagem mais inclusiva e sensível às experiências dos deslocados.

Para refletir...

- Como é que o trauma se pode manifestar numa sala de aula e porque é que é importante que os educadores e os formadores estejam conscientes disso?
- Que medidas específicas podem os educadores e formadores tomar para criar confiança e um sentimento de segurança nos seus alunos?
- Que elementos-chave dos cuidados informados sobre o trauma devem os voluntários e os líderes comunitários adotar num ambiente de aprendizagem?

Quer saber mais?

www.refugeap-network.net/2023/08/27/case-study-implementing-research-researching-implementation-integrating-trauma-informed-pedagogy-in-training-msc-tesol-students-volunteering-to-teach-english-to-ukrainian-displaced-people/



Conselhos práticos

- Evite frases que possam despoletar memórias de angústia. Escolha as palavras com cuidado, focando-se na segurança presente e nas possibilidades futuras. Tenha em consideração as nuances culturais da linguagem e da expressão, uma vez que certas palavras ou frases podem ter conotações distintas consoante a cultura. Verifique regularmente com os refugiados que está a apoiar se o seu estilo de comunicação é confortável para eles.
- Crie ambientes onde os refugiados se sintam à vontade para partilhar as suas experiências. Assegure o conforto físico, proporcionando espaços tranquilos e privados com assentos confortáveis e estabelecendo regras claras de confidencialidade e respeito. Incorporar elementos culturalmente familiares, como obras de arte ou música, pode reforçar o sentimento de pertença. Permitir que os refugiados tenham algum controlo sobre o seu ambiente, como escolher onde se sentar, contribui para uma maior sensação de segurança.
- Oriente os refugiados no reconhecimento dos seus pontos fortes e capacidades. Incentive a tomada de decisões, tanto em atividades diárias como no planeamento a longo prazo. Proporcione oportunidades para a partilha de competências no seio da comunidade de refugiados e celebre pequenas conquistas ao longo do seu percurso de integração. Facilitar o acesso a programas locais de mentoria ou

oportunidades de voluntariado pode fortalecer a autoconfiança e expandir as redes de apoio social.

O que fazer e o que não fazer dos voluntários e dos líderes comunitários



<ul style="list-style-type: none">■ Forneça explicações claras e culturalmente sensíveis sobre os processos de apoio, recorrendo a uma linguagem simples e a recursos visuais, quando necessário.■ Valide os sentimentos e experiências dos refugiados sem os julgar, reconhecendo a sua força e resiliência para enfrentar os desafios.■ Promova a autonomia, envolvendo os refugiados nos seus cuidados e decisões, encorajando-os a definir objetivos e prioridades pessoais para o seu bem-estar.	<ul style="list-style-type: none">■ Não parta do princípio de que todos os refugiados partilham as mesmas experiências ou traumas. Reconheça a diversidade de origens e circunstâncias individuais.■ Não force as pessoas a falarem do seu passado antes de estarem preparadas. Respeite o seu ritmo e o direito à privacidade na partilha de informações pessoais.■ Não ultrapasse os limites oferecendo ajuda para além das suas competências. Saiba quando e como recorrer a profissionais especializados, quando necessário.
--	---

Ler mais

- **Serviços informados sobre o trauma**
www.acf.hhs.gov/trauma-toolkit/immigrant-or-refugee-populations
- **Saúde mental e apoio psicológico**
www.unhcr.org/media/unhcrs-mental-health-and-psychosocial-support-persons-concern
- **UNICEF Bulgária - Resposta dos refugiados da Ucrânia Fichas de informação da Bulgária**
www.unicef.org/bulgaria/en/reports/ukraine-refugee-response-bulgaria-june-2023

APOIO PRÁTICO E NAVEGAÇÃO DE RECURSOS



Foto de [Rémi Walle](#).no



Apoio prático e navegação de recursos

Este módulo fornece aos voluntários e líderes comunitários os conhecimentos e ferramentas necessários para apoiar os refugiados nos aspetos essenciais da vida quotidiana nas suas novas comunidades. No final, aprenderá a orientá-los no acesso a recursos locais, na compreensão dos serviços sociais e de saúde, na procura de alojamento, na inscrição em programas educativos e na identificação de oportunidades de emprego. Através de orientações práticas e atividades interativas, ficará preparado para oferecer um apoio compassivo e culturalmente sensível, promovendo o bem-estar mental dos refugiados e ajudando-os a construir estabilidade e confiança no seu novo ambiente.

Secção 1 - Identificação e acesso aos recursos locais

O processo de integração dos refugiados nas comunidades de acolhimento é complexo e envolve múltiplas dimensões. O apoio prático para navegar pelos recursos locais, cuidados de saúde, serviços sociais, habitação, educação, emprego e redes comunitárias é essencial para facilitar essa transição. Ao fornecer informações claras sobre o acesso a estes serviços, os voluntários e líderes comunitários desempenham um papel fundamental na promoção do bem-estar mental, na redução do isolamento e na criação de uma base para a estabilidade e a autossuficiência dos refugiados.

Um dos primeiros passos para apoiar os refugiados é identificar os recursos locais e nacionais que melhor respondem às suas necessidades. Uma navegação eficaz dos serviços disponíveis começa com o levantamento de apoio jurídico, cuidados de saúde, assistência em saúde mental, aulas de línguas, oportunidades de emprego e organizações comunitárias que possam facilitar a integração.

O acesso a estes recursos permite aos refugiados envolverem-se mais plenamente na sua nova comunidade. O apoio prático na utilização destes serviços reduz a sensação de impotência e dependência, promovendo a capacidade de tomar decisões informadas e reforçando a sua autonomia.

O que deve ser considerado?

- É essencial criar um diretório de serviços relevantes para os refugiados, incluindo não apenas a listagem dos serviços locais, mas também a identificação dos contactos principais, horários de funcionamento, requisitos de elegibilidade e as línguas suportadas. Estes diretórios devem ser abrangentes, mas intuitivos e fáceis de consultar, permitindo que os refugiados acedam ao apoio sem dificuldades adicionais.
- O apoio à saúde mental deve ser uma prioridade, pois muitos refugiados enfrentam traumas significativos. Os voluntários e líderes comunitários podem desempenhar um papel essencial ao identificar serviços de saúde mental que ofereçam cuidados culturalmente sensíveis, apoio linguístico e uma abordagem informada sobre o

trauma, garantindo que os refugiados encontrem um ambiente seguro para a sua recuperação emocional.

- É fundamental analisar cada recurso para assegurar que presta serviços seguros, adequados e acessíveis. Os voluntários e líderes comunitários devem verificar se os recursos são credíveis, se o pessoal tem formação específica para trabalhar com refugiados e se os serviços promovem a inclusão e respeitam a diversidade cultural. Avaliar criteriosamente estas condições garante que os refugiados recebem um apoio digno e eficaz, facilitando a sua integração e bem-estar.

Secção 2 - Navegação nos cuidados de saúde e nos serviços sociais

Navegar pelos cuidados de saúde e pelos serviços sociais é um dos desafios mais complexos da integração dos refugiados, devido à falta de familiaridade com os sistemas, às barreiras linguísticas e às diferenças culturais. Os voluntários e líderes comunitários desempenham um papel essencial ao orientar os refugiados no acesso a estes serviços, ajudando-os a compreender os seus direitos e a utilizar os recursos disponíveis.

O acesso facilitado aos cuidados de saúde e aos serviços sociais, através de uma rede de apoio, contribui para melhores resultados em termos de bem-estar, reduz o stress e fortalece a resiliência dos refugiados. Garantir que os refugiados conseguem aceder a estes serviços de forma eficiente permite-lhes alcançar a estabilidade necessária para lidar com outros aspetos do seu processo de integração.

O que deve ser considerado?

- Os voluntários e líderes comunitários podem desempenhar um papel crucial ao fornecer uma visão geral do sistema de saúde, explicando o funcionamento dos cuidados primários, dos serviços de emergência, dos cuidados preventivos e dos serviços especializados de saúde mental. Isto inclui orientar os refugiados sobre como encontrar clínicas locais, marcar consultas, compreender o funcionamento do seguro de saúde e reconhecer a importância dos exames médicos regulares.
- Os serviços sociais, como a assistência à habitação, o apoio financeiro, a proteção infantil e a ajuda à inserção profissional, são fundamentais para garantir a estabilidade dos refugiados. Os voluntários e líderes comunitários podem apoiar este processo, explicando os critérios de elegibilidade, os procedimentos de candidatura e a documentação necessária, assegurando que os refugiados estão plenamente informados sobre os seus direitos e opções disponíveis.
- As barreiras linguísticas e culturais representam frequentemente um obstáculo significativo no acesso aos serviços essenciais. Para colmatar esta lacuna, os voluntários e líderes comunitários podem organizar serviços de interpretação, disponibilizar materiais traduzidos ou atuar como intermediários linguísticos, sempre que adequado. Além disso, podem ajudar os refugiados a compreender normas e expectativas culturais que diferem das dos seus países de origem,

facilitando a navegação pelos sistemas de saúde e serviços sociais de forma mais eficaz.

Secção 3 - Apoio prático à integração

O alojamento, a educação e o emprego são fundamentais para a integração dos refugiados, pois proporcionam estabilidade e oportunidades para reconstruírem as suas vidas. Garantir o acesso a estas áreas é essencial para que possam adaptar-se ao novo contexto e alcançar autonomia. Os voluntários e líderes comunitários desempenham um papel importante ao ajudar os refugiados a encontrar habitação, inscrever-se em programas educativos e procurar emprego.

O acesso a um alojamento seguro, à educação e a oportunidades de emprego contribui para a integração social e psicológica dos refugiados, proporcionando segurança, um sentido de pertença e um caminho para a autossuficiência na comunidade de acolhimento.

O que deve ser considerado?

- Encontrar uma habitação estável e acessível é uma das principais necessidades dos refugiados. Os voluntários e líderes comunitários podem ajudar, orientando-os nos processos de arrendamento, explicando os direitos dos inquilinos e apoiando-os na candidatura a subsídios de habitação. Para aqueles que se encontram em alojamentos temporários, é essencial fornecer informações sobre soluções a longo prazo que garantam maior segurança e estabilidade.
- A educação é um pilar fundamental para a integração, tanto para crianças como para adultos refugiados. No caso das crianças, os voluntários podem auxiliar na inscrição escolar, explicando os processos, as expectativas do sistema educativo e o envolvimento dos pais. Para os adultos, é essencial fornecer informações sobre cursos de línguas, formação profissional e percursos educativos que promovam o desenvolvimento da carreira e a adaptação ao mercado de trabalho.
- O emprego é essencial para a independência financeira e a integração dos refugiados na sociedade. Os voluntários e líderes comunitários podem oferecer apoio na procura de emprego, elaboração de currículos, desenvolvimento de competências e preparação para entrevistas. Além disso, muitos refugiados necessitam de ajuda para compreender a legislação laboral, os processos de candidatura e as normas do local de trabalho, que podem diferir significativamente das do seu país de origem.

Secção 4 - Desenvolvimento de redes comunitárias

A criação de uma rede social na comunidade de acolhimento é essencial para o bem-estar mental e a integração dos refugiados. Ao desenvolverem um sentido de pertença, os refugiados tornam-se mais capazes de enfrentar os desafios da reinstalação, reduzindo o isolamento e fortalecendo a sua resiliência. Os voluntários e líderes comunitários podem facilitar este processo, promovendo oportunidades para que os refugiados estabeleçam relações tanto com os habitantes locais como entre si. A construção de ligações dentro da

comunidade proporciona apoio emocional, diminui a solidão e melhora a capacidade de adaptação ao novo ambiente.

Além disso, estas redes sociais facilitam o acesso à informação e aos recursos disponíveis, promovendo resultados positivos para a saúde mental e ajudando os refugiados a sentirem-se mais seguros e integrados na sociedade de acolhimento.

O que deve ser considerado?

- Os voluntários e os líderes comunitários podem ajudar a criar grupos de apoio, programas de orientação ou centros comunitários que prestem apoio social e emocional. Estas estruturas permitem que os refugiados partilhem experiências, adquiram conhecimentos práticos e estabeleçam relações com outras pessoas que enfrentam desafios semelhantes.
- Os voluntários e os líderes comunitários podem facilitar as ligações entre os refugiados e os habitantes locais. Programas como sistemas de amigos, intercâmbios linguísticos e sessões de orientação cultural incentivam a interação entre refugiados e residentes. Estas ligações ajudam os refugiados a conhecer a cultura e os costumes locais, a melhorar as suas competências linguísticas e a construir amizades.
- Os voluntários e os líderes comunitários podem organizar eventos comunitários e atividades de integração. As reuniões sociais, os *workshops* e os eventos culturais promovem a interação e a compreensão mútua. Estes eventos ajudam os refugiados a desenvolver um sentimento de pertença e incentivam os habitantes locais a apreciar melhor as culturas e experiências dos refugiados.



Aprender com um estudo de caso

A Arrival Aid é uma iniciativa alemã sem fins lucrativos que apoia os refugiados na navegação de processos complexos relacionados com o asilo, a integração e o bem-estar mental. Fundada em 2015 e sediada em Munique, opera em várias cidades da Alemanha e oferece um programa liderado por voluntários, focado na prestação de orientação prática e apoio emocional aos refugiados.

Os voluntários ajudam os refugiados a aceder a serviços essenciais, a garantir alojamento, a inscrever-se em programas educativos e a encontrar oportunidades de emprego. O programa responde à necessidade de informação clara e de apoio para navegar nos sistemas sociais e jurídicos da Alemanha, enquanto facilita a integração dos refugiados nas comunidades de acolhimento.

A Arrival Aid conta com uma rede de voluntários formados e conhecedores dos recursos locais, dos sistemas de habitação, dos serviços de emprego e da integração cultural. Estes voluntários orientam os refugiados na gestão da documentação, prestam apoio de interpretação e acompanham-nos a reuniões importantes. O programa tem-se revelado eficaz na redução do stress e da ansiedade frequentemente associados às barreiras linguísticas e aos sistemas desconhecidos. Os refugiados que participam sentem-se mais

confiantes para navegar nos sistemas alemães e mais preparados para lidar com os processos burocráticos. Além disso, o acompanhamento dos voluntários ajuda a aliviar o isolamento social, contribuindo para um impacto positivo na saúde mental. Estudos e testemunhos dos participantes destacam que o apoio prestado reduz significativamente a ansiedade e facilita a adaptação à vida na Alemanha.

Para refletir...

- Como é que a orientação individual dos voluntários influencia o bem-estar mental e o sentimento de pertença dos refugiados nas suas novas comunidades?
- Quais são alguns dos desafios que os voluntários podem enfrentar quando ajudam os refugiados a navegar pelos recursos locais e como podem ser formados para os ultrapassar eficazmente?
- Como é que as comunidades locais podem apoiar programas como o Arrival Aid para garantir a sustentabilidade a longo prazo e um maior impacto?

Quer saber mais?

www.arrivalaid.org/en/



Conselhos práticos

- Crie um diretório simples e de fácil consulta com recursos locais essenciais, incluindo cuidados de saúde, apoio jurídico, assistência à habitação, serviços de saúde mental e programas educativos. Familiarize-se com estes serviços e esteja preparado para acompanhar os refugiados às consultas ou esclarecer processos, garantindo que se sintam apoiados e confiantes no acesso aos serviços.
- Utilize uma comunicação clara e acessível, uma vez que a linguagem e a terminologia desconhecida podem ser barreiras significativas. Ao orientar os refugiados na navegação dos serviços, recorra a explicações simples e verifique a compreensão através de breves resumos ou recursos visuais. Sempre que necessário, considere a utilização de aplicações de tradução ou a organização de apoio de interpretação para garantir que compreendem plenamente as suas opções e direitos.
- Organize eventos comunitários regulares, como *workshops* de intercâmbio cultural, encontros para a prática da língua ou refeições partilhadas, para facilitar a criação de laços sociais. Estabelecer uma rede de apoio social reduz o isolamento, melhora o bem-estar mental e reforça o sentimento de pertença, à semelhança do que se verifica no programa Arrival Aid.



O que fazer e o que não fazer dos voluntários e dos líderes comunitários

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Priorize uma comunicação clara e respeitosa, utilizando uma linguagem simples e confirmando a compreensão, especialmente quando explicar sistemas complexos como os cuidados de saúde e os serviços sociais.■ Crie confiança, demonstrando empatia, paciência e sensibilidade cultural, reconhecendo que os refugiados podem ter experiências e perspectivas diferentes, moldadas pelas suas origens.■ Incentive a independência, orientando os refugiados sobre a forma de acederem eles próprios aos recursos, capacitando-os para navegarem com confiança nos sistemas locais ao longo do tempo. | <ul style="list-style-type: none">■ Não parta do princípio de que todos os refugiados têm as mesmas necessidades ou experiências. Evite generalizar e, em vez disso, ouça ativamente para compreender a situação única de cada um.■ Não sobrecarregue os refugiados com demasiada informação de uma só vez. Concentre-se nas suas necessidades imediatas e forneça orientações adicionais passo a passo para evitar confusão ou stress.■ Não force interações ou atividades sociais. Respeite os limites e permita que os refugiados se envolvam ao seu próprio ritmo, criando um ambiente confortável e de apoio para a ligação. |
|--|--|

Ler mais

- **Apoiar o acesso dos refugiados e dos migrantes aos cuidados de saúde**
[www.thelancet.com/journals/laninf/article/PIIS1473-3099\(23\)00071-3/fulltext](http://www.thelancet.com/journals/laninf/article/PIIS1473-3099(23)00071-3/fulltext)
- **Competência cultural no contexto dos serviços aos refugiados**
www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2020/09/Cultural-Competence-in-Refugee-Settings.pdf
- **Promover a inclusão e a autossuficiência através da educação para refugiados**
www.unhcr.org/sites/default/files/2024-09/grf-2023-education-report.pdf



AUTOUIDADO E APOIO SUSTENTÁVEL



Foto de [Lina Trochez](#) no [Unsplash](#)

Autocuidado e apoio sustentável

No nosso mundo complexo, o apoio aos refugiados requer abordagens sustentáveis e compassivas. Este módulo fornece aos voluntários e líderes comunitários os conhecimentos e as competências essenciais para manterem o seu bem-estar enquanto prestam um apoio eficaz aos refugiados. Serão exploradas estratégias de autocuidado, a compreensão do trauma secundário e do esgotamento, bem como o desenvolvimento de mecanismos de resiliência. Além disso, ao abordar as considerações éticas nas relações de apoio, será possível aprender a equilibrar empatia e limites profissionais. Este módulo disponibiliza ferramentas práticas adaptadas ao contexto do apoio aos refugiados, capacitando os participantes a dar prioridade à sua saúde mental. O reforço das competências de autocuidado não só promove o bem-estar pessoal dos voluntários, como também melhora a qualidade do apoio prestado, contribuindo para um ambiente mais resiliente e acolhedor nas comunidades de acolhimento.

Secção 1 - Fundamentos do autocuidado para voluntários e líderes comunitários

O autocuidado é a pedra angular de um apoio eficaz e sustentável aos refugiados. Para os voluntários e líderes comunitários, é essencial reconhecer a importância de manter o seu bem-estar enquanto prestam assistência aos outros.

Autocuidado no trabalho de apoio aos refugiados

O significado de autocuidado varia de pessoa para pessoa, pois cada indivíduo tem necessidades e formas distintas de lidar com o stress. No entanto, há um aspeto comum a todas estas abordagens: reservar tempo para avaliar a própria condição e reconhecer as próprias necessidades não é um ato de egoísmo, mas sim uma necessidade essencial, especialmente para quem dedica tempo e energia a cuidar dos outros.

Enquanto voluntário a trabalhar com refugiados, pode testemunhar diferentes realidades, desde os desafios diários até momentos de grande incerteza e adversidade. Lidar com estas circunstâncias pode ser emocionalmente exigente e gerar elevados níveis de stress. Reconhecer as próprias necessidades e investir em práticas de autocuidado é fundamental para manter o equilíbrio emocional e físico. Ao priorizar seu bem-estar, os voluntários e líderes comunitários podem continuar a prestar apoio de forma eficaz e sustentada, evitando o esgotamento e garantindo um impacto positivo a longo prazo.

Estratégias de autocuidado diversificadas e adaptáveis

O equilíbrio entre o voluntariado, o trabalho e a vida pessoal é essencial para evitar o esgotamento. Manter esse equilíbrio pode envolver a programação de pausas regulares, a definição de limites claros entre o tempo dedicado ao voluntariado e à vida pessoal e a garantia de períodos adequados de descanso e lazer.

Explorar diferentes atividades de autocuidado é fundamental para um bem-estar sustentável. Estas podem variar entre práticas diárias simples e rotinas mais estruturadas, proporcionando exemplos práticos que ajudem a garantir um autocuidado abrangente e eficaz.



Atividades	Simples	Moderado	Complexo
Atividades físicas: ajudam a manter a saúde física, a libertar o stress e a melhorar o bem-estar geral	<p>dar um pequeno passeio num parque</p> <p>fazer exercícios ligeiros de alongamento</p>	<p>participar numa aula de fitness (por exemplo, aeróbica, Zumba)</p> <p>praticar desportos ao ar livre (por exemplo, andar de bicicleta, nadar)</p>	<p>praticar ioga regularmente</p> <p>aderir a um ginásio e seguir uma rotina de exercícios estruturada</p>
Práticas de atenção plena: ajudam a reduzir o stress e a aumentar a clareza mental e a concentração	<p>exercícios de respiração profunda</p> <p>passar alguns momentos tranquilos a sós</p>	<p>praticar meditação guiada</p> <p>praticar uma caminhada consciente</p>	<p>participar em retiros ou <i>workshops</i> de <i>mindfulness</i></p> <p>incorporar sessões diárias de meditação na sua rotina</p>
Passatempos e artes criativas: promove o relaxamento e a expressão emocional	<p>ver a sua série de televisão preferida com uma bebida quente</p> <p>ouvir música</p>	<p>ler um livro ou dedicar-se à escrita criativa</p> <p>desenho ou pintura</p>	<p>participar em aulas ou ateliers de arte</p> <p>dedicar-se a passatempos mais ativos, como tocar um instrumento musical</p>
Ligações sociais: proporciona apoio emocional e reduz os sentimentos de isolamento	<p>encontrar-se com um amigo para um café</p> <p>telefonar a um membro da família</p>	<p>aderir a grupos sociais ou clubes com interesses semelhantes (exceto no domínio do voluntariado)</p> <p>organizar pequenas reuniões ou jantares</p>	<p>participar em grupos de serviço comunitário ou de voluntariado</p> <p>organizar eventos ou encontros para grupos maiores</p>
Apoio profissional no domínio da saúde mental: o acesso a apoio profissional no domínio da saúde mental garante cuidados abrangentes para o bem-estar mental.	<p>falar com um amigo ou mentor de confiança</p> <p>utilização de recursos online de saúde mental</p>	<p>participar em reuniões de grupos de apoio</p> <p>participar em sessões breves de aconselhamento</p>	<p>realizar sessões regulares de terapia ou aconselhamento com um profissional autorizado</p> <p>participar em programas ou seminários especializados no domínio da saúde mental</p>
Relaxamento e lazer: incorporar atividades de relaxamento e lazer ajuda a recarregar e rejuvenescer	<p>tomar um banho quente</p> <p>desfrutar de um serão tranquilo com um passatempo favorito</p>	<p>passar um dia num spa</p> <p>fazer uma pequena escapadela de fim de semana</p>	<p>planear atividades regulares de bem-estar, como massagens ou tratamentos holísticos</p> <p>integrar viagens de lazer regulares na sua agenda</p>
Autorreflexão e registo no diário: ajudam a processar pensamentos e emoções	<p>escrever três coisas pelas quais se sente grato todos os dias</p> <p>refletir sobre as experiências diárias</p>	<p>manter um diário para registar emoções e pensamentos</p> <p>escrever sobre objetivos e aspirações pessoais</p>	<p>participar em exercícios guiados de registo no diário</p> <p>participar em <i>workshops</i> ou cursos de autorreflexão</p>

Diretrizes para adaptar e aplicar autocuidado

O acesso a recursos de saúde mental, como serviços de aconselhamento, grupos de apoio e recursos online, é essencial para a manutenção do autocuidado. Estes recursos podem incluir plataformas de aconselhamento online, organizações locais de saúde mental e livros de autoajuda focados na gestão do stress e no desenvolvimento da resiliência.

O que deve ser considerado?

- **Avalie as suas necessidades pessoais:** faça uma autoavaliação regular das suas necessidades físicas, mentais e emocionais para identificar as estratégias de autocuidado mais adequadas.
- **Seja flexível:** adapte a sua rotina de autocuidado conforme necessário. O que funciona numa semana pode precisar de ajustes na seguinte, consoante as suas circunstâncias e níveis de energia.
- **Estabeleça objetivos realistas:** comece com atividades de autocuidado simples e exequíveis, aumentando gradualmente para práticas mais estruturadas.
- **Priorize consistência:** faça do autocuidado uma parte regular da sua rotina. A continuidade é mais benéfica do que práticas esporádicas.
- **Ouçá o seu corpo e a sua mente:** observe como se sente antes, durante e depois das atividades de autocuidado. Ajuste as suas práticas para garantir que continuam a ser eficazes.
- **Mantenha equilíbrio e variedade:** inclua uma combinação de atividades físicas, mentais, sociais e criativas para construir uma rotina de autocuidado completa e sustentável.

Secção 2 - Reconhecer e gerir o trauma secundário e o *burnout*

O trauma secundário, também conhecido como trauma vicário, ocorre quando os voluntários e líderes comunitários são indiretamente expostos às experiências traumáticas dos refugiados que apoiam. Esta exposição pode resultar em sintomas semelhantes aos vivenciados pelas pessoas diretamente afetadas pelo trauma, como angústia emocional, ansiedade e pensamentos intrusivos.

O esgotamento é um estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento prolongado e intenso em situações exigentes. No apoio aos refugiados, pode surgir quando os voluntários e líderes comunitários enfrentam níveis constantes de stress e tensão emocional sem um suporte adequado e práticas eficazes de autocuidado. O esgotamento manifesta-se através de sintomas como fadiga, cinismo, redução do desempenho e uma sensação de impotência.

Reconhecer os sinais de trauma secundário e de esgotamento é essencial para intervir atempadamente e preservar o bem-estar dos voluntários. Lidar com estas questões de forma precoce contribui para evitar impactes negativos a longo prazo, tanto para quem presta apoio, como para a qualidade do apoio oferecido aos refugiados. São os seguintes:

Sinais de trauma secundário e <i>burnout</i>		
SINAIS EMOCIONAIS E MENTAIS	sofrimento emocional	sentimentos persistentes de tristeza, ansiedade ou entorpecimento emocional
	pensamentos intrusivos	pensamentos recorrentes e angustiantes relacionados com o trauma vivido pelos refugiados
	exaustão emocional	sentimentos de esgotamento e incapacidade de lidar com as exigências emocionais
	cinismo	desenvolvimento de uma atitude negativa ou indiferente em relação ao trabalho voluntário
	perda de motivação	diminuição do entusiasmo e do empenhamento no trabalho voluntário
SINAIS COGNITIVOS	dificuldade de concentração	dificuldade em concentrar-se nas tarefas e em manter a atenção
	despersonalização	considerar os refugiados como meros casos e não como indivíduos
	hiper vigilância	maior vigilância e sensibilidade a potenciais ameaças
SINAIS FÍSICOS	fadiga crónica	cansaço persistente e falta de energia
	sintomas físicos	dores de cabeça, problemas digestivos e outras doenças relacionadas com o stress
	perturbações do sono	insónia, pesadelos ou padrões de sono perturbados
SINAIS COMPORTAMENTAIS	retração emocional	distanciamento emocional dos refugiados e dos colegas
	aumento da irritabilidade	facilidade em ficar frustrado ou irritado com questões menores
	redução da eficácia profissional	diminuição do desempenho e da eficácia no trabalho

Secção 3 - Prevenção do esgotamento, desenvolvimento de estratégias de sobrevivência e reforço da capacidade de resistência

A prevenção do esgotamento e o desenvolvimento da resiliência no trabalho **voluntário** implicam a adoção de estratégias e mecanismos de sobrevivência eficazes. Para evitar o esgotamento, é essencial fazer pausas regulares, estabelecer prioridades nas tarefas e delegar responsabilidades para evitar o excesso de trabalho, bem como incorporar métodos de relaxamento e práticas de atenção plena na sua rotina, tais como:

- defina um temporizador para se lembrar de fazer uma pausa de 5 minutos de hora a hora
- utilize uma ferramenta de gestão de tarefas para organizar e priorizar atividades diárias
- pratique a respiração profunda durante alguns minutos por dia para acalmar a mente

Por conseguinte, as estratégias de gestão do stress ajudam a gerir o stress e a manter o bem-estar. Estas podem ser as seguintes:

- atividade física: exercícios regulares, como caminhadas, ioga ou desporto, para libertar endorfinas e reduzir o stress; participe numa aula de ioga local ou faça uma caminhada de 30 minutos diariamente
- meditação da atenção plena: pratique a meditação da atenção plena para melhorar a clareza mental e a concentração; utilize uma aplicação de meditação para o guiar através de sessões diárias de atenção plena
- gestão do tempo: planeie e atribua prioridades às tarefas para evitar sentir-se sobrecarregado; divida as grandes tarefas em etapas mais pequenas e geríveis e estabeleça objetivos exequíveis

Estratégias de reforço da resiliência para fazer face às exigências do trabalho voluntário

Cultivar a resiliência é crucial para os voluntários e líderes comunitários que apoiam os refugiados, uma vez que lhes permite manter o seu bem-estar e eficácia face a um trabalho exigente. Eis algumas estratégias práticas para desenvolver e manter essa resiliência:

- visualize resultados e cenários positivos para promover uma mentalidade positiva; passe alguns minutos por dia a imaginar experiências bem-sucedidas e gratificantes no seu trabalho voluntário
- defina objetivos realistas e exequíveis, dividindo as tarefas maiores em etapas mais pequenas; comemore as pequenas conquistas para aumentar a confiança e a motivação
- participe em reuniões regulares com os seus pares para partilhar experiências e prestar apoio mútuo; junte-se ou forme um grupo de apoio de pares onde os voluntários possam discutir desafios e oferecer encorajamento
- Procure regularmente a orientação dos supervisores e aceda a serviços profissionais de saúde mental; marque encontros regulares com um supervisor ou mentor para obter *feedback* e apoio e considerar sessões de aconselhamento, se necessário.

Secção 4 - Considerações éticas e limites nas relações de apoio

Manter limites claros é essencial para evitar o desgaste emocional e garantir um apoio eficaz. Os voluntários e líderes comunitários devem definir o âmbito do seu apoio e comunicar esses limites aos refugiados. Estabelecer horários específicos para o apoio e evitar a partilha de contactos pessoais ajuda a manter uma distância profissional adequada.

A confidencialidade é fundamental para criar confiança e proteger a privacidade dos refugiados. Os voluntários e líderes comunitários devem obter consentimento explícito

antes de partilharem informações pessoais. Medidas práticas incluem realizar conversas em ambientes privados e armazenar dados sensíveis de forma segura. Garantir que todas as discussões sobre questões pessoais ocorrem num espaço reservado reforça o respeito pela privacidade dos refugiados.

Ser culturalmente sensível implica compreender e respeitar os antecedentes culturais dos refugiados. Os voluntários e líderes comunitários devem informar-se sobre os costumes e valores das comunidades que apoiam. Inclui reconhecer diferentes estilos de comunicação e códigos de vestuário, criando um ambiente inclusivo e respeitoso.

Manter um equilíbrio entre empatia e distância profissional permite que os voluntários prestem apoio compassivo sem se tornarem emocionalmente sobrecarregados. Estratégias práticas incluem praticar a escuta ativa, estabelecer limites emocionais e procurar supervisão sempre que necessário. O foco deve estar na capacitação dos refugiados, promovendo a sua autonomia em vez de criar dependência emocional.



Aprender com um estudo de caso

O Centro de Voluntariado de Salzburgo (*Freiwilligenzentrum Salzburg*) é uma organização-chave na Áustria que apoia e promove o voluntariado em diversos setores, incluindo o apoio a refugiados. Através da disponibilização de recursos, formação e oportunidades de trabalho em rede, garante que os voluntários estão bem preparados, apoiados e motivados para desempenhar as suas funções de forma eficaz.

Com um foco no autocuidado e no apoio sustentável, o *Freiwilligenzentrum Salzburg* ajuda os voluntários a preservar o seu bem-estar, fator essencial para um envolvimento de longo prazo. Um dos seus projetos mais relevantes, “Encontrar o equilíbrio: O autocuidado como fonte de força para o meu trabalho voluntário” (*Die Balance finden: Selbstfürsorge als Kraftquelle für meine Freiwilligenarbeit*), centra-se na importância do autocuidado para a sustentabilidade do voluntariado. Os participantes aprendem técnicas práticas de gestão do stress, prevenção do esgotamento e reforço da resiliência.

O *workshop* proporciona um ambiente de apoio onde os voluntários podem partilhar experiências, refletir sobre desafios e desenvolver estratégias personalizadas de autocuidado. Além disso, a organização produz o “Vol on Air Podcast”, um espaço onde voluntários partilham histórias autênticas sobre as suas motivações, desafios e impacto do seu trabalho.

O *podcast* aborda temas como o autocuidado, a gestão do stress e o equilíbrio entre empatia e distância profissional, destacando exemplos reais que ajudam os voluntários a compreender a importância do autocuidado e do apoio sustentável no seu percurso.

Para refletir...

- Como é que a importância do autocuidado pode ser comunicada aos voluntários e aos líderes comunitários para garantir um ambiente de voluntariado sustentável e de apoio? Conhece exemplos na sua comunidade de voluntários?

- Como é que as experiências partilhadas por voluntários e líderes comunitários (como nos *podcasts* “Vol on Air”) podem inspirar outros a equilibrar empatia e distância profissional nas suas funções?
- Conhece *podcasts*, vídeos e artigos semelhantes de voluntários e líderes comunitários? Que técnicas de autocuidado estão a aplicar nas suas rotinas diárias para melhorar o bem-estar?

Quer saber mais?

www.freiwilligenzentrum-salzburg.at/veranstaltungen/die-balance-finden-selbstfuersorge-als-kraftquelle-fuer-meine-freiwilligenarbeit/

[apenas disponível em alemão].



Conselhos práticos

- Faça pausas regulares para recarregar energias e evitar o esgotamento. Incluir pequenos exercícios de atenção plena ou breves caminhadas durante essas pausas para maximizar o efeito rejuvenescedor.
- Envolver-se em redes de apoio de pares para partilhar experiências e obter suporte emocional. Organizar sessões de esclarecimento em grupo regularmente para processar coletivamente desafios, discutir estratégias e celebrar conquistas.
- Estabeleça e mantenha limites claros para equilibrar empatia e distância profissional. Comunicar esses limites de forma respeitosa tanto aos colegas como aos refugiados, explicando como contribuem para um apoio sustentável e eficaz.



O que fazer e o que não fazer dos voluntários e dos líderes comunitários

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Priorize os cuidados pessoais, tornando-os uma parte regular da sua rotina. Participe diariamente em atividades que rejuvenesçam a sua mente e o seu corpo. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Não negligencie o seu tempo pessoal. Evite o excesso de trabalho e garanta que tem tempo para si próprio. Programe atividades regulares que lhe tragam alegria e descontração fora do trabalho voluntário. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Procure apoio profissional, utilizando os recursos de saúde mental disponíveis. Marque encontros regulares com um conselheiro ou terapeuta para processar as suas experiências. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Não ignore os sinais de esgotamento para evitar uma escalada. Aprenda a reconhecer sinais de alerta como a exaustão, o cinismo ou a diminuição da produtividade em si próprio. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Mantenha os limites para evitar o esgotamento. Comunique claramente os | <ul style="list-style-type: none"> ■ Não se isole. Mantenha-se ligado aos seus pares e procure apoio quando |

seus limites aos colegas e às pessoas que apoia.

necessário. Participe regularmente em atividades de equipa ou grupos de apoio para manter um sentido de comunidade.

Ler mais

- **Autocuidado para voluntários: equilibrar o cuidado com os outros e consigo próprio**
www.helpherdobetter.com/self-care-for-volunteers
- **Autocuidado e voluntariado: um guia para manter a saúde mental**
www.discoverymood.com/blog/self-care-and-charity-volunteering
- **Um guia prático de autocuidado para profissionais de ajuda**
www.cmhnetwork.org/wp-content/uploads/2020/07/New_Practical-Guide-to-Self-Care-for-Wraparound-Professionals-1.pdf

Conclusão

Recapitulação dos pontos-chave

Ao chegarmos ao fim deste Guia para voluntários e líderes comunitários que apoiam o bem-estar mental dos refugiados, é importante refletir sobre as ideias e estratégias essenciais exploradas.

Compreender as experiências dos refugiados e a competência cultural permite reconhecer os desafios que enfrentam nas fases de pré-migração, deslocação e pós-migração. Destacámos a importância de desenvolver consciência cultural, conhecimentos e competências para prestar um apoio eficaz, enquanto adotamos a humildade cultural e a aprendizagem contínua nas interações interculturais.

Explorámos abordagens informadas sobre o trauma e competências de comunicação, enfatizando a implementação de princípios de cuidados informados sobre o trauma no apoio aos refugiados. Inclui o domínio de técnicas de comunicação eficazes, como a escuta ativa e a empatia, bem como a construção de confiança e relações, sempre mantendo limites adequados.

O apoio prático e a navegação de recursos também foram abordados como aspetos fundamentais. Discutimos a importância de identificar e aceder a recursos locais para os refugiados, apoiar no acesso a cuidados de saúde, serviços sociais, habitação, educação e emprego, além de facilitar ligações com a comunidade e promover atividades de integração.

Por fim, sublinhámos a importância do autocuidado e do apoio sustentável, destacando a necessidade de priorizar o bem-estar pessoal, reconhecer sinais de trauma secundário e esgotamento, desenvolver estratégias de resiliência e manter considerações éticas e limites nas relações de apoio. Todos estes elementos, em conjunto, formam as bases para um apoio eficaz e compassivo ao bem-estar mental dos refugiados.

Aprendizagem e desenvolvimento contínuos

A jornada de apoio ao bem-estar mental dos refugiados é contínua e está em constante evolução. Encorajamo-lo a continuar a sua aprendizagem e desenvolvimento para além deste Guia. Procure oportunidades de formação adicionais, participe em redes de apoio de pares e mantenha-se informado sobre as mais recentes pesquisas e melhores práticas no apoio à saúde mental dos refugiados.

Apelo à ação para criar comunidades acolhedoras e solidárias

Lembre-se, o seu papel como voluntário ou líder comunitário é inestimável na criação de comunidades acolhedoras e de apoio aos refugiados. Ao aplicar os conhecimentos e competências que adquiriu neste Guia, pode fazer uma diferença significativa na vida das pessoas que sofreram deslocações e traumas.



Por conseguinte, apelamos a que promova ambientes inclusivos que celebrem a diversidade cultural, defenda políticas e práticas que apoiem a saúde mental dos refugiados, colabore com organizações e instituições locais para expandir as redes de apoio, partilhe as suas experiências e os seus conhecimentos para aumentar a sensibilização para as necessidades de saúde mental dos refugiados e capacite os refugiados para se tornarem participantes ativos no seu próprio processo de cura e integração.

Juntos, podemos construir comunidades resilientes e compassivas que proporcionam uma base sólida para os refugiados reconstruírem as suas vidas e prosperarem nos seus novos lares. O seu empenho neste trabalho vital contribui para um mundo mais inclusivo e compreensivo para todos.





Guia para voluntários e líderes comunitários

Foto de [Priscilla Du Preez](#) on



Cofinanciado pela
União Europeia

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.
Projeto número 2023-1-DE02-KA220-VET-000157237