



# Manual de Capacitação e Desenvolvimento do Voluntário

(31) 3444-1818

[www.alovida.org.br](http://www.alovida.org.br)

Belo Horizonte, MG  
2020 - 3ª Edição

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

# Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	4
1.1 Objetivo.....	5
2 A ENTIDADE ALÔ VIDA.....	5
2.1 Qual o motivo da existência do Alô Vida?.....	5
2.2 Requisitos necessários ao trabalho de escuta do Alô Vida.....	6
2.3 O que é necessário para ser voluntário no Alô Vida?.....	6
2.3.1 Autoconhecimento.....	6
2.3.2 Postura.....	7
2.3.3 Atitudes Básicas.....	7
2.3.4 Confiança na tendência construtiva.....	7
2.3.5 Respeito.....	8
2.3.6 Aceitação.....	8
2.3.7 Compreensão.....	8
2.3.8 Flexibilidade.....	8
2.3.9 Nivelamento.....	8
2.3.10 Humildade.....	8
2.3.11 Moderação.....	9
2.3.12 Disponibilidade de Tempo.....	9
2.3.13 Disponibilidade Interna.....	9
2.3.14 Disponibilidade para contribuir com o trabalho.....	9
2.3.15 Evitar Projeção.....	9
3 A PESSOA QUE NECESSITA DO TRABALHO DE ESCUTA.....	9
4 O QUE SE ENTENDE POR RELAÇÃO DE AJUDA?.....	10
4.1 Triângulo das Bermudas.....	11
4.2 Ciclo da Vida.....	12
4.3 Resposta Compreensiva.....	13
4.4 Resposta estruturante e resposta informativa.....	14
5 ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA.....	15
5.1 O Exercício de Vida Plena.....	16
5.2 Treinamento de papéis.....	16
6 TIPOS DE ATENDIMENTO.....	17
6.1 O Sigilo.....	17
6.2 Informações.....	18
6.3 Desligado.....	18
6.4 Engano.....	19
6.5 Trote.....	19
6.6 Mudo.....	19
6.7A Prática.....	20

7 OUTROS TIPOS DE ATENDIMENTO.....	20
7.1 Crianças.....	20
7.2 Adolescentes.....	21
7.3 Perguntas Pessoais.....	21
7.4 Atendimento em que a outra pessoa faz muitas perguntas diretas....	22
7.5 Atendimento simultâneo a duas pessoas.....	22
7.6 Atendimento a pessoa que fala somente sobre os outros.....	22
7.7 Atendimento a pessoa que já ligou antes e não revela que o fez.....	23
7.8 Cantadas.....	23
7.9 Proposta de encontrar antes ou depois do plantão.....	24
7.10 Palavrões.....	24
7.11 Palavrões Ofensivos ao Voluntário .....	24
8 PERDAS.....	24
8.1 Perda do emprego.....	25
8.2 Perda de um membro do corpo.....	25
8.3 Perda de um ente querido.....	25
9 AJUDA FORA DO PLANTÃO, SUICÍDIO IMINENTE, ATEND. PESSOAL.....	26
9.1 Ajuda fora do plantão.....	26
9.2 Alguém liga pedindo ajuda para outra pessoa.....	26
9.3 Ajuda a alguém que tomou alguns comprimidos.....	26
9.4 Ajuda a alguém que deseja realmente morrer.....	27
9.5 Denúncia.....	27
10 ATENDIMENTO COM CONOTAÇÃO SEXUAL.....	28
10.1 Atendimento com conotação sexual.....	28
10.2 Masturbação.....	29
11 FINALIZANDO UM ATENDIMENTO.....	29
12 Retribuição por atendimento dado (presentes).....	30
13 LEMBRETES IMPORTANTES.....	30
14 FRASES DE APOIO.....	31
15 REFLEXÃO FINAL.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33

## 1 INTRODUÇÃO

A presente edição do manual do Alô Vida, no seu décimo quinto 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 desejam desabafar.

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 é “vivo”, nasce de experiências em atendimentos por telefone, da preparação de vários candidatos nos cursos de formação de voluntários, da vivência, da experimentação e do 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 conversar com pessoas sem interferir em suas decisões, sem dizer a elas o que fazer. Não aconselhar, ouvindo com atenção e acreditando que a pessoa que necessita de ajuda tem condições de encarar o momento pelo qual está passando, 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 vivenciar esta tendência.

Entendemos que o 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 desejam desabafar pensam em dar fim à própria vida, muitas precisam somente ser ouvidas, desejam atenção. Se não dermos a importância devida à possibilidade de suicídio, ele pode vir a acontecer e aí descobriremos, talvez, que na verdade, a pessoa desejava dizer que estava “viva”.

Acreditamos que outras edições virão. Este manual nunca estará pronto. Ele reflete o caráter de um trabalho que também não está pronto. Temos sim, um roteiro que é importante ser seguido. As mudanças são, de modo geral, enriquecedoras e, portanto, bem-vindas. Se você chegar à conclusão de que pode ajudar, sugerindo novas mudanças, por favor, entre em contato conosco.

Boa leitura.

Equipe de formação do Alô Vida.

## 1.1 Objetivo

Este Manual tem como objetivo estabelecer os requisitos básicos a serem considerados na formação, capacitação e desenvolvimento técnico do voluntário do Alô Vida.

## 2 A ENTIDADE ALÔ VIDA

Sem qualquer vínculo político ou religioso, o Alô Vida tem como entidade jurídica o Grups – Grupo de Apoio e Prevenção do Suicídio – inscrito no CNPJ sob o Nº 26269753/0001-90, com sede localizada à Rua Macapá, 26 – Bairro Renascença, em Belo Horizonte – MG / CEP: 31130-500.

O trabalho de escuta oferecido pelo Alô Vida, cuja missão consiste em escutar as pessoas que desejam (precisam) desabafar, é totalmente realizado por voluntários, e se dá através do telefone **3444-1818**.

A manutenção financeira do Grups e, portanto, do 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 do Alô Vida. O objetivo maior do Alô Vida é ESCUTAR as pessoas que desejam conversar, e, para tanto, seus voluntários são selecionados e preparados em cursos específicos. Este manual é parte integrante da formação dos voluntários do Alô Vida.

### 2.1 Qual o motivo da existência do Alô Vida?

Olhando ao redor, pode-se, talvez, constatar que a tendência de grande parte das pessoas é: *cada um cuida de si*. A solidariedade, a preocupação com os outros, o interesse pelo problema alheio, o escutar com atenção, pode não ser uma preocupação constante no dia a dia da maioria das pessoas. Individualidade é uma característica marcante da sociedade atual, mas os problemas existem na vida de todos nós, e necessitamos resolvê-los.

Mas a quem se deve recorrer num momento de aflição? A demanda por atenção, existente nos dias de hoje, muitas vezes é resolvida pela própria sociedade, embora parte dela se mostre individualista. Através de organizações não governamentais, pessoas sensíveis ao drama alheio unem forças em torno de uma determinada causa. 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 presos; à justiça; etc. É a própria sociedade, então, resolvendo os problemas que ela mesma criou. Este grupo de pessoas geralmente é composto por voluntários.

O Alô Vida é uma dessas entidades. Nossa missão é escutar, facilitar o desabafo de pessoas que não encontraram em seu meio alguém que possa escutá-las com atenção. Escutar com o coração, observar as entrelinhas. Escutar o que foi dito e prestar atenção também naquilo que não foi dito são aspectos importantes para a realização do trabalho no Alô Vida. O Alô Vida é uma entidade de caráter estritamente humanitário.

A finalidade principal é ESCUTAR. Escutando quem necessita, além da qualidade de vida, o Alô Vida ajuda a preservar a vida propriamente dita dessas pessoas, pois quem não tem com quem conversar pode vir a cometer, como uma saída para sua aflição, numa medida extrema, uma ação drástica: o suicídio.

O Alô Vida promove regularmente cursos para seleção e capacitação de voluntários. Para tanto, conta com vários parceiros: órgãos da imprensa; escolas; empresas; artistas; enfim, profissionais de diversos segmentos. O vínculo não religioso não fere a individualidade de cada membro professar a religião que lhe convier, o mesmo acontecendo em relação à bandeira política.

## **2.2 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 fazem o atendimento com características peculiares de disponibilidade, flexibilidade e respeito às pessoas - descritas no item 2.3);
- Um local de trabalho (sede) e um telefone com números de fácil memorização;
- A divulgação (através de entrevistas, outdoor, Internet e panfletos. As pessoas que desejam ajudar, bem como aquelas que desejam usufruir do trabalho precisam conhecer o Alô Vida).

## **2.3 O que é necessário para ser voluntário no Alô Vida?**

A vontade de ajudar, de oferecer algum conforto, algum apoio a quem necessita desabafar, deve ser a primeira característica 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 trabalho que está ainda em desenvolvimento, são características indispensáveis ao voluntário do Alô Vida.

O tempo é um fator importante para o desenvolvimento deste trabalho. A disponibilidade de tempo é fundamental. No entanto, o essencial para o voluntário do Alô vida é a disponibilidade interna. Ter disponibilidade interna corresponde a estar solícito e preparado (com pique) diante dos problemas que fatalmente irão aparecer. É o ato de se colocar no campo das resoluções dos problemas e não na criação deles. É também se colocar diante dos fatos, é não ser omissos. Se o que se tem a dizer é importante para o crescimento do trabalho, então deve ser dito. Havendo a disponibilidade interna é mais fácil arrumar o tempo para realizar as atividades que o trabalho exige.

### **2.3.1 Autoconhecimento**

No trabalho do Alô Vida, a busca pelo autoconhecimento deve ser uma constante, evitando-se sempre o comodismo. Conhecer os próprios limites, reconhecer os preconceitos, caso existam, ser sincero e responsável, respeitar seus limites e

principalmente as potencialidades, são posturas extremamente necessárias. Participar de cursos, atualizar competências, repensar o modo de atendimento, trocar experiências, colocar-se diante dos fatos, perguntando sempre o porquê de as coisas se apresentarem como se apresentam, estudar, tentar novas saídas para velhos problemas, devem ser atitudes de toda pessoa que se dispõe a ser voluntário do Alô Vida. Assim, crescer, conhecer e ler são verbos que, para o voluntário da escuta, necessitam ser conjugados na primeira pessoa. Caso contrário, a acomodação e a preguiça mental podem fazer com que o trabalho venha a sucumbir.

Através do desempenho deste trabalho, lidamos com seres humanos. Dependendo do que se fala, dependendo da atitude adotada, pode-se salvar uma vida; é essa a meta principal. Deve-se, portanto, evitar palavras ou aconselhamentos que possam levar a situações negativas ou inadequadas. E isso, com dedicação e treinamento, é possível alcançar.

### **2.3.2 Postura**

É necessário, também, ser moderado diante dos fatos, principalmente diante daquilo que está em desacordo com a opinião que se tem sobre determinada situação. A crença, o jeito de ser de quem procura o nosso trabalho, ainda que não compartilhado ou compreendido, deve sempre ser respeitado, mesmo divergindo completamente do que pensa e vive o voluntário do Alô Vida. O linguajar é outro ponto importante para uma boa comunicação. Ficar no mesmo nível de quem liga é um fator de acolhida. Palavras muito eruditas devem ser evitadas. Compreensão é a palavra chave. O voluntário não deve ter a pretensão de achar que sua vida, sua maneira de ser, é a correta. Quem nos procura não tem que seguir nosso modelo de vida e de pensamento. Por estar passando por uma situação difícil, quem nos procura 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?

### **2.3.3 Atitudes Básicas**

Por atitudes básicas entendemos as ações empreendidas pelo voluntário do Alô Vida no sentido de acolher a pessoa que nos procura, de forma a externar a postura solidária e solícita que deve reger a conduta de todos os voluntários desse projeto.

### **2.3.4 Confiança na tendência construtiva**

Confiar nas pessoas é acreditar na essência positiva do ser humano. Confiar na sua tendência em procurar a paz, a amizade, o calor humano. Muitas vezes, a pessoa está passando por dificuldades, as quais não consegue resolver sozinha, ficando

suscetível ao surgimento de sentimentos destrutivos. A nossa atitude será sempre no sentido de confiar e de facilitar o seu desabafo, para que, assim, a pessoa consiga ao menos aliviar seu sofrimento. Façamos uma comparação: uma planta, quando colocada em um canto de uma sala escura, com apenas uma janela, tem a tendência de crescer em direção à luz, devido à sua tendência construtiva. Todo ser vivo possui essa tendência para a vida, e cabe a nós, no processo de atendimento, no instante da escuta, despertar essa essência.

### **2.3.5 Respeito**

Respeito pelo outro significa acreditar que ele tem condições de saber e de decidir o que é melhor para sua vida. Quando escutamos seu desabafo, estamos facilitando sua compreensão acerca de seus verdadeiros sentimentos, de seus pensamentos mais profundos, de modo que possa, a partir daí, agir de forma positiva.

### **2.3.6 Aceitação**

Aceitar o outro é nos colocar disponível, acolhendo-o com todos os seus sentimentos, positivos ou negativos. Através de nossa escuta, perceber junto a ele sua experiência de vida, sem preconceitos, sem julgamentos.

### **2.3.7 Compreensão**

Compreender o outro é perceber que existe sempre uma boa razão para se pensar, sentir e agir, mesmo que aparentemente isso pareça inadequado. Podemos estar junto a ele, compreendendo o significado de seu comportamento e os sentimentos que geraram suas atitudes perante os acontecimentos que permeiam sua vida.

### **2.3.8 Flexibilidade**

Nossos conceitos podem nos tornar inflexíveis, rígidos, pois são ideias e princípios que trazemos conosco, em nossa formação. Para nós do Alô Vida, procurar ter maior flexibilidade perante as opiniões, crenças e princípios do outro é essencial para que tenhamos a capacidade de aceitar, compreender e respeitar o ponto de vista e os sentimentos de quem nos procura (lembre: aceitar não é concordar!).

### **2.3.9 Nivelamento**

Para que possamos escutar o outro com total sinceridade, aceitação e respeito é necessário nos colocarmos a sua altura. Quando nos nivelamos há uma aproximação e, portanto, maior calor humano. Tornamo-nos um “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.

### **2.3.10 Humildade**

Humildade é um sentimento que nos leva a reconhecer que não sabemos tudo e que sempre há o que aprender. Todos nós temos dificuldades e problemas a serem



resolvidos, precisamos uns dos outros, somos falíveis. Após reconhecermos nossas próprias falhas, torna-se mais fácil aceitar o próximo.

### **2.3.11 Moderação**

É não tomar atitudes extremas. Não ser fanático nem rígido demais em nossos posicionamentos pessoais. É estar sempre disponível, comedido e ponderado.

### **2.3.12 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 4 horas semanais, já as reuniões de treinamento são mensais e as RGV's (reuniões gerais de voluntários) trimestrais com duração média de 3 horas.

### **2.3.13 Disponibilidade Interna**

É a condição de estar disponível internamente para escutar o outro, acolhendo-o com aceitação, compreensão e respeito. É estar conscientizado de que o trabalho existe para atender a quem precisa conversar. A disponibilidade interna que faz com que se evite a indisposição para chegar às soluções, leva quase que inevitavelmente à resolução de problemas.

### **2.3.14 Disponibilidade para contribuir com o trabalho**

O trabalho de escuta nunca estará pronto. A pessoa que chega hoje é tão necessária quanto àquela que há tempos participa do projeto. Precisaremos sempre que as pessoas sejam o que realmente são, de modo que possam contribuir com algo que está ainda em pleno desenvolvimento. É desejável que a pluralidade do conjunto 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. Qual delas você possui? Qual não possui? Como é o seu tempo? Qual o tempo semanal de que pode dispor para o trabalho do Alô Vida?

### **2.3.15 Evitar Projeção**

É evitar a atitude de achar que todas as pessoas vêem o mundo da mesma forma que o vemos, de atribuir aos outros crenças, valores e preconceitos que são nossos. Isso pode dificultar ou mesmo impedir que nos aproximemos do outro, podendo também causar a ele a sensação de não estar sendo compreendido. Portanto, a projeção deve ser evitada.

## **3 A PESSOA QUE NECESSITA DO TRABALHO DE ESCUTA**

Imagine que você esteja passando por um momento difícil. A quem você comunica o que está acontecendo? A um amigo, um parente, um colega de trabalho ou de

escola? Quem procura o trabalho do Alô Vida pode ser uma pessoa que não tenha com quem conversar em seu meio familiar ou social. Dependendo da situação, ter amigos e parentes, ainda que solidários, pode não ser o suficiente para que se possa desabafar. Pode-se passar por situações sobre as quais é difícil falar. É necessário que alguém esteja disponível para escutar. Imagine-se nestas situações: quando um ente querido morre, quando se perde o emprego, quando se apaixona, quando nasce um filho, quando se leva um fora, quando se encontra alguém, quando se consegue passar em um teste difícil, etc.

A pessoa que procura o Alô Vida deseja ser ouvida com atenção. Deseja encontrar um conforto para o que está sentindo. Deseja ser respeitada, não está interessada em julgamentos, condenações ou conselhos. Deseja o ombro, o colo, o coração atento. Quem procura um trabalho de escuta pode a princípio pedir uma oração, um conselho, mas deseja falar do que está acontecendo consigo.

Se o que se está sentindo não for comunicado a alguém, se não for encontrado um ambiente adequado para falar o que se deseja, a saída pode ser a tentativa de suicídio. O que o Alô Vida deve fazer não é fechar a porta do suicídio, mas abrir outras portas. A porta da compreensão, do apoio incondicional, da aceitação. A pessoa que vem até o Alô Vida necessita então de acolhida, de tempo para falar, de se sentir compreendida, de se sentir amparada, de ser aceita como é, de sentir alívio ao conversar conosco. Julgar, aconselhar, comparar, demonstrar falta de paciência e de tempo são atitudes incompatíveis com o que procura a pessoa que vem até o Alô Vida.

As condições adequadas para a pessoa que procura nossa ajuda são, além de alguém disposto a escutar, um ambiente de acolhida, de isenção de julgamentos e de conselhos. Mesmo que haja um pedido de oração, um pedido de conselho, o que o voluntário do Alô Vida deve fazer é se manter atento e perguntar a quem liga o que está acontecendo. A pessoa, encontrando um ambiente de ameaça zero, em que se sinta bem, compreendida e acolhida, tem a tendência de colocar para fora tudo o que está se passando. O assunto do desabafo pode ser diverso. Não há assuntos pré-determinados para a pessoa que nos procura. O direito ao desabafo é livre. Por pior que seja a situação que a pessoa esteja enfrentando, ela tem uma tendência natural para a vida, que, ao encontrar campo fértil, desabrochará. A vontade de comunicar é uma característica natural do ser humano.

Devemos atentar para que esse tipo de escuta, respeitosa e atenta, deverá ser também utilizada entre os voluntários, em nossas reuniões e projetos. Procurando manter sempre um ambiente agradável em nosso trabalho voluntário.

E você, acha que existem outras características das pessoas que buscam o trabalho de escuta, que podem ser citadas?

#### **4 O QUE SE ENTENDE POR RELAÇÃO DE AJUDA?**

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

A situação normal de uma conversa na qual alguém necessita do outro é caracterizada pelo conselho ou pela comparação. É necessário, entretanto, evitar cometer certos equívocos, quais sejam:

- *Estou muito triste, me aconteceu...*
- *Não fica assim não, isto passa, você é mais forte que isto...* (não se espera nem a pessoa concluir sobre o motivo da tristeza).

Ou, então:

- *Não estou bem, me aconteceu...*
- *Isto não é nada, comigo aconteceu bem pior...* (pouco importou a gravidade do problema relatado)

Em ambas as situações não houve a escuta. Verdadeiramente falando, é como se a pessoa estivesse conversando com alguém que fosse surdo. No Alô Vida há uma escuta. Voltando ao exemplo citado acima, a conversa ficaria dessa forma:

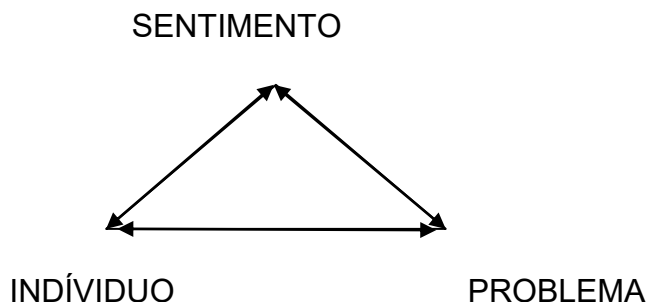
- *Estou muito triste, briguei com minha namorada, parece que vou explodir, não sei o que faço.*
- *Você está triste, me fale dessa tristeza.*

Entrar no assunto. Escutar, prestando atenção a todos os detalhes. Este é o primeiro passo em uma relação de ajuda que é feita no Alô Vida. Esta forma de conversa é baseada na Abordagem Centrada na Pessoa, que foi 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 de ESCUTAR as pessoas que desejam desabafar no momento que necessitam.

#### **4.1 Triângulo das Bermudas**

Para seguir a linha não diretiva é importante que o entrevistador oriente o diálogo para o sentimento do entrevistado. Utiliza-se para isto o que representamos graficamente e chamamos de Triângulo das Bermudas.



**Ilustração 1 – Triângulo das Bermudas**

**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 perspectiva.

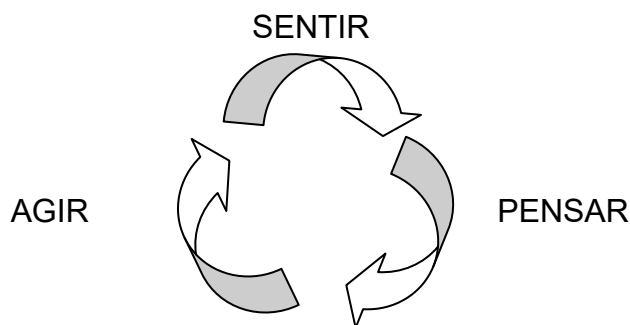
**SENTIMENTO** – tristeza, angústia, ódio, alegria, entusiasmo (diante da situação existente).

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 no Alô Vida. 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 pode 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 se tornar um bate papo, sem o aprofundamento necessário para ocorrer o desabafo. Falar sobre o problema e sobre o indivíduo pode ocorrer, o que não pode é 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 haver o cuidado 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.

## 4.2 Ciclo da Vida

Utilizando o triângulo das Bermudas o entrevistado poderá seguir e chegar ao que chamamos de ciclo da vida. Onde poderá: sentir, pensar e agir, nesta ordem.



**Ilustração 2 – Ciclo da Vida**

Não se trata então de identificar simplesmente o que a pessoa está sentindo. Após a identificação, é importante que ela fale sobre o sentimento e de como está diante dele. As reações físicas, as emoções mais profundas, o que está se passando no coração, entre outras coisas. Ocorrendo esta fala (SENTIR), ocorrerá automaticamente o desabafo. A própria pessoa então fará a reflexão sobre o que está acontecendo (PENSAR) e em seguida (num tempo que é do atendido) ocorrerá a ação (AGIR). É quando a pessoa fala: *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 que está sendo atendida se sinta bem, embora nem toda entrevista deixa o atendido bem ao seu término. O trabalho é de escuta, em uma situação emergencial. O tempo necessário, então, é o tempo em que ocorreu o atendimento desta emergência. O tempo de uma aula (50 minutos) é o ideal, mas pode ocorrer que necessite de mais, embora possa ocorrer alguns sinais de que a conversa já se esgotou (naquele instante emergencial). Um deles é quando a pessoa atendida começa a repetir determinadas falas. É bom lembrar que a pessoa pode ligar em outra hora e quantas vezes quiser, sendo que cada ligação será considerada única, guardada as devidas proporções.

\*Mais adiante há um item contendo explicações sobre como encerrar uma ligação.

**TEMPO DA PESSOA QUE LIGA** – Quem nos procura, não tem que estar, necessariamente, “curado”, ou ter encontrado a solução para o seu problema, já no momento em que terminar o atendimento. Isto seria desejável, mas pode ou não acontecer. Assim, 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.

### 4.3 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: *seu único filho morreu...* A pessoa então continuará o desabafo: *sim, ele era tudo para mim...*

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 idéia 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 a que hora 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 a preocupação com o 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 uma das três formas citadas. Com treinamento específico se aprimora a capacidade de escolher entre elas a mais indicada a cada situação:

- 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!*

#### 4.4 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 seria aquela por meio da qual o voluntário ajuda a pessoa atendida a determinar quais acontecimentos são 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 (1) – *Você está preocupada com sua filha.*

Mãe (2) – *Sim, você não estaria se fosse sua filha? Que horas são?*

Voluntário (2) – *Agora são três e quinze.*

Mãe (3) – *Puxa vida, o tempo voa! Por que, quando estamos preocupados, o tempo passa mais rápido?*

Voluntário (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 (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 (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.

## **5 ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA**

As pessoas têm, fundamentalmente, uma orientação positiva. Quanto mais uma pessoa é compreendida e aceita, maior sua tendência para abandonar as falsas defesas que por ventura venha empregando para enfrentar a vida, maior sua tendência para se mover para frente. Todos, em geral, trazem dentro de si a capacidade e a tendência latente para caminhar rumo à maturidade. Em um clima adequado, essa tendência positiva é liberada, abandona o plano potencial para, enfim, ganhar uma dimensão real. A tendência ao crescimento é uma propensão rumo à auto-realização, uma tendência direcionada para frente, que constitui a mola principal da vida.

Para ajudar na transformação de alguém, o melhor não é pressioná-lo na direção da mudança, nem ensinar-lhe o caminho a seguir ou mesmo guiá-lo pela inteligência, mas sim aceitar e, sobretudo, respeitar o seu tempo, dando valor aos seus receios, às suas angústias, às suas resistências, a tudo que o impeça, momentaneamente, de mudar. Ter consideração positiva pela pessoa significa expressar aceitação e estima por ela, é não esperar que ela seja uma pessoa diferente do que é. Diante disso, a pessoa se sente acolhida, respeitada como o ser humano que é, com seus traços pessoais, com suas qualidades e defeitos. A consideração positiva não é apenas uma boa intenção que se “fabrica” momentos antes de se iniciar o relacionamento. É um procedimento concreto que se vai construindo enquanto se dá a interação e que pode ser observado pelo modo como se desenvolve e evolui a comunicação com a outra pessoa.

**Consideração positiva incondicional** – Se tudo o que a pessoa exprime – verbalmente ou não, direta ou indiretamente – a respeito dela mesma me parece igualmente digno de respeito ou de aceitação, em outras palavras, se eu não desaprovo nem manifesto oposição a nada do que a pessoa expressa, então eu tenho para com esta pessoa uma atitude de consideração positiva incondicional. A consideração positiva incondicional não é o mesmo que concordar incondicionalmente, é, de fato, aceitar que seja assim, respeitando o que não pode ser mudado e dando apoio para que ocorram as mudanças que forem necessárias e possíveis. A aceitação é imprescindível para que a outra pessoa goze de liberdade

experiential, proporcionando a si mesma condições para mudanças mais construtivas na orientação de sua vida.

**Compreensão empática** – É a capacidade de se colocar no lugar do outro. Mais do que o mero entendimento ou a compreensão dos fatos, é uma habilidade sociointerativa que possibilita, em alguma medida, conhecer internamente a pessoa, no caso, aquela que se propõe a desabafar.

Entretanto, caro voluntário, mesmo com alguma noção de psicologia, mesmo com conhecimentos nessa área, apoiados em larga experiência profissional, com total familiaridade com os sentimentos que afloram nas situações diversas que podem levar alguém à necessidade de procurar ajuda, jamais se deve antecipar a esse alguém, seja externando uma percepção dos fatos seja sinalizando o que ele deveria sentir diante da situação específica que está vivenciando. Não se deve induzir ninguém a qualquer conclusão.

### 5.1 O Exercício de Vida Plena

Vida Plena é o nome de um exercício de autoconhecimento e, ao mesmo tempo, de respeito ao outro, que é realizado constantemente durante as reuniões do Alô Vida. O participante deve exercer o direito de falar; porém eventualmente poderá prescindir deste direito se o tema o atingir a ponto de não alcançar o objetivo do exercício. A dinâmica do exercício de Vida Plena acontece da seguinte forma:

- 1) Um dos voluntários escolhe um tema, que pode ser definido por uma frase, uma palavra, uma poesia (ou qualquer outra coisa que leve a reflexão).
- 2) A partir do tema, cada pessoa expõe, durante alguns minutos, seus sentimentos e reflexões.

No exercício Vida Plena, devem ser observados os seguintes fundamentos:

- Tudo que escutamos dos colegas durante o exercício de Vida Plena é sigiloso, não podendo ser comentado durante as reuniões ou fora delas;
- No exercício cada um fala somente uma vez, sem ser interrompido;
- Deve ser usada sempre a primeira pessoa. Falar *“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. *“Eu concordo (discordo) do que fulano disse.”*

O objetivo do exercício de Vida Plena é permitir que o voluntário entre em contato com seus sentimentos a respeito dos mais diversos temas e seja capaz de admiti-los para si mesmo. Além disto, é um treinamento de escuta e aceitação do outro.

### 5.2 Treinamentos de papéis

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



\*Durante o treinamento de papéis, o voluntário deve estar atento 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.

## 6 TIPOS DE ATENDIMENTO

Existem 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 a centralização, 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 em que as dificuldades são maiores.

### 6.1 O Sigilo

O sigilo é um **ponto de fundamental importância para o trabalho no Alô Vida** em todo e qualquer atendimento. Tem como principal objetivo, propiciar maior segurança para que o atendido possa falar de assuntos diversos inclusive os mais íntimos. Devemos estar sempre atentos a grande responsabilidade que temos em respeitar 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 o 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 de seu coordenador de grupo de treinamento e dos demais membros deste grupo;

- voluntários que lhe antecedam ou que entrem depois de seu plantão;
- voluntários que têm mais experiência nos atendimentos;
- voluntários com os quais você tenha mais afinidade;

### **Avalie sempre, após um atendimento que foi difícil pra você:**

- suas condições emocionais para continuar fazendo o plantão;
- o pedido de socorro, pessoalmente ou via telefone, para alguém (dos indicados no item anterior);
- 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;
- situações mais drásticas, mais graves, podem acontecer, ainda que sejam raras.

Quando alguém liga para o Alô Vida, esta pessoa pode falar do que quiser, pode expressar os seus sentimentos e medos mais íntimos. O Alô Vida deve estabelecer condições para prestar este serviço de escuta e, para tanto, deve se manter devidamente preparado; com respeito, compreensão, aceitação incondicional. Quem liga deseja ser compreendido. No Alô Vida, não se coloca uma placa em que se estipule: “este tipo de atendimento não é feito”. A proposta é escutar desabafos, sejam eles quais forem. Portanto, o voluntário do Alô Vida necessita estudar, praticar e estar pronto para o que der e vier. As abordagens podem ser de várias maneiras.

## **6.2 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. Mas, e você? Como você está?” Pode ser que, dependendo de nossa acolhida, a pessoa, se estiver fazendo uma sondagem, comece a falar. Podemos transformar um pedido de informação em um atendimento.

## **6.3 Desligado**

Alguém liga e, quando atendemos, o telefone dá sinal de ocupado. Alguém ligou e por algum motivo não quis falar conosco. Os motivos podem ser diversos. 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.

## 6.4 Engano

Já aconteceu de você ligar para algum lugar, trocar um dos números discados e a ligação cair em um local completamente diferente daquele que você estava procurando? Isso pode acontecer quando alguém nos liga. Se o desejo da pessoa for 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, dependendo de nossa acolhida, a pessoa, se estiver fazendo uma sondagem, comece a falar. Pode-se então transformar um engano em um atendimento.

## 6.5 Trote

Se a pessoa estiver bem, provavelmente não passará um trote. Por trás de um trote, pode estar uma intenção de sondagem. É importante então que entendamos isto e não descartemos que este tipo de telefonema possa se transformar em um atendimento. É importante então 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?” Pode ser que a pessoa esteja sondando de uma forma inusitada o Alô Vida.

## 6.6 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 ser que não haja 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. Cinco minutos para uma abordagem muda parece uma eternidade. Após esse tempo, o voluntário reforça que entende o silêncio e está à disposição para quando a pessoa quiser conversar. Caso não haja comunicação, comunica-se que vai desligar o telefone e que a pessoa pode ligar depois. Se houver segurança por parte do voluntário, ele pode tentar a comunicação via códigos (batidas ao telefone). Não transformar este tipo de telefonema em um exercício de adivinhações.

## 6.7 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 bate no telefone aparentemente tentando se comunicar de outra maneira.

## 7 OUTROS TIPOS DE ATENDIMENTO

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

### 7.1 Crianças

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

Criança – *“Minha mãe me bateu muito.”*

Voluntário – *“Sua mãe te bateu, mas qual foi o motivo?”*

Criança – *“Eu peguei um pedaço de bolo sem autorização dela.”*

Voluntário – *“Pegou um pedaço de bolo?”*

Criança – *“Sim, foi horrível, ela me bateu e ninguém gosta de apanhar, você gosta?”*

Voluntário – *“Ela bateu em você? Fale-me o que aconteceu.”*

Criança – *“Eu queria matar ela de tanta raiva que fiquei.”*

Voluntário – *“Ficou com raiva...”*

Criança – *“Sim, com muita raiva. Ela não tinha esse direito.”*

Voluntário – *“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 – *“Qual foi o jeito que ela bateu...”*

## 7.2 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 um 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 – *“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 – *“Quatorze anos...”*

Adolescente – *“Sim, não sou mais criança, você não acha que já tenho idade suficiente para cuidar de meu próprio nariz?”*

Voluntário – *“Você acha que pode cuidar do próprio nariz.”*

Adolescente – *“Sim, eu tomo conta da casa, pago contas, vou e volto pra tudo que é canto e não posso chegar de madrugada...”*

## 7.3 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 retornar o atendimento à pessoa que liga:

*Atendido* – Você é casado (a)?

*Voluntário* – Você deseja saber se sou casado (a)?

*Atendido* – Sim, gostaria.

*Voluntário* – Por qual motivo deseja saber se sou casado (a)?

*Atendido* – Nada não, acho que seria melhor entendido por alguém casado.

*Voluntário* – Entendo, seria alguém que tivesse experiência com o casamento?

*Atendido* – Isso mesmo.

*Voluntário* – Me fale então de sua experiência

Por outro lado, a pessoa pode insistir:

*Atendido* – Você é casado (a)?

*Voluntário* – Você deseja saber se sou casado (a)?

*Atendido* – Sim, gostaria.

*Voluntário* – Por qual motivo deseja saber se sou casado (a)?

*Atendido* – Coisa minha, você é ou não casado (a)

*Voluntário* – Você prefere alguém com experiência em casamento para conversar...

*Atendido* – Nada disso, apenas quero saber se é casado (a)

*Voluntário* – Olha, nós temos por hábito não entrar em detalhes sobre nós voluntários, vamos falar de você, me diz como você está neste momento?

*Atendido* – O que tem você responder se é casado (a) ou não, que coisa?

*Voluntário* – Você disse que é coisa sua, uma curiosidade?

*Atendido* – Sim, é curiosidade.

*Voluntário* – Bom, como lhe disse, as perguntas pessoais eu não vou responder, mas reafirmo que posso te escutar com toda atenção, me diz, como está agora?

#### **7.4 Atendimento em que a outra pessoa faz muitas perguntas diretas**

Há pessoas que conversam 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, falando francamente com a pessoa que não irá responder a perguntas pessoais. Respondê-las pode ser irrelevante para o atendimento, mas o motivo que leva uma pessoa a desejar saber detalhes pessoais da vida do voluntário não é irrelevante.

#### **7.5 Atendimento simultâneo a duas pessoas**

A atenção dos voluntários do Alô Vida, quando do recebimento de ligações em busca de ajuda, deve ser sempre centrada na pessoa que liga. A simulação a seguir expõe uma situação que deve ser evitada. Pode gerar uma discussão entre um casal e seu atendimento será inadequado.

*Voluntário: – Alô Vida, bom dia!*

*Homem: – Bom dia. Eu queria reclamar da minha mulher, posso?*

*Voluntário: – Reclamar de sua mulher, o que está acontecendo?*

*Homem: – Ela é uma mulher difícilima, não estou agüentando. É só reclamação.*

*Voluntário: – 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 ouvindo na extensão telefônica, entra...)*

*Mulher: – Ele precisa me ajudar, moço. Eu trabalho fora e ele não arreda uma palha do lugar. Aqui em casa sou eu pra tudo!*

*Voluntário: – Você precisa de ajuda.*

*Mulher: Claro que preciso, porque a mulher tem que fazer tudo depois de trabalhar fora, e o homem fica...*

Devemos atender a quem está falando conosco naquele momento ouvindo essa pessoa. No momento que a outra pessoa interromper passamos a ouvir a ela. Pode ser que ouvir os dois e fazer o papel de conciliador sem optar por um lado ou outro seja o ideal.

#### **7.6 Atendimento a pessoa que fala somente sobre os outros**

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

*Voluntário: – Alô Vida, bom dia.*

*Atendido: – Bom dia, eu posso falar do que está acontecendo?*

*Voluntário: – Pode falar, me diz, o que está acontecendo?*

Atendido: – *É meu vizinho aqui do lado, ele coloca o som muito alto.*

Voluntário: – *O som do vizinho está muito alto, entendi.*

Atendido: – *Ele é um cara muito difícil e incomoda todo mundo.*

Voluntário: – *E como se sente diante desta situação?*

Atendido: *Incomodado, mas a mãe dele é mais difícil ainda, ela fala mal da vizinhança toda.*

Voluntário: – *E como fica você nestas duas situações?*

Atendido: – *É uma família difícil, mas nada comparado com os vizinhos de baixo, são bem piores.*

Voluntário: – *Os vizinhos de baixo são piores.*

Atendido: – *Bem mais, nada se compara ao que eles fazem.*

Voluntário: – *E o que eles fazem?*

Atendido: – *Brigam o tempo todo, parece cão e gato.*

Voluntário: – *E esta 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: – *O que é esse horror?*

Atendido: – *Complicado, mas a namorada dele é que é terrível.*

Voluntário: – *Você me disse dos vizinhos, do primo, da namorada dele... E você, como fica diante de toda esta situação? Fale de sua relação com cada um deles...*

O voluntário deve voltar sempre para os sentimentos do atendido, mesmo que fale um pouco do problema. Se entrar totalmente nos problemas, desconsiderando o sentimento, o atendimento vira um muro de lamentações extenso, sem que o atendido faça o percurso do ciclo da vida – sentir, pensar, agir.

### **7.7 Atendimento a pessoa que já ligou antes e não revela que o fez**

Os assuntos debatidos na conversa anterior podem ser importantes para o novo momento de desabafo. 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 e no assunto, pode perguntar a pessoa como ela se sente depois de x tempo que conversou com você. :

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

Caso a pessoa não admita a ocorrência de um atendimento anterior, não convém debater a questão, e sim proceder ao atendimento, normalmente.

### **7.8 Cantadas**

Diante de uma cantada de alguém que liga para o Alô Vida, a atitude do voluntário deve ser semelhante àquela tomada no atendimento a alguém que insiste em se masturbar (item 10.2). A pessoa gostou do atendimento ou está sozinha e necessita de companhia. O voluntário não deverá aceitar a cantada, nem tampouco se sentir desrespeitado. Deve, a todo momento, esclarecer o objetivo do Alô Vida, sem

constranger a quem nos procura. Desesperar-se, achando que qualquer pergunta a mais estaria incentivando quem ligou não é a melhor opção.

### **7.9 Proposta de encontrar antes ou depois do plantão**

Não podemos aceitar nenhum tipo de encontro fora do Posto do Alô Vida com as pessoas que nos procuram. Se, no entanto, a pessoa “seguir” ou “esperar” no portão, cabe ao voluntário esclarecer o objetivo do Alô Vida, jamais aceitando carona ou outro tipo qualquer de convite. Nestes casos, a busca de apoio no grupo de treinamento ou com quem se tem mais afinidade é recomendável.

### **7.10 Palavrões**

Existem pessoas que falam palavrões de forma corriqueira. Neste caso, não há da parte delas a intenção de agredir o voluntário. Por outro lado, o voluntário pode não estar acostumado a este tipo de linguajar. Entender o papel de quem liga é um fator determinante para um bom atendimento. Treinar é uma excelente saída, caso este tipo de atendimento seja constrangedor.

### **7.11 Palavrões ofensivos ao voluntário**

Voluntário: Alô Vida, boa noite.

Pessoa: Boa noite porra nenhuma.

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

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

Voluntário: O que está acontecendo com você, vejo que está alterado.

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

Voluntário: Você ligou para o Alô Vida, você quer conversar um pouco, eu posso te ouvir.

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

Voluntário: Olha eu posso te ouvir esse é o trabalho do Alô vida, percebo que você está bastante alterado, mas o que acha de conversarmos um pouco.

Pessoa: Ah, vai tomar no cu.

A pessoa pode estar realmente bastante alterada e não é nosso papel confrontá-la, mas acolher. Pode ser um momento difícil também para o voluntário que precisará talvez um tempo para se recompor. É importante lembrar do nosso papel é de ouvir independente do assunto. A pessoa não está com raiva do Alô Vida e nem do voluntário mas de uma situação, da vida, do mundo. Precisa realmente desabafar. Com a acolhida de forma adequada a pessoa poderá conversar e talvez pedir desculpas.

## **8 PERDAS**

A pessoa que procura o atendimento do Alô Vida pode ter como motivo 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 do tamanho da perda, ocorrerá um julgamento, e isso não compete aos voluntários do Alô Vida. A partir da perda, a pessoa pode querer se comunicar sobre o significado desta ausência. Escutar com atenção e com o coração, este é o nosso papel.

### 8.1 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. Escutar o que a pessoa está sentindo, como ela está, as implicações decorrentes da perda do emprego, é o que deve ocorrer.

Pessoa: – *Perdi meu emprego, o que faço agora? Como irei sustentar minha família?*

Voluntário: – *Você perdeu o emprego e parece estar cheio de dúvidas.*

Pessoa: – *Sim, não é fácil nesta época do ano.*

Voluntário: – *Como se sente?*

### 8.2 Perda de um membro do corpo

É uma situação que pode acontecer com todos nós. Compreender que a pessoa pode ter 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 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: – *Entendi, sem um dos braços a situação é outra.*

Pessoa: – *Totalmente diferente, parece que fiquei incapaz.*

Voluntário: – *Não ter os dois braços te faz sentir uma pessoa incapaz.*

Pessoa: – *Sim.*

### 8.3 Perda de um ente querido

A tendência é aconselhar: “*Foi melhor assim. Ele (a) estava sofrendo, Deus quis assim*”; são frases que ouvimos em quase todos os velórios. No Alô Vida isso não deve ocorrer. Novamente, 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: – *Seu filho morreu.*

Pessoa: – *Sim, foi o que disse.*

Voluntário: – *E como é que você está? Seu filho morreu...*

Pessoa: – *Acho que você pode imaginar perder um filho, na flor da adolescência.*

Voluntário: – *Acredito que não deva ser fácil, mas me fale como você está, o que está sentindo?*

A perda pode gerar um sentimento de solidão. Independentemente de 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.

## **9 AJUDA FORA DO PLANTÃO, SUICÍDIO IMINENTE, ATENDIMENTO PESSOAL**

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

### **9.1 Ajuda fora do plantão**

O atendimento fora do plantão não pode ocorrer. Nós não dispomos de pessoas para se deslocar com o objetivo de atender em casa ou em um hospital. Por isso, nosso atendimento sempre será feito pelo telefone.

### **9.2 Alguém liga pedindo ajuda para outra pessoa**

O foco tem que ser na pessoa que está ligando. O que ela está sentindo? Como é querer ajudar alguém que está precisando? Os motivos, a relação dessa pessoa com o atendido, etc. Se isto não for suficiente e o atendido insistir sobre o atendimento a outra pessoa, pode-se pedir a ele que sugira à outra pessoa que nos ligue.

Voluntário: Alô Vida bom dia.

Pessoa: Bom dia, eu estou precisando de ajuda para meu amigo que está querendo se matar.

Voluntário: Entendo. O que está acontecendo com seu amigo?

Pessoa: Ele está querendo se matar.

Voluntário: E como é que você está em relação a isso?

Pessoa: Estou muito mal, ele é meu melhor amigo.

Voluntário: Sim e ver seu amigo nessa situação como é?

Pessoa: Muito ruim.

Voluntário: Como é a sua relação com ele?

### **9.3 Ajuda a alguém que tomou alguns comprimidos**

Uma pessoa liga dizendo que tomou certa quantidade de comprimidos e está se sentindo fraca. É importante saber 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, mesmo tendo conseguido ligar para o Alô Vida. Neste caso, peça o endereço e o telefone dela e ligue para o SAMU, identificando-se e repassando a eles as coordenadas. Salvar a vida desta pessoa é o mais importante neste momento.

#### **9.4 Ajuda a alguém que deseja realmente morrer**

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 isso não ocorra, prossiga com ela. Abandoná-la nesta hora seria muito desalentador para alguém que está nos seus últimos momentos de vida. Eventualmente você precisará de ajuda (um apoio do grupo ou de algum companheiro com quem tenha mais afinidade) após este tipo de atendimento.

#### **9.5 Denúncia**

Sempre devemos encarar os atendimentos partindo do pressuposto que a pessoa que nos procura deseja falar alguma coisa. Se o que ela tem a dizer é algo contra um voluntário ou a nossa entidade, devemos:

- colocarmo-nos imediatamente à sua disposição, a fim de escutar sua queixa que, por algum motivo, não foi feita diretamente ao voluntário que suscitou tal reclamação;
- indagar se ela deseja fazer algum tipo de denúncia; em caso afirmativo, informar sobre o plantão dos coordenadores (dia e horário), para que ela possa fazer a denuncia. Caso a pessoa não queira ligar, sugerir que ela informe seu telefone para que o coordenador entre em contato.

O coordenador, ao receber a denúncia, informará a pessoa atendida que levará ao conhecimento do voluntário denunciado em uma reunião. Informe a pessoa que neste caso o sigilo será quebrado. Se for desejo do denunciante, o coordenador poderá lhe dar um retorno sobre o resultado do discutido na reunião.

Devemos sempre escutar atentamente, sem defender o voluntário ou tentar dissuadir o reclamante de fazer uma denúncia. A reclamação pode ser ou não procedente, ou seja, pode decorrer de uma incompatibilidade entre o atendido e o voluntário, pode ser demandada por um atendimento equivocado por parte do voluntário, pode partir 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, estaremos focando no problema, e não nas emoções que afetam o reclamante.

Vamos imaginar agora que você está recebendo muitas reclamações do atendimento de outro voluntário. A pessoa não deseja formalizar denuncia, mas te incomodam as reclamações reiteradas. Você pode, sem quebrar o sigilo, desabafar com outro voluntário sobre esse incômodo sem citar o nome da pessoa que te ligou. Fale de seu sentimento. Somos treinados a ouvir o desabafo também de nossos colegas.

## 10 ATENDIMENTO COM CONOTAÇÃO SEXUAL

### 10.1 Atendimentos de conotação sexual

Todos nós estamos vivos graças a uma relação sexual entre nossos pais. A energia sexual é poderosa e excitante, pois dela depende a perpetuação da espécie. Compreender essa energia é importante. Por outro lado, a exploração sexual, a obscenidade e a violência sexual são distúrbios que, embora devam ser combatidos, precisam também ser compreendidos; essa é a missão dos voluntários do Alô Vida.

Uma pessoa que sofreu algum tipo de violência sexual pode nos procurar e precisamos escutar com atenção, pois este é o nosso papel. Quem cometeu um ato sexual violento pode também nos procurar e o atendimento deve ser tal qual aquele prestado a pessoa que tenha sofrido a violência. Se há o constrangimento de nossa parte no atendimento, o recurso pode ser o apoio do grupo de treinamento e a busca, o resgate do entendimento da missão de escuta ao outro.

Falar de sexo é normal, ou seja, se o assunto for esse, não necessariamente foge à proposta do trabalho. Os atendimentos de conotação sexual são como os outros. Nós, do Alô Vida, não podemos fugir a ele e devemos entender como a sociedade trata as questões sexuais, pois não estamos fora deste contexto. O Triângulo das Bermudas e o Ciclo da Vida devem ser observados, bem como as respostas compreensivas e toda a “técnica” disponível para atender bem a quem nos procura, também acerca deste assunto. Quem nos liga tem a liberdade de falar do assunto que desejar. Cabe a nós voluntários nos aprimorarmos a cada dia para atendermos da melhor maneira possível.

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 a excitação aparece.*

Atendido: – *Sim, acho que vou me masturbar.*

Voluntária: – *Entendo, mas esse não é o propósito do nosso trabalho, mas estarei aqui para escutar sobre os seus sentimentos em relação a sua vizinha. Você quer falar sobre isso?*

Atendido: – *Ah, para com isso, é só uma “punhetinha”.*

Voluntária: – *Eu entendo seu tesão, seu interesse por sua vizinha, mas não vou escutar ou incentivar isso, já que não é a proposta do trabalho.*

Atendido: – *Puxa vida, estou quase acabando!*

Voluntária: – *Estou desligando o telefone agora, se você quiser ligar depois para conversar sobre seus sentimentos, estarei aqui.*

## 10.2 Masturbação

Alguém liga com o objetivo único de se masturbar, excitando-se com a voz do voluntário. Isto não é compatível com a missão do Alô Vida. O voluntário deve então tentar conversar e, caso não obtenha êxito, comunicar que irá desligar o telefone, informando que assim que a pessoa concluir a masturbação ela poderá ligar novamente, se desejar. 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 intenção do atendido, considerando que ele pode estar conversando normalmente enquanto se masturba, sem sequer 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: – *É o que está sentindo?*

Pessoa: – *Sim, uma voz macia, aveludada, eu fico imaginando você aqui do meu lado.*

Voluntário: – *Como é isso, se entusiasmar por uma voz?*

Pessoa: – *Não é uma voz, é a sua. Nossa! O tesão só está aumentando.*

Voluntário: – *O que você conhece do trabalho do Alô Vida?*

Pessoa: – *Ah, não enche, estou falando de sua voz.*

Voluntário: – *Olha, eu posso entender o seu tesão, seu entusiasmo por minha voz, mas não é esta a proposta do trabalho...*

## 11 FINALIZANDO UM ATENDIMENTO

Uma ligação pode ser difícil de ser encerrada. O tempo da ligação é controlado por quem nos liga. Porém, um atendimento em que a pessoa insiste em repetir o que diz ou um atendimento em que o foco permanece concentrado no problema, por mais que se tente buscar o sentimento da pessoa que procurou nossa ajuda, está dando claros sinais de que devemos procurar sua finalização.

\*Algumas dicas, que não são determinantes, 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?*

– *Ok! Pelo que vejo, você está melhor. Estou correto? Sempre que desejar, pode ligar. Sempre haverá alguém aqui para conversar com você.*

Caso a pessoa continue a falar ou você tenha horário para ir embora:

– *Muito bem, conversamos hoje por (x) minutos, e percebo que está bem melhor. É isto mesmo? Se desejar ligar novamente, eu estarei aqui (falar o dia e o horário do plantão) ou a qualquer hora que desejar, pode ligar, ok?*

– *Percebo que você está melhor, correto? eu preciso ir agora. Se quiser pode ligar novamente. Eu estarei aqui (falar o dia e o horário do plantão), e sempre terá alguém aqui para conversar.*

Nunca se deve constranger a pessoa que nos liga. Se a pessoa se sentir ofendida, atenda a ela então. Fale dessa ofensa. 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. Ser sincero é um fator determinante para que o diálogo aconteça. Como você se sentiria se alguém lhe dissesse que não pode mais ouvi-lo, numa conversa que você esteja adorando? Como seria ligar para alguém e sentir que a pessoa está desejando desligar o telefone? O que fazer quando em sua casa alguém liga pra você exatamente na hora em que está saindo para um compromisso ao qual não pode chegar atrasado?

## **12. Retribuição por atendimento dado (presentes)**

Jamais devemos aceitar qualquer tipo de retribuição pelo atendimento feito. É um momento difícil para a pessoa que liga. Sempre recusar qualquer retribuição. Quando uma pessoa ligar com este objetivo, pode-se fornecer o número da conta bancária do Alô Vida ou pedir o nome e telefone da pessoa e informar ao tesoureiro, ou ainda pedir que entre no site e anote o número da conta. É importante, no entanto, atender a pessoa, perguntar os motivos da ajuda, como se sente fazendo isso, etc. Caso perceba que a pessoa deseja ser atendida, atender. Se a pessoa, após ser atendida, sentir-se tão bem a ponto de desejar “contribuir com o trabalho para que possa continuar a ajudar mais pessoas,” aí pode repassar o número da conta bancária do Alô Vida. É importante sempre ressaltar que a doação do valor não é pagamento pelo atendimento recebido.

## **13. LEMBRETES IMPORTANTES**

- Por mais que eu esteja bem para atender a quem me liga no plantão, por mais que me incomode a mesma pessoa ligando e falando as mesmas coisas, é necessário lembrar que o trabalho funciona para quem deseja desabafar e a resolução do problema ou não, depende da pessoa que liga; (vide disponibilidade interna, item 2.3.13)
- O tempo de resolução de um problema não é o meu tempo e esta resolução não será à minha maneira. Centrar o atendimento no sentimento é o que precisa ser feito;
- Centrar a conversa somente no problema pode transformar o atendimento em um bate-papo;
- Escutar não só o problema, mas a pessoa como um todo, é o nosso objetivo; (vide item 4.2. Ciclo da vida)
- Toda pessoa tem uma tendência construtiva. Acreditar nela, acreditar que ela é a pessoa ideal para a resolução de seus problemas, acreditar que escutar com o coração é aquilo de que ela precisa é a decisão adequada;
- Lembrar que se o Alô Vida funciona para quem nos liga, funciona também para nós. O auto-atendimento, o desabafo com quem tenho afinidade ou com outro membro do grupo de treinamento pode e deve ser feito quando necessário;
- O tipo de telefonema com que tenho mais dificuldade é o tipo de telefonema

que tenho de trabalhar mais;

- Lembre-se sempre que você pertence a um grupo de voluntários que tem uma missão: ouvir as pessoas que ligam para desabafar independente do assunto. Tem outros voluntários que como você está imbuído nessa missão.
- 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, se colocar 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.

## **14 FRASES DE APOIO**

### **Maneiras de começar o atendimento**

- “Está tudo bem?”
- “Você quer conversar?”
- “Você conhece o trabalho do Alô Vida?”

### **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 você 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...”
- “Vamos conversar mais sobre isso.”
- “Eu estou escutando...”
- “Estou aqui, pode contar comigo.”
- “Eu quero lhe escutar.”
- “Pode continuar a me contar.”
- “Como você está se sentindo após conversar sobre isso?”
- “Vejo que você está melhor. Estou certo?”

### **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?”
- “As regras do Alô Vida não permitem que eu responda esse tipo de pergunta.”

### **Pessoa em situação de perigo**

- “Você realmente quer fazer isso?”
- “Você quer ajuda?”
- “Você está em condições de ligar pro SAMU (192)?”
- Você gostaria que eu ligasse para o SAMU ou Corpo de Bombeiros?

### **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”.

## **15 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, 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 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 usadas para o entendimento uns dos outros.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- RÚDIO, Franz Victor. **Orientação Não-diretiva**. Petrópolis, Ed. Vozes, 1985.
- ROGERS, Carl R. **Tornar-se Pessoa**. São Paulo, Ed. Martins Fontes, 1985.
- MIRANDA, Márcio Lúcio de; FELDMAN, Clara. **Construindo a Relação de Ajuda**. Belo Horizonte, Ed.Ceap, 2006.
- KUBLER-ROSS, Elisabeth. **Sobre a Morte e o Morrer**. São Paulo, Ed. Martins Fontes, 2005.
- CVV – **Manual do Voluntário** – 4ª Edição – Edições, São Paulo, 2003.

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

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