

Módulo 9:

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Autora: Karin Drda-Kühn – media k GmbH – www.media-k.eu

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Curso de Formação THERAPY 2.0: 9 Módulos

1. Introdução

2. Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

3. Características da comunicação através de computador em aconselhamento e terapia

4. Aspectos jurídicos

5. Questões éticas associadas ao uso de ferramentas eletrónicas e ao aconselhamento online

6. Aspectos económicos e financeiros

7. Competências técnicas de um orientador, conselheiro ou terapeuta online

8. Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

9. Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Descrição Geral do Módulo

- Muitos requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados sofrem de stress pós-traumático, o que pode constituir um obstáculo à sua integração.
- As intervenções online são um meio para os alcançar e convocar para o aconselhamento e terapia.
- Este módulo foca-se nos desafios enfrentados por conselheiros e terapeutas.
- Especificar-se-ão quais as qualificações que os conselheiros e terapeutas online devem possuir para tratar estes pacientes.
- Será também descrito o papel desempenhado pelos smartphones enquanto ferramentas para a realização de consultas/sessões.

Objetivos do módulo

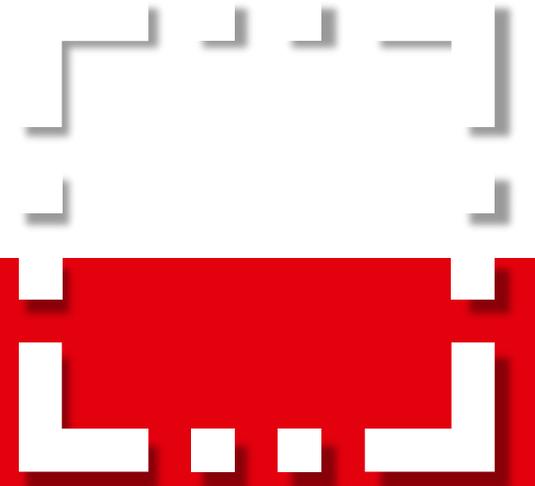


Após a conclusão deste módulo, o leitor deve ser capaz de:

- ✓ Compreender as necessidades especiais dos requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados;
- ✓ Encarar a instabilidade da sua permanência no país como um fator decisivo para o sucesso ou fracasso do aconselhamento ou tratamento;
- ✓ Compreender os requisitos profissionais para a prestação de serviços online;
- ✓ Compreender a relevância das barreiras interculturais e linguísticas.

Índice do módulo

- Introdução
- Unidade 9.1: Necessidades especiais dos requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados
- Unidade 9.2: Intervenções online como uma oportunidade para chegar até estes clientes
- Unidade 9.3: Requisitos profissionais para a prestação de serviços online
- Teste os seus conhecimentos



Introdução

Índice da Unidade

- Qual é o estado da arte nas vertentes investigação, prática e perceção pública relativamente ao stress pós-traumático (PTSD) dos requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados?
- Alguma informação de base



Quais os últimos avanços na investigação sobre o stress pós-traumático (PTSD) dos refugiados?

Leia o que dizem estes websites:

- <https://www.newscientist.com/article/dn28136-refugees-at-risk-of-measles-and-post-traumatic-stress-disorder/>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19816834>
- <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0171030>

Algumas questões para refletir...

Porque motivo estão alguns grupos sinalizados como estando em risco de sofrer de PTSD?

Como são tratados?

Porque é difícil chegar até eles?

9 Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Unidade 9.1: Necessidades especiais dos requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Índice da Unidade

- O aconselhamento e terapia pode ter pré-requisitos diferentes no mesmo grupo alvo - porquê?
- Reflexão sobre o que o poderá motivar a trabalhar com um grupo de clientes com necessidades especiais
- Independentemente da experiência e das qualificações do conselheiro ou terapeuta, este irá perceber, a certa altura, que necessita de uma maior preparação, ou outro tipo de preparação, para tratar estes clientes de forma eficaz



Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

A imagem ao lado representa um cenário típico no seu consultório. Para o cliente, este tipo de comunicação face a face significa:

- que o mesmo se irá deslocar até ao seu consultório ou clínica
- uma consulta marcada para uma hora estabelecida.

Neste contexto, tanto o terapeuta como o cliente sentem-se mais confortáveis para falar sobre eventuais problemas e pedir ajuda.



9

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados



Pense nos refugiados e requerentes de asilo e nos motivos que os levam a querer vir para o nosso país. Acha que tal cenário é realista?



Pense ou discuta em grupo: acha que existem diferenças relacionadas com o género (mulheres/raparigas e homens/rapazes)? Porquê?

9

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados



Depois de terem falado sobre o assunto, anote aquelas que, na sua opinião, são as condições especiais com que você, conselheiro / terapeuta, se depararia ao trabalhar com um refugiado, requerente de asilo ou menor não acompanhado.

Como prepararia uma consulta para um cliente refugiado, requerente de asilo ou menor não acompanhado? Escreva a sua resposta.



9 Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Aspetos importantes

- *Os grupos-alvo podem não se sentir à vontade num contexto face a face (consultório)*
- *A consulta pode revelar-se difícil por questões relacionadas com o contexto cultural ou obrigações de última hora dos clientes*
- *As questões de género podem também interferir diretamente com o sucesso do aconselhamento ou terapia.*

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Unidade 9.2: Intervenções online como uma oportunidade para chegar até estes clientes

Índice da Unidade

- Agora que tem uma noção mais clara das necessidades especiais deste grupo de clientes, pode concordar que chegar até eles é um desafio
- As intervenções online podem ser uma opção
- Terá de avaliar as vantagens e desvantagens na hora de decidir qual o melhor tratamento para um cliente
- Os benefícios podem ser a nível individual, social, profissional ou económico
- A identificação dos benefícios servirá para sensibilizar profissionais e público em geral

CONTENT



9

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

A imagem da direita aproxima-se da realidade numa altura em que os smartphones desempenham uma função social cada vez maior - sobretudo entre os jovens. Estar online representa uma parte considerável da sua vida e do seu tempo. Assim, chegar até eles via online torna-se mais fácil do que abordá-los presencialmente.

Porque não tenta aplicar esta hipótese no aconselhamento, se possui um cliente com estas características?



9 Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Algumas questões para refletir...

Quais poderão ser as vantagens e desvantagens do aconselhamento ou terapia online?

Existe algum distúrbio que se recuse a tratar através de intervenções online?

Sentir-se-ia confortável ao prestar serviços online?

Existem outros grupos ou contextos que possam beneficiar com esta prática?

9

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados



Anote os benefícios e as limitações da terapia / aconselhamento online para certos grupos de clientes, bem como para si, conselheiro ou terapeuta. Que fatores poderão condicionar estes benefícios? Discuta esta questão com colegas, colaboradores e amigos.

Retire uma conclusão por si mesmo: o que pesa mais? As vantagens ou as desvantagens?



9

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Aspetos importantes

Vantagens

- *Quase todos os grupos de clientes podem ser abrangidos pelas intervenções online*
- *Os clientes estão habituados a lidar com dispositivos e sabem como utilizar as suas funcionalidades*
- *Deixa de ser necessária a entrada em consultórios, que pode gerar intimidação.*
- *Podem iniciar aconselhamento ou terapia sem que para isso tenham de viver na mesma área geográfica do terapeuta.*

Desafios

- *A barreira linguística tem de ser contornada (com o auxílio de intérpretes ou apoio técnico)*
- *O aconselhamento ou terapia online exigem que o profissional possua um elevado grau de especialização.*



9 Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Unidade 9.3: Requisitos profissionais para a prestação de serviços online

Índice da Unidade

- Alguns grupos de clientes possuem características especiais que podem exigir mais dos profissionais
- Estas exigências não são só profissionais; podem também ser sociais ou técnicas
- A aquisição destas competências pode desenvolver o seu perfil profissional e dar-lhe uma maior vantagem competitiva



9 Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Algumas questões para refletir...

Acha que possui os conhecimentos necessários para lidar com as exigências dos clientes?

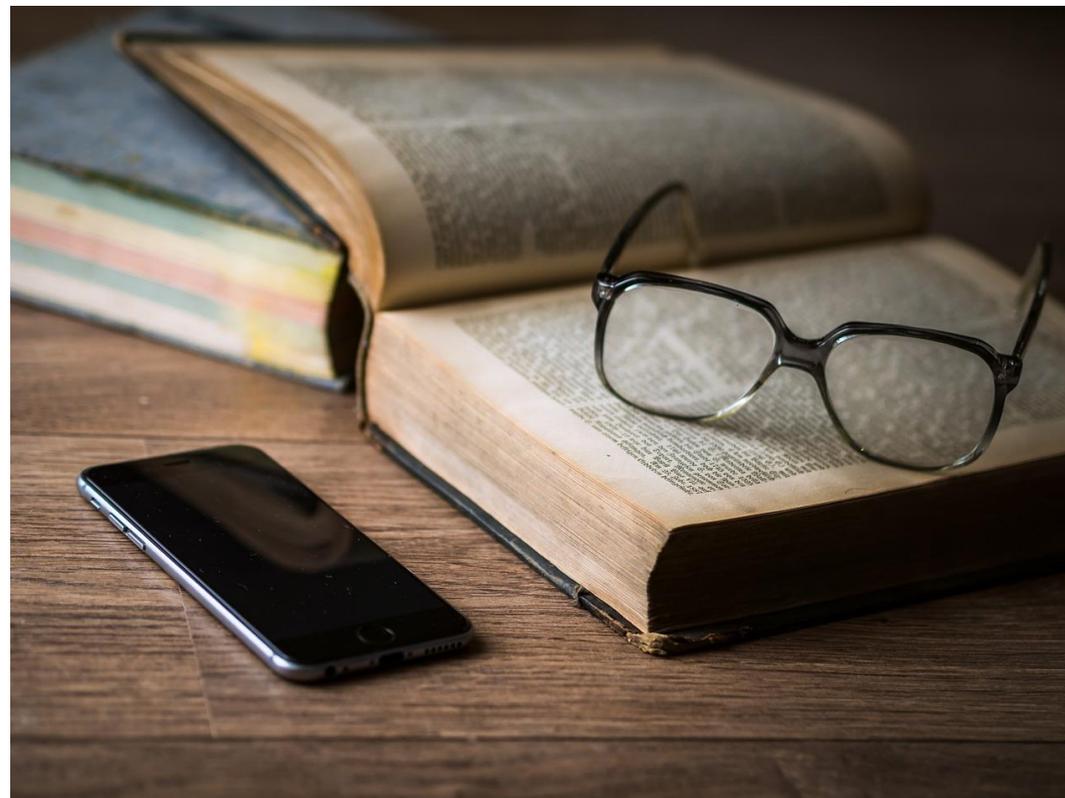
Que competências ou conhecimentos precisa ainda de desenvolver?

Como pode adquirir estes conhecimentos / competências?

Resumo das competências profissionais necessárias

Ao refletir sobre os conhecimentos e competências necessárias para o aconselhamento e terapia online com requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados, poderá ter identificado as seguintes:

- Conhecimentos jurídicos acerca da situação deste grupo de clientes
- Competências sociais, essenciais para trabalhar num contexto intercultural com pessoas de diferentes meios sociais
- Competências técnicas para conseguir modernizar o seu ambiente de trabalho e para organizar e implementar uma intervenção online
- Conhecimento sobre redes de profissionais qualificados e com experiência em intervenções online



9

Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Agora, analise as suas competências e conhecimentos profissionais:



Anote o tipo de conhecimentos e competências profissionais que ainda precisa de adquirir.

Faça uma pesquisa para saber como pode adquirir esses conhecimentos e competências: frequentando cursos oferecidos pela sua associação de profissionais? Solicitando os serviços de, por exemplo, um especialista em informática? Reunindo-se com representantes das organizações prestadoras de auxílio a refugiados? Lendo a literatura especializada?



Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Qualificação em termos de negócio

- Tenha também em atenção os aspetos financeiros associados à melhoria da sua formação.
- Como conselheiro ou terapeuta, você faz parte de um mercado alargado onde existe grande competitividade.
- O aumento do seu conhecimento pode traduzir-se num aumento das suas oportunidades sociais e económicas.
- Pode pensar num novo plano de negócio face às competências que adquiriu, nomeadamente em aspetos relacionados com marketing e comunicação



9 Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Aspetos importantes

- *Para adquirir os conhecimentos e competências de que necessita, poderá precisar de um programa de formação adaptado a si. Prepare-se de antemão fazendo uma análise aprofundada aos seus conhecimentos e identificando eventuais lacunas.*
- *Contacte pessoas ou redes que lhe possam oferecer esta formação (junte-se a eles em conferências, torne-se membro das mesmas...).*
- *Pense numa abordagem estratégica em termos de oportunidades de negócio futuras e se o seu consultório e/ou os seus colaboradores estão preparados para tal.*

■ Teste os seus conhecimentos

Índice da Unidade

- A próxima secção contém um resumo dos aspetos mais importantes a ter em conta acerca do aconselhamento e terapia online quando este é realizado(a) com os grupos de clientes referidos anteriormente
- Leia atentamente toda a informação, de modo a captar todos os aspetos



Teste os seus conhecimentos

- Apesar de sofrerem de uma grande variedade de problemas mentais, apenas uma pequena percentagem (5%) dos refugiados, requerentes de asilo e menores não acompanhados recebe aconselhamento ou terapia.
- A consulta tradicional (face a face) num consultório pode não ser a melhor opção quando se pretende ajudar este grupo de clientes a ultrapassar os seus problemas, pois eles sentem-se intimidados nestes locais.
- Alguns aspetos (questões interculturais, jurídicas ou sociais) podem constituir um desafio para o aconselhamento e/ou terapia. O conselheiro ou terapeuta terá de lidar com as barreiras linguísticas; além disso, obrigações de ordem legal podem restringir ou até mesmo impedir a realização de sessões presenciais regulares, devido a fatores como realojamento.



Teste os seus conhecimentos

- É necessário alertar para a situação sensível em que se encontram muitas mulheres e raparigas, bem como para as diferenças culturais. As mulheres estão mais expostas a ameaças em situação de fuga, quando comparadas com os homens. O contexto cultural em que se encontram pode impede-las de falar abertamente com um médico (do género masculino). Os maridos/familiares do género masculino podem opor-se a que estas fiquem sozinhas com o médico. Para lidar com esta situação, alguns terapeutas poderão necessitar da ajuda de outros especialistas e de intérpretes.
- Os menores do sexo masculino não acompanhados, bem como rapazes jovens sem ligações familiares, sentem-se muitas vezes pressionados pelas expectativas das famílias que os acolhem. Sem apoios sociais que se responsabilizem pela sua educação e desenvolvimento pessoal, a sua vida pode tornar-se uma permanente zona de conflito. Não hesite em obter apoio de assistentes sociais e da polícia, caso seja necessário.



Teste os seus conhecimentos

- O aconselhamento e terapia online podem ser altamente benéficos para alguns grupos de clientes, mas não se esqueça de que também poderão ter limitações.
- Regra geral, o conselheiro / terapeuta necessita de mais informação acerca do contexto social e cultural do cliente, bem como de competências para preparar e organizar uma sessão online.
- O aconselhamento online permite que o cliente escolha receber apoio num sítio onde se sente mais confortável. Também permite receber tratamento independentemente da localização do cliente, mesmo no caso de este ter sido transferido para um outro local.
- O aconselhamento e terapia online exigem maior qualificação e competências adicionais da parte do conselheiro /terapeuta em relação a vários aspetos que devem ser tidos como sérios.



Teste os seus conhecimentos

- Os smartphones são o dispositivo mais utilizado no aconselhamento e terapia online realizado com menores não acompanhados, o que significa que o conselheiro / terapeuta deve ser capaz de utilizar as diversas funcionalidades do dispositivo de modo a garantir a estabilidade da sessão do ponto de vista técnico (ex.: bateria suficiente, intercalar entre funcionalidades,...).
- Além disso, tem ainda de saber lidar com situações difíceis que possam ocorrer (ex.: fazer com que o cliente não desligue, perceber/avaliar reações do cliente no pequeno ecrã do smartphone,...).



Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Bibliografia

- Para consultar os resultados do inquérito **Therapy 2.0** feito a 252 profissionais de sete países europeus acerca das qualificações que os conselheiros e terapeutas online devem possuir, visite <https://www.ecounselling4youth.eu/needs/>
- Kröger, Christoph e.a.: „Posttraumatische und depressive Symptomatik bei Asylsuchenden“, Screening in einer Landesaufnahmestelle - Posttraumatic Stress and Depressive Symptoms amongst Asylum Seekers Screening in a State Refugee Reception Center, Stuttgart 2016
- Relatório do grupo de trabalho nacional “Psychosocial Centers for Refugees and Torture Victims” (Arbeitsgemeinschaft Psychosozialer Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer), in: Deutsches Ärzteblatt 3/2017, S. 101; siehe auch: http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2017/02/Versorgungsbericht_3-Auflage_BAaF.pdf

Chancela

Projeto: Therapy 2.0

Coordenador: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
telefone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

Website: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Número do projeto: 2016-1-DE02-KA202-003245

Programa de financiamento: Erasmus+

Autor(a) do Módulo 9 – Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados

Dra. Karin Drda-Kühn– contacto: therapy2.0@media-k.eu

© **Imagens:**

- velin Radkov – Fotolia.com
- Pixabay CC0 Creative Commons



Este projeto foi autorizado por uma licença internacional Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilha Igual 4.0.



Erasmus+

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Parceria Therapy 2.0

Alemanha		media k GmbH (Coordenador) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Alemanha		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Eslovénia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croácia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Islândia		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Áustria		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Grécia		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Fim do módulo



Parabéns!

Concluiu este módulo!