

Módulo III

Aconselhamento

TRANSPARÊNCIAS

- **Aconselhamento**
 - **Campo teórico e prático da psicologia humanística;**
 - **Enquanto método, pode ter acções eficazes em diferentes campos e, por sua vez, no campo da saúde reprodutiva;**
 - **Aconselhamento Geral e Específico.**

Geral/Comunitário: Forma de ajudar uma comunidade/pessoas a definir para si próprias a natureza dos problemas que estão a viver.

Específico: Forma de ajudar a trabalhar com as pessoas envolvidas directamente nos problemas, de uma forma mais íntima e, ao mesmo tempo, criando espaços para que as pessoas expressem os seus problemas/medos/sofrimentos em relação a determinadas situações. Neste caso, será um aconselhamento terapêutico e confidencial. Uma das metas é a de apoiar a mudança de comportamento, a partir das experiências vividas.

Na Área de Saúde Reprodutiva é Importante que o/a Conselheiro/a

- **Consiga transmitir e tornar aceite na comunidade o facto de que a saúde reprodutiva diz respeito a adolescentes, jovens, mulheres, homens, adultos. Portanto, inclui todos, independentemente do sexo e estado civil.**

No aconselhamento para adolescentes é importante:

Criar um clima de diálogo na situação de aconselhamento.

Quando o/a adolescente começar a falar (expressar verbalmente) das suas questões e preocupações, ele/a passa a ter uma ideia mais clara do que pensa e sente, e das opções que tem na sua vida.

O conselheiro/a oferece apoio emocional de forma a assistir pessoas e familiares que possam ter problemas pessoais.

O conselheiro/a pode ajudar a examinar as questões relacionadas com as DTS/HIV/SIDA, gravidez, contraceção e aborto. Encontrar soluções alternativas e possíveis dentro do panorama descrito.

Quando o adolescente/jovem começa a agir segundo decisões informadas, ele/a se sente mais confiante e seguro.

- **Processo de Aconselhamento**

- **Envolve a resolução de problemas;**

- **Tanto ao nível geral (comunidade) como ao nível específico (pessoal).**

Habilidades Primárias de Contacto de Aconselhamento

Ser Genuíno: Habilidade de tratar as questões (jovens/comunidade) de uma forma realística, sem se esconder por trás de um uniforme/instituição.

Aceitação: Não julgar e ser possessivo.

Empatia: Habilidade de entender a outra pessoa e o mundo que o rodeia. Implica partilhar os sentimentos da outra pessoa sem perder a identidade.

As Três Fases do Aconselhamento

O processo de aconselhamento costuma ser visto em três fases distintas:

Investigação: descobrir o problema, a relação da/do jovem com o problema, clarificar o tipo de ajuda que necessita, etc, apoiando-lhe em habilidades de vários tipos;

Decisão: sobre que acção o/a jovem vai tomar. O/a conselheiro/a introduz novas formas de ver o problema;

Acção: refere-se à acção que o/a conselheiro/a e o/a jovem decidiram implementar.

Fases da Investigação

Escuta Activa

Escutar de uma forma que comunica afinidade, compreensão e interesse. Mantém contacto com os olhos do/a cliente.

Há conselheiros bons ouvintes e maus ouvintes e isso pode-se aperceber pelos olhares, gestos, etc.

Dicas verbais

O que escutar?

- **Factos;**
- **Opiniões, sentimentos;**
- **A maneira da pessoa falar ou dizer as coisas;**
- **As reacções que a pessoa expressa através de sons: suspiros, acenos de cabeça, sorrisos;**
- **Silêncio da pessoa: indiferença? timidez? raiva? tristeza? falta de entendimento?;**
- **A "agenda escondida": o que incomoda a pessoa, mas que ainda não foi expresso durante a conversa.**

Linguagem corporal

Exemplos de Linguagem Corporal	
Positivas	Negativas
<ul style="list-style-type: none">• Usar tom de voz similar;• Olhar nos olhos;• Inclinarse em direção à pessoa;• Usar expressão facial, postura e movimentos do corpo de atenção e confiança;• Manter uma distância espacial razoável;• Não falar nem rápido nem devagar;• Usar eventualmente gestos para demonstrar aprovação;• Usar humor, se apropriado, para reduzir a tensão.	<ul style="list-style-type: none">• Tom de voz desagradável;• Olhar para longe, com frequência;• Fazer caretas, bocejar;• franzir sobrancelhas;• Manter uma distância inapropriada;• Falar rápido ou devagar;• Não reagir às palavras e gestos do/a jovem;• Usar inadequadamente humor, ou ser muito sério/a;• Estar irrequieto.

Marco Teórico (síntese)

A capacidade de escuta é fundamental na orientação, pois permite:

- **Compreender o problema do/a adolescente que procura apoio no aconselhamento.**
- **Transmitir ao adolescente que estamos a compreendê-lo/a.**
- **Ajudar o/a adolescente a reconhecer os aspectos sobre si mesmo/a e que não tinha percebido antes.**
- **Corrigir algum dado ou informação que não se compreendeu bem ou havia sido mal interpretado.**

Técnicas para aumentar a nossa capacidade de escuta:

Repetir ou Parafrasear

Consiste em reproduzir o que foi expresso pelo/a adolescente sem mudar o conteúdo e procurando não alterar o tom da voz. É uma habilidade importante porque assegura o que foi dito pelas duas partes.

Ex: Tom afirmativo: ...Você diz que os seus pais pensam que ...

Esclarecer ou Clarificar

Consiste em esclarecer um termo utilizado pelo/a adolescente que não tem um significado único. Muitas vezes ocorrem erros de interpretação na comunicação porque entendemos algo diferente daquilo que o/a adolescente nos está a comunicar.

Ex: Tom interrogativo: “O que quer dizer com ...?”; ou “Podia descrever a que tipos de ... você está a se referir?”; ou “Podia dizer o que significa ...?”; ou “Como ‘às vezes’? Quando usa ...?”

Identificar ou Reflectir sobre os Sentimentos

Implica em ser espelho ou eco daquilo que o/a adolescente comunica pela linguagem corporal ou verbal. Consiste em descrever os sentimentos que estão por trás daquilo que o/a jovem comunica. Esta habilidade permite reconhecer os gestos, as expressões, etc. para entender os sentimentos e as emoções das pessoas que não podem expressar-se de uma maneira verbal.

Resumir

É fazer uma síntese do que é mais importante da comunicação transmitida pelo adolescente.

Parafrasear o que foi dito e sintetizar

Repetir sem mudar o sentido das palavras.

Sumarizar os pensamentos do/a adolescente de uma forma breve.

O espelho ajuda o/a jovem a pensar no que acabou de falar e a ter mais clareza dos seus pensamentos e sentimentos.

Faz com que a pessoa tenha a certeza de que foi compreendida.

Directrizes para parafrasear:

- **Prestar atenção à mensagem básica da pessoa**
- **Devolver para a pessoa o que você pensa, qual é a sua mensagem básica**
- **Não adicionar ideias novas**
- **Não reafirmar as imagens negativas que a pessoa possa ter dito sobre ela mesma.**
- **“Eu sinto-me estúpida...” jamais diga “Você sente-se ignorante.”**

Falar

Falamos para informar, demonstrar empatia, aceitação, dar apoio, assegurar, esclarecer mal entendidos e superar dificuldades de compreensão.

Como Falar?

- **Com ânimo, com interesse;**
- **Dar informação completa e correcta;**
- **Demonstrar respeito e consideração à pessoa.**

Usar palavras:

- **Simples, claras, não ameaçadoras;**
- **Que a pessoa provavelmente esteja a querer ouvir.**

Evitar:

- **Palavras que possam causar medo, rejeição;**
- **Termos técnicos;**
- **Tom de voz ameaçador.**
- **Usar material impresso ou visual, como recurso ou apoio.**
- **Nunca dizer "Fale-me de seu problema". Fale do/a jovem e não do problema.**

Perguntar

Fazer perguntas abertas sobre factos, sentimentos, opiniões, contradições, silêncio e outras reacções expressas verbal ou não-verbalmente (coçar a cabeça, fazer careta, etc).

Como perguntamos?

- **Naturalmente;**
- **Simplesmente (de uma forma simples);**
- **Sinceramente;**
- **Abertamente (evitar ouvir “Sim” ou “Não”; evitar perguntar com “Porquê”;**
- **Subtilmente;**
- **Respeitosamente;**
- **Profundamente.**

Informar

A explicação deve ser breve, clara e numa linguagem compreensível.

É bom usar material audiovisual, se houver.

Sempre verificar se o/a jovem está a compreender a mensagem (solicitar *feedback*), fazendo-lhe perguntas sobre a informação que a está a ser transmitida.

Devemos informar sobre:

- **Factos, informação;**
- **Sentimentos, pensamentos, opiniões e ideias;**
- **Opções, alternativas;**
- **Razões, explicações;**
- **Procedimentos.**

Esclarecer/Clarificar

De vez em quando, a mensagem do/a jovem é tão vaga que é difícil de compreender. Nessa altura, é útil que o/a conselheiro/a ajude o/a jovem a clarificar a sua mensagem.

O/a conselheiro/a deve sempre procurar manter a comunicação bem clara. Assim, o problema e as soluções poderão ficar mais claros também.

“Quer dizer que?” ou “Está a dizer que?”

Não convém usar a clarificação em demasia.

Demonstrar Empatia

O/a conselheiro/a deve tentar compartilhar as emoções e os sentimentos e deve sempre colocar-se na situação do/a adolescente.

"Acho que posso compreender o que tu estás a sentir..."

Uma pessoa com capacidade de empatia é:

- **Genuína, simpática, amiga, prestativa;**

Alguém que:

- **Responde honestamente a outras pessoas;**
- **Estabelece relacionamentos rapidamente;**
- **Ouve e se preocupa;**
- **Compartilha os mesmos sentimentos, que sente compaixão;**
- **Compreende;**
- **Não faz juízos de valor.**

Observar

Acto de olhar, perceber e tomar nota de forma directa, organizada e analítica:

- **Postura, gestos, expressões faciais;**
- **Maneirismos, jeito de vestir, de andar, de sentar, de fazer contactos com olhos, tom de voz;**
- **Disposição ou humor em geral;**
- **Reacções a situações imprevistas;**
- **Uso do tempo;**
- **Uso do espaço: a que distância ele/a prefere ficar de você? ele/a se movimenta pela sala?;**
- **Reacções, sentimentos e receptividade em relação a você;**
- **Uso da linguagem, flexibilidade, adaptabilidade;**
- **Os seus valores, costumes, o seu meio social (amigos, pessoas que a influenciam...).**

Apoiar

Fazer afirmações positivas, ou algum cumprimento sobre a pontualidade, a aparência, etc.

Deve-se evitar falsos elogios.

A honestidade é um princípio que deve guiar o processo de aconselhamento. A honestidade é a forma mais clara de manifestarmos respeito e estabelecermos uma relação baseada na confiança.

Confrontar

Quando o/a adolescente faz afirmações contraditórias, o/a conselheiro/a deve registar o facto e solicitar que ele/a analise e se manifeste sobre isso.

O/a conselheiro/a poderá confrontar uma afirmação feita com outras ditas noutros encontros.

Estruturar/Orientar

**Esta é uma das habilidades mais importantes no aconselhamento.
Ajuda o/a adolescente:**

- **a perceber como sentimentos e factos estão interligados;**
- **a estabelecer prioridades;**
- **a ver o que merece mais atenção no momento e ver o que pode ser deixado para depois.**

Fase de Tomada de Decisão

Implica decidir, escolher e seleccionar entre as várias possibilidades. A boa decisão diminui o risco de algo mal acontecer.

Principais passos para a tomada de decisão:

- **Definir o problema;**
- **Considerar as consequências;**
- **Considerar os valores pessoais;**
- **Considerar o impacto sobre outras pessoas;**
- **Escolher a alternativa.**

Fase de Acção: Principais Aspectos

- **Decisão;**
- **Acções;**
- **Detalhes;**
- **“Zona de Perigo”;**
- **Sucesso.**

Barreiras no Aconselhamento

Pessoais do Conselheiro/a: Conhecimento limitado, atitude difícil, linguagem, excesso de informação;

Sócio-económicas: Em algumas culturas, os adolescentes não se sentem confortáveis com as pessoas mais velhas. Pode haver problemas de comunicação com alguém de estatuto económico diferente;

Religião e Cultura: Procurar descobrir como esses valores interferem na comunicação;

Interpretação: Conferir se as informações que estão a ser passadas, não estão a ser transformadas numa outra coisa diferente;

Obstáculos ao Aconselhamento: Falta de tempo por parte de uma das partes, local inadequado.

Cultura e Tradição

Cultura? Aconselhar as pessoas a mudar os seus comportamentos e estilos de vida.

O que é a cultura?

A Cultura é um conjunto de hábitos, expectativas, comportamentos, ritos, valores e crenças que grupos humanos desenvolvem na história. A cultura é o produto da interação das pessoas, ideias e ambiente. A cultura define os comportamentos aceites como “certos” e como “errados”.

A cultura influencia fortemente os sentimentos e as crenças das pessoas sobre a saúde e as doenças, sobre os cuidados com pessoas doentes, sobre mortes e perdas.

A cultura e a tradição influenciam como as pessoas interpretam, explicam e respondem à gravidez na adolescência ou à infecção por HIV/SIDA.

Conselheiro

- **Deve conhecer os rituais usados para o conforto ou protecção espiritual da região;**
- **Analisar as expectativas sobre o papel do género, da sexualidade, de ter ou não ter filhos.**

Uma outra função do conselheiro é de:

- **Ajudar as pessoas a reflectirem sobre os seus valores, atitudes, percepções e condutas, para que possam fazer escolhas consistentes com os seus valores e as suas prioridades.**

Aconselhamento em Gravidez, Contracepção e Aborto

Aconselhamento é a oportunidade dada ao adolescente para que ele possa reflectir sobre os seus valores e intenções reprodutivas, e as suas expectativas quanto à gravidez.

- **Explorar as opções de contracepção existentes e adaptar à sua faixa etária.**

Razões para os adolescentes procurarem um aconselhamento:

- **Início da vida sexual mais saudável;**
- **Quando possuem uma vida sexual activa: Obter informações sobre como evitar uma gravidez não planeada. O que fazer para adiar a primeira gravidez?.**

Aconselhamento sobre Contracepção

- **Os/as jovens sentem-se à vontade para comentar as suas necessidades;**
- **O/a conselheiro/a interessa-se pela situação do/a jovem;**
- **O/a conselheiro/a fornece informação suficiente para que o/a jovem escolha o método contraceptivo mais adequado e o utilize com segurança e eficácia;**
- **O/a conselheiro/a deve compreender as necessidades e as circunstâncias dos/as jovens, incluindo o seu estado emocional, o seu tipo de problema e o estágio de desenvolvimento do problema ao começar com o aconselhamento.**

Pontos Importantes

- **Os efeitos colaterais mais comuns e como remediá-los;**
- **Quando e onde obter novos medicamentos;**
- **Possíveis complicações ou sintomas indicadores de complicações;**
- **Onde obter atendimento de emergência.**

Informar sobre a necessidade da dupla protecção:

- **Prevenir uma gravidez não desejada e, ao mesmo tempo, prevenir infecção por DTS/HIV/SIDA.**

Informar sobre a contracepção de emergência:

- **No caso de uma relação sexual sem protecção (incluindo o estupro), ou no caso de problemas com o uso do método (camisinha mal colocada) e não existindo a intenção de engravidar, há métodos de contracepção de emergência que convém os/as jovens conhecerem e saberem como usar e onde procurar.**

Tipos de Aconselhamento

- **Aconselhamento Geral;**
- **Aconselhamento sobre um método contraceptivo;**
- **Aconselhamento de retorno.**

Preocupações mais comuns em relação aos Métodos Contraceptivos

Método	Preocupações
Condom (masculino e feminino)	<p>Como falar com parceiro/a sobre o uso. Medo de rasgar.</p> <p>Percepção de que usar um preservativo é sinal de promiscuidade.</p> <p>Medo do condom ficar na vagina ou no ventre.</p>
Pílulas	<p>Como falar com o parceiro/a sobre o seu uso.</p> <p>Medo dos efeitos colaterais ou de problemas de saúde a longo prazo (inclusivé do câncer).</p> <p>Como lembrar-se de tomar diariamente a pílula e o que fazer quando se esquecer.</p>
Calendário	<p>Como se abster de relações sexuais no período fértil.</p> <p>Como falar com o parceiro/a sobre o método.</p> <p>Medo do método falhar.</p>
Métodos de barreira vaginal	<p>Como falar com o/a parceiro/a sobre o seu uso.</p> <p>Dificuldade em tocar nos órgãos genitais.</p> <p>Receio de que o método falhe.</p> <p>Noção de que é difícil remover os dispositivos de barreira.</p>
DIUs	<p>Medo dos efeitos colaterais ou de prejuízos para a saúde a longo prazo (infertilidade).</p> <p>Medo de que o dispositivo se desloque no organismo.</p> <p>Tamanho do aparelho.</p> <p>Preocupação com a disponibilidade de serviços para a retirada do DIU.</p> <p>Temor do aumento do risco das DTS.</p> <p>Receio de que o parceiro sinta os fios ou se fira por causa deles.</p>
Injectáveis	<p>Como enfrentar os efeitos colaterais mais comuns.</p> <p>Como explicar ao parceiro os sangramentos irregulares (tabú em certas culturas).</p> <p>Medo dos efeitos colaterais ou de problemas de saúde a longo prazo (inclusivé câncer).</p> <p>Preocupação com a recuperação da fertilidade após a interrupção do seu uso.</p> <p>Inconveniência de ter que tomar outras doses.</p> <p>Medo de transmissão de doenças através de agulhas contaminadas.</p>
Implantes	<p>Como enfrentar os efeitos colaterais mais comuns.</p> <p>Como explicar ao parceiro os sangramentos irregulares (tabu em certas culturas).</p> <p>Medo de efeitos colaterais ou problemas de saúde a longo prazo (inclusive câncer).</p> <p>Preocupação com a recuperação da fertilidade após a interrupção do suo.</p> <p>Medo de que os implantes se desloquem pelo corpo.</p> <p>Medo da dor provocada pela inserção ou retirada.</p> <p>Preocupação com a disponibilidade de serviços para retirada.</p>
Esterilização voluntária na mulher e no homem	<p>Não recomendada para adolescentes e jovens.</p>

Aconselhamento em situações relacionadas com o HIV/SIDA

O aconselhamento ajuda a que o/a jovem lide melhor com o stress e tome decisões pessoais em relação ao HIV/SIDA.

O aconselhamento em HIV/SIDA tem duas finalidades maiores:

- **Dar apoio psicológico às pessoas cujas vidas estão a ser afectadas pelo HIV;**
- **Prevenir a infecção pelo HIV e a sua transmissão a outras pessoas.**

Essas finalidades são obtidas através de:

- **Oferecer aos/às jovens informação sobre o HIV/SIDA (formas de transmissão, prevenção, testes);**
- **Ajudar as pessoas infectadas, as suas famílias e os amigo/as a lidar com as possíveis reacções emocionais ao HIV/SIDA (raiva, medo, negação);**
- **Discutir as possibilidades de acção adaptadas às necessidades e às circunstâncias do/a jovem;**
- **Encorajar mudanças necessárias para a prevenção ou controle da infecção (através do sexo protegido).**

Quem deve receber aconselhamento em HIV/SIDA?

O aconselhamento em HIV/SIDA é para pessoas, casais (denominado/as jovens neste Manual), famílias e grupos.

É especificamente destinado a:

- **Pessoas a serem testadas ao HIV (pré e pós-teste), independentemente da sua seropositividade;**
- **Pessoas com HIV/SIDA e parceiro/as;**
- **Pessoas com dificuldades de conseguir emprego, habitação, finanças em consequência da infecção pelo HIV;**
- **Pessoas que procuram ajuda por causa de um comportamento passado ou presente de maior vulnerabilidade à infecção.**

Tipos de aconselhamento para casos de HIV/SIDA

- **Aconselhamento de crise;**
- **Aconselhamento para resolução de problema;**
- **Aconselhamento para tomada de decisão.**

Aconselhamento de Crise

Costuma ser o mais usado dada à ameaça que o HIV/SIDA representa para a sobrevivência e dado o estigma social envolvido.

Uma crise emocional existe quando um/a adolescente se sente:

- **Intensamente ameaçado/a;**
- **Completamente apanhado de surpresa;**
- **Emocionalmente perturbado/a e com a conseqüente perda de controle;**
- **Emocionalmente paralisado/a porque não vislumbra nenhuma solução: todos os esforços para resolver a crise parecem sem esperança, ou parecem ser tão dolorosos quanto à própria ameaça.**

Aconselhamento para Resolução de Problemas

Ajuda a planificar a prevenção da transmissão, os métodos de suportar as manifestações da doença e o cuidado médico.

O aconselhamento de resolução de conflitos:

- **Apoia-se no suporte emocional e na empatia;**
- **Entender a natureza do problema;**
- **Pensar no impacto do problema na sua vida quotidiana;**
- **Adquirir ou fortalecer habilidades pessoais para lidar com a crise;**
- **Mudar o comportamento para proteger-se a si próprio e às outras pessoas.**

Aconselhamento para Tomada de Decisão:

Ajuda a pessoa a concentrar-se em decisões perturbadoras mas necessárias. A tomada de decisão pode incluir pensar sobre:

- **Quem deverá ser comunicado/a da situação? Como? Quando?**
- **Como o/a jovem vai lidar com os assuntos financeiros?**
- **Quem vai poder oferecer apoio emocional? E os cuidados físicos (no caso do SIDA)?**
- **No caso do SIDA, quem cuidará das crianças?**
- **Que mudança pode ser feita na dieta ou no estilo de vida para manter a saúde?**

Aconselhamento deve ser feito por profissionais habilitados em DTS / SIDA:

- **Profissionais na área da saúde: Psicólogos, médicos, enfermeiros, assistentes sociais, técnicos de serviço...;**
- **Profissionais na área de educação: Professores, pedagogos, pesquisadores...;**
- **Grupos comunitários e religiosos: Activistas, membros das associações, instituições organizadas para a prevenção das DTS/SIDA, portadores de HIV/SIDA, religiosos.**

Local

- **Hospitais/Centros de Tratamento das DTS, Centros de Testagem, Clínicas de Pré e Pós-Parto, Clínicas de Planeamento Familiar, Centros de Doação de Sangue, Serviços de Jovens/Adolescentes, Centros de Saúde da Comunidade, Escolas, Igrejas, Moradias, Lares e quaisquer Centros de Base Comunitária.**