

Acompanhamento de voluntários em crise

Um guia para mentores e tutores



IMPRESSÃO

Editora:

Welthaus Bielefeld e.V.
August-Bebel-Straße 62
33602 Bielefeld
www.welthaus.de

Conceito e texto: Julia Weidner

Apoio editorial: Barbara Schütz

Design gráfico: Mery López

Revisão: Bernd Weidner, Manuela Heilemann

Traduções: Julia Weidner (Espanhol), , Petra Wanga
(Português), Lennard Stange (Inglês)

Fotos: Arquivo Welthaus, Lydia Reich, Mona Unnasch,
Matthias Langner

O manual é o resultado de intercâmbios entre mentores de diferentes países e de uma série de workshops realizados para mentores e tutores como parte de uma medida de apoio em diferentes países.

A Welthaus Bielefeld é o único responsável pelo conteúdo deste manual. As informações aqui apresentadas não refletem a posição da Engagement Global ou do Ministério Federal de Cooperação Econômica e Desenvolvimento.

O texto e o conteúdo deste manual foram inspirados principalmente nos seguintes workshops:

Nieves Capote (Trauma, Violência Sexualizada, Transtornos Mentais).
Maximilian Engel von Kubekom (Comunicação Intercultural)

Muito obrigado também a Angelica Süllow (Entrevista pessoal sobre suas experiências durante a crise política em Nicarágua, 2018)

E a todos os mentores e tutores que estiveram envolvidos na medida.

Bielefeld, junho de 2023



Julia Weidner

Nasceu na Alemanha em 1970 e vive no México desde 2008. Ela é enfermeira, etnóloga (M.A.) e Psicoterapeuta gestaltista.

Desde 2015, ela trabalha para a Welthaus Bielefeld como mentora voluntária dentro do programa weltwärts. Além disso, ela oferece palestras para voluntários para orientação psicológica durante seminários de indução ou retorno, bem como intervenção em crises on-line durante o serviço.

Mery López

Nasceu em El Salvador em 1993 e vive na Alemanha desde 2019. Estudou Comunicação Social em seu país de origem e atualmente está concluindo um mestrado em Estudos de Mídia Interdisciplinar (M.A.). Em 2016, participou como voluntária do programa Weltwärts Sul-Norte no Aconselhamento sobre drogas e.V..

Ela participa ativamente de grupos de crianças e jovens desde os oito anos de idade, produzindo rádio e vídeos.



ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	5
ACOMPANHAMENTO DE VOLUNTÁRIOS.....	6
Papel e tarefa dos tutores	6
Papel e tarefa dos mentores	7
FASES DE ADAPTAÇÃO INTERCULTURAL	9
CRISES NO SERVIÇO VOLUNTÁRIO	12
Sinais gerais de alarme para crises	12
Medidas gerais e recomendações de ação em caso de crises	13
Crises específicas.....	15
A) Problemas interculturais	15
B) Saúde e doença	16
C) Relacionamentos de risco.....	18
D) Doenças mentais	19
E) Trauma.....	22
F) Violência sexualizada	24
G) Crises coletivas durante distúrbios políticos	26
ESTRATÉGIAS E FERRAMENTAS PARA MELHORAR O ACOMPANHAMENTO	28
Comunicação	28
Auto-cuidado	29
Realizar conversas orientadas para a solução	31
PARA LEITURA	34

INTRODUÇÃO

Este manual tem como objetivo sistematizar as experiências que os mentores e tutores acumularam nos diferentes países desde a fundação do programa *weltwärts*. Essas experiências foram registradas a fim de desenvolver uma diretriz prática para o apoio aos voluntários, especialmente em situações difíceis.

Isso foi motivado por uma medida de acompanhamento realizada pela Welthaus Bielefeld e.V. no âmbito do programa *weltwärts*, que ocorreu entre fevereiro de 2022 e abril de 2023. No âmbito dessa medida, foram realizados seminários virtuais para o intercâmbio entre os mentores de cada país e as organizações parceiras, nos quais foram compartilhadas e analisadas experiências e os desafios no acompanhamento de voluntários.

Em relação às situações desafiadoras identificadas, outras ofertas de treinamento foram realizadas em diferentes países com diferentes focos. Ficou evidente que não só havia uma alta demanda por qualificação e intercâmbio colegial, mas também uma necessidade de orientação que abordasse os diferentes aspectos do tópico e pudesse ser usada para qualificação organizacional interna e trabalho adicional.

Os resultados dos treinamentos devem, portanto, ser sistematizados dentro da estrutura deste manual e registrados por escrito para referência. Da mesma forma, eles foram complementados por textos já existentes em relação aos temas.

Além da medida de acompanhamento, esta diretriz é orientada para a implementação do programa *weltwärts* pela Welthaus Bielefeld e suas premissas e valores.

No entanto, esperamos que ela também sirva de inspiração para mentores e tutores de outras organizações.

O ACOMPANHAMENTO DE VOLUNTÁRIOS

Após a seleção e preparação pela Welthaus Bielefeld, são principalmente os mentores e tutores no país de colocação que são responsáveis pelo acompanhamento dos voluntários. A seguir, uma breve descrição de suas respectivas tarefas e funções.

PAPEL E TAREFAS DOS TUTORES

O termo tutor refere-se a um membro da equipe da organização parceira no país de colocação que é responsável pelo voluntário. Geralmente, trata-se de funcionários locais que não falam alemão e cuja tarefa real, além de acompanhar o voluntário, é trabalhar em uma área da organização parceira.

OS TUTORES TÊM UMA AMPLA GAMA DE TAREFAS:

Ela/ele:

está envolvida/o no processo de seleção do voluntário e está disponível como pessoa de contato para perguntas antecipadas.

dá as boas-vindas ao voluntário no primeiro dia de trabalho, faz uma introdução às estruturas e aos procedimentos da organização e talvez organize um ritual de boas-vindas.

ajuda com questões de visto.

Ajuda a integrar o voluntário à organização.

Desenvolve o plano de trabalho e concorda com as tarefas do voluntário.

Avalia a conclusão das tarefas e dá feedback.

Está disponível para responder às perguntas do voluntário, explicar os protocolos de segurança e fornecer informações sobre o contexto.

Organiza o planejamento das férias com o voluntário.

Escreve o relatório final.

O tutor é uma das pessoas de referência mais importantes para o voluntário. Ele acompanha o voluntário durante toda a sua estadia e o ajuda a usar seus pontos fortes e interesses da melhor maneira possível para a organização. Ele/ela é fundamental para acompanhar os jovens em uma das fases mais formativas de suas vidas, que geralmente está associada a experiências belas e satisfatórias. Trabalhar como tutor também oferece a oportunidade de aprofundar as competências interculturais e conhecer perspectivas diferentes.

Ao mesmo tempo, trabalhar como tutor envolve desafios que exigem soluções criativas. Os tutores precisam lidar com dificuldades iniciais de linguagem e comunicação, reconhecer e superar mal-entendidos interculturais, explicar contextos difíceis e apoiar o voluntário em todas as situações. Por meio do contato diário, eles geralmente são os primeiros a reconhecer as dificuldades ou crises dos voluntários e a acompanhá-los.

PAPEL E TAREFAS DOS MENTORES

As tarefas dos mentores também são complexas e podem variar muito de país para país e de região para região. As tarefas também são divididas de forma diferente em diferentes organizações.

Antes de deixar o país

Juntamente com a Welthaus Bielefeld, o/a mentor/a organiza a chegada dos voluntários nos países de colocação. Isso inclui estabelecer contato entre os novos voluntários e as organizações anfitriãs durante o processo de seleção, auxiliar na tradução durante a entrevista de seleção encontrar e providenciar quartos compartilhados ou famílias anfitriãs, caso isso não seja feito pelas organizações parceiras.

Chegada

O/a mentor/a:

- busca os voluntários no aeroporto e organiza o transporte até sua acomodação.



- presta assistência em questões de visto e no contato com as autoridades.



- auxilia os voluntários em sua chegada e lhes transmite uma primeira visão geral das condições locais, dos lugares importantes e dos pontos de contato.



- ajuda os voluntários a se orientarem na vida cotidiana e está disponível para responder a quaisquer perguntas que eles possam ter, especialmente no início..

Durante o serviço

O/a mentor/a:

Mantém comunicação constante

- mantém contato com os voluntários, as organizações anfitriãs e o Welthaus Bielefeld.
- Está sempre à disposição dos voluntários por telefone e e-mail ou para uma reunião pessoal.
- Organiza reuniões regulares com os voluntários.
- Pergunta às organizações parceiras sobre o processo do voluntário.

Acompanha os problemas, as dificuldades e dá suporte em situações especiais

- oferece suporte para problemas cotidianos, por exemplo, saúde, transporte, cultura e segurança.
- é a pessoa de contato em caso de crises pessoais, oferece apoio próximo e inicia quaisquer medidas necessárias. Isso pode ser feito em consulta com o Welthaus Bielefeld.
- apoia o voluntário em caso de dificuldades na organização anfitriã, por exemplo, desenvolvendo em conjunto estratégias sobre como lidar com o problema na organização. Ele/ela faz a mediação entre o voluntário e a organização anfitriã e consulta a Welthaus Bielefeld sobre como proceder.
- apoia a organização anfitriã na resolução de conflitos entre a organização anfitriã e o voluntário, se necessário.
- Apoia e acompanha mudanças de colocação
- está sempre disponível como pessoa de contato em casos de emergência, tanto para os voluntários quanto para as organizações anfitriãs e para a Welthaus Bielefeld (em casos urgentes, também para os pais dos voluntários) e oferece apoio na busca de soluções.

Planeja, organiza e implementa o programa educacional de acompanhamento

- é responsável, juntamente com a Welthaus Bielefeld, pelo planejamento, organização e implementação do programa educacional de acompanhamento. (seminário introdutório, seminário intermediário, seminário final e dia de seminário adicional).

Ajuda a consolidar as estruturas no país de colocação

- auxilia nas visitas de representantes da Welthaus Bielefeld ou de outros atores do *weltwärts* às organizações anfitriãs.
- Auxilia na busca de novas colocações conceitualmente significativas em coordenação com a Welthaus Bielefeld.
- Participa de seminários sobre diálogo com parceiros no país de destino, se possível.

Fim e partida

O mentor organiza a partida, por exemplo, o transporte para o aeroporto.

FASES DE ADAPTAÇÃO INTERCULTURAL

Para muitos voluntários, o contato próximo com outra cultura é uma grande oportunidade de crescimento pessoal, inclusive por meio do treinamento de habilidades interculturais. O antropólogo Kalervo Oberg introduziu a ideia da fase de adaptação cultural em 1954 e, desde então, ela tem sido muito estudada e teorizada.

No acompanhamento de voluntários, pudemos observar desenvolvimentos semelhantes. Embora as fases nem sempre precisem acontecer da mesma maneira, elas podem ser observadas de alguma forma em muitos voluntários: (veja também: Welthaus Bielefeld (2014): *Weltwärts Lernen*, Capítulo 5)

1. Fase de lua de mel

Entusiasmo, fascinação, humor elevado.

A nova cultura é maravilhosa, tudo é gostoso, empolgante e interessante. A duração dessa fase depende da pessoa, da duração da estadia, do ambiente e de muitos outros fatores.

Em nossa experiência como mentores, observamos que a fase de euforia inicial dura entre três semanas e dois ou três meses, dependendo da pessoa.



2. Estresse e crise

Decepção, frustração, incerteza e dúvida

O estresse e a exaustão cognitiva de lidar com um novo idioma, novos alimentos e novas formas de interação entram em ação. Sente-se falta de coisas específicas da Alemanha, o alto astral experimentado anteriormente vai se esvaindo aos poucos e surge espaço para frustrações e inseguranças.



Podem ocorrer problemas com o idioma, dificuldades para encontrar tarefas na organização, sentimentos de solidão, saudades de casa e incapacidade de se orientar na nova situação. A vida cotidiana é percebida como estressante, podem surgir sentimentos de impotência e desamparo e isso pode levar ao questionamento do próprio papel e de toda a estadia no exterior.

Se a segunda fase for mal administrada, se houver grandes dificuldades e se as fases de recuperação e ajuste não se concretizarem, pode haver problemas sérios que podem levar a crises graves e, em casos extremos, tornar necessário interromper ou interromper o serviço voluntário.

Se ainda não tiverem se adaptado, as primeiras queixas e doenças poderão ser detectadas, no máximo, nessa segunda fase: Dor abdominal por causa da dieta diferente, diarreia por causa das bactérias desconhecidas, o clima de repente não é mais tão bem tolerado, picadas de insetos e resfriados são irritantes e coisas do gênero. Talvez alguém também esteja com saudades de casa ou de amor, pois seus entes queridos estão longe e agora sentem saudades ou estão preocupados com eles. Há voluntários que sofrem muito com a pobreza, a injustiça e a violência que enfrentam no país anfitrião. Essa fase também pode ser um risco potencial para voluntários com tendência a abusar de drogas ou álcool.

3. Lazer por meio de melhor orientação e aceitação da(s) outra(s) cultura(s)

Essa fase inclui diferentes reações possíveis à fase de crise. Dependendo da personalidade e dos recursos do voluntário, diferentes estratégias são desenvolvidas para superar as dificuldades, o que normalmente envolve aceitar o desafio da nova situação. Entretanto, também pode haver um afastamento interno (veja abaixo: distanciamento e isolamento).



A recuperação pode ocorrer por meio de uma melhor orientação, a compreensão do idioma aumenta, possivelmente por meio de um curso de idiomas. Lidar com a vida cotidiana se torna mais fácil e a outra cultura, que antes era vista como estranha à própria cultura, aos poucos se torna mais familiar e aceita em sua alteridade. As diferenças culturais de comportamento e valores são reconhecidas; a própria "cultura" é percebida como apenas uma construção possível da realidade.

4. Adaptação

Existe um amplo conhecimento sobre visões de mundo culturalmente diferentes e o voluntário tem flexibilidade suficiente para sentir empatia por diferentes percepções, julgamentos e formas de agir, a fim de agir de maneira culturalmente adaptada e eficaz. Para chegar a esse estágio, é necessária muita autorreflexão, empatia e reflexão sobre os outros. Unidades de seminário e reuniões regulares podem contribuir para isso. As experiências adquiridas durante o serviço voluntário são integradas à personalidade e à visão de mundo e são valorizadas. A despedida é triste, mas é bem enfrentada.



Há diferentes estratégias para lidar com uma cultura estranha, dependendo da personalidade do voluntário. Algumas delas também devem ser mencionadas aqui: (Gravações do seminário Interculturalismo no Serviço Voluntário, 4.10.2022 com Max von Kubekom)

Separação e isolamento

Nessa fase, não há aceitação ou adaptação à nova cultura. Em vez disso, buscam-se espaços seguros nos quais é preciso lidar o mínimo possível com as dificuldades de lidar com a nova cultura. A interação com a nova cultura é evitada, se possível. Em vez disso, buscam-se contatos com outros voluntários alemães e ativa-se a comunicação com amigos e familiares na Alemanha. Vive-se em um pequeno enclave alemão no país anfitrião, onde a vida na Alemanha é altamente elogiada e idealizada.

O problema geralmente é o retorno à Alemanha e a decepção associada ao fato de que nem tudo é perfeito lá, como se supunha de longe.

Pode haver uma sensação de sempre ter que ir para um lugar "diferente", mas não se encaixar em nenhum deles.

Saída: conscientização

Aventura "cultura estranha "

Nessa fase, muito trabalho é investido na descoberta da beleza do país anfitrião. A nova cultura é vista como empolgante, bonita, excitantemente exótica, mas estranha e completamente diferente da sua própria. A adaptação e a compreensão associada de diferentes percepções e perspectivas culturais não ocorrem. O significado do termo pátria é vivenciado por meio da distinção da outra cultura que é percebida como diferente.

Ave migratória

Aqui, ocorre uma identificação completa com a nova cultura.

Isso pode ser um desafio para a família e os amigos na Alemanha, pois o voluntário dificilmente mantém qualquer contato com a Alemanha e, em vez disso, fica completamente absorvido pela nova vida. A própria cultura do voluntário, em nosso caso a alemã, é temporariamente suspensa.

As visitas da Alemanha podem gerar conflitos.



CRISES NO SERVIÇO VOLUNTÁRIO

Os voluntários geralmente se saem bem durante seu serviço voluntário e têm muitas experiências positivas. Para a maioria dos voluntários, o ano no exterior é uma experiência que muda sua vida, na qual o crescimento pessoal e as experiências importantes de aprendizado desempenham um papel significativo.

Conforme mencionado acima, os voluntários muitas vezes têm de lidar com frustrações, especialmente no início. Às vezes, porém, eles também são confrontados com experiências muito difíceis que precisam ser superadas e integradas.

O acompanhamento de crises geralmente está associado a incertezas. Reconhecer e avaliar uma crise, encontrar as palavras certas e acompanhar o voluntário durante a crise de forma adequada estão entre os maiores desafios no trabalho dos mentores e tutores.

As crises são complexas e podem ter diferentes causas. Para muitos voluntários, é a primeira vez que eles deixam a casa dos pais e o ambiente familiar e são imersos em um contexto cultural, social e político completamente novo. Isso pode levar a dificuldades de adaptação. Essas dificuldades podem ser gerenciadas e integradas muito bem e contribuir para o crescimento e a maturidade pessoal, ou levar a uma crise mais profunda.

Se os estresses, que geralmente ocorrem na segunda fase, não forem gerenciados de forma satisfatória, a vida cotidiana, em vez de se tornar mais fácil, fica cada vez mais difícil e árdua. Esses problemas exigem atenção e acompanhamento imediatos.

Os sinais a seguir podem ser um indício de dificuldades contínuas:

SINAIS GERAIS DE ALARME PARA CRISES



- O voluntário não comparece ao trabalho ou se atrasa constantemente.
- Fadiga constante.
- Doenças consecutivas
- Retraimento social, separação do resto do grupo, falta de vontade de fazer atividades.
- Ansiedade ou ataques de pânico.
- Expectativas extremamente altas em relação a si mesmo desde o início e frustração associada.
- O voluntário expressa sentimentos de culpa ou dúvidas sobre si mesmo.
- Muitas festas, muitas viagens, aumento do consumo de drogas e/ou álcool.



- Não cumprimento dos acordos de segurança.
- Necessidade constante de falar com o mentor ou tutor, mas as conversas não resultam em nenhuma mudança.
- Contato constante com a casa, o corpo está no país anfitrião, mas a cabeça e o coração estão em outro lugar.
- Reclamações ou expressões de preocupação sobre o voluntário por parte da organização anfitriã, outros voluntários, famílias anfitriãs ou colegas de apartamentos.

É importante observar que esses alertas podem ser percebidos por diferentes pessoas: outros voluntários, alguém da colocação, mentor, pais na Alemanha, família anfitriã etc. É importante que o voluntário possa recorrer a uma pessoa em quem confie e que lhe passe as informações necessárias para garantir um bom atendimento no país anfitrião. É importante que o voluntário possa recorrer a uma pessoa em quem confie e que lhe sejam transmitidas as informações necessárias para garantir um bom atendimento no país anfitrião; essas informações devem ser transmitidas ao mentor ou, se for o caso, à organização de envio ou anfitriã. É claro que a confidencialidade deve ser garantida e o consentimento do voluntário deve ser solicitado. O objetivo é ajudar o voluntário.

Alguns voluntários tendem a querer resolver seus problemas por conta própria e não depender de ninguém; eles não relatam quando se sentem mal, não pedem ajuda, portanto, a única coisa a fazer é estar atento e observar os sinais de alarme.

MEDIDAS GERAIS E RECOMENDAÇÕES DE AÇÃO EM CASO DE CRISE



- Sugira uma conversa confidencial com o voluntário e escolha um lugar tranquilo para isso (consulte: conversas orientadas para a solução).
- Identifique o problema por trás dos sinais de alarme, especialmente fazendo muitas perguntas e ouvindo com atenção. Às vezes, o sintoma o impede de identificar o problema real. Isso pode variar de trabalho insatisfatório a desconforto na situação de moradia e experiências de violência que não são compartilhadas devido a sentimentos de vergonha.
- Se possível, resolva o problema. Desenvolva uma estratégia junto com o voluntário em relação às suas próprias necessidades. Se possível, defina etapas e metas concretas e marque uma próxima reunião para avaliar as medidas acordadas. Seja sempre concreto, claro e transparente.
- Faça com que o voluntário se sinta seguro e confiante e mantenha contato. Acompanhe as mensagens, mantenha contato, vá tomar um café, ajude com coisas práticas.

- Possivelmente faça contato com especialistas (psicoterapia, intervenção em crises etc.).
- Se o voluntário não quiser lidar com o problema subjacente, isso também deve ser respeitado se não houver perigo agudo para seu bem-estar.
- É importante ressaltar que as crises ajudam a crescer; muitas vezes o voluntário que sobreviveu a uma crise é aquele que vê a maior mudança e impacto positivos.
- Quando se trata de "problemas comportamentais" do(s) voluntário(s), é importante estabelecer acordos sobre o com-

portamento em uma reunião de esclarecimento. Se esses acordos não forem cumpridos, também estabeleça as consequências, que podem ir até a exclusão do programa. Declare claramente as mudanças de comportamento desejadas, chegue a um acordo sobre um prazo e marque uma nova reunião para revisão. O mesmo procedimento é recomendado em caso de dificuldades com a organização parceira.

- Seja sempre transparente e comunique-se claramente, não decida nem faça nada pelas costas do voluntário.
- Mantenha a confidencialidade



Foto: É assim que os voluntários podem se sentir às vezes: As placas dizem "por aqui" e depois "sem saída", vistas em uma comunidade no México.

Os sinais gerais de alarme mencionados acima também podem fornecer uma indicação inicial para os temas específicos a serem tratados a seguir. As medidas gerais e as recomendações de ação podem ser aplicadas da mesma forma a todas as outras crises.

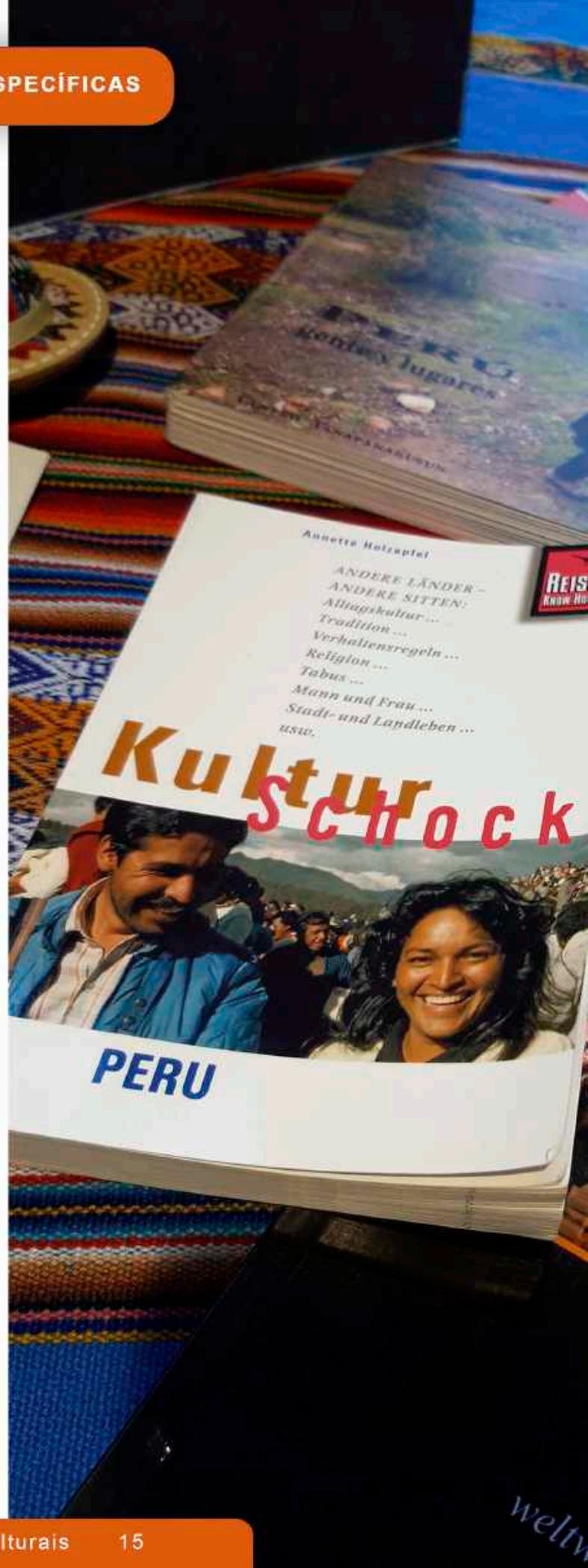
No entanto, as recomendações para lidar com crises específicas serão complementadas, aprofundadas e especificamente adaptadas ao tema em questão nesta seção.

A) Problemas interculturais

Recomendações:



- Forneça ao voluntário informações sobre o tema cultura, por exemplo, em mesas de reunião, seminários de preparação ou conversas pessoais. O conhecimento pode ajudar a classificar as fases de adaptação cultural e a entendê-las como "normais".
- No caso de mal-entendidos interculturais, chegue ao fundo da questão subjacente. (consulte também: Condução de conversas orientadas para a solução).
- Em caso de dificuldades no trabalho, na organização parceira ou na família anfitriã, sugira uma discussão conjunta, ouça os dois lados e, possivelmente, faça a mediação.



Os voluntários geralmente vivem em climas muito diferentes durante seu serviço. A mudança de clima, o calor, as diferenças de altitude, os hábitos alimentares diferentes, os alimentos até então desconhecidos e os padrões de higiene diferentes podem causar um aumento de doenças, principalmente no início. As doenças comuns incluem doenças estomacais e intestinais, gripes e resfriados. No entanto, elas geralmente podem ser superadas rapidamente com uma visita ao médico e tratamento adequado.

Entretanto, as preocupações com a saúde do voluntário também podem se tornar um problema constante. Isso pode ter várias causas:

- Fadiga constante e absenteísmo no trabalho devido a demandas excessivas ou devido à "psicomatização" de fatores estressantes.
- Novas doenças constantes devido à não adesão aos protocolos de saúde.
- Falta de compreensão da doença, falha na cura, negligência médica.

Um círculo vicioso baseado nas causas mencionadas acima pode ser observado repetidas vezes, especialmente no México, com relação a doenças estomacais e intestinais. Devido aos diferentes espectros de germes, doenças estomacais e intestinais não são incomuns, especialmente no início de uma estadia no exterior. Se não houver melhora dos sintomas após dois dias, deve-se ir ao médico, fazer um diagnóstico e determinar uma terapia.

Infelizmente, há médicos que não fazem um diagnóstico, mas apenas prescrevem antibióticos com base nos sintomas. Muitas vezes, eles estão corretos em sua avaliação,

mas isso também pode levar a um tratamento incorreto se o patógeno que causa a doença for diferente do que se suspeitava. Se o antibiótico prescrito não for adequado, um novo tratamento deverá ser administrado. O aumento da ingestão de medicamentos pode danificar a flora intestinal. Outras doenças podem surgir e tornar a situação geral cada vez pior.

Às vezes, os voluntários chegam ao país anfitrião com ideias "alemãs" e não querem tomar antibióticos, mesmo que a infecção seja grave. Métodos alternativos de cura às vezes funcionam bem, mas nem sempre.

Recomendações:



Em caso de doença frequente ou aumento do absenteísmo no trabalho, converse com o voluntário e descubra qual é o problema real. (consulte também: Conversas orientadas para a solução).

- Uma boa visão geral sobre saúde e higiene já deve ser fornecida durante a preparação e a introdução. Os voluntários devem ser informados detalhadamente sobre o sistema de saúde do país, bem como sobre os riscos à saúde e as principais doenças.
- Fornecer protocolo e recomendações de higiene.
- Fornecer uma lista de emergência com todos os números de telefone e endereços importantes de médicos de todas as especialidades e hospitais, que deve ser atualizada regularmente pelos mentores e tutores.

- Explicar o procedimento para visitar um médico e como os custos são reembolsados pelo seguro-saúde no exterior.
- Caso se sinta mal e apresente os primeiros sintomas, consulte um médico de confiança* o mais rápido possível.
- Insista em um diagnóstico sólido antes de tomar antibióticos. Possivelmente, solicite um antibiograma se houver doenças estomacais e intestinais envolvidas.
- Se não tiver certeza de que os médicos locais estão avaliando sua condição corretamente, consulte o médico da companhia de seguros ou, se necessário, o médico da sua família na Alemanha.
- Garanta repouso adequado, boa nutrição e ingestão suficiente de líquidos.
- Certifique-se de que o voluntário informe seus tutores e mentores. Após o segundo dia consecutivo de ausência do trabalho, um atestado médico deve ser apresentado à organização parceira.
- Doenças complicadas e internações hospitalares devem ser esclarecidas imediatamente com o seguro de saúde internacional. Nesses casos, há uma linha direta disponível onde o procedimento pode ser discutido com a companhia de seguros.
- Ofereça apoio emocional. Descubra o que é necessário e desejado e organize-o, se necessário. Envolver outros voluntários e confidentes.
- Se não for possível obter tratamento adequado no país anfitrião para problemas graves de saúde, organize o transporte de retorno e coordene-o com a organização de envio, a companhia de seguros, o mentor e o tutor.



Foto: O mentor peruano David Rolfes dá as boas-vindas aos primeiros voluntários que partiram durante a pandemia da COVID.

Durante a interação com os mentores, o tema das relações de risco entre os voluntários foi mencionado várias vezes. Isso se refere a relacionamentos que representam um risco para o voluntário.

Esses riscos podem ser de vários tipos:

- Relacionamentos baseados em uma incompatibilidade de privilégios.
- Relacionamentos em que o voluntário é deliberadamente explorado ou envolvido em atividades criminosas.
- Relacionamentos que envolvam uso de drogas ou violência.
- Gravidez indesejada.
- etc.

Os relacionamentos tóxicos são complexos e podem levar à dependência emocional por meio de manipulação, de modo que a situação não seja reconhecida pela própria pessoa afetada. Devido à dependência emocional, os problemas no relacionamento geralmente são encobertos, justificados e escondidos ou negados para o mundo externo. É por isso que essas situações são tão difíceis de serem vistas pelos mentores e tutores.

Recomendações:



- Discuta previamente com o grupo que é importante cuidar uns dos outros. Se alguém do grupo suspeitar que há algo de errado com outro voluntário, deve ficar claro que o mentor deve ser levado em sigilo. E deve ficar claro que isso não é de forma alguma uma traição, mas uma expressão de preocupação e apoio.
- Se houver suspeita, o mentor deve conversar com o tutor, a família anfitriã e outras pessoas próximas à pessoa em questão e perguntar como ela está se saindo. Manter a confidencialidade.
- Se houver uma forte suspeita de preocupação, uma discussão delicada deve ser realizada com o voluntário, expressando a preocupação e oferecendo ajuda:
"Entendo isso, ... e queria perguntar como você está?"
"Quero que saiba que estou sempre ao seu lado".
- Sem insinuações, sem conselhos e, acima de tudo, sem pressão.
- Aceite se o voluntário não quiser falar sobre o assunto.
- Forneça informações sobre instituições, centros de aconselhamento, contato com psicoterapeutas e informações básicas sobre o assunto.
- Se houver sinais de quebra de regras, perigo para si mesmo ou riscos à saúde, a organização de origem deve ser contatada e uma abordagem conjunta deve ser discutida. Realize uma reunião de esclarecimento para determinar e avaliar os acordos.

D)

Reconhecer e avaliar doenças mentais

A decisão de ir para o exterior e deixar o ambiente familiar pode desencadear incertezas em alguns voluntários que podem levar ao estresse psicológico. Os limites entre estresse mental momentâneo, crises mentais e doenças mentais são fluidos. A depressão e a ansiedade, por exemplo, vêm em muitas etapas graduais. As pessoas conhecem a ansiedade como algo normal e saudável, e muitas também conhecem o humor depressivo.

Por exemplo, um estado de desespero, ansiedade ou saudade de casa no início do voluntariado pode causar sintomas semelhantes aos de um transtorno de ansiedade ou depressão. No entanto, também pode ser apenas uma reação avassaladora a "muita novidade", que pode se enfraquecer com o tempo, à medida que o voluntário se acomoda melhor.

As principais doenças mentais identificadas na supervisão de voluntários são transtornos de ansiedade, depressão, transtorno de estresse pós-traumático, transtornos alimentares e comportamento viciante (abuso de álcool e drogas).

No caso de doenças mentais conhecidas

É favorável se o voluntário estiver disposto a fazer isso e já abordar o histórico anterior durante a seleção e também informar se já houve um processo terapêutico. As pessoas com doenças mentais precisam conhecer bem seus sinais de alerta precoce e suas estratégias de enfrentamento. Isso é trabalhado em um tratamento psicoterapêutico. O resultado disso é um plano de crise individual no qual os sinais pessoais de alerta precoce, as opções de autoajuda e as opções de apoio são elaboradas. Dessa forma, o mentor ou tutor é sensibilizado e pode ter uma conversa aberta com o voluntário e se oferecer para entrar em contato a qualquer momento em caso de dificuldades.

A organização de envio não informará todas as doenças mentais à organização parceira e, se for o caso, também não informará aos mentores, para não contribuir para estereótipos e possível discriminação, mas também para manter a confidencialidade. Entretanto, se a organização de envio presumir que a doença anterior possa ter um papel no ano, essa informação deverá ser compartilhada, após consulta ao voluntário.

Se os mentores ou tutores tiverem dúvidas sobre a existência de uma condição pré-existente, eles devem perguntar ao voluntário sobre isso ou pedir permissão para obter as informações da organização de envio.

Foto: Tomar consciência de seus próprios medos e refletir sobre seus próprios recursos e estratégias para lidar com problemas fazem parte da preparação.



Recomendações:



- Busque um diálogo próximo com o voluntário. (veja também: Conversas orientadas para a solução).
- Atitude orientada a recursos nas conversas.
- Fale sobre coisas concretas: Chegue a um acordo sobre metas e atividades para lidar com a vida cotidiana; que tipo de apoio é necessário, etc.
- Nunca banalize os sentimentos: "Não encare isso de forma tão trágica...".
- Tenha paciência: a falta de motivação e força de vontade faz parte da doença. Sugira pequenos passos, concentre-se no que é possível no momento em vez de discutir por que algo não é possível.
- Às vezes, é útil deixar o voluntário se lamentar e reclamar. Isso pode ter um efeito de alívio: apenas permita isso e não tente combatê-lo com sugestões. Limite o tempo das conversas e consulte os recursos.
- Não leve as rejeições para o lado pessoal. Elas geralmente se devem à doença. Entretanto, uma crise não justifica todo tipo de comportamento. Portanto, não aceite todo comportamento que viole as maneiras sociais!
- Entenda a agressividade como parte do problema, não a leve para o lado pessoal, não reaja de forma ofendida ou agressiva você mesmo, os voluntários precisam de apoio.
- Se forem manifestados fortes impulsos para realizar ações sem sentido: Peça para esperar até o dia seguinte e depois converse novamente sobre o assunto.
- Se a ansiedade for grande: ofereça a oportunidade de se acalmar para que a ansiedade diminua um pouco.
- Férias ou viagens tendem a ser contraproducentes quando ocorre uma crise. A crise viaja com eles e pode até se intensificar em um ambiente estrangeiro sem a estrutura diária habitual.
- Uma pessoa de contato na organização parceira deve ser informada sobre a situação. No entanto, o consentimento da pessoa em questão deve ser obtido antes de haver uma discussão.
- Muitas vezes, não é necessário abandonar o trabalho. Uma rotina diária estruturada com algumas horas de atividade não muito extenuante é mais útil, sempre se isso for aceitável para a organização parceira.
- Consulte o plano de crise e as opções de autoajuda e trabalhe em conjunto para encontrar alívio e tranquilidade em relação às necessidades atuais do voluntário.
- Ofereça ajuda. Por exemplo, converse com o tutor da organização parceira sobre as estratégias de apoio acordadas.
- Fornecer ao voluntário informações sobre a ajuda profissional disponível localmente.
- Também pode ser suficiente entrar em contato com um profissional em casa por meio de videoconferência ou telefone.
- O seguro de saúde do voluntário no exterior geralmente paga até cinco consultas com psicoterapeutas no país. Também é possível pagar por videoconferências com o "Psychologists Online". Mais consultas são possíveis para pessoas com condições pré-existentes.

Foto: Os voluntários refletem no seminário de preparação - apesar da boa preparação, as crises podem ser uma surpresa.



- Em caso de suspeita urgente de uma doença mental, sempre procure ajuda profissional: intervenção em crise, possivelmente medicação de curto prazo por um médico, apoio profissional adicional por um especialista.
- Não tome decisões por cima da cabeça do voluntário; envolva a pessoa em questão o máximo possível. Se isso não for possível, informe o voluntário sobre as decisões em tempo hábil.
- Se o voluntário recusar ajuda profissional apesar de uma crise crescente, insista ("Queremos que você..., caso contrário, teremos de levá-lo de volta").
- Sempre esclareça com todas as partes envolvidas se o serviço voluntário pode conti-

nuar nessas circunstâncias. Não se trata de garantir a permanência do voluntário no país a qualquer preço. Mesmo que os acompanhantes, a organização parceira ou os mentores estejam sobrecarregados ou que muitos recursos estejam sendo utilizados para resolver uma crise, o serviço voluntário pode ser encerrado e uma viagem de retorno imediata pode ser organizada.

- Nesse caso, devem ser tomadas providências junto à companhia de seguros e aos médicos para determinar se o voluntário está apto a viajar. Se esse não for o caso, é preciso buscar medidas para estabilização no país. Às vezes, isso não é possível sem medidas coercivas, que geralmente precisam ser ordenadas por um médico ou pela polícia. As regulamentações e responsabilidades específicas do país devem ser esclarecidas aqui.

Os voluntários geralmente têm muitas experiências enriquecedoras durante seu ano no exterior. Entretanto, em casos raros, eles também podem ter experiências tão violentas que podem desencadear traumas.

Antes de tudo, é preciso fazer uma distinção clara entre um evento traumático e a traumatização. Nem todo evento traumático leva à traumatização em todas as pessoas.

A ocorrência ou não de traumatização após um evento depende principalmente dos seguintes fatores:

- a intensidade do evento
- a resiliência do indivíduo
- a reação do ambiente.

Os eventos que levam à traumatização para muitas pessoas são experiências de violência, agressões, testemunho de acidentes, morte, violência sexualizada, crises políticas, desastres naturais etc.

Os sinais de uma reação traumática podem ser:

1. Evitação, lugares ou eventos relacionados ao trauma são evitados.
2. reviver constantemente a situação, em pensamentos e pesadelos, flashbacks
3. irritabilidade, ansiedade, distúrbios do sono, agressividade.
4. dificuldade para se concentrar e prestar atenção.
5. dissociação, amnésia, uso de drogas.
6. Sentimentos de culpa e vergonha.
7. Depressão.
8. retraimento social e isolamento.
9. automutilação.

ACOMPANHAMENTO SENSÍVEL A TRAUMAS

O aconselhamento sensível ao trauma trata da aplicação de determinadas diretrizes de ação. Essas diretrizes devem permitir que as necessidades de pessoas possivelmente traumatizadas sejam levadas em conta em vários contextos e níveis de ação e evitar danos maiores.

Os objetivos do suporte sensível ao trauma são:

- Oferecer segurança, evitar novos medos.
- Permitir a calma, evitar estresse adicional.
- Devolver o controle, evitando uma nova sensação de estar à mercê dos outros.
- Evitar a revitimização.

Não se trata de:

- Ser capaz de diagnosticar o trauma.
- Ter que descobrir ou investigar algo.
- Ter que ouvir toda a história.

DIRETRIZES DE AÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO SENSÍVEL AO TRAUMA

Oferecer segurança e proteção

Uma experiência traumática é vivenciada como uma ameaça existencial que abala completamente o senso de segurança de uma pessoa. Portanto, a primeira etapa é garantir que a pessoa afetada possa se sentir segura novamente, no sentido de que a ameaça vivenciada não existe mais. Acalmar a resposta ao medo e ao estresse após um evento traumático é fundamental para evitar o desenvolvimento da traumatização

Permitir o controle

Uma experiência traumática cria uma sensação de total desamparo e perda de controle. Passar por outras situações de desamparo pode levar à retraumatização. É importante que a pessoa afetada recupere a sensação de ter controle sobre sua vida e suas possibilidades de ação. A transparência (informações e acordo sobre as próximas etapas e medidas), a auto-determinação e a vontade própria da pessoa afetada estão em primeiro plano aqui..

Respeite os limites

As experiências traumáticas, especialmente quando envolvem violência, violam os limites pessoais, o que geralmente causa um profundo sentimento de vergonha. Portanto, as pessoas afetadas nunca devem ser forçadas ou persuadidas a fazer algo, por exemplo, falar sobre o que vivenciaram, registrar uma queixa etc.

Evitar a estigmatização

Deve-se possibilitar que as pessoas afetadas voltem lentamente à normalidade. É importante respeitar a confidencialidade. A pessoa afetada decide por si mesma a quem as informações serão fornecidas e a quem não serão fornecidas.

Evitar gatilhos

Os gatilhos são estímulos que podem desencadear a lembrança da situação traumática e as reações correspondentes. Especialmente no primeiro período, o confronto com esses estímulos deve ser evitado. Portanto, indicações apropriadas sobre o que assusta a pessoa em questão devem ser levadas a sério, mesmo que isso não seja compreensível para os outros.



Foto: A caminho de casa, quero estar segura, não corajosa, pôster da greve geral das mulheres, visto no México.

F)**Acompanhamento em casos de violência sexualizada**

A violência sexualizada pode afetar basicamente homens e mulheres*, sendo que 95% das pessoas afetadas são mulheres*. Os homens homossexuais geralmente são mais afetados do que os homens heterossexuais, pois a violência homofônica também está envolvida.

A violência sexualizada deve ser entendida aqui como um termo abrangente para diferentes tipos de experiências violentas, incluindo assédio sexual (pessoalmente, via Internet ou mensagens), abuso sexual, estupro (tentado ou ocorrido) de qualquer tipo.

As consequências da violência sexualizada para a vítima costumam ser duradouras e profundas e podem produzir reações traumáticas (veja sobre isso: Trauma).

O acompanhamento adequado e sensível ao trauma de uma pessoa após sofrer violência sexualizada pode, portanto, ser crucial para a vida futura da pessoa em questão.

Acompanhar pessoas que sofreram violência sexual é complexo. Ao lidar com a violência sexualizada em instituições, muitas vezes podem ser observados "erros" que podem colocar em risco a saúde mental da vítima. As ONGs não são exceção.

Se o agressor e a vítima trabalham na mesma instituição, a situação costuma ser ainda mais complicada para os envolvidos e o acompanhamento requer um entendimento particularmente claro e um procedimento definido. É bom que a instituição já tenha desenvolvido uma atitude clara e um plano de crise sobre esse tema.

Recomendações:

- Sempre acredite na pessoa!
- Quando uma pessoa começar a falar sobre suas experiências de violência, crie um espaço seguro, garanta a confidencialidade e, acima de tudo, ouça.
- Aceite os sentimentos. É normal que a pessoa tenha muitos sentimentos diferentes, como culpa, raiva, tristeza etc. Ensine que todos os sentimentos são normais e compreensíveis.
- As pessoas com trauma tendem a se concentrar em seus defeitos e fracassos e evitam reconhecer seus pontos fortes. Aponte os recursos, as habilidades e as conquistas pessoais. Mensagens positivas.
- As vítimas nunca são culpadas ou cúmplices de estupro! Nunca questione a pessoa traficada: "Por que você foi para lá?" Em vez disso, diga: "Eu ouço você, acredito em você, estou com você".
- Não insista para que a pessoa traficada relate em detalhes o que aconteceu. Evite também que a pessoa tenha que contar a mesma história várias vezes para pessoas diferentes. Fornecer informações detalhadas sobre as possibilidades e o prazo para o atendimento médico, sobre as opções legais e sobre as exigências para a notificação (exame forense para preservar as evidências).
- Apoio na tomada de decisões. A decisão sobre o exame médico e a preservação das evidências cabe exclusivamente à pessoa em questão.

● Nunca exerça pressão! Uma vez que a pessoa tenha tomado uma decisão, ela deve ser aceita, mesmo que possamos discordar. (consulte também: Trauma)

● Respeitar o desejo da vítima de denunciar ou não. O registro de uma denúncia requer um sistema sólido de apoio (psicoterapia, assessoria jurídica experiente) para evitar a revitimização.

● Não faça justaposição entre vítima e agressor! Se isso for inevitável, como em uma audiência judicial, a preparação e o apoio terapêutico e jurídico são importantes para evitar a retraumatização.

● Entre em contato com especialistas (psicoterapeuta, psiquiatra, advogado especializado em feminismo ou violência sexualizada).



Crises coletivas em distúrbios políticos

As crises políticas são difíceis de identificar e avaliar, especialmente no início. Elas podem ser localizadas ou afetar toda uma região ou país. Muitas vezes, os eventos se invertem e as situações mudam em uma velocidade vertiginosa.

Um exemplo vivenciado pela Welthaus Bielefeld e outras organizações de envio é a crise política na Nicarágua, que começou com uma onda de repressão em abril de 2018. As observações e experiências feitas aqui foram incluídas aqui.

Problemas e riscos

- Os eventos e a situação política são difíceis de avaliar.
- Os eventos e a situação política são subestimados pelos voluntários.
- Os voluntários não seguem as regras de segurança e os avisos.
- Os voluntários assumem posições políticas e se colocam em perigo.
- Em vista da possibilidade de ter de deixar o país, são organizadas festas de despedida, muitas vezes envolvendo álcool, ou é feita uma viagem rápida, colocando os voluntários em perigo imprevisível.
- Os voluntários testemunham eventos que podem ter efeitos traumatizantes.
- As organizações parceiras, as famílias anfitriãs ou o ambiente social do voluntário podem ter opiniões políticas diferentes e podem surgir conflitos e disputas.
- Os voluntários se posicionam do lado das organizações parceiras e dos grupos-alvo ou

têm conflitos para não se envolverem na crise.

- A transgressão das regras de conduta pode colocar em risco as famílias anfitriãs ou as organizações parceiras.

Recomendações:



Na preparação e introdução no país

- Certifique-se de que todos os voluntários tenham se registrado na lista ELEFAND. Da mesma forma, se os voluntários se mudarem ou mudarem de projeto, os novos dados deverão ser atualizados.
- Chame a atenção para a possibilidade de crises políticas, os primeiros sinais potenciais e medidas comportamentais importantes:
 - + Entre em contato imediatamente com o mentor por telefone.
 - + Permanecer em casa ou na organização parceira ou, se não for possível, ir para outro local seguro.
 - + É IMPORTANTE seguir as instruções do mentor.
- Discuta "crises políticas" em reuniões ou seminários de parceiros com as famílias anfitriãs e chegue a um acordo sobre um procedimento conjunto. Defina os canais de comunicação, quando e a quem informar caso surja uma crise local.
- Conheça o protocolo de segurança da organização de envio e tenha-o disponível.

No caso agudo de uma crise política

- Monitore os eventos e os acontecimentos de perto e chegue a um acordo com a organização de envio e a embaixada alemã quando exatamente uma crise for declarada.

- Consulte organizações parceiras individuais e mantenha comunicação constante para obter uma boa visão geral das perspectivas e dos eventos.

- Assim que a crise for declarada, entre imediatamente em contato com todos os voluntários por telefone e dê-lhes instruções sobre como se comportar:

- + Os voluntários devem ficar em casa.
- + Proibição imediata de viagens.
- + Os voluntários devem se afastar de atividades políticas.

- Convoque uma reunião com todos os voluntários:

- + Informar sobre a situação e fazer avaliações sobre os próximos acontecimentos.
- + Observar e registrar como os voluntários reagem à crise.
- + Registrar o que eles vivenciaram e observaram.
- + Comunicar as regras de conduta.
- + Responder a perguntas.
- + Dar espaço para que compartilhem como reagiram à situação angustiante.
- + Reconhecer o trauma e oferecer apoio sensível ao trauma. Oferecer apoio psicológico, se necessário.
- + Oferecer a possibilidade de partir, se for o caso.
- + Chegar a um acordo sobre COMO a situação deve ser comunicada ao mundo externo.

Na ocorrência duma crise

- Forme uma equipe de crise (por exemplo, coordenação da organização de envio, representante da embaixada, mentor e represen-

tantes de organizações parceiras selecionadas). Reuniões regulares e comunicação constante.

- Atualize constantemente as informações de desenvolvimento com a organização de envio, as organizações parceiras, a embaixada e os voluntários.

- Se possível, reúna os voluntários em um seminário em um local seguro para refletir sobre a experiência, possivelmente fornecendo avaliação psicológica e apoio a voluntários individuais.

- Esteja ciente de suas próprias necessidades e limites (autocuidado), pois as crises políticas colocam muita pressão em todos os envolvidos e podem abalar a estabilidade emocional, não apenas a dos voluntários!

Evacuação (voluntária ou se decidido).

- Sempre ofereça essa opção.

- Desencadeia a dor da separação e muitas emoções. Ofereça bom acompanhamento, espaço para expressar emoções e dizer adeus.

- Ofereça opções para continuar o serviço voluntário na Alemanha ou em outros países.

Acompanhe os voluntários no que vem depois, por exemplo, seminário de retorno, grupo de países, etc.

Após a crise

- Se a crise puder ser encerrada pacificamente, novas regras de conduta devem ser elaboradas posteriormente, levando em conta a nova situação.

- Processar o que aconteceu e a nova situação com suas consequências para o trabalho na organização parceira.

- Faça um resumo das lições aprendidas com a crise.

ESTRATÉGIAS E FERRAMENTAS PARA MELHORAR O ACOMPANHAMENTO

COMUNICAÇÃO

O pré-requisito mais importante tanto para um bom acompanhamento quanto para o reconhecimento de uma crise é um bom relacionamento e uma boa comunicação entre todas as pessoas envolvidas no serviço voluntário.

Relacionamento entre mentor e voluntário

- O fato de os voluntários conhecerem seu mentor antes de deixarem o país, por exemplo, pessoalmente no seminário de preparação na Alemanha ou via Zoom, provou ser benéfico para o desenvolvimento do relacionamento.
- Depois de chegar ao país anfitrião, o contato constante por telefone e WhatsApp, bem como encontros regulares, são uma boa maneira de manter o contato. As reuniões podem servir para o intercâmbio pessoal dentro do grupo. Excursões ou atividades conjuntas podem ser planejadas ou temas relacionados ao conteúdo podem ser discutidos.

Relacionamento entre o tutor e o voluntário

- Aqui, também foi comprovado que é benéfico estabelecer contato antes de entrar no país anfitrião, por exemplo, por meio de uma chamada de zoom. Os números de telefone (WhatsApp) já devem ser trocados nesse estágio para permitir a comunicação.
- Acordos claros para o primeiro dia de trabalho e uma boa integração do voluntário na organização parceira formam o ponto de partida para a cooperação. Para integrar o voluntário, pode ser organizado um ritual de boas-vindas ou um almoço. O voluntário deve conhecer ou pelo menos ter visto todos os membros da equipe da organização parceira e ter uma ideia clara dos procedimentos da organização, do contexto de trabalho e dos protocolos de segurança.
- Um plano de trabalho claro para as primeiras tarefas, prazos, metas e uma visão geral das próximas atividades são muito úteis para o novo voluntário. Discussões regulares com o tutor sobre o contexto, a segurança e a avaliação das tarefas concluídas pelo voluntário também são muito úteis.

A boa comunicação entre todos os participantes é igualmente importante.

- Os mentores e tutores também devem se comunicar regularmente e informar um ao outro sobre o progresso ou as dificuldades do voluntário. As reuniões de parceiros são uma boa maneira de fazer isso, mas também há perguntas breves e trocas de informações regulares via WhatsApp. Isso não consome tanto tempo, mas demonstra interesse e garante um intercâmbio constante.

- O mentor e a organização de origem também estão em contato próximo.
- No caso de uma situação desafiadora para o mentor, é indispensável um intercâmbio colegiado com outros mentores e com a organização de envio para discutir e coordenar conjuntamente o decurso de ação futuro.

Os protocolos sobre segurança e gerenciamento de crises, bem como os planos de emergência, devem ser conhecidos e estar acessíveis (consulte: Para leitura adicional).

AUTOCUIDADO

Orientar voluntários durante crises pode ser estressante para mentores e tutores. A preocupação com o voluntário, a incerteza sobre o que fazer e uma carga de trabalho adicional que pode consumir tempo e energia podem levar à sobrecarga. Se a orientação envolver exposição intensa ou frequente a perigos, violência ou desastres, isso também pode abalar o senso de segurança pessoal e a estabilidade emocional do orientador.

Os sinais que indicam demandas excessivas sobre a pessoa que o acompanha são:

- Sinais de estresse, como inquietação interior, distúrbios do sono, doenças infecciosas frequentes.
- Retraimento social e cansaço, sem desejo de contatos e atividades sociais.
- Pensar constantemente no voluntário. Não é mais capaz de se desligar.
- Desequilíbrio emocional: chora ou se irrita com mais facilidade.
- Aumento da ansiedade, sensação de perigo difuso, aumento da desconfiança.
- Dúvidas sobre si mesmo e sentimentos de culpa



Recomendações:

As pessoas que acompanham as crises também precisam de alívio e apoio a longo prazo. Isso pode acontecer no contexto do trabalho e também a nível pessoal por meio do autocuidado eficaz.



No contexto de trabalho

- Em crises e emergências, trabalhe sempre em equipe e chegue a um acordo sobre o procedimento junto com a organização de origem, o mentor e o tutor.
- Organize a liberação de outras tarefas.
- No caso de crises agudas prolongadas, como distúrbios políticos, um telefone celular de emergência deve ser alternado para garantir um tempo de disponibilidade.
- Consulta colegiada com outros mentores.
- Supervisão externa.
- Treinamento em gerenciamento de estresse e autocuidado.

A nível pessoal

- Assegurar sono suficiente, exercícios, uma dieta saudável e contatos e redes sociais estáveis para manter a própria resiliência.
- Conhecer e respeitar os próprios limites de estresse.
- Proporcionar ao organismo períodos regulares de descanso. O desempenho e a resiliência não podem ser mantidos sem descanso regular.
- Ocupar-se com "coisas agradáveis" para desligar a mente.
- Mantenha atividades recreativas regulares e desfrute-as conscientemente a fim de alcançar um equilíbrio entre trabalho e lazer.
- Exercícios regulares e atividades esportivas.
- Os exercícios de relaxamento podem servir para reduzir a superexcitação física e os estados de tensão associados. Eles podem compensar as consequências do estresse prolongado e ter um efeito positivo no sistema nervoso. Métodos como o relaxamento muscular progressivo, de acordo com Jacobson, treinamento autogênico, métodos do Extremo Oriente, como ioga e meditação, são recomendados.

O mesmo se aplica a todas essas recomendações: cada pessoa é diferente e nem tudo ajuda a todos. O autocuidado é um processo de aprendizagem que envolve o constante "estar em contato consigo mesmo e com suas necessidades". Um pré-requisito importante para isso é, antes de tudo, levar a si mesmo a sério e experimentar o que funciona para você. Os métodos de autocuidado precisam ser treinados e incorporados como parte regular da vida cotidiana. Uma vez praticadas, essas técnicas também podem ser úteis no curto prazo para aliviar o estresse agudo.

Autorreflexão e análise da função

Como pessoas comprometidas, os mentores e tutores se deparam com situações em que a intervenção em crises, os primeiros socorros psicológicos, o apoio sensível a traumas, o coaching ou a mediação de conflitos são necessários, além do apoio pedagógico. Entretanto, muitos tutores não são treinados para isso, o que pode levar à confusão de papéis, à perda de distância profissional e até mesmo a sentimentos de impotência e sobrecarga.

A autorreflexão por meio das seguintes perguntas que o mentor ou tutor faz a si mesmo pode ser útil:

"O que o voluntário desperta em mim?"

"Que resposta emocional seria apropriada para mim agora?"

"Qual é o meu relacionamento com o voluntário?"

"Que papel o facilitador desempenha com o voluntário?"

"Quais são os protocolos e diretrizes existentes?"

"Com quem posso discutir as próximas etapas?"

"De que apoio preciso para poder acompanhar o voluntário adequadamente?"

"O que não posso fazer e quais são meus limites?"

CONDUÇÃO DE CONVERSAS ORIENTADAS PARA A SOLUÇÃO

Como já mencionado, em muitas das situações discutidas, muitas vezes não fica claro no início qual é o problema real. Ele está oculto e se manifesta na forma de frustração, estresse, doença somática ou algo semelhante. As palestras orientadas para soluções são úteis para descobrir o problema real e desenvolver soluções e tomadas de decisão. O ponto principal é acompanhar o voluntário na formulação de soluções, na tomada de decisões e na implementação de soluções.

Além das conversas de apoio, a ajuda também pode incluir o esclarecimento da necessidade real de ajuda, como ajuda prática, transmissão de informações, envolvimento de outros atores etc. Esse é um pré-requisito importante para conduzir um diálogo orientado para soluções.

Um pré-requisito importante para a realização de uma conversa orientada para a solução é escolher um local tranquilo onde o voluntário se sinta confortável e seguro. Reserve tempo suficiente e garanta a confidencialidade. Uma conversa com foco na solução pode consistir nas seguintes etapas:

1-Clarificação do problema

- Do que se trata de fato o problema?
- Como o problema surgiu, o que o desencadeou?

- Que fatores estão impedindo uma solução?
- Existem diferentes maneiras de ver o problema? O que os outros dizem sobre ele?
- É possível chegar a um acordo sobre a formulação do problema? O problema é muito complexo ou, em última análise, há vários problemas: qual aspecto deve ser tratado agora?
- Ao conduzir a conversa, é importante ouvir ativamente, fazer perguntas e dar à outra pessoa um feedback sobre o que foi entendido. Por fim, o voluntário e o facilitador podem chegar a um acordo sobre um problema e resumi-lo:

"Agora entendi que a questão é a seguinte: o problema para você é Estou vendo isso corretamente?"

"Estou ouvindo problemas diferentes, (enumere) ... Por qual deles devemos começar?"

2- Esclarecimento de expectativas e objetivos

- Normalize (se for o caso):

"A primeira experiência é difícil, isso acontece com muitas pessoas, já ouvi falar desses problemas com frequência."

- Não banalize, mas também reconheça a dificuldade:

"Isso não deve ser fácil para você..."



- Esclareça que tipo de ajuda o voluntário está procurando: "Como posso ajudá-lo agora?"
- Às vezes, não se espera uma solução para um problema, mas alguém quer apenas chorar e precisa de um pouco de incentivo.
- Se uma solução é esperada: Qual é a condição, qual é a meta que você está buscando?

Muitas vezes, os problemas se devem a situações ou circunstâncias que nem o voluntário nem o mentor podem mudar. Nesse caso, a meta seria descobrir o que a pessoa precisa ou pode fazer para lidar melhor com a situação.

3-Coletar soluções possíveis

- O objetivo é criar uma lista com o maior número possível de soluções diferentes, sem primeiro julgar o que é possível ou não. Dê espaço para ideias criativas, "malucas" ou incomuns! O conselheiro também pode contribuir com ideias.

- É importante sempre se concentrar e questionar o que o voluntário precisa, quer e pode fazer:

"Qual solução você prefere?"

"Que soluções também seriam aceitáveis, com quais soluções você também poderia conviver?"

"O que mais você pode pensar que poderia resolver o problema?"

"Como você resolveu problemas semelhantes no passado?"

"O que você pode fazer para se sentir melhor?"

"O que lhe faria bem agora?"

4- Seleção de possíveis soluções

- Aqui o conselheiro pode fazer perguntas como:

"O que você acha que acontecerá se você..." para incentivar uma avaliação realista das ideias e apoiá-la com informações como viabilidade ou condições estruturais.

Em algumas circunstâncias, um claro "Não, isso não vai funcionar" pode ser apropriado.

"Quais são as soluções possíveis que você mais gosta?"

"O que é realista e viável?"

"O que precisa ser considerado?"

5- Implementação das soluções selecionadas - definição do plano de ação

- Quais são as próximas etapas, o que precisa ser feito em seguida?
- Quem faz o quê e até quando?
- Marque uma data para uma reunião de acompanhamento, que questionará:

"O que funcionou, o que não funcionou?" e, se necessário, voltar à seleção ou coletar novas ideias.



Foto: O diálogo entre todos os atores é importante para a prevenção, mas também para o apoio durante a crise: aqui, voluntários e representantes de parceiros em um seminário de parceiros na Nicarágua.

PARA LEITURA

Fontes de informação

Bennett, Milton J. (1993): *Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity*. In Paige, R.M. (Hrsg.), *Education for the Intercultural Experience*. Yarmouth: Intercultural Press.

Bennett, Milton J. (2013): *Basic Concepts of Intercultural Communication: Paradigms, Principles and Practices*. Intercultural Press.

Oberg, Kalvero (1960): *Cultural shock: Adjustment to new cultural environments*.

Trauma

Van der Kolk, Bessel (2023): *O trauma em você. Como o corpo guarda o horror e como podemos nos curar*. Ullstein, Berlim.

Acompanhamento pedagógico

Learning in the World (Aprendendo no mundo). Experiências, reflexões e recomendações sobre um serviço voluntário internacional (2014). Welthaus Bielefeld e.V.

Mais informações

Universidade de Kassel (2011): *acompanhar pedagogicamente o weltwärts*.
<https://urlz.fr/mq3U>

Grupo de trabalho "Aprender e Ajudar no Exterior e.V. (AKLHÜ) (2020): *Gerenciamento de segurança em serviços voluntários internacionais - Folheto para profissionais de acompanhamento*
<https://urlz.fr/mq3V>

Grupo de trabalho "Aprender e ajudar no exterior" ; e.V. (AKLHÜ) (2017): *Lidando com doenças mentais e crises de jovens em serviços voluntários internacionais*.
<https://urlz.fr/mq40>

weltwärts (2023): *Ajuda com experiências de violência sexualizada*.
<https://urlz.fr/mq42>

Associação Weltoffen/Escritório Central do IJFD no Grupo de Trabalho "Aprender e ajudar no Exterior" e.V. (2016 - *Apoio psicossocial para voluntários internacionais após seu retorno*
<https://urlz.fr/mq44>

Ventao (2017): *Lista de verificação de segurança de voluntários para organizações parceiras do weltwärts*.
<https://urlz.fr/mq47>

ICJA (2014): *A aventura de hospedar voluntários internacionais. A Guidebook for Practitioners by Practitioners (Um guia para profissionais por profissionais)*
<https://urlz.fr/mq49>

Gefördert durch

**ENGAGEMENT
GLOBAL**
Service für Entwicklungsinitiativen



Mit Mitteln des



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung

