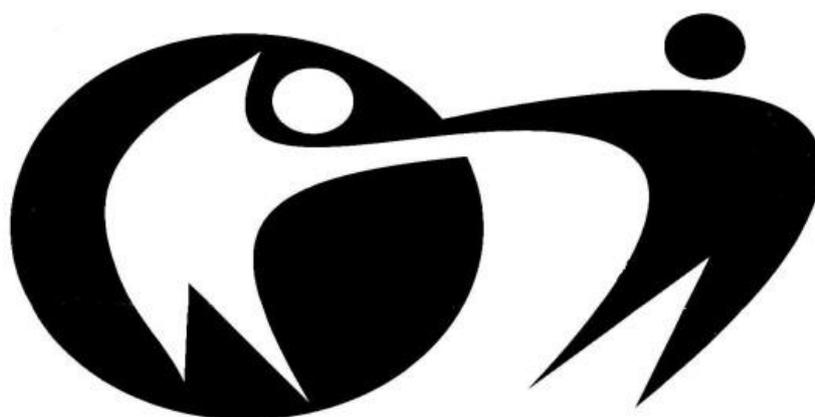


MANUAL DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO VOLUNTÁRIO



Alô Vida

O telefone para desabafar!

(31) 3444 - 1818

www.alovida.org.br
Belo Horizonte – Minas Gerais
Setembro - 2024



Alô Vida

MANUAL DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO VOLUNTÁRIO

Ouvir traz consequências. Quando ouço efetivamente uma pessoa e, mais que isso, ouço os significados que lhe são importantes num momento específico de sua vida, ouvindo não suas palavras, mas ela mesma, demonstrando-me importar de fato com suas questões pessoais, suas aflições mais íntimas, muitas coisas acontecem. Surge, em primeiro lugar, um olhar agradecido, um sentimento bom de alívio. A partir daí essa pessoa se dispõe a falar mais sobre seu mundo. Sente-se impelida em direção a um novo sentido de liberdade. Torna-se mais aberta ao processo de mudança. Quando percebem que foram realmente ouvidas, as pessoas quase sempre ficam com os olhos marejados. Nesses momentos, tenho experimentado a fantasia de estar diante de um prisioneiro em um calabouço, que dia após dia transmite uma mensagem em Código Morse: “Há alguém aí? Alguém está me ouvindo?” E um dia, finalmente, escuta algumas batidas leves, que soletram: “Sim”. Esta simples resposta é o bastante para que se liberte da solidão, para que se sinta novamente um ser humano. Há muitas, muitas pessoas vivendo em calabouços privados hoje em dia. Pessoas que não deixam transparecer esta condição e que, por isso mesmo, têm de ser ouvidas com muita atenção, para que possam ser captados os fracos sinais que emitem de seu cárcere emocional.

Carl Rogers – Um jeito de Ser – pág. 6 e 7.

AVISOS

1. Os diálogos apresentados aqui são simulações destinadas a auxiliar no treinamento e reciclagem dos voluntários do Alô Vida. Eles não se baseiam em situações reais, sendo qualquer semelhança com a realidade mera coincidência.

2. Todos os voluntários deverão seguir as orientações e condutas contidas neste manual, especialmente no que se refere ao acolhimento, à educação, à proibição de dar conselhos e a não adotar uma postura diretiva. É expressamente proibido repassar informações pessoais de outros voluntários.

3. A reprodução parcial ou integral para fins não comerciais deste manual é permitida desde que seja citada a fonte.

4. Todos os direitos desta obra são reservados ao GRUPS – Grupo de Apoio e Prevenção do Suicídio – CNPJ Nº 26269753/0001-90.

LISTA DE SEÇÕES EM VIGOR

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO COMPLETA: 04/SETEMBRO/2024			
SEÇÃO	DATA DA ATUALIZAÇÃO	SEÇÃO	DATA DA ATUALIZAÇÃO
SUMÁRIO		IX	
I		X	
II		XI	
III		XII	
IV		XIII	
V		XIV	
VI		XV	
VII		XVI	
VIII		---	---

SUMÁRIO

SUMÁRIO	1
I. INTRODUÇÃO	I-1
1.1 Apresentação.....	I-1
2.1 Objetivo.....	I-2
MATERIAL COMPLEMENTAR - I.....	I-3
II. A ENTIDADE ALÔ VIDA	II-1
a. Qual o motivo da existência do Alô Vida?.....	II-1
b. Requisitos necessários ao trabalho de escuta do Alô Vida.....	II-2
c. O que é necessário para ser voluntário no Alô Vida?	II-2
1. Autoconhecimento.....	II-4
2. Postura.....	II-4
3. Atitudes Básicas.....	II-5
3.1 Confiança na tendência construtiva.....	II-5
3.2 Respeito	II-5
3.3 Aceitação	II-6
3.4 Compreensão.....	II-6
3.5 Flexibilidade	II-6
3.6 Nivelamento	II-6
3.7 Humildade	II-6
3.8 Moderação	II-6
3.9 Disponibilidade de Tempo	II-7
3.10 Disponibilidade Interna.....	II-7
3.11 Disponibilidade para contribuir com o trabalho	II-7
3.12 Evitar <i>Projeção</i>	II-8
MATERIAL COMPLEMENTAR - II	II-9
III. A PESSOA QUE NECESSITA DO TRABALHO DE ESCUTA	III-1
IV. O QUE SE ENTENDE POR RELAÇÃO DE AJUDA?	IV-1
a. Triângulo das Bermudas	IV-1
b. Ciclo da Vida	IV-2
c. Resposta Compreensiva	IV-3
d. Resposta estruturante e resposta informativa	IV-5
e. Perguntas estruturantes e não estruturantes.....	IV-5
V. ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA	V-1
a. Vida Plena.....	V-3
b. Treinamentos de papéis	V-4
VI. TIPOS DE ATENDIMENTO	VI-1
a. O Sigilo.....	VI-1

b.	Informações	VI-2
c.	Desligado	VI-2
d.	Solidão	VI-2
e.	Engano.....	VI-4
f.	Trote.....	VI-4
g.	Mudo	VI-4
h.	A Prática.....	VI-4
VII.	OUTROS TIPOS DE ATENDIMENTO	VII-1
a.	Crianças	VII-1
b.	Adolescentes.....	VII-2
c.	Pessoa que está sob o efeito do álcool ou de outras drogas	VII-3
d.	Perguntas Pessoais	VII-4
e.	Atendimento em que a outra pessoa faz muitas perguntas diretas.	VII-5
f.	Atendimento simultâneo a duas pessoas	VII-5
g.	Atendimento a pessoa que fala somente sobre os outros	VII-5
h.	Atendimento a pessoa que já ligou antes e não revela que o fez ...	VII-6
i.	Cantadas.....	VII-7
j.	Proposta de encontrar antes ou depois do plantão.....	VII-7
k.	Palavrões	VII-7
l.	Palavrões ofensivos ao Voluntário (a)	VII-8
m.	Atendimento a pessoa que não fala dos sentimentos e responde de forma simples.....	VII-9
VIII.	PERDAS.....	VIII-1
a.	Perda do emprego.....	VIII-1
b.	Perda de um membro do corpo	VIII-1
c.	Perda de um ente querido	VIII-1
IX.	AJUDA FORA DO PLANTÃO, SUICÍDIO IMINENTE, ATENDIMENTO PESSOAL.....	IX-1
a.	Ajuda fora do plantão	IX-1
b.	Alguém liga pedindo ajuda para outra pessoa	IX-1
c.	Ajuda a alguém que tomou alguns comprimidos	IX-2
d.	Ajuda a alguém que deseja realmente morrer	IX-2
e.	Ajuda a alguém que está prestes a tirar a própria vida pulando de um prédioIX-3	
f.	Ajuda a alguém que está prestes a tirar a própria vida com uma arma de fogo	IX-5
g.	Denúncia.....	IX-5
X.	ATENDIMENTO COM CONOTAÇÃO SEXUAL	X-1

a.	Atendimentos de conotação sexual	X-1
b.	Masturbação	X-2
c.	Atendimento que aborda questões relacionadas a preconceito contra a orientação sexual e questões sexuais com o (a) Voluntário (a)	X-3
XI.	FINALIZANDO UM ATENDIMENTO.....	XI-1
XII.	Retribuição por atendimento dado (presentes)	XII-1
XIII.	LEMBRETES IMPORTANTES	XIII-1
XIV.	FRASES DE APOIO	XIV-1
XV.	REFLEXÃO FINAL.....	XV-1
XVI.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	XVI-1

I. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação

A presente edição do manual do Alô Vida, no seu décimo nono¹ ano de existência, é fruto de um estudo sobre a maneira mais adequada para se editar um instrumento que, além de servir de base para a formação de voluntários, servirá como fonte de consulta e divulgação do trabalho realizado no atendimento às pessoas que nos procuram para desabafar e, nesse processo, buscam encontrar a si mesmas.

Foram várias as mãos que elaboraram este trabalho, o que impossibilita a citação de nomes, pois injustiça fatalmente seria feita. Cada um que opinou, que sugeriu a substituição de uma palavra, uma mudança na pontuação, participou como célula importante na consecução deste corpo.

A cada curso ocorrem descobertas, novas formas de colocação, visões diferenciadas, inovações e, na busca pela essência do trabalho, foram muitas as revisões que moldaram esta edição impressa.

Este manual está sujeito a atualizações sempre que necessário. Este manual nasceu de experiências em atendimentos por telefone, da preparação de vários candidatos nos cursos de formação de voluntários e vem ganhando corpo com a vivência, a experimentação e o estudo teórico de profissionais ligados ao assunto. A teoria que aqui está é vivenciada dia a dia no trabalho realizado por uma organização (Alô Vida) não governamental que se dedica a cuidar da valorização da vida. É uma teoria que encontra respaldo na atividade prática.

Este trabalho representa uma amostra do que vem a ser a “não diretividade”, quer dizer, a capacidade de ouvir as pessoas sem interferir em suas decisões, sem dizer a elas o que fazer. Não aconselhar, ouvindo com atenção, empatia e acreditando que a pessoa que necessita da nossa ajuda tem condições de superar o momento pelo qual está passando: esta é a nossa missão! A tendência construtiva é algo presente em todo ser humano e o que o Alô Vida faz é ajudar as pessoas a vivenciarem essa fascinante experiência.

Entendemos que o tema suicídio precisa ser tratado com seriedade. Organizações que se dedicam a ouvir quem necessita desabafar realizam um valioso trabalho de prevenção dessa atitude extrema. Nem todas as pessoas que querem desabafar pensam em dar fim à própria vida. Muitas precisam somente ser ouvidas, desejam atenção e amparo. Se não dermos a importância devida à possibilidade de suicídio, ele pode vir a acontecer e aí constataremos que, na verdade, a pessoa desejava apenas dizer que estava “viva” e necessitava ser notada, ouvida, acolhida!

¹ O Alô Vida foi fundado em 06 de dezembro de 2004.

Outras edições virão! Este manual nunca estará pronto. Ele reflete a essência de um trabalho que também não está concluído, porque permanece em constante evolução. Temos sim, um roteiro importante a ser seguido. As mudanças são, de modo geral, enriquecedoras e, portanto, bem-vindas. Se você chegar à conclusão de que pode ajudar, sugerindo novas alterações, por favor, entre em contato conosco.

Bem-vindo! Boa leitura!
Equipe de Formação do Alô Vida.

2.1 Objetivo

Este Manual tem como objetivo estabelecer os requisitos básicos a serem considerados na formação, capacitação, desenvolvimento técnico do voluntário e no aprimoramento dos atendimentos do Alô Vida.

MATERIAL COMPLEMENTAR - I

Para mais informações e apoio, recomendamos acessar canais no YouTube que trazem conteúdos importantes sobre o suicídio e recursos de prevenção e saúde mental, como o canal oficial do CVV (Centro de Valorização da Vida) e outras plataformas dedicadas ao apoio emocional.

- **CVVOFICIAL - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@CVVOficial/videos>. Acesso em: 3 jul. 2024.**
- **KARINA OKAJIMA FUKUMITSU - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@karinafukumitsu>. Acesso em: 4 jul. 2024.**
- **NOVA ACRÓPOLE BRASIL - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@NovaAcropole>. Acesso em: 3 jul. 2024.**
- **SOS PRECES - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@sospreces/videos>. Acesso em: 3 jul. 2024.**

II. A ENTIDADE ALÔ VIDA

Sem qualquer vínculo político ou religioso, o Alô Vida é o nome público da entidade jurídica GRUPS – Grupo de Apoio e Prevenção do Suicídio, inscrita no CNPJ sob o Nº 26269753/0001-90.

O trabalho oferecido pelo Alô Vida, cuja missão consiste em escutar as pessoas que desejam (e precisam) desabafar, é inteiramente realizado por voluntários, e se dá através do telefone (31) 3444 -1818, sendo mantido pela entidade jurídica GRUPS – Grupo de Apoio e Prevenção do Suicídio.

A manutenção financeira do GRUPS (Alô Vida) é viabilizada por recursos advindos das contribuições de seus próprios voluntários e colaboradores, que se mobilizam para custear as despesas da entidade. A diretoria do GRUPS é também composta por voluntários, em sua maioria plantonistas. O objetivo maior do Alô Vida é ESCUTAR as pessoas que desejam ser ouvidas e, para tanto, seus voluntários são selecionados e preparados em cursos específicos de formação, dos quais este manual é parte integrante.

a. Qual o motivo da existência do Alô Vida?

Olhando ao redor, constata-se que a tendência de grande parte das pessoas é seguir o “lema”: “cada um cuida de si”. A solidariedade, a empatia, o compromisso de ajudar os outros, o interesse pelo problema alheio e o ato de escutar com atenção, podem não ser práticas constantes no dia a dia da maioria das pessoas. A individualidade é uma característica marcante da sociedade atual, mas as angústias existem na vida de todos e deve-se propiciar meios de superá-las.

A quem se deve recorrer num momento de aflição? A demanda por atenção, existente nos dias de hoje, muitas vezes é resolvida por iniciativas espontâneas da própria sociedade, embora parte dela se mostre individualista. Por meio de organizações não governamentais, pessoas sensíveis ao drama alheio unem forças em torno de uma causa determinada. Muitas são estas organizações e diversas as frentes em que atuam: direitos da criança e do adolescente; do idoso; preservação do meio ambiente; questões relativas aos encarcerados, à fome e a miséria (seja material, seja da alma) etc. São as próprias pessoas que, sensíveis a essas causas, se organizam em grupos de valorosos (as) voluntários (as) e se mobilizam para resolver os problemas que a sociedade enfrenta.

O Alô Vida é uma dessas entidades. Nossa missão é ajudar ao próximo com a disposição de escutar, acolher e facilitar o desabafo de pessoas que não encontraram em seu meio alguém que possa ouvi-las com atenção. Escutar com o coração, compreender as entrelinhas do que não se disse. Estes são aspectos importantes para a realização do trabalho no Alô Vida, uma entidade de caráter estritamente humanitário.

A finalidade principal, já se disse, é ESCUTAR. Parece simples, mas, ao escutar aquele que necessita, o corpo de voluntários do Alô Vida ajuda a preservar o bem mais precioso dessas pessoas: A VIDA! Quem não tem com quem conversar pode vir a cometer, como saída para as suas aflições, uma ação extrema, drástica: O SUICÍDIO. Os que se dispõem a escutar o outro demonstram um interesse verdadeiro, pois escutar é o mesmo que dizer: “você é importante para mim!”.

O Alô Vida promove Palestras, entrevistas, capacitação de outras entidades que pretendem criar um trabalho de escuta, além de reciclagem dos membros por meio de reuniões mensais dos grupos de treinamento. Para tanto, conta com vários parceiros: órgãos da imprensa, escolas, empresas, artistas, enfim, profissionais de diversos segmentos que reconhecem o valor desse trabalho. O caráter apartidário e laico da Entidade dá liberdade a cada membro de professar a religião que lhe convenha e de ter as suas predileções políticas, sem que tais opções interfiram no seu trabalho.

b. Requisitos necessários ao trabalho de escuta do Alô Vida

- A filosofia do trabalho (as técnicas e o porquê de sua existência);
- Os voluntários (aqueles que realizam o atendimento com características peculiares de altruísmo, disponibilidade, flexibilidade e respeito às pessoas - descritas no item 3, da página II-4);
- Uma sede e um telefone de fácil memorização;
- A divulgação (através de entrevistas, outdoor, redes sociais na Internet, panfletos, eventos etc.). As pessoas que pretendem ajudar, bem como aquelas que desejam usufruir do trabalho precisam conhecer o Alô Vida!

c. O que é necessário para ser voluntário no Alô Vida?

A vontade de ajudar, de oferecer algum conforto e apoio a quem necessita ser ouvido, devem ser predicados do voluntário do Alô Vida. Humildade, flexibilidade, respeito, confiança na essência positiva das pessoas, aceitação, compreensão, moderação e a percepção de que irá participar de um projeto que está em constante desenvolvimento são outros requisitos indispensáveis aos voluntários.

A disponibilidade de tempo e a vontade de se doar são fundamentais para o desenvolvimento desse trabalho. No entanto, o essencial para o voluntário do Alô Vida é ter disposição interior e boa-vontade, estar solícito e preparado para enfrentar os desafios que certamente irão aparecer. É o ato de se colocar no campo das resoluções dos problemas e não na origem deles. É também saber se posicionar diante dos fatos e não ser omissos. Sugestões para o crescimento do trabalho serão bem-vindas!

APROFUNDAMENTO

Educando o olhar da observação – Aprendizagem do Olhar

Madalena Freire Welffort

Não fomos educados para olhar pensando o mundo, a realidade, nós mesmos. Nosso olhar cristalizado nos estereótipos produziu em nós paralisia, fatalismo cegueira. Para romper esse modelo autoritário, a observação é a ferramenta básica nesse aprendizado da construção do olhar sensível e pensante.

Olhar que envolve ATENÇÃO e PRESENÇA. Atenção que segundo “Simone Weil” é a mais alta forma de generosidade. Atenção que envolve sintonia consigo mesmo, com o grupo. Concentração do olhar inclui escuta de silêncios e ruídos na comunicação.

O ver e o escutar fazem parte do processo da construção desse olhar. Também não fomos educados para a escuta. Em geral não ouvimos o que o outro fala, mas sim o que gostaríamos de ouvir. Neste sentido imaginamos o que o outro estaria falando... Não partimos da sua fala, mas de nossa fala interna. Reproduzimos desse modo o monólogo que nos ensinaram.

O mesmo acontece em relação ao nosso olhar estereotipado, parado, querendo ver só o que nos agrada, o que sabemos, também reproduzindo um olhar de monólogo. Um olhar e uma escuta dessintonizada, alienada da realidade do grupo. Buscando ver e escutar não o grupo (ou o educando) real, mas o que temos na nossa imaginação, fantasia.

Ver e Ouvir demanda implicação, entrega ao outro.

Estar aberto para vê-lo e/ou ouvi-lo como é, no que diz, partindo de suas hipóteses, do seu pensar. É buscar a sintonia com o ritmo do outro, do grupo, adequado em harmonia ao nosso. Para tanto também necessitamos estar concentrados com nosso ritmo interno. A ação de olhar e escutar é um sair de si para ver o outro e a realidade segundo seus próprios pontos de vista, segundo sua história.

Nesse sentido a ação de olhar é um ato de estudar a si próprio, a realidade, o grupo à luz da teoria que nos inspira. Pois sempre “só vejo o que sei” (Jean Piaget). Na ação de se perguntar sobre o que vemos é que rompemos com as insuficiências desse saber, e assim, podemos voltar à teoria para aplicar nosso pensamento e nosso olhar.

Esse aprendizado de olhar estudioso, curioso, questionador, pesquisador, envolve ações exercitadas do pensar: o classificar, o selecionar, o ordenar o comparar, o resumir, para assim poder interpretar os significados lidos. Nesse sentido o olhar e a escuta envolvem uma AÇÃO altamente movimentada, reflexiva, estudiosa.

1. Autoconhecimento

No trabalho do Alô Vida a busca pelo autoconhecimento deve ser uma constante! Somos todos seres humanos em permanente evolução! Conhecermos os nossos próprios limites, distinguirmos os preconceitos, caso existam, sermos sinceros e responsáveis e, principalmente, colocarmos em prática as nossas potencialidades! Estas são posturas extremamente necessárias. Participar de cursos e treinamentos periódicos, atualizar competências, repensar o modo de atendimento, trocar experiências, estudar, buscar novas saídas para velhos problemas: estas devem ser as atitudes de toda pessoa que se dispõe a ser voluntária do Alô Vida. Conhecer a si mesmo, aprender sempre, aprimorar, conviver em harmonia, compartilhar, ajudar! Estes verbos, para o voluntário da escuta, são conjugados na primeira pessoa. Não fosse assim, a acomodação e a preguiça mental poderiam comprometer o trabalho e a disposição de realizá-lo.

No desempenho do voluntariado lidamos com seres humanos, muitas vezes, emocionalmente fragilizados. Dependendo do modo acolhedor de ouvir ou da atitude adotada pode-se salvar uma vida; esta é a nossa meta principal! Deve-se, portanto, evitar palavras, intervenções ou aconselhamentos que possam induzir o atendido e provocar situações negativas ou inadequadas. E isto, com dedicação e treinamento, é perfeitamente possível alcançar.

2. Postura

O voluntário do Alô Vida deve ser prudente e moderado diante dos fatos e circunstâncias narrados pelos atendidos, principalmente ante aquilo que está em desacordo com a sua própria opinião sobre determinada situação. A crença, o jeito de ser e de pensar de quem procura o nosso trabalho, ainda que não compartilhado ou compreendido, sempre deve ser respeitado. O linguajar é outro ponto importante para uma boa comunicação. Colocar-se no mesmo nível de quem nos liga é um fator de acolhimento. Palavras muito eruditas devem ser evitadas. Compreensão é a palavra-chave. O voluntário não deve ter a pretensão de achar que a sua vida, a sua maneira de ser é a correta (cada qual tem suas crenças, conceitos e valores). Quem nos procura não tem que seguir nosso modelo de vida e padrão de pensamento. Quem nos procura, por estar passando por uma situação difícil, não deve ser considerado em um nível inferior ao nosso. Podemos ter passado ou até mesmo estar passando por situação semelhante, senão pior. Quem liga para o Alô vida é alguém que precisa de socorro imediato, num momento específico. E a atitude do voluntário deve ser tal qual a de um bombeiro: uma presença solidária no instante da necessidade, da emergência.

PARA REFLETIR

“Em sua opinião, existem outros elementos essenciais para o funcionamento do trabalho de escuta? Por que você escolheu este trabalho?”

Quais das características necessárias à realização deste trabalho você considera ter, e quais você precisa ainda desenvolver ou aprimorar?”

3. Atitudes Básicas

Por atitudes básicas entendemos as ações adotadas pelo voluntário do Alô Vida para acolher a pessoa que nos procura, de forma a externar a postura solidária e solícita que deve reger a conduta de todos os voluntários deste projeto.

3.1 Confiança na tendência construtiva

Confiar nas pessoas é acreditar na essência positiva do ser humano. Confiar na sua predisposição de procurar a paz, a fraternidade, a amizade, o calor humano! Muitas vezes, a pessoa está passando por dificuldades que não consegue resolver sozinha e fica suscetível ao surgimento de sentimentos destrutivos. A nossa atitude será sempre a de confiar no seu relato e facilitar o seu desabafo para que, assim, a pessoa consiga ao menos aliviar seu sofrimento. Vejamos esse exemplo: uma planta, quando colocada em um canto de uma sala escura, com apenas uma janela, sempre cresce em direção à luz (por mais diminuta que seja), devido à sua tendência construtiva. Todo ser vivo possui essa convergência para a vida, e cabe a nós, no processo de atendimento, no instante da escuta, despertar essa essência.

Figura 1: A planta crescendo em direção à luz.



Fonte: Google

3.2 Respeito

Respeito pelo outro significa acreditar que ele tem condições de saber e de decidir o que é melhor para a sua vida. Quando escutamos seu desabafo e empregamos as técnicas do Alô Vida, estamos facilitando a sua compreensão

acerca de seus verdadeiros sentimentos, de seus pensamentos mais profundos, de modo que o atendido possa, a partir daí, agir de forma positiva.

3.3 Aceitação

Aceitar o outro é nos colocarmos disponíveis, acolhendo-o com todos os seus sentimentos, positivos ou negativos. Através de nossa escuta e empatia, entendermos a experiência de vida do outro, sem preconceitos nem julgamentos.

3.4 Compreensão

Compreender o outro é perceber que existe sempre uma boa razão para se pensar, sentir e agir, mesmo que aparentemente isso pareça difícil (mas, não é!). Podemos estar junto ao atendido e compreendermos as motivações do seu comportamento e a origem dos sentimentos que geraram suas reações e atitudes diante dos acontecimentos que permearam a sua vida e experiências.

3.5 Flexibilidade

Nossos conceitos podem, eventualmente, nos tornar inflexíveis, rígidos, pois são o conjunto de paradigmas, ideias e princípios que nos transmitiram ou desenvolvemos em nossa formação. Nós, do Alô Vida, aprendemos a ter maior maleabilidade, e a compreendermos as opiniões, crenças e princípios do outro, ainda que distintos dos nossos. Essa postura é essencial para desenvolvermos a capacidade de aceitar, compreender e respeitar o ponto de vista e os sentimentos de quem nos procura.

3.6 Nivelamento

Para que possamos escutar o outro com total sinceridade, aceitação e respeito é necessário nos colocarmos à sua altura. Quando nos nivelamos, há uma aproximação e, portanto, calor humano. Tornamo-nos igual para que o compreendamos melhor. O fato de a pessoa estar precisando de ajuda não nos coloca acima dela e a nossa capacidade de entender essa situação propicia o nivelamento.

3.7 Humildade

Humildade é um sentimento que nos leva a reconhecer que não sabemos tudo e sempre há o que aprender. Todos nós temos dificuldades e problemas a serem resolvidos, precisamos uns dos outros, somos falíveis e estamos em permanente processo de evolução. Reconhecer as nossas próprias falhas torna mais fácil o processo de aceitar e compreender o próximo.

3.8 Moderação

É não tomar atitudes extremas. Não ser fanático nem rígido demais em nossos posicionamentos pessoais, mesmo porque não podemos externá-los aos atendidos. É estar sempre disponível, comedido e ponderado.

3.9 Disponibilidade de Tempo

O voluntário necessita dispor de certo tempo para doar aos plantões, reuniões de grupos, reuniões de comissões etc. Para os plantões são necessárias 3 (três) horas semanais; já as reuniões de treinamento são mensais e as RGV (Reuniões Gerais de Voluntários), são trimestrais, com duração média de 3 (três) horas.

Os plantões são realizados de forma virtual, por meio de um aplicativo conectado à internet, permitindo que o voluntário os realize de casa ou de qualquer outro lugar com acesso à internet e uma conexão adequada para realizar ligações do tipo VOIP, semelhante ao que ocorre com o WhatsApp, Skype e similares.

As reuniões de treinamento mensais ocorrem de forma virtual, utilizando a plataforma Meet (Google) e as RGV continuam sendo realizadas de forma presencial, em local a ser definido quando houver.

3.10 Disponibilidade Interna

É a condição de estar disponível internamente para escutar o outro, acolhendo-o com aceitação, compreensão e respeito. É estar consciente de que o trabalho existe para atender a quem precisa ser ouvido. A disponibilidade interna permite que o voluntário atue assim, propiciando meios para que o próprio atendido, ao expor os seus problemas, conecte-se com os seus sentimentos e encontre, ele mesmo, as soluções.

3.11 Disponibilidade para contribuir com o trabalho

O trabalho de escuta nunca estará pronto. O Voluntário que chega hoje é tão necessário quanto àquele que há tempos participa do projeto. Devemos incentivar sempre, que as pessoas sejam o que realmente são, de modo que, com as suas diferentes visões e ideias, possam contribuir com um projeto que está em constante desenvolvimento. É desejável que a pluralidade do conjunto, harmonizada, faça a diferença! Lembrando sempre que as regras valem para todos e necessitam ser respeitadas.

PARA REFLETIR

- **Como são para você estas questões: humildade, flexibilidade, respeito, confiança na essência positiva das pessoas, aceitação?**
- **Fale sobre cada uma delas.**
- **Quais delas você possui?**
- **Quais não possui?**

- **Como é o seu tempo?**
- **Qual o tempo semanal de que pode dispor para o trabalho do Alô Vida?**

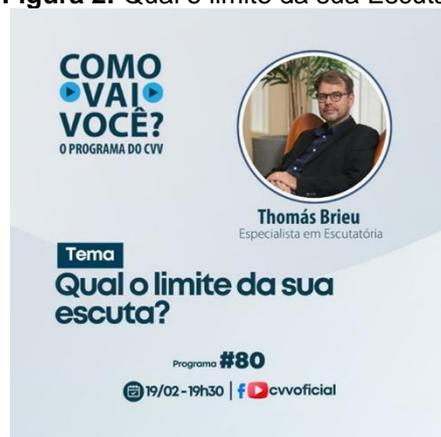
3.12 Evitar *Projeção*

É evitar a atitude de achar que todas as pessoas veem o mundo da mesma forma que o compreendemos; de atribuir aos outros crenças, valores e conceitos que, muitas vezes, são os nossos. Isso pode dificultar ou mesmo impedir que nos aproximemos do atendido, podendo também causar-lhe a sensação de não estar sendo compreendido. Portanto, a projeção deve ser evitada.

MATERIAL COMPLEMENTAR - II

- **Active Listening (Escuta Ativa), by Carl Rogers and Richard E. Farson**
ACTIVE LISTENING - GORDON TRAINING INTERNATIONAL. [s. d.].
Disponível em: <https://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/active-listening/>
- **Guia para Facilitadores de Grupos de Apoio (Elaborado pelo CVV e Profissionais da área da saúde mental):** https://cvv.org.br/wp-content/uploads/2023/08/guia_CVV_facilitadores_DIGITAL.pdf .
- **Qual o limite da sua Escuta?**

Figura 2: Qual o limite da sua Escuta?



Fonte: CVV (Youtube)

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=F1la8IRFNbo>

- **DIANTE DE UMA QUESTÃO DE SAÚDE PÚBLICA, HAJA CONSCIÊNCIA: MEDIAÇÕES, NARRATIVAS E CIRCULAÇÃO DE SENTIDOS SOBRE O SUICÍDIO**
Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/55355>

III. A PESSOA QUE NECESSITA DO TRABALHO DE ESCUTA

Imagine você enfrentando um momento difícil. A quem você compartilha o que está acontecendo? Com amigos, familiares, colegas de trabalho ou escola? Alguns buscam o Alô Vida quando não têm alguém em seu círculo social com quem possam desabafar. Mesmo com amigos e familiares solidários, pode não ser suficiente para lidar com situações difíceis. Pode haver momentos em que é difícil falar sobre o que está acontecendo. Nestas situações, é crucial ter alguém receptivo para ouvir.

A pessoa que procura o Alô Vida deseja ser ouvida com atenção, buscando alento e conforto para o que está sentindo. Ela espera respeito, não julgamentos ou conselhos. Quer um ombro, colo e um coração atento e solidário. Quem busca a escuta do Alô Vida pode inicialmente pedir orações ou conselhos, mas, na realidade, deseja compartilhar o que está acontecendo consigo.

Se esses sentimentos não forem comunicados a alguém ou se não houver um ambiente adequado para expressá-los, a saída extrema pode ser a tentativa de suicídio. O Alô Vida não pode fechar a porta para o autoextermínio, mas pode fornecer meios para evitá-lo e abrir outras portas ao atendido - portas de compreensão, apoio incondicional e aceitação.

Condições adequadas para quem procura ajuda incluem alguém disposto a escutar, um ambiente acolhedor e isenção de julgamentos e conselhos. Mesmo se houver pedidos específicos, cabe ao voluntário desviar educadamente e manter-se focado no que está acontecendo, oferecendo à pessoa a oportunidade de se expressar.

A pessoa que encontra um ambiente receptivo e fraterno tem a tendência de desabafar, independentemente dos motivos. Não há tópicos pré-determinados, e o direito ao desabafo é livre. Mesmo nas situações mais difíceis, a tendência natural da pessoa é a preservação da vida, que florescerá em um ambiente de compreensão.

Rogers e Farson (1957) destacaram a importância da escuta como uma forma de provocar mudanças nas pessoas. Ouvir com atenção pode impactar atitudes, valores e filosofias pessoais. Aqueles que foram ouvidos de forma especial tornam-se emocionalmente mais maduros, abertos às suas experiências e menos defensivos. Ainda segundo os autores, o tom de voz, as pausas e hesitações podem revelar sentimentos, enquanto a empatia auditiva se torna vital para entender a dimensão emocional.

Essa escuta respeitosa, atenta e empática deve ser aplicada também entre os voluntários, em reuniões, projetos e relacionamentos pessoais, criando um ambiente agradável.

E você? Sente-se capaz de imaginar ou citar outras características e/ou necessidades das pessoas que buscam o trabalho de escuta?

IV. O QUE SE ENTENDE POR RELAÇÃO DE AJUDA?

Relação de ajuda é uma interação entre pessoas. Uma conversa na qual existe um objetivo determinado. Alguém está com um problema e deseja que o outro lhe ajude. O “ajudado” (atendido) considera o “ajudador” (voluntário) capaz de lhe prestar o auxílio que é pedido. Trata-se de uma escuta estruturada.

A situação normal de uma conversa na qual alguém necessita do outro é caracterizada, normalmente, pela intervenção, conselho ou comparação. No trabalho do Alô Vida é necessário, entretanto, evitar certos equívocos, tais como:

- *Estou muito triste, me aconteceu...*
- *Não fica assim não, isto passa, você é mais forte que isto... (interfere-se no desabafo e não se espera que a pessoa conclua sobre o motivo da tristeza).*

Ou, então:

- *Não estou bem, me aconteceu...*
- *Isto não é nada, comigo aconteceu bem pior... (o atendente deixa de escutar e passa a falar de si mesmo, abandonando sua missão de ouvir o atendido com empatia e isenção)*

Em ambas as situações não houve a escuta. É como se a pessoa estivesse conversando com alguém que fosse surdo ou insensível ao que ela tem a relatar. No Alô Vida a prioridade sempre é a escuta. Voltando ao exemplo citado acima, a conversa ficaria dessa forma:

- *Estou muito triste, briguei com minha namorada, parece que vou explodir, não sei o que faço.*
- *Sim, compreendo. Você está incomodado com essa situação, me fale um pouco mais sobre isso...*

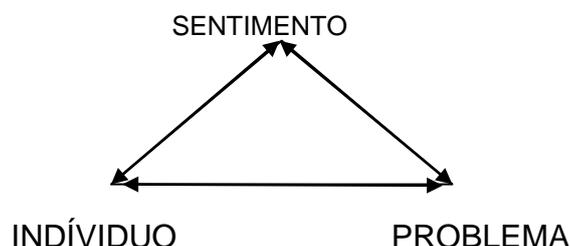
Entrar no assunto! Estimular o desabafo! Escutar com atenção a todos os detalhes. Este é o primeiro passo na relação de ajuda que é feita no Alô Vida. Esta forma de conversa é baseada na Abordagem Centrada na Pessoa, criada pelo psicólogo americano Carl Ranson Rogers (1902-1987), autor de vários livros que explicam e enfatizam a centralização de uma conversa no atendido. Carl Rogers faz parte da linha humanista da psicologia. Esta abordagem (Rogeriana) é caracterizada pelo fato de poder ser exercida por pessoas leigas.

Importante: O Alô Vida não faz um trabalho de atendimento psicológico. Isso é reservado aos psicólogos, que, para tanto, devem ter formação acadêmica específica. O trabalho do Alô Vida é o de ESCUTAR as pessoas que desejam desabafar no momento que necessitam.

a. Triângulo das Bermudas

Para seguir a linha *não diretiva* é importante que o voluntário oriente (direcione) o diálogo para o sentimento do atendido. Utiliza-se para isto o que representamos graficamente e chamamos de Triângulo das Bermudas.

Ilustração 1: Triângulo das Bermudas



Fonte: Alô Vida

Legenda:

INDÍVIDUO – Características que nos identificam individualmente. Nome, endereço, profissão, altura, peso etc.

PROBLEMA – Perda de emprego, briga com esposa ou marido, perda de um ente querido, solidão, falta de perspectivas etc.

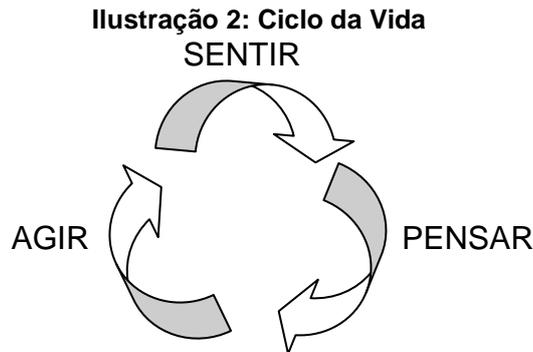
SENTIMENTO – tristeza, angústia, ódio, dor, alegria, entusiasmo (diante da situação existente).

No atendimento feito no Alô Vida, deve-se concentrar a fala no sentimento de quem nos procura. “O que você sente diante dessa situação?”, esta frase pode ser um bom início para uma conversa. Ou ainda: “o que você está sentindo? O que se passa?” ... “Fale-me o que está acontecendo com você”. Estas perguntas podem e devem ser feitas de forma adequada e na hora pertinente. Desta forma, a pessoa sente-se estimulada a desabafar. Escutar o desabafo de quem nos procura é a PRINCIPAL MISSÃO do Alô Vida.

Se houver a centralização no indivíduo ou no problema, a tendência do diálogo é a de se tornar um bate papo sem o aprofundamento necessário para permitir o desabafo. Falar sobre o problema e sobre o indivíduo pode ocorrer, o que não pode é deixar o foco se concentrar em um ou outro ou nos dois. Focar no sentimento é o mais adequado. As perguntas sobre sentimento devem ser feitas no momento apropriado. Deve-se cuidar para não banalizar a pergunta: “o que você está sentindo?”. Imagine se alguém liga e diz que perdeu seu único filho e fosse perguntado: “o que está sentindo?” Neste momento, esta pergunta pode ser considerada uma ofensa ...

b. Ciclo da Vida

Quando o atendente do Alô Vida utiliza o triângulo das Bermudas, o entrevistado poderá chegar ao que chamamos de ciclo da vida. Nele, ocorrerá um processo no qual o atendido poderá sentir, pensar e agir, nesta ordem.



Fonte: Alô Vida

Não se trata, portanto, de simplesmente identificar o que a pessoa está sentindo. Após a identificação, é importante estimulá-la a falar sobre o sentimento e de como está diante dele. As reações físicas, as emoções mais profundas, o que está se passando no seu coração, entre outras coisas. Ocorrendo esta fala (SENTIR), acontecerá automaticamente o desabafo. A própria pessoa, então, refletirá sobre o que está acontecendo (PENSAR) e em seguida (num tempo que é dele, atendido) ocorrerá a ação (AGIR). É quando a pessoa fala algo parecido com: “acho que vou fazer isso ou aquilo”, ou ainda: “vou procurar saber com fulano e tomarei então tal e tal atitude”.

O TEMPO DE ATENDIMENTO – Não é o “tempo” do voluntário. É o tempo necessário para que a pessoa atendida se sinta bem, embora nem toda entrevista consiga deixar o atendido aliviado ao seu término. O trabalho é o de escuta em uma situação emergencial, e o ideal é que a escuta atenda essa emergência a contento, pouco importando a demora. O período de uma aula convencional (50 minutos) é o ideal, mas pode ser necessário um pouco mais. Podem verificar-se sinais de que a conversa já se esgotou (naquele instante emergencial). Um deles é quando a pessoa atendida passa a repetir determinadas falas. Nesses casos, há técnicas para abreviar educadamente uma escuta que se prolongou muito; dizer ao atendido que ele pode ligar em outra hora e quantas vezes quiser, sendo que cada ligação será considerada única, guardadas as devidas proporções.

Mais adiante, há um item que explica como, sutilmente, pode-se abreviar ou encerrar uma ligação.

TEMPO DA PESSOA QUE LIGA – Quem nos procura não tem que estar, ao final do atendimento, necessariamente “curado” ou ter encontrado a solução para o seu problema. Isto seria desejável, mas pode ou não acontecer. Logo, o voluntário deve acolher, compreender, respeitar, aceitar de forma incondicional a quem nos procura, sem determinar o número de vezes que a pessoa pode ligar para o Alô Vida.

c. Resposta Compreensiva

A resposta compreensiva é uma “ferramenta” a mais no trabalho de escuta. Para alguém que diz que seu único filho morreu, o voluntário pode dizer,

por exemplo: “Você está me dizendo que o seu único filho morreu...” A pessoa então continuará o desabafo: “Sim, ele era tudo para mim” ...

E prossegue o diálogo. A resposta compreensiva não é uma pergunta, portanto não se usa interrogação. Ela pode acontecer de três formas:

Reiteração – reiteração é repetição. Repetir as últimas palavras do entrevistado:

- *Meu único filho morreu.*
- *Seu único filho morreu...*

Resumo – resumir o que a pessoa disse, sem fugir do foco.

- *Estou muito triste, perdi meu emprego. Preciso tratar de três filhos pequenos e não sei o que faço agora, não sei se vou dar conta de algo que sempre fiz.*
- *Você perdeu o emprego, está triste e não sabe o que fazer...*

Alusão à ideia principal da fala – devolver para o entrevistado a ideia central daquilo tudo que ele disse. É como se as outras falas fossem coadjuvantes na comunicação do fato principal.

- *Minha filha adolescente ainda não chegou em casa, eu não consigo dormir, estou preocupada, não sei que horas ela chegará, se ao menos eu tivesse o número do celular da amiga dela.*
- *Você está preocupada com sua filha que não chegou...*

Não importou muito, neste caso, o fato de a mãe não conseguir dormir ou se ela tem ou não o número do celular da amiga. Em uma conversa normal a tendência seria centrar o diálogo no problema dizendo, talvez: “será que ela não tem anotado na agenda?” Ou ainda: “não tem outra amiga que talvez tenha o número?” Ou seja, haveria o foco no problema sem escutar os sentimentos presentes e nem sempre aflorados: preocupação, angústia, tristeza etc.

A resposta compreensiva nada mais é do que dizer para a pessoa: “*eu entendi o que você me disse, compreendi perfeitamente, por favor, continue, estou lhe escutando*”. Tudo isto é dito utilizando-se uma das três formas citadas. Com treinamento específico o voluntário aprimora sua capacidade de escolher, entre elas, a mais indicada a cada situação, como as seguintes:

- 1) *Perdi meu melhor amigo para as drogas, o que faço?*
- 2) *Sem amor o ser humano não vive.*
- 3) *Você é casado (a)?*
- 4) *Como é que pode um motorista de ônibus não respeitar os mais velhos? Então ele não sabe que existe o estatuto do idoso que nos protege?*
- 5) *Política é a pior coisa do mundo.*
- 6) *Acho que para ser feliz basta uma casa boa, com uma família legal. Pode ser pequena, mas tem que ser unida.*
- 7) *Gostaria que o mundo explodisse!*

d. Resposta estruturante e resposta informativa

Quando alguém liga e pede um conselho, devido ao momento de dor pelo qual está passando, não devemos aconselhar. No entanto, pode ser que uma determinada resposta se encaixe bem no diálogo, sem comprometer a estrutura da conversa. Uma resposta estruturante (não adotada pelo Alô Vida) seria aquela por meio da qual o voluntário “ajuda” a pessoa atendida a determinar quais acontecimentos são os mais significativos ou quais atitudes ela deve tomar. Este tipo de resposta não deve ser usado; entretanto, as respostas de caráter informativo podem ser dadas. Observe o exemplo abaixo:

- Mãe (1) – *Minha filha não chegou, estou tão preocupada com ela. O que devo fazer? São 3 horas da manhã!*
- Voluntário (a) (1) – *Você está preocupada com sua filha...*
- Mãe (2) – *Sim, você não estaria se fosse sua filha? Que horas são?*
- Voluntário (a) (2) – *Agora são três e quinze.*
- Mãe (3) – *Puxa vida, o tempo voa! Por que, quando estamos preocupados, o tempo passa mais rápido?*
- Voluntário (a) (3) – *Você está sentindo o tempo andar mais rápido neste momento de preocupação?*
- Mãe (4) – *Totalmente! Daqui a pouco amanhece, estamos em época de horário de verão?*
- Voluntário (a) (4) – *Não. O horário de verão acabou semana passada.*
- Mãe (5) – *Ainda bem. Vai amanhecer daqui a pouco e vou procurar melhor minha filha. Mas estou sem sono, o que devo fazer?*
- Voluntário (a) (5) – *Você não está conseguindo dormir? ...*
- Mãe (6) – *Não consigo...*

As respostas em 2, 4 são informativas e podem ser dadas, pois são necessárias para que o diálogo flua. Já em 1, 3 e 5, se as respostas fossem dadas, haveria alteração no curso do diálogo, com total interferência e aconselhamento do voluntário. Portanto, respostas estruturantes não podem ser dadas porque alteram o andamento do atendimento. As respostas informativas, por sua vez, podem ser utilizadas.

e. Perguntas estruturantes e não estruturantes

Devemos ser criteriosos em relação às nossas perguntas. Aquelas perguntas voltadas ao melhor entendimento das colocações ou que retornam questões já colocadas para análise do atendido podem e devem ser usadas. Já as perguntas que podem alterar a estrutura da conversa devem sempre ser evitadas.

Nossas perguntas devem demonstrar interesse, consideração, desejo de entendimento e de compreensão com o que se passa com o outro. Perguntas “fechadas”, ou seja, aquelas que aceitam como resposta um simples Sim ou Não devem ser evitadas. As perguntas “abertas” são mais agradáveis a abrem

caminho para uma maior reflexão e esclarecimento do assunto. Geralmente elas iniciam com “Como”, “Fale”, “Comente”, “Por que” etc.

Algumas perguntas já trazem consigo uma resposta ou sugestão (devem ser sempre evitadas!). Como por exemplo:

- *Você já pensou em chamar a polícia?*
- *Você está com medo?*

O mais adequado seria:

- *O que você acha que poderia fazer nessa situação?*
- *Como você está se sentindo nesse momento?*

V. ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Em seu livro “Um jeito de ser”, Carl Ranson Rogers (1983) esclarece que esse é o tema central de toda a sua vida profissional e foi adquirindo “contornos mais claros a partir da experiência, da interação com outras pessoas e da pesquisa.” (Rogers, 1983 p.38).

Rogers afirma:

Os indivíduos possuem dentro de si vastos recursos para a autocompreensão e para modificação de seus autoconceitos, de suas atitudes e de seu comportamento autônomo. Esses recursos podem ser ativados se houver um clima, passível de definição, de atitudes psicológicas facilitadoras. (Rogers, 1983, p.38)

O papel do ouvinte que se dispõe a ouvir quem deseja desabafar é o de criar um clima facilitador para que o diálogo aconteça. Rogers cita que são necessárias três condições para que se crie o clima adequado.

- A primeira condição é a autenticidade ou sinceridade ou congruência. “Quanto mais o terapeuta for ele mesmo na relação com o outro, quanto mais puder remover as barreiras profissionais ou pessoais, maior a probabilidade de que o cliente mude e cresça de um modo construtivo”. (Rogers, 1983, p.38). A autenticidade deve ocorrer entre pais-filhos, líder e grupo, administrador e equipe, terapeuta-paciente e por analogia podemos concluir: pessoa que nos procura e voluntário.

- A segunda condição para a criação de um clima que facilite o desabafo da outra pessoa é a aceitação, ou interesse ou a consideração, o que Rogers chama de aceitação incondicional. O voluntário deseja que a pessoa que ligou expresse o sentimento que está ocorrendo naquele momento qualquer que seja esse: medo, raiva, coragem, amor, orgulho, confusão, ressentimento. Deve ser uma consideração integral e não condicional.

- A terceira condição é a compreensão empática². Compreender e comunicar essa compreensão a outra pessoa. “Quando está em sua melhor forma, o terapeuta pode entrar tão profundamente no mundo interno do paciente que se torna capaz de esclarecer não só o significado daquilo que o cliente está consciente como também do que se encontra abaixo do nível da consciência.” (Rogers, 1983 p.39).

Rogers relata que esse modo tão especial de ouvir “é uma das forças motrizes mais poderosas que conheço”. (Rogers, 1983 p.39). Ele afirma ainda que quando as pessoas são aceitas e consideradas, tendem a desenvolver uma atitude de maior consideração em relação a si mesmas.

² Dentro do contexto do trabalho realizado pelo Alô Vida, o termo 'terapeuta' deve ser entendido como voluntário, e 'cliente ou paciente' como a pessoa que liga para o Alô Vida.

“Quando as pessoas são ouvidas de modo empático, isto lhes possibilita ouvir mais cuidadosamente o fluxo de suas experiências internas. Mas à medida que uma pessoa compreende e considera o seu eu, este se torna mais congruente com suas próprias experiências. A pessoa torna-se então mais verdadeira, mais genuína. Essas tendências, que são a recíproca das atitudes do terapeuta, permitem que a pessoa seja uma propiciadora mais eficiente de seu próprio crescimento. Sente-se mais livre para ser uma pessoa verdadeira e integral.” (Rogers, 1983 p.39)

Autenticidade, aceitação e compreensão empática são as condições adequadas para que possamos ouvir a quem nos procura. Ouvir com atenção, ouvir com o coração, realmente dá a pessoa a importância que ela merece. Ela veio até nós porque precisa ser ouvida e, como profissionais da escuta, temos a capacidade de ouvir sem julgamentos e sem aconselhar.

A escuta empática possibilita o crescimento de quem procura o Alô Vida. A situação pode até não mudar depois de um diálogo, mas a pessoa que ligou pode estar diferente e com meios para modificar suas atitudes diante de um problema aparentemente insolúvel.

Imaginemos então: um pedófilo liga para o Alô Vida e quer desabafar ou mesmo se vangloriar de seus feitos. Em um primeiro momento vem em nossa cabeça o julgamento. Podemos até entender o ato como repugnante. Como criar um clima facilitador nesse momento? Alguns questionamentos: julgá-lo irá mudar sua atitude? Se rejeitá-lo muda alguma coisa? Ouvi-lo com atenção pode nos dar a sensação de concordância com seus atos? Seria melhor que ele não tivesse ligado, mas já que ligou vou ouvir sem dizer nada ou talvez algumas palavras no sentido de dizer que ele precisa parar o que está fazendo e se entregar à polícia. O que fazer? Precisamos criar um clima de facilitação de seu desabafo. Talvez podemos considerar uma oportunidade de ouvir alguém que nunca tenha sido ouvido, que nunca pode explicar os motivos pelos quais ele faz o que faz. Julgar, condenar, aconselhar não vai ajudar em nada. Se for criado um clima facilitador para o desabafo pode ocorrer alguma mudança. Esse então é o nosso papel: criar um clima facilitador do desabafo.

Como criar um clima para facilitar o desabafo nas seguintes situações:

- 1) Um pai liga revoltado porque descobriu que seu filho é gay.
- 2) Uma filha liga desesperada porque sua mãe recebeu um diagnóstico de uma doença grave.
- 3) A pessoa ganhou sozinha um prêmio na loteria e não sabe o que fazer.
- 4) O noivo liga algumas horas antes de seu casamento dizendo que deseja desistir do casamento.
- 5) A filha descobre que está grávida e não sabe como contar para a mãe.
- 6) Um pai de família liga dizendo que deseja se matar porque encontrou um travesti na rua e teve relação sexual com ele.
- 7) Alguém liga dizendo que matou uma pessoa.

- 8) Uma pessoa liga e diz que está apaixonado(a) pelo voluntário(a)
- 9) Uma pessoa liga e diz que deseja se masturbar.

Além das três condições necessárias para a criação de um clima facilitador: autenticidade, aceitação incondicional e compreensão empática é importante lembrar que todo ser vivo possui uma tendência para a vida, até mesmo uma plantinha colocada em um quarto escuro. Algumas das situações colocadas acima podem ser mais fáceis ou mais difíceis para uma pessoa ou para outra. O que pode facilitar é o treinamento, a simulação e análise de cada um dos tópicos propostos depois de simulados.

Consideração positiva incondicional – Se tudo o que a pessoa exprime a respeito dela mesma – verbalmente ou não, direta ou indiretamente –, me parece igualmente digno de respeito ou de aceitação; em outras palavras, se eu não desaprovo nem manifesto oposição a nada do que ela expressa, então eu adoto, em relação a esta pessoa, uma atitude de consideração positiva incondicional. A consideração positiva incondicional não é o mesmo que “concordar incondicionalmente”. É, de fato, aceitar que assim seja, respeitando o que não pode ser mudado e **incentivando as mudanças necessárias e possíveis**. A aceitação é imprescindível para que a outra pessoa goze de liberdade experiencial e proporcione a si mesma condições para transformações construtivas na orientação de sua vida.

Compreensão empática – Proveniente da palavra grega “empathia” – o sufixo “em” indica “proximidade”, “movimento para dentro”, mais “ptahos”, sentimentos que outra pessoa experimenta -, a empatia é entendida como a capacidade de uma pessoa colocar-se no lugar de outra, de participar afetivamente do que a outra sente. Mais do que o mero entendimento ou a compreensão dos fatos, é uma habilidade sócio interativa que possibilita, em alguma medida, **conhecer** internamente a pessoa, no caso, aquela que se propõe a desabafar.

Entretanto, caro voluntário, mesmo que você compreenda em parte a complexidade das relações humanas; tenha experiência na convivência com os outros; conheça (ou entenda) os sentimentos que afloram nas diversas situações que levam alguém à procura de ajuda, você jamais deve se antecipar a essa pessoa, seja para externar a sua percepção dos fatos, seja para sinalizar o que ela deveria fazer/sentir diante da situação específica que está vivenciando. Não se deve induzir ninguém a qualquer conclusão ou comportamento.

a. Vida Plena

“Vida Plena” é um exercício de autoconhecimento e, ao mesmo tempo, de aprendizado de respeito ao outro, sempre realizado durante as reuniões do Alô Vida.

A dinâmica do exercício de “Vida Plena” acontece da seguinte forma:

- 1) Nas reuniões *de grupo*, um dos voluntários escolhe um tema, uma frase, palavra ou poesia e a sugere como reflexão.
- 2) Com base no tema proposto, cada pessoa expõe, durante alguns minutos, seus sentimentos e suas considerações.

Na prática do exercício devem ser observados os seguintes procedimentos:

- Tudo o que se fala e escuta é sigiloso, não podendo ser comentado pelos voluntários durante as reuniões ou fora delas;
- Cada um fala somente uma vez, sem ser interrompido;
- Fala somente quem desejar, entretanto, durante os cursos de formação de voluntários, todos devem se manifestar sobre o tema proposto;
- Os comentários devem ser feitos sempre na primeira pessoa. Dizer, por exemplo, “Eu me sinto mal com isto” e não “As pessoas se sentem mal com isto”. No “Vida Plena”, o voluntário fala de si e não dos outros;
- Não se deve “pegar gancho” em algum comentário, do tipo: “Eu concordo (discordo) do que fulano disse.” Ou: “Eu também vivi uma experiência como a do fulano.”

O objetivo da atividade é facilitar que o voluntário entre em contato com os seus sentimentos a respeito dos mais diversos temas e seja capaz de reconhecê-los e admiti-los para si mesmo. Além disto, é uma forma de treinamento dos atos de escutar e aceitar o outro.

Figura 3: Apoio do Grupo



Fonte: Google

b. Treinamentos de papéis

O treinamento de papéis é uma simulação de atendimento telefônico no qual um voluntário exerce o papel da pessoa que procura o Alô Vida e outro atua como o voluntário que realiza o atendimento. É no treinamento de papéis que o voluntário pode se aperfeiçoar e buscar as melhores formas de lidar com as diferentes situações às quais estará exposto durante o plantão.

Durante o treinamento de papéis, o voluntário deve atentar-se às seguintes questões:

- O treinamento deve ser respeitado como um atendimento real, ou seja, os outros participantes devem permanecer em silêncio, evitando comentários, risadas e qualquer tipo de barulho;
- Não deve ser perguntado ao voluntário que está no papel da pessoa que procura o Alô Vida se a situação apresentada é real ou fictícia. As situações apresentadas durante o treinamento podem ser hipotéticas ou reais, ou mesmo uma mistura das duas coisas. Para a simulação, isto não importa. Se o voluntário está expondo uma situação real vivida por ele ou por algum conhecido, deve-se desconsiderar este fato;
- O sigilo do atendimento deve ser sempre mantido. O voluntário que está apresentando a situação nunca deve afirmar se já atendeu (ou não) uma pessoa com estas questões. Se algum outro voluntário identificar, com base nas características da simulação, que se trata de um atendimento real, também não deve comentar o fato.

VI. TIPOS DE ATENDIMENTO

Há vários tipos de atendimento e todos devem seguir um mesmo roteiro: centralização no sentimento, independentemente do problema. Não é proibido falar sobre o problema, muitas vezes será necessário indagar sobre ele, porém o foco deve sempre ficar no sentimento. O tipo de dificuldade que cada voluntário enfrentará é bem peculiar. Alguém poderá ter dificuldade em atender uma chamada muda, outro poderá ter facilidade neste aspecto. Uma chamada com conotação sexual pode representar dificuldade para um e nem tanto para outro. É importante então trabalhar mais os atendimentos nos quais as dificuldades são maiores.

a. O Sigilo

O sigilo é um **ponto de fundamental importância para o trabalho no Alô Vida** em todo e qualquer atendimento. Seu principal objetivo é propiciar maior segurança para que o atendido possa falar de assuntos diversos, inclusive os mais íntimos. Devemos estar sempre atentos à grande responsabilidade de respeitarmos a intimidade do outro, mantendo sempre a confidencialidade dentro e fora do nosso ambiente de trabalho. O sigilo implica também em manter nossos dados e assuntos pessoais, assim como os referentes aos outros voluntários e ao Alô Vida sempre fora do escopo dos atendimentos.

Os lembretes listados abaixo podem fazer a diferença: preste bastante atenção a eles.

Para qualquer tipo de atendimento, tenha claro que você poderá e deverá contar com:

- ajuda do seu coordenador de grupo de treinamento e dos demais membros deste grupo;
- voluntários que lhe antecederam ou que entrem depois do seu plantão, no caso do Alô Vida ter uma sede para os atendimentos;
- voluntários que têm mais experiência nos atendimentos; e
- voluntários com os quais você tenha mais afinidade.

Avalie sempre, após um atendimento:

- suas condições emocionais para continuar fazendo o plantão;
- a necessidade de pedir socorro, pessoalmente ou via telefone, para um dos voluntários; e
- sua missão como voluntário de uma Instituição que se propõe a escutar outras pessoas.

***Tenha em mente que:**

- dificuldades individuais podem ser mais facilmente resolvidas no âmbito coletivo - somos um grupo e você é um membro importante deste grupo;

- você pode não dar conta de tudo em determinado momento e por isso precisará de ajuda; e
- situações mais drásticas, mais graves, podem acontecer, ainda que raras.

Quando alguém liga para o Alô Vida, esta pessoa pode falar sobre o que quiser, expressar os seus sentimentos e medos mais íntimos. O Alô Vida tem procedimentos definidos para prestar este serviço de escuta e, para tanto, mantém seus voluntários em permanente preparação e aperfeiçoamento. No atendimento devem ser observados o respeito, a compreensão e a aceitação incondicional aos atendidos. Quem liga deseja ser compreendido. No Alô Vida não há placa na qual se leia: “este tipo de atendimento não é feito”. A proposta é escutar os desabafos, sejam quais forem.

Portanto, o voluntário do Alô Vida necessita estudar constantemente, praticar e estar pronto para todas as situações. As abordagens podem ser várias e de muitas maneiras, para tanto, as instruções contidas neste manual devem ser sempre observadas.

b. Informações

Alguém liga pedindo informação sobre o trabalho. “*O que é o Alô Vida?*”

O voluntário deve ser claro: “*O Alô Vida é uma entidade formada por um grupo de voluntários que se propõem a escutar as pessoas que nos procuram*”. Ou, ainda: “*Somos uma entidade composta por voluntários que se dispõem a escutar. E você? Como você está?*” Pode ser que a pessoa, dependendo de nossa acolhida, caso esteja a fazer uma sondagem, adquira coragem e comece a falar. **Podemos transformar um pedido de informação em um atendimento.**

c. Desligado

Alguém liga e, ao atendermos, o telefone dá sinal de desligado. A pessoa ligou e, por algum motivo, não quis falar conosco. As razões podem ser diversas. Isso pode acontecer várias vezes em um mesmo plantão. É necessário atender da mesma forma (quantas forem as ligações), com disposição para oferecer acolhimento e compreensão. A pessoa pode estar tomando coragem, ou, até mesmo, o telefone do qual está ligando estar com defeito.

d. Solidão

Conforme definição apresentada pelo ChatGPT, a solidão é:

“Um estado emocional complexo que muitos de nós experimentamos em algum momento de nossas vidas. Ela pode se manifestar de várias formas, desde um sentimento passageiro de desconexão até uma sensação profunda e persistente de isolamento. A solidão pode surgir mesmo quando estamos cercados por outras pessoas, pois está mais

relacionada à qualidade dos nossos relacionamentos do que à quantidade.”

A sensação de solidão pode ser desencadeada por eventos como mudanças significativas na vida, como a perda de um ente querido, o fim de um relacionamento ou a mudança para um lugar novo. Também pode surgir devido a dificuldades em estabelecer conexões significativas com os outros, seja por falta de habilidades sociais, timidez extrema ou simplesmente por não encontrar pessoas com quem nos identificamos.

A solidão pode ter sérias consequências para o bem-estar emocional e físico. Pode levar a problemas de saúde mental, como depressão e ansiedade, e está associada a um maior risco de doenças cardiovasculares, comprometimento do sistema imunológico e até mesmo uma vida mais curta.

No entanto, é importante lembrar que a solidão não é inevitável e pode ser superada. O primeiro passo para lidar com a solidão é reconhecer e validar nossos sentimentos, permitindo-nos expressá-los e buscar apoio quando necessário. Além disso, podemos procurar oportunidades para nos conectar com os outros, seja participando de atividades sociais, buscando grupos de interesse comum ou simplesmente alcançando amigos e familiares para uma conversa. Mesmo pequenos gestos de conexão podem fazer uma grande diferença na luta contra a solidão.

- *Voluntário (a): Alô Vida, bom dia! Como você está?*
- *Pessoa: Ah, estou mais ou menos...*
- *Voluntário (a): Quer compartilhar o que está acontecendo?*
- *Pessoa: É... eu me sinto muito só. Como se estivesse preso(a) em um mundo vazio.*
- *Voluntário (a): Como é esse mundo vazio?*
- *Pessoa: Às vezes, sinto como se estivesse gritando no vazio, sem ninguém para ouvir.*
- *Voluntário (a): Eu estou aqui para te ouvir, podemos conversar.*
- *Pessoa: Não sei se você me entenderia. É como se estivesse em uma ilha deserta, cercado(a) por um oceano de indiferença.*
- *Voluntário (a): Você quer tentar conversar comigo?*
- *Pessoa: Ultimamente, sinto que até mesmo sair de casa é uma tarefa impossível. Parece que o mundo lá fora está muito distante.*
- *Voluntário (a): Distante como? Me fale mais sobre isso.*
- *Pessoa: É tão difícil, mas agradeço por estar aqui para me ouvir, mesmo quando me sinto tão distante de tudo e de todos.*
- *Voluntário (a): Eu estou aqui neste dia e horário para te escutar. Em outros momentos você pode contar com outros Voluntários do Alô Vida que estarão disponíveis para te ajudar.*
- *Pessoa: É reconfortante ouvir isso, Obrigado! Até outro dia!*
- *Voluntário (a): Até!*

e. Engano

Já aconteceu de você ligar para algum lugar, trocar um dos números discados e a ligação cair em um local diferente daquele que você queria? Isso também pode ocorrer quando alguém nos liga. Se a pessoa deseja falar com alguém que não seja um voluntário do Alô Vida, deve-se informar adequadamente: “Não, aqui não é da farmácia e sim do Alô Vida..., você está bem? Gostaria de falar um pouco sobre você?”. Pode ser que, conforme nossa acolhida, a pessoa que tenha ligado por erro ou esteja a fazer uma sondagem comece a falar. **Pode-se então transformar um engano em uma oportunidade de atendimento.**

f. Trote

Se a pessoa estiver bem, provavelmente não passará um trote. Por trás de um trote, pode estar uma intenção de sondagem ou curiosidade. É importante considerarmos isto e não descartarmos que este tipo de telefonema pode se tornar um atendimento. Vale frisar que, a princípio, não se acredita em trote no Alô Vida. Alguém liga e diz: “*Alô, aí é do açougue?*” “*Não, aqui é do Alô Vida, nosso número é 3444-1818.*” “*Se não é do açougue porque tem uma vaca falando ao telefone? (risos)*”. Se der tempo, você pode perguntar: “*Olha, aqui é do Alô Vida, um trabalho que se propõe a escutar as pessoas. Como você está?*”.

g. Mudo

Alguém liga e não fala nada. Nem desliga o telefone. Deve-se tentar falar com a pessoa. O voluntário diz seu nome e pergunta se a pessoa deseja conversar. Espera-se um tempo e, em seguida, pergunta se a pessoa está ouvindo (pode ser um problema na linha). Pode não haver resposta. Ansiedade, nesse momento, não deve existir. Nesta hora é bom dizer que está à disposição para escutar qualquer que seja o assunto, dizer que entende o silêncio e está disponível. O tempo de duração da ligação vai depender do bom senso do voluntário. Após esse tempo, o voluntário reforça que entende o silêncio e está à disposição para quando a pessoa quiser conversar. Caso não haja comunicação, avisa educadamente que vai desligar o telefone e que a pessoa pode ligar depois.

h. A Prática

Simule com o grupo cada um dos atendimentos descritos acima. Utilize para isto as “ferramentas”: triângulo das bermudas, ciclo da vida e respostas compreensivas, quando couber. Atente-se para as respostas estruturantes e também para as respostas informativas. Imagine-se atendendo os seguintes tipos de telefonema:

- 1) *Alô, eu queria saber o que é o Alô Vida.*
- 2) *Qual é a igreja à qual vocês pertencem?*
- 3) *O telefone toca diversas vezes e quando o voluntário atende está dando sinal de ocupado.*

- 4) Alguém liga procurando uma pessoa cujo nome não é de alguém do posto.
- 5) Uma pessoa está desesperada e liga enganada pensando estar ligando para o hospital.
- 6) Alguém pergunta se existe um carro verde na porta e quando o voluntário responde que não, ele diz: “é porque amadureceu então”.
- 7) Uma pessoa idosa liga desejando falar com seu filho.
- 8) Um telefonema mudo.
- 9) Um telefonema em que a pessoa faz ruídos no telefone, aparentemente tentando se comunicar de outra maneira.

VII. OUTROS TIPOS DE ATENDIMENTO

Nesta seção serão apresentados outros tipos de atendimento, suas peculiaridades e respectivas abordagens.

a. Crianças

Segundo DE LIMA LEMOS (2015), o suicídio infantil, ainda escassamente documentado, reflete um aumento global. No Brasil, entre 2000 e 2008, 43 crianças e 6.574 adolescentes morreram por suicídio. Fatores de risco incluem conflitos familiares, abuso, histórico familiar e uso de substâncias.

Ainda segundo a autora, a abordagem do suicídio infantil exige compreender a criança como um sujeito único, considerando o sofrimento psíquico e os fatores ambientais, como conflitos familiares. Intervenções devem evitar a tradicional correção comportamental, buscando redes de cuidados e uma abordagem interdisciplinar.

Figura 4: Campanha de prevenção ao Suicídio Infantil.



Fonte: ANDRÉ MENEZES - GOTAS DE GESTÃO (Youtube)³

Colocar-se no lugar do outro não quer dizer, no caso de atendimento a crianças, que devemos usar diminutivos, como se estivéssemos lidando com um bebê. “Entrar no mundo da criança” é procurar compreendê-la da melhor forma possível.

- Criança: “Minha mãe me bateu muito. ”
- Voluntário (a): “Sua mãe te bateu, é isso? Mas qual foi o motivo? ”
- Criança: “Eu peguei um pedaço de bolo sem autorização dela. ”
- Voluntário (a): “Pegou um pedaço de bolo? ...”
- Criança: “Sim, foi horrível, ela me bateu e ninguém gosta de apanhar, você gosta? ”
- Voluntário (a): “Não gosto! Ela bateu em você? Fale-me o que aconteceu. ”

³ Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=X2MG09XiA0w>

- Criança: “Eu queria matar ela de tanta raiva que fiquei. ”
- Voluntário (a): “Ficou com raiva, então...”
- Criança: “Sim, com muita raiva. Ela não tinha esse direito. ”
- Voluntário (a): “Você acha que ela não tinha o direito de te bater...”!
- Criança: “Não, ela podia me bater, mas não do jeito que ela bateu. ”
- Voluntário (a): “Qual foi o jeito que ela bateu? ...”

MATERIAL COMPLEMENTAR

Como conversar com uma criança sobre uma morte por suicídio?

Figura 5: Como conversar com uma criança sobre uma morte por suicídio?



Fonte: CVV (Youtube)

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=O-WjGWyKnD0>

b. Adolescentes

O procedimento deve ser semelhante ao adotado no atendimento a crianças. Nada de diminutivo ou compreensão excessiva, que pode ser confundida com falsidade. A sinceridade, a capacidade de se colocar no lugar da pessoa é fator determinante para um atendimento adequado. O adolescente pode ligar querendo apoio para uma ação inadequada que ele praticou. Concordar simplesmente, ou condenar, tentando colocar na cabeça de um adolescente a ideia de que os pais sempre têm razão, pode afastá-lo ou fazê-lo achar que há um complô de adultos contra ele.

- Voluntário (a): “Entendi, você está chateado porque sua mãe não o deixou sair.”
- Adolescente: “Sim, só porque eu iria voltar de madrugada, eu já tenho quatorze anos”.

- *Voluntário (a): "Quatorze anos..."*
- *Adolescente: "Sim, não sou mais criança, você não acha que já tenho idade suficiente para cuidar de meu próprio nariz? "*
- *Voluntário (a): "Você acha que pode cuidar do próprio nariz, é isto? ..."*
- *Adolescente: "Sim, eu tomo conta da casa, pago contas, vou e volto pra tudo que é canto e não posso chegar de madrugada..."*

c. Pessoa que está sob o efeito do álcool ou de outras drogas

Um atendimento deste tipo dependerá muito do bom senso do voluntário em perceber se, apesar do estado alterado, o atendido mantém condições mínimas de diálogo e entendimento para seu desabafo. Caso o voluntário perceba que isso não é possível, educadamente deverá conduzir para o desligamento deixando claro que estaremos disponíveis para escutá-lo num outro momento.

1º CENÁRIO

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite! Como você está?*
- *Pessoa: (Pausa, sem resposta)*
- *Voluntário (a): Estou aqui para te ouvir.*
- *Pessoa: Ah, eu... bem, você sabe... as coisas estão meio... estranhas, sabe?*
- *Voluntário (a): As coisas estão meio estranhas.*
- *Pessoa: (Pausa, sem resposta coerente)*
- *Voluntário (a): Você quer compartilhar algo comigo?*
- *Pessoa: Ah, sim, bem... Sabe, eu... Eu bebo todo dia, é isso... É... Eu acho...*
- *Voluntário (a): O que você acha?*
- *Pessoa: (Pausa, sem resposta coerente)*
- *Voluntário (a): Você conhece o trabalho do Alô Vida? Você quer conversar um pouco?*
- *Pessoa: Quero!*
- *Voluntário (a): Você quer falar sobre o que?*
- *Pessoa: (Pausa, sem resposta coerente)*
- *Voluntário (a): Estou aqui para te escutar.*
- *Pessoa: Eu....sei não!*
- *Voluntário (a): Meu nome é Fulano de tal, estou à disposição. Você gostaria de ligar quando se sentir um pouco melhor?*
- *Pessoa: Eu....sei não!*
- *Voluntário (a): Se precisar, vou estar até às xx horas. Boa noite!*

2º CENÁRIO

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite! Como você está?*
- *Pessoa: Ah, estou aqui... Você sabe como é, mais um dia.*
- *Voluntário (a): Entendo... E como você se sente hoje?*
- *Pessoa: Ah, sei lá, meio cansado, mas tudo bem. Sabe como é, a vida segue.*

- *Voluntário (a): Você gostaria de falar sobre isso?*
- *Pessoa: Ah, não precisa se preocupar comigo. Só estou aqui, passando o tempo.*
- *Voluntário (a): Entendo. Você mencionou que está cansado, e que a vida segue.*
- *Pessoa: Bom, você sabe como é... Eu meio que... bem, tenho bebido bastante ultimamente.*
- *Voluntário (a): Entendo. Você tem bebido.*
- *Pessoa: Ah, não sei se diria assim... Mas é algo que faço todos os dias, sabe? Só para relaxar um pouco.*
- *Voluntário (a): Entendi. Como você se sente em relação a isso?*
- *Pessoa: Ah, não sei... Às vezes me sinto mal, mas é difícil parar, sabe? É como se fosse um ciclo.*
- *Voluntário (a): Me fale mais sobre isso.*
- *Pessoa: Ah, não sei... Talvez um dia. Mas obrigado por ouvir, cara. Sabe, é bom poder conversar com alguém sobre essas coisas.*
- *Voluntário (a): Se desejar continuar conversando, eu vou estar atendendo até às xx horas. Como se sente agora após nossa conversa?*
- *Pessoa: Valeu mesmo. É bom saber disso.*

d. Perguntas Pessoais

Não se deve responder a perguntas pessoais. Como então responder, de forma a não fugir do assunto nem deixar a pergunta no ar? Utilizando as respostas compreensivas, podemos escapar dessas questões e tornar efetivo o atendimento à pessoa que nos liga:

- *Atendido: Você é casado (a)?*
- *Voluntário (a): Você deseja saber se sou casado (a).*
- *Atendido: Sim, gostaria.*
- *Voluntário (a): Por qual motivo deseja saber se sou casado (a)?*
- *Atendido: Nada não, acho que seria melhor entendido por alguém casado.*
- *Voluntário (a): Entendo, seria alguém que tivesse experiência com o casamento?*
- *Atendido: Isso mesmo.*
- *Voluntário (a): Me fale então da sua experiência...*

Por outro lado, a pessoa pode insistir:

- *Atendido: Você é casado (a)?*
- *Voluntário (a): Você deseja saber se sou casado (a).*
- *Atendido: Sim, gostaria.*
- *Voluntário (a): Por qual motivo deseja saber se sou casado (a)?*
- *Atendido: Coisa minha, você é ou não casado (a)?*
- *Voluntário (a): Você prefere alguém com experiência em casamento para conversar...*
- *Atendido: Nada disso, apenas quero saber se é casado (a).*

- *Voluntário (a): Vamos falar de você... me diga como você está neste momento?*
- *Atendido: O que tem você responder se é casado (a) ou não, que coisa!*
- *Voluntário (a): Você disse que é coisa sua, uma curiosidade?*
- *Atendido: Sim, é curiosidade.*
- *Voluntário (a): Bom, aqui no Alô Vida não é permitido aos voluntários falarem de si mesmo, o foco é na pessoa que procura o nosso trabalho. Eu posso te escutar com toda atenção, me diz, como você está agora?*

e. Atendimento em que a outra pessoa faz muitas perguntas diretas

Há pessoas que ligam perguntando e querendo imediatamente uma resposta. Observe bem: as perguntas que não são estruturantes do diálogo podem ser respondidas; porém, as de caráter pessoal, não. Neste caso, utilize as respostas compreensivas. Se necessário, diga francamente para a pessoa que não pode responder a perguntas pessoais. Respondê-las pode mudar a visão que o atendido possui sobre você e isso torna a resposta estruturante. A experiência de vida do voluntário não deve interferir no atendimento.

f. Atendimento simultâneo a duas pessoas

A atenção dos voluntários do Alô Vida quando recebem ligações em busca de ajuda, deve sempre centrar-se na pessoa. Um atendimento no qual tenha mais de uma pessoa na linha sempre deve ser evitado. Isso pode interferir na liberdade de expressão de cada um, tornando o atendimento inadequado.

- *Voluntário (a): Alô Vida, bom dia!*
- *Homem: Bom dia. Eu queria reclamar da minha mulher, posso?*
- *Voluntário (a): Reclamar de sua mulher... O que está acontecendo?*
- *Homem: Ela é uma mulher difícilíssima, não estou aguentando. É só reclamação.*
- *Voluntário (a): Só reclamação.*
- *Homem: Sim. Imagine você que ela agora quer que eu ajude a lavar louça, e isso lá é serviço de homem?*
- *(Neste momento, a mulher que estava por perto ou ouvindo na extensão telefônica, pega o telefone ...).*
- *Mulher: Ele precisa me ajudar, moço. Eu trabalho fora e ele não arreda uma palha do lugar. Aqui em casa sou eu para tudo!*
- *Voluntário (a): Gostaria de sugerir que um de vocês continue na linha, terei toda disponibilidade para ouvir o outro depois. Um de cada vez...*
- *Mulher: Muito bem, ele ligou primeiro. Mas assim que terminarem vou ligar para você...*

g. Atendimento a pessoa que fala somente sobre os outros

Quando a pessoa nos liga e fala o tempo todo sobre outras pessoas, devemos voltar o diálogo para ela, caso contrário, a conversa ficará centrada no outro.

- *Voluntário (a): Alô Vida, bom dia.*
- *Atendido: Bom dia, eu posso falar do que está acontecendo?*
- *Voluntário (a): Pode falar, me diz, o que está acontecendo?*
- *Atendido: É meu vizinho aqui do lado, ele coloca o som muito alto.*
- *Voluntário (a): O som do vizinho está muito alto, entendi...*
- *Atendido: Ele é um cara muito difícil e incomoda todo mundo.*
- *Voluntário (a): Me fale mais sobre isso... Como se sente diante dessa situação?*
- *Atendido: Incomodado, mas a mãe dele é mais difícil ainda, ela fala mal da vizinhança toda.*
- *Voluntário (a): E como fica você nessas duas situações?*
- *Atendido: É uma família difícil, mas nada comparado com os vizinhos de baixo, são bem piores.*
- *Voluntário (a): Os vizinhos de baixo são piores...*
- *Atendido: Bem mais, nada se compara ao que eles fazem.*
- *Voluntário (a): E o que eles fazem?*
- *Atendido: Brigam o tempo todo, parece cão e gato.*
- *Voluntário (a): Você está dizendo que a briga dos vizinhos de baixo é pior que os outros vizinhos ...*
- *Atendido: Incomoda bastante, mas o primo dele quando vem aqui no fim de semana é um horror.*
- *Voluntário (a): O que é esse horror?*
- *Atendido: Complicado, mas a namorada dele é que é terrível.*
- *Voluntário (a): Você me disse dos vizinhos, do primo, da namorada dele... E você, como fica diante de toda esta situação? Como se sente com tudo isso...*

O voluntário deve estar focado nos sentimentos do atendido (a). Se o voluntário envolver-se nos problemas e desconsiderar o sentimento da pessoa, o atendimento pode tornar-se um muro de lamentações, sem permitir que o atendido faça o percurso do ciclo da vida – sentir, pensar e agir.

h. Atendimento a pessoa que já ligou antes e não revela que o fez

Os assuntos debatidos em uma escuta anterior podem ser importantes para um novo momento de desabafo da mesma pessoa, antes atendida. Pode acontecer, às vezes, de o atendimento ficar emperrado. Assim, recordar o atendimento anterior pode ajudar. **Se você tiver certeza de que se trata da mesma pessoa, com base na voz ou no assunto, pode perguntar a ela como se sente depois da última vez que ligou para você:**

- *Olha, você me disse da vez passada que havia brigado com sua mãe e que isso lhe deixou muito triste. De lá para cá, como tem sido o relacionamento entre vocês?*

Caso a pessoa não admita a ocorrência de um atendimento anterior, não convém insistir no assunto e, sim, continuar o atendimento normalmente.

i. Cantadas

Caso alguém ligue com a intenção de “dar uma cantada” no voluntário (a), é muito importante que isto não seja entendido como um desrespeito ou agressão pessoal.

Devemos a todo momento esclarecer o objetivo de nosso trabalho sem constranger quem nos procura. Manter a serenidade e tentar transformar a ligação em um atendimento será sempre o primeiro passo. Cortar educadamente qualquer abordagem pessoal e tentar transformar o atendimento em uma relação de ajuda. Caso, frente à insistência do atendido, isso não for possível, devemos conduzir ao desligamento.

j. Proposta de encontrar antes ou depois do plantão

Não podemos aceitar nenhum tipo de encontro (ou atendimento) presencial com as pessoas que nos procuram. Se, no entanto, a pessoa conseguir de alguma forma o nosso contato, cabe ao voluntário esclarecer o objetivo do nosso trabalho. Nestes casos, a busca de apoio no grupo de treinamento ou com quem se tem mais afinidade no Alô Vida é recomendável.

k. Palavrões

Há pessoas que falam palavrões de forma corriqueira. Neste caso, nem sempre têm a intenção de agredir o voluntário. Por outro lado, o voluntário pode não estar acostumado a este tipo de linguajar. Entender o jeito de ser ou de se manifestar de quem liga é fator determinante para um bom atendimento. Treinar nos grupos de trabalho é uma excelente solução para estar preparado para atendimentos que lhe pareçam constrangedores.

Os diálogos simulados a seguir, abordam as questões de violência, guerras e fome, com o questionamento sobre a presença divina diante dessas situações.

1º CENÁRIO

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite!*
- *Pessoa: Boa noite. Sabe, eu não entendo nada disso, cara. O mundo é uma merda, cheio de dor e sofrimento.*
- *Voluntário (a): O que está acontecendo?*
- *Pessoa: Deus, religião... tudo uma grande piada. Onde está Deus, esse fdp quando precisamos?*
- *Voluntário (a): Você está à procura de Deus?*
- *Pessoa: Não adianta, Deus está de férias.*
- *Voluntário (a): Podemos conversar sobre isso.*
- *(....)*

2º CENÁRIO

- *Voluntário (a): Alô Vida, como posso ajudar?*

- *Pessoa: Ajuda? Ah, vá se fuder. Deus deveria ajudar, mas olha esse mundo!*
- *Voluntário (a): O que aconteceu?*
- *Pessoa: Deus não vê o que está acontecendo? Cadê aquele vagabundo?*
- *Voluntário (a): Você acredita que Deus não está presente.*
- *Pessoa: Deus, se Ele existe, não faz nada para evitar toda essa merda.*
- *Voluntário (a): Deus não está fazendo nada.*
- *(....)*

I. Palavrões ofensivos ao Voluntário (a)

Voluntário (a): Alô Vida, boa noite.

Pessoa: Boa noite porra nenhuma.

Voluntário (a): Aqui é do Alô Vida, como você está?

Pessoa: Não é da sua conta seu viado, filho da puta.

Voluntário (a): Deseja falar sobre o que está acontecendo porque parece que está alterado...

Pessoa: As minhas custas, o que você tem com minha vida?

Voluntário (a): Você ligou para o Alô Vida, quer conversar um pouco, desabafar...

Eu posso te ouvir.

Pessoa: Alô Vida o caralho. Essa porra aí só tem viado e sapatão.

Voluntário (a): Olha, eu posso te ouvir! Esse é o trabalho do Alô Vida... Percebo que você está um pouco alterado... o que acha de conversarmos um pouco.

Pessoa: Ah, vai tomar no cú.

A pessoa pode estar realmente nervosa, alterada e não é nosso papel confrontá-la, mas acolhê-la. Pode ser um momento difícil também para o voluntário, que talvez precise de um tempo para se recompor. É importante lembrar que o nosso papel é ouvir, independente do assunto ou do estado emocional do atendido.

Provavelmente, a pessoa não esteja com raiva do Alô Vida e nem do voluntário, mas acuada por uma situação qualquer da vida. Precisa realmente desabafar. Com a acolhida de forma adequada a pessoa poderá vir a desabafar, falar dos seus problemas e, talvez, se desculpar.

1º CENÁRIO

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite.*
- *Pessoa: Boa noite, seu merda.*
- *Voluntário (a): Olá, como você está se sentindo hoje?*
- *Pessoa: Por que você quer saber, seu inútil?*
- *Voluntário (a): Como posso te ajudar?*
- *Pessoa: Ajuda é o caralho, vocês não servem para nada.*
- *Voluntário (a): Entendo! Se precisar desabafar, estou aqui para te ouvir.*
- *Pessoa: Vai se foder.*
- *Voluntário (a): Estou aqui quando quiser falar. Tenha uma boa noite.*

2º CENÁRIO

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite.*
- *Pessoa: Boa noite, seu idiota.*
- *Voluntário (a): O que está acontecendo?*
- *Pessoa: Nada que você precise saber, seu imprestável.*
- *Voluntário (a): Posso ajudar de alguma forma?*
- *Pessoa: Vocês só sabem encher o saco, seu otário.*
- *Voluntário (a): Aqui realizamos um trabalho de Escuta. Eu posso te ouvir. Por qual motivo você está me agredindo?*
- *Pessoa: Vá para o inferno!*
- *Voluntário (a): Boa noite!*

Caso as ofensas e palavrões prossigam, diga, com educação, que você está à disposição do atendido, em outro momento em que ele queira desabafar e encerre a ligação, despedindo-se.

m. Atendimento a pessoa que não fala dos sentimentos e responde de forma simples

Em determinados casos, os voluntários do Alô Vida podem se deparar com desafios na comunicação, especialmente quando o interlocutor apresenta resistência em expressar seus sentimentos. Essa situação, comumente identificada como procrastinação ou relutância em compartilhar emoções, requer uma abordagem empática e cuidadosa para permitir a criação de um ambiente de confiança. O objetivo é incentivar a pessoa a explorar seus sentimentos, mesmo que inicialmente hesite em fazê-lo.

Orientações para Buscar o Sentimento:

- **Demonstre Compreensão:** Inicie a conversa com empatia, mostrando compreensão pela dificuldade de expressão. Frases como "Entendo que pode ser difícil falar sobre isso" estabelecem uma atmosfera acolhedora.
- **Questione de Forma Aberta:** Utilize perguntas abertas que não permitam respostas simples como "sim" ou "não". Por exemplo, em vez de perguntar "Alguma coisa te incomoda?", experimente "Como tem sido seu dia?". Isso estimula respostas mais elaboradas.
- **Explore a Ambiguidade:** Diante de respostas vagas, explore a ambiguidade de maneira delicada. Por exemplo, se a pessoa diz "Não sei, do jeito que está bom", você pode responder com "Parece que você está confortável, mas há algo específico que você gostaria de compartilhar?".
- **Validação e Reforço Positivo:** Sempre valide os sentimentos expressos, mesmo que sejam poucos. Reforce positivamente o

esforço da pessoa em compartilhar, encorajando-a a continuar. Frases como “Como você se sente após ter me dito isso, considerando que estava difícil falar sobre você?” podem ser reconfortantes.

Lembrando sempre que a paciência e a empatia são fundamentais nesse tipo de abordagem, permitindo que a pessoa se sinta segura para explorar gradualmente seus sentimentos mais profundos.

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite. Como você está?*
- *Pessoa: Bem, está tudo bem.*
- *Voluntário (a): Como está o seu dia?*
- *Pessoa: Não sei, nada em particular.*
- *Voluntário (a): Você está pensando em algo?*
- *Pessoa: Não consigo pensar em nada.*
- *Voluntário (a): Estou aqui para te escutar.*
- *Pessoa: Obrigado (a).*
- *Pessoa: (Pausa, sem resposta)*
- *Voluntário (a): Você falou que está tudo bem, que não aconteceu nada em particular e que não está pensando em nada. Quando você ligou para o Alô Vida estava pensando em falar sobre o que?*
- *Pessoa: Não consigo pensar em nada específico.*
- *(...)*

VIII. PERDAS

A pessoa que procura o atendimento do Alô Vida pode ter experimentado algum tipo de perda: o emprego, um ente querido, um amor, um objeto, um animal de estimação, um membro do corpo. Qualquer uma delas deve ser considerada pelo voluntário. Não há perda maior ou menor. Se houver avaliação subjetiva da intensidade da perda, ocorrerá um julgamento, e isso não compete aos voluntários do Alô Vida. Exatamente em razão dessa perda, a pessoa pode estar querendo se manifestar sobre o significado dela. Escutar com atenção e com o coração... Este é o nosso papel!

a. Perda do emprego

Arrumar um novo emprego pode ser a principal preocupação de quem está nessa situação. Se o voluntário concentrar o atendimento nesse aspecto, focalizará o problema. Deve-se escutar o que a pessoa está sentindo, como ela está, as implicações decorrentes da perda do emprego e permitir que, com o desabafo, ela se sinta acolhida e aliviada.

- *Pessoa: Perdi meu emprego, o que faço agora? Como irei sustentar minha família?*
- *Voluntário (a): Entendi. Você perdeu o seu emprego e não sabe como vai sustentar a sua família...*
- *Pessoa: Sim, não é fácil nesta época do ano.*
- *Voluntário (a): Como se sente?*
- *(...)*

b. Perda de um membro do corpo

É uma circunstância que pode acontecer com qualquer um de nós. Compreender que a pessoa pode ter a sua vida totalmente modificada é o que espera aquele que nos liga. Como vai ser a vida dessa pessoa a partir de então pode não ser o principal foco. Os sentimentos, sim. **Aconselhamentos do tipo “Você vai superar” não é o papel do voluntário do Alô Vida.**

- *Pessoa: Cara, eu que sempre tive meus dois braços, perder um em um acidente ridículo daquele... Isso vai mudar minha vida completamente.*
- *Voluntário (a): Entendi, você sofreu um acidente e perdeu um braço ...*
- *Pessoa: Parece que fiquei incapaz.*
- *Voluntário (a): Não ter os dois braços te faz sentir uma pessoa incapaz ...*
- *Pessoa: Sim.*
- *Voluntário (a): Me fala um pouco mais desse sentimento...*
- *(...)*

c. Perda de um ente querido

A tendência, nesses casos, é a de aconselhar: “Foi melhor assim. Ele (a) estava sofrendo, Deus quis assim”; são frases que ouvimos em quase todos os

velórios. No Alô Vida não se procede dessa forma. Deve-se concentrar a atenção no sentimento acarretado pela perda. É como se estivéssemos no velório e disséssemos, após um forte abraço: “Estou aqui, pode contar *comigo*”.

- *Pessoa: Meu filho morreu!*
- *Voluntário (a): Você me disse que seu filho morreu.*
- *Pessoa: Acho que você pode imaginar perder um filho, na flor da adolescência.*
- *Voluntário (a): Você gostaria de falar um pouco sobre ele?*
- *(...)*

A perda pode gerar um sentimento de solidão. Independentemente da sua crença é importante que o voluntário se conscientize de que a pessoa vai encarar a perda do jeito dela, e da forma que mais lhe convier. A perda de um gato, de um cachorro ou de uma família em uma tragédia, não pode ser mensurada. Portanto, escutar, procurar se colocar no lugar da pessoa que nos procura, é um fator extremamente importante para quem vive uma dessas situações.

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite. Como você está?*
- *Pessoa: Boa noite, eu... eu realmente não sei por onde começar. Eu perdi alguém muito importante na minha vida recentemente.*
- *Voluntário (a): Você perdeu alguém...*
- *Pessoa: Era meu pai. Ele faleceu há alguns meses. Às vezes, a dor é tão avassaladora que mal consigo respirar.*
- *Voluntário (a): (Silêncio do Voluntário) ou Estou aqui, estou te ouvindo.*
- *Pessoa: Parece que um pedaço de mim se foi para sempre. Sinto um vazio e uma tristeza que não consigo explicar.*
- *Voluntário (a): Hum...*
- *Pessoa: Meu pai era meu herói. Sempre estava lá para mim. Lembro-me das conversas que tínhamos e de como ele sempre me apoiava. Agora, sinto uma falta insuportável.*
- *Voluntário (a): Você sente um falta insuportável.*
- *Pessoa: Sinto como se uma parte de mim tivesse sido arrancada. Não sei como seguir em frente sem ele. Cada dia é uma luta.*
- *Voluntário (a): Entendo.*
- *Pessoa: Sinto que todos ao meu redor estão tentando seguir em frente, e eu não quero sobrecarregá-los com minha dor.*
- *Voluntário (a): Comigo você pode falar sobre a sua dor.*
- *Pessoa: Às vezes, me sinto culpado(a) por não ter feito mais enquanto ele estava vivo. Acho que poderia ter passado mais tempo com ele, ter dito o quanto o amava. Sinto como se estivesse preso(a) no passado, remoendo todas as coisas que poderia ter feito de maneira diferente. É como se a dor nunca fosse diminuir.*
- *Voluntário (a): Você se sente culpado(a)...*
- *Pessoa: Sim. Talvez seja hora de compartilhar mais com as pessoas ao meu redor. Agradeço por ouvir e me ajudar a entender um pouco mais sobre esses sentimentos.*
- *Voluntário (a): Como se sente agora após nossa conversa?*

- *Pessoa: Ainda é difícil, mas é bom compartilhar esses sentimentos em palavras. Boa Noite!*
- *Voluntário (a): Boa noite! Se quiser falar comigo novamente ou com outro voluntário do Alô Vida, fique à vontade para ligar.*

IX. AJUDA FORA DO PLANTÃO, SUICÍDIO IMINENTE, ATENDIMENTO PESSOAL

Seguem três situações potencialmente graves, suas implicações e os respectivos tratamentos, de acordo com os princípios preconizados pelo Alô Vida.

a. Ajuda fora do plantão

O atendimento fora do plantão não pode ocorrer. Nós não dispomos de voluntários suficientemente treinados ou mesmo dispostos a se deslocarem com o objetivo de atender em uma casa ou em um hospital. Por isso, nosso atendimento sempre será feito pelo telefone.

b. Alguém liga pedindo ajuda para outra pessoa

Neste contexto, é crucial focar na pessoa que está ligando. Quais são seus sentimentos? Como é estar na posição de querer ajudar alguém que está passando por dificuldades? É importante explorar os motivos que a levaram a buscar ajuda, a relação dela com o indivíduo em questão e suas próprias emoções diante dessa situação. Se, após essa exploração, o voluntário perceber que a outra pessoa está em perigo iminente, é fundamental agir com rapidez e direcionar a assistência necessária. Caso não haja perigo iminente, é válido orientar a pessoa a procurar um profissional adequado ou a incentivar a outra pessoa a entrar em contato conosco no Alô Vida para receber apoio e orientação.

1º CENÁRIO (explorando os sentimentos de quem liga)

- *Voluntário (a): Alô Vida bom dia.*
- *Pessoa: Bom dia, eu estou precisando de ajuda para meu amigo que está querendo se matar.*
- *Voluntário (a): Sim, entendo. Como você está se sentindo em relação a isso?*
- *Pessoa: Estou muito mal, ele é meu melhor amigo.*
- *Voluntário (a): Você está mal ao ver o seu melhor amigo querendo se matar.*
- *Pessoa: Sim.*
- *Voluntário (a): O que está acontecendo?*
- *Pessoa: Ele brigou com a esposa e disse que vai se matar.*
- *Voluntário (a): Como está sendo ver seu amigo nessa situação?*
- *Pessoa: Muito ruim, eu não sei o que fazer,...*
- *Voluntário (a): ...*

2º CENÁRIO (intervenção - perigo iminente)

- *Voluntário (a): Alô Vida, bom dia.*
- *Pessoa: Bom dia, preciso de ajuda urgente. Meu amigo está com pensamentos suicidas.*
- *Voluntário (a): Você acha que ele está em perigo imediato?*

- *Pessoa: Sim, ele se trancou no quarto e não responde. Estou com medo de que ele pule pela janela ou faça algo com uma faca.*
- *Voluntário (a): A nossa orientação é que você ligue para o serviço de emergência - 192 – SAMU ou 193 Corpo de Bombeiros, você consegue?*
- *Pessoa: Eu... Eu acho que sim, vou tentar.*
- *Voluntário (a): OK! Você gostaria que eu aguardasse na linha? Ou você prefere me ligar novamente?*
- *Pessoa: Eu ligo depois.*
- *Voluntário (a): Tá. Fico à disposição.*

3º CENÁRIO (orientação para buscar ajuda)

- *Voluntário (a): Alô Vida, boa noite!*
- *Pessoa: Olá, preciso de ajuda para um amigo. Ele anda muito mal ultimamente e estou preocupado que ele possa estar pensando em fazer algo grave.*
- *Voluntário (a): Entendo. O que te leva a pensar isso?*
- *Pessoa: Não sei ao certo. Ele está se isolando muito e não quer falar com ninguém.*
- *Voluntário (a): Sei.*
- *Pessoa: Eu não sei como abordar esse assunto com ele.*
- *Voluntário (a): Você pode dizer a ele que o Alô Vida existe para escutar as pessoas que precisam desabafar.*
- *Pessoa: Sim. Eu só quero ajudá-lo a se sentir melhor.*
- *Voluntário (a): Claro. E você, como está se sentindo em relação a essa situação?*
- ...

c. Ajuda a alguém que tomou alguns comprimidos

Uma pessoa liga dizendo que tomou certa quantidade de comprimidos e está se sentindo fraca. É importante compreender que o tempo pode ser crucial para esta pessoa. Se ela se arrependeu, vá direto ao assunto, recomende a ela que ligue para o serviço de emergência 192 – SAMU ou 193 Corpo de Bombeiros - para pedir ajuda. Pode ser que ela não consiga naquele momento, mesmo tendo ligado para o Alô Vida. Neste caso, peça-lhe o nome, endereço e o telefone e ligue para o SAMU/Corpo de Bombeiros, identificando-se e repassando a eles as coordenadas. Salvar a vida desta pessoa é o mais importante neste momento.

d. Ajuda a alguém que deseja realmente morrer

Em circunstância diferente do item anterior, alguém tomou alguns comprimidos e deseja realmente morrer. Tente saber se é isso mesmo que ela quer. Se não for, proceda de acordo com o item anterior. Se lhe parecer que ela está morrendo (ou agonizando) e quer somente companhia para seguir até o final, você deve acompanhá-la. Pode acontecer que, à medida que a morte se aproxima, ela se arrependa e queira ajuda. Se isso acontecer, proceda de acordo

com o item anterior. Caso ela insista em pôr fim à vida, prossiga com ela. Abandoná-la nesta hora seria muito desalentador para quem está nos seus últimos momentos de vida. Eventualmente, você precisará de ajuda posterior (um apoio do grupo ou de algum companheiro com quem tenha mais afinidade) após este tipo de atendimento.

e. Ajuda a alguém que está prestes a tirar a própria vida pulando de um prédio

Em uma situação de extrema urgência, onde uma pessoa expressa a intenção iminente de pular de um prédio, o voluntário do Alô Vida desempenha um papel crucial ao oferecer suporte emocional e tentar compreender os sentimentos intensos do indivíduo em desespero.

O diálogo proposto segue uma abordagem cuidadosa, destacando a empatia do Voluntário ao reconhecer a coragem da pessoa em situação de suicídio por buscar ajuda, mesmo em meio à dor avassaladora. O Voluntário incentiva a Pessoa a compartilhar os motivos que a levaram a esse ponto crítico, demonstrando uma disposição genuína para escutar.

Se a pessoa mencionar ter escrito uma carta de despedida, o voluntário pode sugerir a leitura da carta, reconhecendo que essa mensagem escrita pode conter informações e sentimentos profundos sobre o estado emocional da pessoa. A abordagem sensível do voluntário do Alô Vida tem o objetivo de explorar cada sentimento expresso na carta, buscando compreender a origem dessas emoções desde a infância até o momento presente.

Durante a conversa, o atendente deve focar nos sentimentos da pessoa, oferecendo apoio enquanto ela compartilha os desafios emocionais enfrentados. A exploração dos sentimentos presentes na carta deve ser conduzida com sensibilidade, evitando tocar em áreas delicadas, como situações que podem estar relacionadas a traição, e sempre buscando compreender a jornada emocional do atendido.

Ao final da ligação, o voluntário pode perguntar como o atendido está se sentindo naquele momento, se experimentou algum alívio momentâneo. Se possível, deve reforçar a importância de o atendido se sentir à vontade para retornar. Essa conclusão busca transmitir uma mensagem de esperança e encorajamento, indicando que o Alô Vida está sempre disponível para oferecer suporte contínuo. O voluntário expressa seu comprometimento em estar presente para aqueles que precisam desabafar.

- *Voluntário (a): Alô vida, bom dia! Como você está?*
- *Pessoa: Não aguento mais, estou à beira do precipício.*
- *Voluntário (a): Pode compartilhar o que está acontecendo?*
- *Pessoa: Eu... Eu estou prestes a pular de um prédio. Não vejo mais razão para continuar.*

- *Voluntário (a): Eu estou aqui com você agora. Pode falar sobre o que o levou a esse momento?*
- *Pessoa: Escrevi uma carta. Talvez explique melhor o que estou sentindo.*
- *Voluntário (a): Se você se sentir confortável, pode ler essa carta para mim?*
- *Pessoa: (lendo a carta) "Às vezes, parece que as sombras da minha própria mente são mais escuras do que qualquer noite. Não vejo saída. Sinto-me perdido, como se estivesse afundando em um abismo sem fim."*
- *Voluntário (a): Hum....*
- *Pessoa: "A cada dia, a dor parece crescer, e a esperança se desvanece. Não quero ser um fardo para aqueles ao meu redor, então, acredito que este é o único caminho. Amigos e familiares não merecem ser sobrecarregados com meus problemas. Eles ficarão melhor sem mim."*
- *Pessoa: (Silêncio)*
- *Voluntário (a): Pode continuar, estou ouvindo.*
- *Pessoa: "Às vezes, sinto que não tenho controle sobre minha própria mente. Cada pensamento negativo se torna uma avalanche esmagadora. Tentei de tudo, terapia, medicamentos, mas a escuridão persiste. Parece que não há luz no fim do túnel. Até mesmo as pessoas que amo não entendem. Acho que ninguém pode realmente entender. Eu só quero que a dor pare. Não vejo mais saída. Esta é a minha última tentativa de encontrar alguma paz ." (fim da leitura)*
- *Voluntário (a): Você me falou que não vê mais saída, que a dor cresce, que os seus amigos não merecem ser sobrecarregados, que ninguém pode entender e que é a última saída para você encontrar a paz. É isso mesmo?*
- *Pessoa: Sim, você resumiu bem.*
- *Voluntário (a): A quem essa carta é destinada?*
- *Pessoa: ...*
- *(...)*
- *Voluntário (a): Como você está se sentindo agora, depois de ter compartilhado isso comigo?*

1º CENÁRIO

- *Pessoa: Surpreendentemente, me sinto um pouco mais leve, como se uma parte do peso tivesse sido aliviada. Nunca pensei que falar sobre isso poderia fazer alguma diferença.*
- *Voluntário (a): Estou aqui para te escutar, e se achar necessário, podemos continuar conversando.*
- *Pessoa: OK. Vou refletir sobre tudo o que foi dito. Talvez eu precise de tempo para processar, mas estou grato(a) por ter alguém para ouvir. Se eu precisar, prometo que vou pensar em ligar novamente. Boa noite!*
- *Voluntário (a): Se quiser falar comigo novamente ou com outro voluntário do Alô Vida, fique à vontade para ligar. Boa noite!*

2º CENÁRIO

Avaliação da Necessidade de Ajuda Profissional

- *Pessoa: Agradeço por ouvir, mas essa vontade de pular do prédio ainda persiste. Será que devo ligar para um serviço de emergência - 192 – SAMU ou 193 Corpo de Bombeiros?*
- *Voluntário (a): Se você sente que está em perigo iminente, ligar para um serviço de emergência pode ser a melhor decisão para garantir uma resposta rápida e especializada.*
- *Pessoa: Eu não sei se consigo fazer isso. É assustador.*
- *Voluntário (a): Mas, considere que profissionais do SAMU/CORPO DE BOMBEIROS estão treinados para lidar com essas situações e podem fornecer a assistência necessária.*
- *Pessoa: E se eu não quiser?*
- *Voluntário (a): Respeito a sua posição.*
- *Pessoa: Não quero causar mais problemas para ninguém.*
- *Voluntário (a): Entendo que se preocupa com os outros. Mas, neste momento, o foco principal é você, sua segurança. Ao ligar para o SAMU/CORPO DE BOMBEIROS, você está tomando uma medida importante para garantir que receba a assistência adequada.*
- *Pessoa: E se eu só quiser desligar?*
- *Voluntário (a): Por que você desligaria?*
- *Pessoa: Não sei.*
- *Voluntário (a): Se sentir que a situação está piorando, considere que ligar para o SAMU/CORPO DE BOMBEIROS pode ser útil.*
- *Pessoa: Está bem. Vou pensar sobre isso.*
- *Voluntário (a): Se quiser falar comigo novamente ou com outro voluntário do Alô Vida, fique à vontade para ligar.*
- (...)

f. Ajuda a alguém que está prestes a tirar a própria vida com uma arma de fogo

Pode ocorrer que seja um diálogo semelhante ao anterior, sempre que possível, deve buscar explorar algo ligado aos sentimentos.

Para treinamento

Simule um atendimento em que a pessoa que liga deseja retirar a sua vida utilizando algum tipo de arma.

g. Denúncia

Quando aos atendimentos, pode acontecer que o assunto colocado pelo atendido seja exatamente algum atendimento ocorrido. Se o que ela tem a dizer é algo contra um voluntário ou a nossa entidade, devemos:

- Colocarmos imediatamente à sua disposição, a fim de escutar sua queixa que, por algum motivo, não foi feita diretamente ao voluntário que suscitou tal reclamação;

- Devemos sempre escutar atentamente, sem defender o voluntário ou tentar dissuadir o reclamante de fazer sua colocação. Ou seja, tratar o atendimento como um atendimento padrão; e
- Se a pessoa expressar o desejo de formalizar uma queixa, devemos informá-la sobre os dias e horários dos plantões dos coordenadores e sugerir que faça a queixa diretamente a um deles. Caso isso não seja possível, o voluntário pode pedir o telefone da pessoa e sugerir um horário para que um coordenador entre em contato, **utilizando o aplicativo usado nos plantões**. É importante deixar claro que esse procedimento resultará na quebra de sigilo entre o voluntário e o coordenador.

O coordenador, ao receber a denúncia, se desculpará em nome do Alô Vida junto à pessoa atendida. Explicará como funciona o serviço e a excepcionalidade daquela possível ocorrência. Em seguida, lhe dirá que o voluntário também será ouvido sobre o ocorrido e que, neste caso, o sigilo será quebrado. Se for desejo do reclamante, o coordenador poderá lhe dar retorno sobre o resultado das medidas adotadas pelo Alô Vida.

Nessa eventualidade, o voluntário será escutado para posterior deliberação da Coordenação sobre o assunto.

A reclamação pode ser ou não procedente, isto é, pode decorrer de uma incompatibilidade entre o atendido e o voluntário; ser consequência de um atendimento equivocado por parte do voluntário ou, mesmo, fruto da indignação do atendido exatamente por ter o voluntário mantido a postura de acordo com o trabalho, causando com isso uma insatisfação.

Também nestes casos devemos nos concentrar no sentimento da pessoa e não em suas queixas, pois, se focarmos na denúncia, daremos ênfase ao problema e não às emoções que afetam o reclamante.

Suponha que você esteja recebendo várias reclamações sobre o atendimento de outro voluntário. Embora a pessoa não deseje formalizar uma denúncia, as reclamações constantes estão lhe incomodando. Você pode, sem quebrar o sigilo, desabafar com outro voluntário sobre esse incômodo sem mencionar o nome da pessoa que fez as reclamações. Alternativamente, você pode levar a situação ao seu Grupo de Treinamento para fins de aprendizado. Compartilhe seus sentimentos, pois também somos treinados para ouvir o desabafo de nossos colegas.

1º CENÁRIO

O atendido desiste de realizar a denúncia

- *Voluntário (a): Alô vida, bom dia! Como você está?*
- *Pessoa: Oi, é que eu queria fazer uma denúncia sobre um atendimento que tive aqui outro dia...*
- *Voluntário (a): Entendi. Pode compartilhar o que aconteceu?*

- *Pessoa: É que eu me senti meio desconfortável durante a conversa, sabe? O (a) Voluntário (a) parecia não entender muito bem o que eu estava passando.*
- *Voluntário (a): Poderia me dizer o que você sentiu quando isso aconteceu?*
- *Pessoa: Bem, eu falei que havia terminado o namoro e que estava muito abalado. Quem me atendeu disse que isso é normal e não deu a devida atenção.*
- *Voluntário (a): Entendi. Você gostaria de falar sobre o término do seu relacionamento?*
- *Pessoa: Até pensei em formalizar uma denúncia, mas agora que estou falando sobre isso, acho que prefiro apenas desabafar e entender melhor o que houve.*
- (...)
- *Pessoa: Agradeço por estar ouvindo. Acho que só precisava desabafar mesmo. Não sei se quero formalizar uma denúncia agora.*
- *Voluntário (a): Se quiser falar comigo novamente ou com outro voluntário do Alô Vida, fique à vontade para ligar.*
- *Pessoa: Melhor, na verdade. Acho que só precisava falar sobre isso. Obrigado por me ouvir. Boa noite!*
- *Voluntário (a): Fique à vontade para ligar novamente quando quiser.*

2º CENÁRIO

O atendido reafirma que irá realizar a denúncia

- *Voluntário (a): Alô vida, bom dia! Como você está?*
- *Pessoa: Olá, é que eu queria fazer uma denúncia sobre um atendimento que tive recentemente...*
- *Voluntário (a): Pode falar sobre o que aconteceu?*
- *Pessoa: O Voluntário não parecia levar a sério o que eu estava passando, e isso me deixou muito desconfortável.*
- *Voluntário (a): Você poderia falar mais sobre isso?*
- *Pessoa: Parecia que ele não se importava. Não faz ideia do que estou enfrentando para que ele simplesmente não se importasse. Refleti bastante e realmente quero formalizar essa denúncia.*
- *Voluntário (a): Entendo. Se desejar formalizá-la, podemos tomar as medidas necessárias para investigar o ocorrido. Estou aqui para ajudar no processo.*
- *Pessoa: Sim, gostaria de formalizar a denúncia.*
- *Voluntário (a): Entendo. Para formalizar a denúncia, você pode entrar em contato com um dos coordenadores? Eles estão disponíveis nos dias (dia da semana) e nos horários (horário do plantão).*
- *Pessoa (1ª Opção): OK . Farei isto. Boa noite!*
- (...)
- *Pessoa (2ª Opção): Eu prefiro que alguém entre em contato comigo*
- *Voluntário (a): Quais dias e horários são convenientes para você? Qual o seu nome e o número do seu telefone?*
- *Pessoa: Pode ser nas segundas e quartas-feiras, pela manhã. Meu nome é Fulano de Tal, e meu número é XX-XXXXX-XXXX.*

- *Voluntário (a): OK, vou registrar isso para que um dos coordenadores entre em contato com você para discutir sua denúncia. Ele irá explicar o processo e como procederemos daqui para frente.*
- *Pessoa: Está bem, obrigado por ajudar. Eu realmente espero que isso ajude a melhorar o atendimento.*
- *Voluntário (a): Fique à vontade para ligar novamente quando quiser.*

X. ATENDIMENTO COM CONOTAÇÃO SEXUAL

a. atendimentos de conotação sexual

A energia sexual é necessária e poderosa, pois dela depende a perpetuação da espécie. Por outro lado, a exploração sexual, a obscenidade e a violência sexual são distúrbios que, embora devam ser combatidos ou tratados, precisam também ser compreendidos pelos voluntários do Alô Vida.

Alguém que tenha sofrido algum tipo de violência sexual pode nos procurar. Nesse caso, precisamos escutar com a máxima atenção, pois este é o nosso papel. Por outro lado, mesmo aquele que cometeu um ato sexual violento pode igualmente nos procurar. O atendimento deve ser tal qual aquele prestado à pessoa que tenha sido vítima da violência. Se houver constrangimento do voluntário no atendimento, o recurso pode ser o de procurar apoio do grupo de treinamento.

Falar sobre sexo costuma ser normal. Caso seja este o assunto, não significa que fuja, necessariamente, à proposta do nosso trabalho. Os atendimentos de conotação sexual, embora delicados e excepcionais, devem ser conduzidos como os outros, guardadas as cautelas previstas neste Manual.

Nós, do Alô Vida, não podemos ignorar como a sociedade trata as questões sexuais, pois fazemos parte desse contexto. Devemos considerar o Triângulo das Bermudas e o Ciclo da Vida, bem como aplicar respostas compreensivas e utilizar todas as técnicas disponíveis para atender bem aqueles que nos procuram, mesmo quando se trata desse tema.

Quem nos liga tem a liberdade de falar sobre o que desejar. Cabe a nós, voluntários, aprimorarmos nossas habilidades a cada dia para lidar com todo tipo de atendimento. No entanto, mesmo aplicando todas as técnicas de treinamento, se um atendimento se tornar excessivamente desgastante, o voluntário pode conduzir o processo para o seu encerramento de forma apropriada, comunicando essa decisão ao atendido.

- *Voluntária: Alô Vida, bom dia.*
- *Atendido: Bom dia, eu posso falar o que eu estou sentindo?*
- *Voluntária: Você deseja falar o que sente ...*
- *Atendido: Eu quero falar sobre o que eu sinto sobre a minha vizinha.*
- *Voluntária: O que você sente por ela?*
- *Atendido: Um tesão muito grande.*
- *Voluntária: É o que você sente por ela?*
- *Atendido: É. E ela é gostosona também. Outro dia ela estava com uma sainha curta e eu fiquei debaixo da escada e vi a calcinha dela. Pequeninha, bem cavada. Você acredita que tive que me masturbar pensando nesta cena?*
- *Voluntária: Pelo que vejo ela mexe muito com sua imaginação.*
- *Atendido: Sim, e está me dando o maior tesão agora, estou de “pau duro”.*
- *Voluntária: Ao falar dela é esse o seu sentimento?*

- *Atendido: Sim, acho que vou me masturbar.*
- *Voluntária: Entendo, mas esse não é o propósito do nosso trabalho. Estamos aqui para escutar sobre os seus sentimentos em relação à vida e às pessoas... Você quer falar sobre isso?*
- *Atendido: Ah, para com isso, é só uma “punhetinha”.*
- *Voluntária: Eu entendo seu interesse por sua vizinha, mas não posso escutar ou incentivar isso... não é a proposta de trabalho do Alô Vida.*
- *Atendido: Puxa vida, estou quase acabando!*
- *Voluntária: Vou desligar o telefone agora, se você quiser ligar depois para conversar sobre seus sentimentos, estarei aqui.*

b. Masturbação

Alguém liga com o único objetivo de se masturbar, excitando-se com a voz do voluntário. Isto não é compatível com a dignidade de nossos colaboradores nem com a missão do Alô Vida. O voluntário deve, então, buscar centralizar o atendimento no sentimento da pessoa e, caso não obtenha êxito, comunicar que irá desligar o telefone. Pode dizer à pessoa que, assim que ela estiver disposta a falar sobre o que sente, poderá ligar novamente, caso deseje. Se a intenção do atendido de se masturbar estiver clara, o voluntário poderá encerrar a ligação. Caso contrário, isto é, se não estiver clara a vontade do atendido, considerando que ele pode estar conversando normalmente enquanto se masturba, sem dar sinais do que está fazendo, o voluntário deve prosseguir com o atendimento naturalmente.

- *Pessoa: Nossa! Sua voz está me deixando com um tesão!*
- *Voluntário (a): É o que você está sentindo?*
- *Pessoa: Sim, uma voz macia, aveludada, eu fico imaginando você aqui do meu lado.*
- *Voluntário (a): Como é isso, se entusiasmar por uma voz?*
- *Pessoa: Não é uma voz, é a sua. Nossa! O tesão só está aumentando.*
- *Voluntário (a): O que você conhece do trabalho do Alô Vida?*
- *Pessoa: Ah, não enche, estou falando de sua voz.*
- *Voluntário (a): Olha, eu posso entender o seu entusiasmo por minha voz, mas não é esta a nossa proposta do trabalho ...*

O diálogo seguinte serve como orientação para que o voluntário possa continuar buscando no atendimento os sentimentos da pessoa, mesmo diante de solicitações inadequadas. Vale ressaltar que o objetivo é orientar o voluntário a lidar com essas situações, mantendo o foco na escuta ativa e no suporte emocional.

- *Pessoa: Oi, eu liguei porque preciso falar sobre algumas coisas mais íntimas, se é que você me entende.*
- *Voluntário (a): Compreendo. No entanto, gostaria de esclarecer que nosso serviço está focado em oferecer apoio emocional e ouvir os seus sentimentos. Estou aqui para ouvir.*

- *Pessoa: Ah, mas é que eu estava pensando em algo mais picante, se é que me entende. Preciso de um tipo diferente de ajuda.*
- *Voluntário (a): Estou aqui para conversar sobre qualquer questão que envolva sentimentos e emoções.*
- *Pessoa: Não estou interessado(a) em falar sobre sentimentos, só quero algo mais excitante.*
- *Voluntário (a): Se isso não atender às suas necessidades, talvez seja mais apropriado procurar um serviço específico que possa oferecer o tipo de interação que você está buscando.*
- *Pessoa: Ah, você não entende. Acho que vou desligar. Pensei que poderia encontrar algo diferente aqui.*
- *Voluntário (a): Entendo. Se em algum momento você sentir a necessidade de falar sobre seus sentimentos ou qualquer outra questão emocional, estamos aqui para te escutar. Boa noite!*

c. Atendimento que aborda questões relacionadas a preconceito contra a orientação sexual e questões sexuais com o (a) Voluntário (a)

- *Voluntário (a): Alô vida, bom dia! Como você está?*
- *Pessoa: Olá, estou um pouco inseguro(a) em falar sobre isso, mas tenho enfrentado preconceito por ser homossexual, e isso está afetando minha vida.*
- *Voluntário (a): Me fale mais sobre essa insegurança?*
- *Pessoa: Sinto-me constantemente julgado(a) e menos prezado(a) por ser quem sou. Isso está afetando minha autoestima e bem-estar emocional.*
- *Voluntário (a): Entendo.*
- *Pessoa: Às vezes, sinto que não posso ser totalmente eu mesmo(a) com meus amigos e família. Tenho medo de ser julgado(a) até mesmo por quem deveria me apoiar.*
- *Voluntário (a): Você tem medo de ser julgado.*
- *Pessoa: Tenho receio de enfrentar rejeição ou ainda mais preconceito. É difícil ser honesto(a) quando parece que o mundo não aceita quem eu sou.*
- *Voluntário (a): Como você lida com a pressão dessas expectativas externas?*
- *Pessoa: Sinto-me sufocado(a) e muitas vezes questiono se vale a pena ser quem sou. Às vezes, penso se seria mais fácil se eu escondesse minha orientação sexual.*
- *Voluntário (a): Entendo...*
- *Pessoa: Preciso de um espaço onde possa ser aceito(a) sem julgamentos.*
- *Voluntário (a): Você precisa ser aceito do jeito que é.*
- *Pessoa: Sim, tenho enfrentado ansiedade e tristeza com frequência. Sinto-me constantemente em alerta, e isso está afetando minha qualidade de vida.*
- *Voluntário (a): Você consegue falar mais sobre essa ansiedade?*
- *Pessoa: Nunca havia considerado isso. Obrigado(a) por ouvir!*
- *Voluntário (a): Como você se sente agora?*
- *Pessoa: Surpreendentemente, sinto um pouco de alívio. É bom saber que há alguém para conversar sobre essas coisas.*
- *Voluntário (a): Se quiser falar comigo novamente ou com outro voluntário do Alô Vida, fique à vontade para ligar.*

XI. FINALIZANDO UM ATENDIMENTO

Uma ligação pode ser difícil de ser encerrada. O tempo da ligação é controlado por quem nos liga. Porém, um atendimento durante o qual uma pessoa insista em repetir coisas já ditas ou aquele no qual o foco permaneça concentrado no problema, por mais que se tente “garimpar” o sentimento do atendido, são claros os sinais de que devemos antecipar sua finalização.

***Algumas dicas podem ajudar a encaminhar a ligação para o encerramento:**

- *Você me disse que (...). Como está se sentindo nesse momento?*
- *Pelo que vejo, você parece estar melhor, estou correto?*
- *Parece que conseguimos explorar bastante sobre o que você compartilhou. Como você se sente agora?*

Caso a pessoa continue a falar ou você tenha outro compromisso e precisa encerrar o seu plantão:

- *Muito bem, conversamos por um bom tempo hoje, e eu preciso ir agora. Se quiser, podemos continuar a conversa na semana que vem ou, durante a semana, você pode ligar novamente para falar com outro voluntário.*
- *Entendi bem a sua situação. Se sentir que gostaria de continuar a conversa em outro momento, fique à vontade para ligar novamente.*
- *Foi importante ouvir o que você tinha a dizer. Eu e os demais voluntários do Alô Vida estamos disponíveis para quando precisar. Boa noite! (Até outro dia!)*

Obs.:

- 1. Se o atendido perguntar o dia e o horário do plantão do voluntário em questão, o mesmo poderá informar.**
- 2. Se o atendido se interessar pelos horários de plantão dos outros voluntários, poderá ser informado, de acordo com o mapa informado no Grupo Comunicações.**
- 3. Nunca se deve constranger a pessoa que nos liga. Caso ela se sinta ofendida, por qualquer razão, busque entender os motivos. Não tenha receio de se desculpar, caso haja um mal-entendido. A pessoa pode parecer bem, mas, quando você prepara o encerramento da ligação, ela pode não aceitar. Então, o papel do voluntário é facilitar o desabafo e, às vezes, o motivo do desabafo é justamente a fala do voluntário.**

PARA REFLETIR

- **Como você se sentiria se alguém lhe dissesse que não pode mais ouvi-lo, numa conversa que você esteja se sentindo bem?**

- **Como seria ligar para alguém e perceber que a pessoa deseja desligar o telefone?**
- **O que fazer quando, em sua casa, alguém liga para você exatamente quando está saindo para um compromisso para o qual não pode se atrasar?**

XII. Retribuição por atendimento dado (presentes)

Não podemos aceitar qualquer tipo de retribuição pelo atendimento feito. Quando uma pessoa ligar com este objetivo, pode-se fornecer os dados da conta bancária do Alô Vida ou a chave pix (26269753/0001-90).

É importante atender a pessoa, perguntar como ela se sente ao fazer isso, dando sequência ao atendimento. Deve ser ressaltado que a doação espontânea de qualquer valor não pode ser feita como forma de pagamento pelo atendimento recebido, pois o serviço é voluntário e gratuito.

XIII. LEMBRETES IMPORTANTES

- Por motivo de privacidade, **o voluntário pode optar por não usar seu nome verdadeiro**. Deverá então escolher o codinome pelo qual será chamado no Alô Vida e apresentado aos atendidos.
- Durante os seus plantões, por mais que lhe incomode a mesma pessoa ligar mais de uma vez e repetir as mesmas coisas, lembre-se de que o nosso trabalho é disponibilizado para quem deseja desabafar, relatar ou solucionar um problema (ou não), e que nós sempre devemos estar disponíveis e receptivos a essas pessoas (vide disponibilidade interna, item 3.10, da Seção II)
- O tempo de desabafo ou narrativa é aquele que o atendido entender ser necessário – respeitados os limites previstos neste Manual -, não o tempo que você entenda conveniente. Lembre-se, nessas ocasiões, deve se evitar que o atendido se perca em assuntos paralelos. Buscar centralizar o atendimento no sentimento da pessoa.
- Centrar a conversa somente no problema pode transformar o atendimento em uma narrativa dispersa que não cumpre o objetivo de atingir o ciclo da vida.
- Escutar não só o problema, mas compreender a pessoa como um todo é o nosso objetivo; (vide letra "b", do Seção IV).
- Todo ser humano tem uma tendência construtiva. Acreditar nela, crer que ela é a pessoa ideal para a resolução de seus próprios problemas, que deve ser escutada com o coração e que é disso que precisa o atendido, é a postura mais correta de atendimento e acolhimento;
- Tenha sempre em mente que o Alô Vida não funciona apenas para quem nos liga, funciona também para nós. O desabafo do voluntário com outro voluntário é uma atitude recomendável, quando necessário;
- O tipo de telefonema ou assunto que lhe pareça mais difícil é exatamente aquele no qual você deve se empenhar mais, nos estudos e treinamentos;
- Lembre-se que você pertence a um grupo de voluntários unidos por uma missão: ouvir as pessoas que ligam para desabafar independente do assunto;
- Ler, conhecer, pesquisar, propor, escutar, são verbos que devem ser conjugados na primeira pessoa do singular o tempo todo por quem é voluntário do Alô Vida;
- Atitudes básicas do voluntário são: respeito, aceitação, compreensão, disponibilidade, maturidade, não fazer projeção, colocar-se no lugar do outro, tratar os outros como gostaria de ser tratado, não julgar, acolher;
- **O SIGILO CONSTITUI NORMA BÁSICA DA CONDUTA DO VOLUNTÁRIO; e**

- **NÃO DEVE SER VIOLADO DE FORMA ALGUMA. NÃO COMENTAR DIZENDO QUE ALGUÉM LIGOU DIZENDO ISSO OU AQUILO E QUE TAL ATENDIMENTO É LEGAL OU É CHATO DE SE FAZER.**

XIV. FRASES DE APOIO

a. Maneiras de começar o atendimento

- *“Está tudo bem?”*
- *“Você quer falar sobre você ou falar sobre alguma coisa?”*
- *“Você conhece o trabalho do Alô Vida?”*
- *“Olá, como você está hoje?”*
- *“O que te trouxe até o Alô Vida?”*
- *“Estou aqui para te ouvir.”*

b. Frases de gancho/pergunta:

- *“O que você está sentindo?”*
- *“Você consegue descrever como é isso?”*
- *“Como você está?”*
- *“O que se passa?”*
- *“Fale pra mim o que está acontecendo com você.”*
- *“Estou aqui para escutá-lo, o momento é seu.”*
- *“Me fale um pouco dessa situação.”*
- *“Como você se vê nessa situação?”*
- *“Você consegue descrever como está se sentindo?”*
- *“Você quer falar mais sobre isso?”*
- *“Como foi tudo isso?”*
- *“Me fale mais sobre...”*
- *“O que você acha de tudo isso?”*
- *“Como você se sente ao falar disso comigo?”*
- *“Eu entendi o que você disse. Continue, estou ouvindo.”*
- *“Fale mais sobre isso.”*
- *“Eu estou escutando com atenção...”*
- *“Estou aqui, pode contar comigo.”*
- *“Eu quero lhe escutar.”*
- *“Pode continuar a me contar.”*
- *“Como você está se sentindo após falar sobre isso?”*
- *“Vejo que você está melhor. Estou certo?”*
- *“Qual é a sensação que você está experimentando agora?”*
- *“Como você descreveria o que está acontecendo em sua vida?”*
- *“Gostaria de compartilhar o que está pesando em seu coração?”*
- *“Você consegue identificar a origem desses sentimentos?”*
- *“Falar sobre isso te ajuda de alguma forma?”*
- *“Como você se vê lidando com essa situação no futuro?”*
- *“O que passa pela sua mente quando pensa nisso?”*
- *“Pode explorar mais esse sentimento comigo?”*

c. Respondendo a perguntas diretas/pessoais

- *“O foco aqui é você.”*
- *“Por que motivo você quer saber disso?”*

- “O atendimento será diferente se você souber se eu sou casado(a)... ou não?”
- “A minha experiência de vida não deve ser modelo para você, o importante é o que você entende ser o melhor caminho nesse momento...”
- “No momento, o mais importante é focarmos em você. Como está se sentindo?”
- “Por que essa informação é relevante para você agora?”
- “Cada pessoa tem uma jornada única. O que importa para você neste momento?”

d. Pessoa em situação de perigo

- “Você realmente quer fazer isso?”
- “Você quer ajuda?”
- “Você está em condições de ligar pro SAMU (192) ou Corpo de Bombeiros (193)?”
- “É crucial entendermos melhor o que está acontecendo. Você está disposto (a) a buscar ajuda?”
- “Estou preocupado (a) com você.”

e. Atendendo a um telefonema mudo ou com a pessoa sem condições de falar

- “Eu estou sentindo que você está ofegante, sem condições de falar.”
- “Se você quiser voltar a ligar em outro momento, estarei à disposição.”
- “Eu respeito o seu silêncio, mas como é um telefone de emergência, eu vou desligar. Volte a ligar quando estiver pronto para falar”.
- “Se sentir dificuldade em falar agora, respeito o seu silêncio. Podemos tentar novamente mais tarde?”
- “Se precisar de um tempo para reunir seus pensamentos, estarei aqui quando quiser conversar.”

IMPORTANTE: Lembre-se sempre de adaptar as frases conforme o contexto e a sensibilidade da situação.

XV. REFLEXÃO FINAL

CÉU E INFERNO – A DIFERENÇA

Um discípulo certo dia perguntou ao vidente:

– *Mestre, qual a diferença entre o céu e o inferno?*

O vidente respondeu:

– *Vi um grande monte de arroz, cozido e preparado como alimento, ao redor dele estavam muitos homens famintos. Eles não podiam se aproximar do arroz, mas possuíam longos palitos de dois a três metros de comprimento. Pegavam, é verdade, o arroz, mas não conseguiam levá-lo à própria boca porque os palitos eram muito longos. E assim, famintos e moribundos, embora juntos, permaneciam solitários curtindo uma fome eterna, mesmo diante de uma inesgotável fartura. Isso era o inferno.*

– *Vi outro grande monte de arroz, cozido e preparado como alimento. Ao redor dele muitos homens famintos, mas cheios de vitalidade. Eles não podiam se aproximar do monte de arroz, mas possuíam longos palitos de dois a três metros de comprimento. Apanhavam o arroz, mas não conseguiam levá-lo à própria boca porque os palitos eram muito longos. Mas com seus longos palitos, em vez de levá-los à própria boca, serviam uns aos outros o arroz. E assim matavam sua fome insaciável numa grande comunhão fraterna, juntos e solidários. Isso era o céu.*

Embora o trabalho do Alô Vida não tenha caráter religioso, esta parábola serve bem para ilustrar nossa missão. A solidariedade, o ato de escutar com atenção pode ser substituído pelo arroz. A diferença entre Inferno e Céu pode ser que em um não há diálogo, embora todos tenham bocas e ouvidos e no outro as bocas e ouvidos são usados para o entendimento uns dos outros.

XVI. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@MinSaudeBR>. Acesso em: 3 jul. 2024.

CAMPANHA DE PREVENÇÃO AO SUICÍDIO INFANTIL. - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=X2MG09XiA0w>. Acesso em: 4 abr. 2024.

COMO A PSICOLOGIA DAS CORES INFLUENCIA NA ADESÃO DE SEU APLICATIVO? [s. d.]. Disponível em: <https://madeinweb.com.br/psicologia-das-cores-influencia-aplicativo/>. Acesso em: 4 abr. 2024.

CVV – **Manual do Voluntário** – 4ª Edição – Edições, São Paulo, 2003.

CVVOFICIAL - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@CVVOficial/videos>. Acesso em: 3 jul. 2024.

DE LIMA LEMOS, Milena Fiorim; SALLES, Andréia Mansk Boone. **Algumas reflexões em torno do suicídio de crianças.** Revista de Psicologia da UNESP, v. 14, n. 1, p. 38-42, 2015.

GONÇALVES, Carolina Resende et al. **Diante de uma questão de saúde pública, haja consciência!: Mediações, narrativas e circulação de sentidos sobre o suicídio.** 2022. Tese de Doutorado.

KUBLER-ROSS, Elisabeth. **Sobre a Morte e o Morrer.** São Paulo, Ed. Martins Fontes, 2005.

MIRANDA, Clara Feldman; MIRANDA, Márcio Lúcio de. Construindo a relação de ajuda. In: **Construindo a relação de ajuda.** 1989. p. 204-204.

NOVA ACRÓPOLE BRASIL - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@NovaAcropole>. Acesso em: 3 jul. 2024.

ROGERS, Carl Ransom; FARSON, Richard Evans. **Active listening.** Chicago, IL: Industrial Relations Center of the University of Chicago, 1957.

ROGERS, Carl R. **Tornar-se Pessoa.** São Paulo, Ed. Martins Fontes, 1985. Belo Horizonte, Ed. Ceap, 2006.

RÚDIO, Franz Victor. **Orientação Não-diretiva.** Petrópolis, Ed. Vozes, 1985.

SOS PRECES - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/@sospreces/videos>. Acesso em: 3 jul. 2024.

TORBHEY, Larissa. **Cartilha de prevenção do suicídio-versão 2.** 2019.

WEFFORT, Madalena Freire et al. Educando o olhar da observação-aprendizagem do olhar. **WEFFORT, Madalena Freire. Observação, registro e reflexão: instrumentos metodológicos I**, v. 2, p. 54-63, 1997.

QUAL O LIMITE DA SUA ESCUTA? - YOUTUBE. [s. d.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/>. Acesso em: 1 mar. 2024.

ACTIVE LISTENING - GORDON TRAINING INTERNATIONAL. [s. d.]. Disponível em: <https://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/active-listening/>. Acesso em: 4 mar. 2024.

OpenAI. GPT-3 (**Generative Pre-trained Transformer 3**). São Francisco: OpenAI, 2020. Disponível em: <https://chat.openai.com/>. Acesso em: 18 mar. 2024.