

FESAT

**LINHAS DE ORIENTAÇÃO DE
BOAS PRÁTICAS PARA
LINHAS DE
ACONSELHAMENTO SOBRE
DROGAS**

**Um documento produzido pela
parceria do Intercâmbio das
Melhores Práticas da FESAT**

Índice

INTRODUÇÃO	5
O QUE É A FESAT?	7
O QUE É O PROJETO DE PARCERIA LEONARDO DA VINCI	9
PILAR 1: POLÍTICA & PRÁTICA	11
PILAR 2: APOIO E SUPERVISÃO	25
PILAR 3: TECNOLOGIA & REGISTOS	33
EM CONCLUSÃO	45

Introdução

Objetivo destas linhas de orientação e seu desenvolvimento

Estas linhas de orientação foram desenvolvidas como parte do trabalho elaborado pela Parceria de Intercâmbio das Melhores Práticas, um projecto de parceria Leonardo Da Vinci, de acordo com um programa de Aprendizagem ao longo da Vida.

Este projeto foi lançado em Setembro de 2009, com 9 parceiros de 8 países diferentes e começou com visitas de estudo entre os serviços dos parceiros. Os serviços parceiros são: HSE Drugs/ HIV Helpline Irlanda; De Druglijn, (VAD), Bélgica; Linha Vida SOS Droga, Portugal; RUStelefonen, Noruega; Drugs Infolijn, Holanda; Agency Appogg- Supportline 179, Malta; Landelijke Stichting Ouders en Verwanten van Druggebruikers (LSOVD), Holanda; «Perseas» Counselling Centre for Adolescents and Family, Chipre; and SOS Helpline, Grécia.

Estas visitas proporcionaram inestimáveis oportunidades de observação e compreensão do funcionamento das linhas de ajuda dos parceiros. Focalizando-se em três pilares -1) Políticas e Práticas 2) Apoio e Supervisão e 3) Tecnologia e Registos, os visitantes exploraram os aspectos mais relevantes e elaboraram um relatório no seu regresso. A informação obtida a partir dos relatórios desta troca de visitas foi reunida e os seus aspectos fundamentais foram usados para desenhar o Programa para o Seminário de Setembro de 2010 que teve lugar em Utrecht, nos Países Baixos.

Neste Seminário os temas foram discutidos em maior profundidade e tomaram-se decisões sobre a melhor maneira de colocar a informação recolhida neste documento com as Linhas de Orientação para as Melhores Práticas. Nele cada assunto é primeiramente definido, apreciando-se, em seguida, os aspectos a considerar relativamente ao tema, propondo-se, por fim, as melhores práticas a esse respeito. Este documento reflecte os assuntos que foram levantados e explorados durante a vida deste projecto e é, portanto, um verdadeiro “instantâneo” dos problemas que, de momento, se colocam às Linhas de Ajuda. Espera-se que estas orientações possam servir de apoio a futuras acções de formação para trabalhadores destas linhas e que possam ser melhoradas posteriormente para reflectir novos problemas que possam emergir.

Estas Linhas de Orientação têm como objectivo dar às Linhas de Apoio sobre Drogas inspiração e conselho de pares sobre aspectos cruciais no trabalho de atendimento. Não pretendem ser exaustivas. O trabalho nestas Linhas de Apoio na Europa tem muitas dimensões e pode diferir bastante de linha para linha ou de país para país. Nessa perspectiva é preciso ter em mente que elas são o reflexo do conhecimento, prática e experiência dos parceiros participantes.

O que é a FESAT?

A FESAT é uma rede de serviços de Linhas de Apoio à problemática da droga que visa promover a cooperação e troca entre os seus membros com o objetivo último de melhorar a qualidade dos serviços que as Linhas de Apoio sobre drogas oferecem aos seus utentes. A rede é regulada por uma carta de princípios éticos à qual todos os membros têm de aderir. A Carta de Princípios da FESAT (ver www.fesat.org) é um ponto de referência quando se trata de valores essenciais tais como direitos humanos e respeito pelos utilizadores de drogas. A FESAT foi fundada oficialmente como ONG em 1993. Desde essa data, e com o apoio da Comissão Europeia, desenvolveu vários projetos.

O trabalho da FESAT inclui:

- Tendências no consumo de drogas nos países das organizações membro;
- Conferências;
- A monitorização da FESAT: registos estatísticos de monitorização de Visitas de Estudo entre Linhas de Apoio na Europa;
- Acções de formação sobre assuntos relevantes;
- Publicações tais como Families and Drug Helplines (Famílias e Linhas de Ajuda); Guidelines for Good Practice on telephone Helplines (Linhas de Orientação para boas Práticas ao Telefone); Guidelines for setting up a Helpline (Linhas de Orientação para construir uma Linha de Apoio); Equal Access for all Ethnic Minorities (Acesso Igual a todas as Minorias Étnicas); e Drug Helplines and Legal Aspects (Linhas de Apoio e Aspectos Legais);
- Uma série de revistas em Francês e Inglês intituladas Lines (Linhas);
- Publicação regular de e-newsletters desde 2005 até esta data;
 - Para mais informações sobre a FESAT visite www.fesat.org

O que é o Projeto de Parceria Leonardo Da Vinci

Os projetos de parcerias Leonardo Da Vinci proporcionam o enquadramento de actividades de cooperação em pequena escala entre organizações de formação profissional, permitindo-lhes cooperar em temas de interesse mútuo. Os projectos de parcerias consistem na cooperação e troca de informação a nível Europeu. Os projectos focalizam-se sobretudo na participação activa de formandos ou concentram-se sobre a cooperação entre:

- Professores, monitores ou formadores;
- Escolas ou instituições profissionais;
- Empresas, parceiros sociais ou outras entidades associadas.

Os parceiros podem cooperar a nível nacional, regional ou local, mas também a nível sectorial, tais como no campo da formação profissional ou sectores económicos. Os parceiros trabalham um assunto ou um tema específico e podem trocar visitas para partilhar experiências e práticas.

O benefício desta parceria é que permite trabalhar com organizações similares na Europa para partilhar boas práticas, discutir problemas e comparar soluções sobre um qualquer aspecto particular.

Para mais informações, visite <http://ec.europa.eu/education>.

Pilar 1: Política & Prática

A política e a prática é o primeiro e talvez o mais fundamental dos três pilares que foram identificados pelos trabalhadores das linhas neste projecto. Eles são os fundamentos sobre os quais é construído um serviço de apoio.

A seguir, apreciamos mais detalhadamente alguns dos assuntos específicos respeitantes a esta área da política e da prática, tal como foram salientados pelos parceiros deste projecto. São eles:

- Anonimato e confidencialidade;
- Neutralidade;
- Preço reduzido (local) versus telefone grátis;
- Trabalho com voluntários;
- Chamadas complicadas:
 - Chamadas repetidas;
 - Chamadas falsas (brincadeira ou teste);
 - Chamadas de gratificação sexual;
 - Chamadas de suicídio.
- Trabalho à distância.

Anonimato e confidencialidade

Definições

Anonimato significa que a identidade da pessoa que liga fica desconhecida. O anonimato pode permitir às pessoas revelarem a sua história pessoal com a certeza de que a sua informação está segura, é privada e dali não passará.

Confidencialidade significa que a identificação das pessoas que telefonam é privada para o trabalhador da linha, para o grupo e para a organização.

Aspetos a considerar

- A maior parte das linhas de apoio pratica o anonimato de duas maneiras, isto é, não só a pessoa que telefona mas também o trabalhador que atende ficam anónimos. Contudo, pode haver exceções e situações específicas nas quais se quebra o anonimato.
- Para os que telefonam parece que o mais importante não é o anonimato mas sim a confidencialidade
- Que obrigações estatutárias existem? Quando é que a confidencialidade deve ser quebrada?
- Há legislação no que se refere à privacidade ou armazenamento de dados pessoais nos arquivos que precisem ser levados em consideração?
- A vossa política é bem compreendida dentro e fora da linha?
- O vosso telefone e sistema informático permitem manter a confidencialidade de quem telefona? Quais são os meios tecnológicos que estão disponíveis para vos ajudar nesta tarefa?
- A tarifa telefónica que foi escolhida pelo vosso serviço permite o aparecimento do número da linha de ajuda numa fatura telefónica discriminada?

As melhores práticas

- A maior parte das linhas de apoio respeita os princípios do anonimato e confidencialidade. Estes são frequentemente considerados como valores base do trabalho das linhas de apoio. Ajudam a criar um ambiente seguro que permite às pessoas que telefonam falar mais abertamente.
- As linhas de ajuda devem tratar a informação tanto dos utentes como dos trabalhadores da linha com toda a confidencialidade possível. Se houver limites para a confidencialidade, esta deverá ser explicitamente afirmada com exemplos das implicações, tanto para os utentes como para os trabalhadores da linha.

- A protecção das crianças deve ser tida em boa conta. Certifiquem-se de que o vosso serviço obedece às orientações legais e éticas vigentes no vosso país sobre esta matéria.
- Para assegurar o melhor apoio possível a utentes, trabalhadores da linha e outros trabalhadores, a confidencialidade deverá ficar dentro do serviço e não entre utentes individuais e trabalhadores da linha. Se a vossa organização oferecer mais que uma linha de apoio, poderão, de vez em quando, querer discutir chamadas com os trabalhadores, supervisores e coordenadores desses outros serviços.
- É boa prática informar o público do vosso portal e dos vossos panfletos de divulgação sobre as regras e limitações, no que se refere ao anonimato e à confidencialidade. Isto ajudará a clarificar as coisas para potenciais utentes e dar-lhes-á segurança.

Neutralidade

Definição

Um serviço que seja neutro e não julgue, lidará com as necessidades dos utentes sem preconceitos e sem agenda. Os profissionais de uma linha de apoio deverão atender o utente em qualquer situação e apoiá-lo numa forma totalmente neutra, disponibilizando toda e qualquer informação e apoio disponível, de acordo com o que lhe for solicitado. Isto inclui informação sobre drogas mais seguras, abstinência e todos os outros assuntos relevantes.

Aspetos a considerar

- Redução de danos versus debate sobre abstinência: Até onde pode ir a linha de apoio?
- Linhas de apoio que não julgam os seus utentes atraem uma enorme diversidade de chamadas, incluindo de utilizadores de drogas.
- Há questões políticas a ter em consideração? A vossa linha de apoio tem de seguir alguma política governamental ou a de alguma instituição?

As melhores Práticas

- A melhor prática consiste em oferecer apoio e informação sem julgamento e não diretivos aos utentes, sempre que possível.
- Quando os financiadores e/ou o governo tiverem políticas que tornem uma linha de apoio menos neutra, é importante que esta política seja explicada aos utentes de tal forma que mesmo assim promova o apoio e a discussão e evite depoimentos baseados na vergonha.
- É bom oferecer aos utentes toda a informação e apoio apropriados e relevantes. Por exemplo: se eles estão a consumir e procuram informação sobre troca de seringas, deve-se fornecer-lha ao mesmo tempo que se tentam outros mecanismos de suporte.
- Não é conveniente deixar de fazer algum julgamento quando se tratar de crianças ou de outros grupos vulneráveis que estejam em risco.
- Tal como no que se refere ao anonimato, descrever a vossa linha de apoio como neutra ou não julgadora, pode ser um ponto de referência importante na vossa comunicação exterior ou na vossa promoção.

Telefone a custo reduzido versus telefone grátis

Aspetos a considerar

- O telefone grátis aumenta a acessibilidade;
- Qual é o salário médio das pessoas no vosso país comparado com o custo de uma chamada?
- Que tipo de linha é a vossa? Tem uma vertente de urgência ou crise?
- Qual é o vosso grupo alvo? Jovens? Pais?

As melhores Práticas

Será bom pensar cuidadosamente no vosso grupo alvo e se optarem por tornar o serviço gratuito para todos, incluindo os marginalizados, isso significa que irão receber um elevado número de chamadas falsas ou de teste.

Trabalhar com voluntários

Muitas linhas de apoio a toxicodependentes têm mais trabalhadores voluntários que pagos. Nessa situação, os voluntários assumem o lugar da frente no trabalho de ajuda atendendo as chamadas, ao passo que os trabalhadores pagos tomam conta da parte organizacional, na retaguarda do serviço. O envolvimento de voluntários numa linha de ajuda pode proporcionar uma mais ampla diversidade de perspectivas, práticas e experiências de vida. O trabalho voluntário promove a iniciativa, criatividade e espírito de responsabilidade, bem como a participação e integração social. Trabalhar com voluntários também acrescenta algo ao trabalho pago e pode ser uma ótima contribuição para a realização profissional destes.

Definição

O voluntariado é um compromisso em tempo e energia em benefício da sociedade e da comunidade, do ambiente ou dos indivíduos fora do âmbito das respetivas famílias. É uma escolha livre que não busca compensação financeira.

Aspetos a considerar

- Como recrutar voluntários e que grupos de potenciais voluntários abordar?
- Que grau de compromisso se pode pedir ao voluntário?
- Qual a formação inicial necessária?
- Que formação subsequente é precisa?

- Como manter os voluntários e que necessidades de apoio vão continuar a ter?
- Qual é a motivação dos voluntários para trabalhar na vossa organização?
- Papéis dentro da linha de apoio e na organização no sentido mais lato;
- Haverá legislação nacional sobre trabalho voluntário que a linha de apoio precise levar em consideração (ex. A necessidade de terem um seguro)?

As melhores práticas

- Deve elaborar-se a carta do voluntário com a colaboração dos voluntários, afirmando claramente as responsabilidades e exigências da organização, sem deixar de clarificar o papel e as expectativas dos voluntários;
- A organização precisa de conhecer as suas responsabilidades em relação aos voluntários e ao trabalho voluntário. Os voluntários devem ter consciência da sua responsabilidade no trabalho;
- A organização deve oferecer aos voluntários os meios adequados e uma infra-estrutura que seja clara e acessível;
- Deverá haver formação inicial antes de começar o trabalho da linha de ajuda e essa formação deve continuar pelo menos uma vez por ano. Idealmente deveria haver um período experimental depois do qual se discutem quaisquer assuntos, preocupações ou falhas com o novo trabalhador;
- A supervisão e apoio precisam de ser regulares e acessíveis;
- A organização deve assegurar que os voluntários são devidamente envolvidos na organização e que há um estilo democrático de trabalhar dentro do grupo de voluntários e no trabalho com os profissionais;
- A organização deve assegurar que os novos membros do grupo são muito bem recebidos e integrados no grupo e que o trabalho voluntário é adequadamente reconhecido;
- Os voluntários devem observar as orientações da instituição ou do grupo de voluntários e agir de acordo com estes objectivos;
- O propósito de melhorar a qualidade de vida das outras pessoas pressupõe que os voluntários estejam disponíveis para aprender e melhorar. Auto-reflexão e transparência são factores importantes para esse fim;
- Os voluntários devem ter consciência das possibilidades que têm de apoiar os ideais e propósitos do voluntariado fora do trabalho voluntário;
- Se um voluntário decidir abandonar a organização, é uma excelente ideia fazer-lhe uma “entrevista de saída”. Isto dá à organização a oportunidade de avaliar a sua gestão de voluntários e do que pode ser melhorado. Permite, também, dar e receber “feedback” positivo.

Chamadas difíceis

A acessibilidade e anonimato das linhas de apoio podem levar um grande número de pessoas a optar por usar o serviço. Os que trabalham nestas linhas têm muitas vezes que lidar com chamadas que são muito difíceis. Para tornar este documento mais claro, definimos como chamadas difíceis as seguintes:

- Habituais;
- Brincadeiras /chamadas teste;
- Chamadas de gratificação sexual;
- Chamadas de suicídio.

Habituais

Definição

Os utentes que fazem chamadas repetidas /frequentes são aqueles que contactam o serviço três vezes ou mais. Alguns podem ter uma pergunta que repetem, ter uma pergunta nova ou simplesmente telefonar sem terem qualquer pergunta ou expectativa. Ocorrem mais em linhas que são gratuitas. Alguns destes utentes podem ter perturbações psiquiátricas que podem, ou não, ser imediatamente óbvias.

Aspetos a considerar

- Se um utente que repete chamadas tiver um problema psiquiátrico ou mental, é possível que o uso que faz da linha se torne um problema para ele, na medida em que lhe pode proporcionar a possibilidade de discutir conceitos ou hipóteses que não sejam factualmente precisos. Por vezes a condição mental/ psiquiátrica dum utente pode passar despercebida ao trabalhador da linha;
- Dependência: Se acolherem de bom grado chamadas repetidas, podem colocar os utentes que as fazem numa situação em que eles vejam/ percebam na linha uma certa condescendência, em vez de a considerarem como um passo para a efectiva resolução dos seus problemas;
- O impacto nos trabalhadores da linha de apoio: lidar com chamadas repetidas pode ser muito desmotivante para os trabalhadores que sentem que não têm qualquer impacto nem trazem benefício a esses utentes;

- A necessidade de consistência: será que todos os trabalhadores numa linha de apoio mantêm a mesma estratégia ou política quando estão a lidar com chamadas repetidas?

As melhores práticas

- Cada organização precisa de ter uma política clara para resolver o problema dos utentes frequentes. Se o vosso serviço não foi concebido para esse tipo de utentes, essas pessoas deverão ser esclarecidas de forma apropriada, dando-lhes a conhecer outras formas alternativas de apoio, se possível;
- Use frases começadas por “nós”. Isto desencoraja o desenvolvimento da dependência de um utente em relação a um particular trabalhador. O uso de um nome falso e de regras rigorosas sobre a revelação da própria identidade podem ajudar a evitar a criação de relações pouco saudáveis entre utente e atendedor;
- Depois de um tempo convencionado, todas as chamadas repetidas deverão ser discutidas confidencialmente ao nível do grupo e deve decidir-se que desenvolvimento dar ao caso. Esta política pode passar por limitar o tempo ou frequência das chamadas, aconselhamento sobre como lidar com a situação e por dar sugestões de apoio aos trabalhadores. (ex: ensinar como acabar delicadamente uma conversa com esses utentes);
- Utentes que repetem chamadas podem ser difíceis de identificar porque alguns deles criam diferentes personagens para não serem facilmente identificados. Uma das maneiras de evitar essa situação consiste em discutir sempre as chamadas com os colegas;
- Para avaliar a extensão do problema e o seu impacto na linha, deve registar-se o número de vezes que o utente habitual faz chamadas, bem como alguma informação adicional sobre as horas do dia em que telefona e o tema de cada chamada;
- Utilizem supervisão ou apoio externo quando necessário, se o utente apresentar necessidades que estejam para lá das vossas competências. Ex: consultar um psicólogo ou um psiquiatra sobre utentes com problemas mentais.

Brincadeiras ou chamadas de teste

Definição

Estas são chamadas em que uma pessoa contacta o serviço por motivos que não são a procura de informação ou de apoio. Estas chamadas são feitas por brincadeira ou para ofender.

Aspetos a considerar

- Poderá tal chamada tornar-se educativa?
- Qual o impacto emocional sobre os trabalhadores da linha e sobre a acessibilidade da linha em si?
- O vosso serviço é grátis ou a custo reduzido? Invariavelmente, as linhas que são gratuitas recebem mais chamadas de brincadeira ou de teste.

As melhores práticas

- Todas as organizações deverão ter uma política específica para lidar com estes utentes, de tal modo que passe sempre uma mensagem consistente da parte dos trabalhadores da linha;
- Dê ao utente a oportunidade de fazer perguntas sobre o serviço, desde que elas não sejam demasiadamente abusivas;
- Esclareça os objectivos e as áreas de acção da linha de ajuda;
- Explique que o que o utente está a fazer é negativo, improdutivo e informem-no de que ele deveria apenas telefonar no caso de ter verdadeiras perguntas para colocar;
- Tendo cumprido todos os pontos anteriormente explicitados, pode dar-se a chamada por terminada (desligar);
- Depois de desligar, o técnico deve discutir a chamada com os colegas e com o grupo de supervisão, incluindo sempre nessas discussões as reacções emocionais que experimentou ao lidar com a chamada;
- Esta política deverá também incluir aconselhamento em auto-ajuda e apoio para os trabalhadores da linha.

Chamadas de gratificação sexual

Definição

Estas são chamadas através das quais o utente procura prazer sexual.

Aspetos a considerar

- Estas chamadas podem ter um enorme impacto emocional sobre os trabalhadores da linha de ajuda, particularmente se houver um elevado número destas chamadas ou se o utente tiver recebido muita informação, tempo e apoio antes de se ter tornado evidente que se tratava de um utente a procurar gratificação sexual.

As melhores práticas

- Todas as organizações deverão ter uma política clara para lidar com chamadas de gratificação sexual e essa política deverá ser conhecida pelos trabalhadores. Alguns serviços podem até mesmo usar um guião específico para essas chamadas.
- Essa política deverá, ou
- envolver o uso de linguagem e fraseado específicos para manter o utente focado no apoio e na informação, ou
 - poderá ser uma chamada a que se põe fim de uma forma clara e respeitosa.
 - Qualquer que seja a política do vosso serviço, é importante ser consistente para não reagir emocionalmente durante a chamada e para procurar apoio depois dela;
- Esta política deverá também incluir orientação em auto-ajuda e apoio para os trabalhadores da linha.

Chamadas de suicídio

Definição

Estas são chamadas em que se discute o suicídio como uma possibilidade muito real na vida dos utentes.

Aspetos a considerar

- O impacto emocional sobre o trabalhador da linha de ajuda;
- Quais são as obrigações legais e éticas para um trabalhador da linha de apoio?
- Qual a melhor maneira de atender às necessidades dos utentes e dos trabalhadores da linha?

As melhores práticas

- As pessoas que fazem chamadas de suicídio requerem especial atenção e cuidado no atendimento da parte dos trabalhadores da linha. Certifique-se sempre que os trabalhadores têm apoio durante e depois dessas chamadas;
- Tal como com todas as outras chamadas, poderá ser uma boa ideia limitar a discussão a três aspectos. Isto pode ajudar tanto o utente como o trabalhador a manterem-se focados.
- Mantenha um tom calmo e afável com o utente;
- Se a política o permitir, tente esclarecer os utentes aconselhando-os a dirigirem-se a uma linha de ajuda especial ou a um serviço de saúde mental;
- Se possível, discuta essas chamadas com o grupo ou com a equipa;
- Esta política deverá também incluir orientação em auto-ajuda e apoio para os trabalhadores.

Trabalho à distância

Definição

Isto acontece quando os trabalhadores da linha de ajuda podem trabalhar a partir de outros lugares que não o gabinete da linha. Este conceito é útil em situações em que os trabalhadores/voluntários vivam longe do gabinete da linha. Esta questão levanta-se muitas vezes quando uma linha de ajuda introduz serviços online tais como correio electrónico (email), fóruns de discussão ou salas de conversação (chat), que, de alguma forma, possam adequar-se ao trabalho à distância.

Aspetos a considerar

- Tecnologia telefónica e as suas potencialidades;
- Protecção de dados;
- Capacidade de registar e guardar chamadas;
- Acesso à informação dos serviços;
- Impacto organizacional geral do trabalho à distância sobre o funcionamento da linha de apoio;
- O trabalho à distância pode aumentar o acesso a especialistas, voluntários e aumentar a continuidade dos trabalhadores.

Guia das melhores práticas

- A qualidade do serviço fornecido ao público não deve ser afectada negativamente pelo facto de que a chamada /email estar a ser tratado por um trabalhador remoto e não por um trabalhador sediado no gabinete;
- Assegurem-se de que o vosso serviço tem as ferramentas técnicas para proporcionar trabalho à distância;
- É importante que haja regras claras na acessibilidade e comunicação entre o trabalhador à distância e a linha de ajuda;
- O trabalho à distância necessita de um espaço exclusivo, um computador e uma linha telefónica;
- Implementem uma estratégia para garantir meios de apoio e avaliação dos trabalhadores à distância ou dos voluntários.

Pilar 2: Apoio e Supervisão

A supervisão pode ser definida, de uma forma geral, como uma aliança entre duas pessoas, em que o supervisor pode oferecer à pessoa que está a ser supervisionada espaço para explorar a sua prática, reflectir sobre ela ou receber “feedback” e orientação, se necessário. O objectivo último da supervisão é que o trabalhador/voluntário adquira competência ética e confiança de forma a oferecer aos utentes o melhor serviço possível.

A supervisão e o apoio são essenciais para o bem-estar das pessoas que prestam ajuda quando estão a dar apoio emocional aos utentes que podem estar em grande sofrimento. Os trabalhadores da linha de apoio podem, de vez em quando, ser emocionalmente afectados e haverá sempre áreas do seu trabalho que poderão desenvolver de forma útil. O auto-conhecimento é importante para este trabalho na medida em que permite a estes trabalhadores desenvolver uma consciência clara sobre a forma como se comportam na linha.

Abertura e honestidade são a base essencial para obter a prática reflexiva que constitui parte integrante da supervisão.

Questões a considerar...

- Já alguma vez receberam uma chamada no fim da qual se sentiram zangados, cansados, confusos ou até mesmo exaltados?
- O utente provocou-vos uma reacção emocional? Algo que não conseguem compreender bem, talvez porque a voz dele vos lembre a de alguém ou os seus modos vos tenham posto os nervos em franja ou vos tenham irritado. Qual foi a vossa reacção a isso?
- Alguma vez perguntaram a si próprios qual a sensação que o utente terá com a vossa voz? Com o vosso sotaque? Ou com a maneira como pronunciam as palavras e constroem as frases? Conseguirá o utente perceber que hoje está cansado?
- Gravar a vossa voz pode ser uma forma útil de se ouvirem do outro lado do fio. A vossa cadência será muito rápida ou adequada?
- Haverá alguma empatia na vossa voz? Que será que impede que essa empatia chegue ao utente? Quais são as chamadas que mais vos perturbam?

Como linha de apoio em matéria de drogas, pode-se levar em consideração tanto a supervisão como o apoio. Algumas organizações separam as duas:

- Supervisão como uma tarefa de gestão da linha, debruçando-se sobre o trabalho feito;
- Apoio, levando em consideração o impacto emocional do trabalho.

Esta secção vai mais longe no seguinte:

- Relato de chamada;
- Supervisão individual;
- Supervisão de chamadas ao vivo;
- Supervisão em grupo;
- Auto-ajuda /Prevenção de esgotamento.

Relato de chamada

Definição

É quando o trabalhador da linha descreve uma comunicação que teve e que considerou particularmente difícil, cansativa ou traumática. Pode ser feito imediatamente após ou depois de algum tempo.

Aspetos a considerar

Há diferenças individuais entre os trabalhadores quando se trata de fazer o relato de uma chamada. Isto pode dever-se ao seu grau de experiência, aos aspectos particulares da sua vida ou à sua abertura na apresentação do relato.

As melhores práticas

- Fazer relato das chamadas constitui-se como parte essencial nas melhores práticas do serviço da linha;
- O relato pode fazer-se a um par, a um supervisor ou a uma fonte de apoio externo;
- É importante criar um ambiente seguro e de confiança para os trabalhadores da linha, para que se sintam à vontade quando falam dessas chamadas, sem serem julgados;
- É bom que haja protocolos para relatos de crise em todos os serviços.

Supervisão individual

Definição

Trata-se de supervisão entre um trabalhador da linha de ajuda e o seu supervisor que pode ser o seu coordenador da linha ou um supervisor externo. O objectivo dessa interacção é dar ao trabalhador a oportunidade de discutir as suas práticas de trabalho, as suas necessidades de formação e quaisquer necessidades de apoio relacionadas com o trabalho que possa sentir.

Aspetos a considerar

- Se o supervisor for um membro mais velho ou mesmo hierarquicamente superior, esse tipo de relação pode ser prejudicial à espontaneidade, abertura e segurança da supervisão;
- A supervisão não se destina simplesmente a ser um instrumento de avaliação do desempenho dos trabalhadores da linha;
- Muitas vezes na supervisão não há somente uma resposta simples para uma questão específica. Ao invés, ela oferece um campo de discussão no qual se pode explorar a ética e as implicações de uma abordagem.

As melhores práticas

- Como em toda a supervisão, a supervisão individual deve acontecer regularmente, idealmente uma vez por mês;
- O supervisor deve ter competências adequadas e deve estar a par das especificidades da linha de apoio;
- A política de supervisão deverá ser escrita por cada organização e os seus termos estabelecidos, compreendidos e aceites por ambos os parceiros nela envolvidos.

Supervisão de chamadas ao vivo

Definição

Este tipo de supervisão acontece quando outra pessoa da organização ouve a conversa telefónica na sua totalidade ou em parte, com o objectivo de fazer a sua supervisão. Isto pode ser feito usando um dispositivo que permite que o terceiro parceiro possa ouvir mas a sua voz não possa ser escutada. Para além disto pode fazer-se uma gravação áudio da conversa e depois voltar a ouvi-la mais tarde.

Aspetos a considerar

- As possibilidades técnicas de escutar chamadas identificam áreas em que pode haver necessidade de formação adicional, sem perturbar o utente. Durante uma crise ou uma chamada complicada, o trabalhador da linha pode pedir a um colega ou supervisor para escutar a chamada;
- Se, se fizer uma gravação áudio da chamada, o utente deve ser informado desse facto.

As melhores práticas

- Recomenda-se alguma forma regular de supervisão ao vivo porque ela permite uma visão em tempo real da prática dos trabalhadores e proporciona exemplos verdadeiros que podem ser discutidos;
- Este tipo de supervisão, tal como todos os outros, deve ocorrer regularmente, idealmente uma vez por mês;
- A supervisão deve ser especializada e ter em conta as particularidades da linha;
- Uma política de supervisão deve ser escrita por cada organização e os termos do seu funcionamento deverão ser compreendidos e aceites por todos os seus membros;
- Quando se proceder a uma gravação áudio, isso deverá ser feito de acordo com as disposições legais vigentes.

Supervisão em grupo

Definição

Este tipo de supervisão ocorre quando três ou mais indivíduos têm uma sessão de supervisão e apoio sobre chamadas e prática. Um ponto importante desta supervisão é que ela ajuda ao uso de todo o potencial de especialização, experiência e técnica disponível no grupo. É um método de formação eficiente e económico. O seu aspecto fundamental é o apoio mútuo e a consulta entre iguais.

Aspetos a considerar

- O apoio é dado por pessoas com o mesmo estatuto dentro da organização;
- O apoio é mútuo e pode estender-se a um maior número de pessoas;
- Tal como na supervisão individual, a relação hierárquica pode afetar o processo.

As melhores práticas

- O ambiente no grupo precisa de ser seguro e assente em regras com as quais todos concordem, tais como confiança e confidencialidade;
- A supervisão de grupo requer abertura e sinceridade. Os participantes têm que estar preparados para partilhar as suas escolhas por uma certa abordagem, assuntos pessoais ou emoções com o grupo;
- Os participantes deverão saber antecipadamente o que podem esperar das sessões, não só para se poderem preparar mas também para evitar confusão e surpresas negativas. Os aspectos seguintes de uma sessão devem ser clarificados e comunicados antecipadamente aos participantes: abrangência, frequência e duração das sessões, número de participantes e, eventualmente, número máximo de casos a discutir;
- A supervisão em grupo requer um moderador cujo papel e tarefas estão claramente definidos. Idealmente esse moderador deverá ser externo.

Autoajuda / prevenção de esgotamento

Definição

O esgotamento é um estado de exaustão emocional, mental e física. Caracteriza-se por sentimentos negativos que incluem a falta de esperança, a desilusão e o desespero, entre outros. Um trabalhador de uma linha pode ficar menos entusiasmado sem fazer qualquer tentativa para recuperar o entusiasmo. Esse estado pode ser curado ou prevenido de muitas formas. Embora o papel de voluntários e de trabalhadores pagos possa, de alguma forma, ser diferente, o impacto e risco de esgotamento são os mesmos. Referi-los-emos em ambos os casos, a seguir, como trabalhadores da linha.

Aspetos a considerar

- O esgotamento entre os trabalhadores das linhas de apoio pode ser causado por altas expectativas e objectivos pouco realistas;
- Quando um trabalhador se depara com alguma relutância em assumir compromissos da parte de algum utente, isso pode provocar nele um abalo forte. Uma tal discrepância entre o objectivo de provocar uma alteração para melhor na vida de alguém e o falhanço da parte do utente em aceitar qualquer espécie de ajuda, pode provocar medo e preocupação entre outras coisas. Isto é sublinhado por *Higgins Self Discrepancy Theory (Brehm & Kassin, 1996)*;
- Chamadas de crise, se uma linha de ajuda funcionar fora das horas normais de trabalho, constituem situações de grave risco de esgotamento. Tais situações são exigentes tanto do ponto de vista emocional como intelectual. Lidar com situações emocionalmente explosivas, tais como violência doméstica, abuso de crianças e situações de perda de casa, podem provocar um trauma indirecto ao trabalhador da linha de apoio. É assim que a exposição constante a crises e acontecimentos traumáticos pode derrubar uma pessoa emocionalmente;
- A falta de recursos da parte da organização pode intensificar tal sentimento e ter como resultado o esgotamento. Embora os voluntários possam ser treinados para lidar com isso, eles confessam muitas vezes ter tido dificuldades em manter um certo distanciamento entre as suas próprias emoções e os utentes.

As melhores práticas

- Reconhecer e aceitar as políticas e valores da linha;
- Ter um volume de trabalho equilibrado;
- Desenvolver o “sentimento de pertença” no grupo de trabalhadores da linha;
- Agência - Supervisão e apoio do administrador;
- É bom que os trabalhadores se sintam valorizados na organização;
- Uma supervisão efectiva, apoio e formação podem contribuir para reforçar um ambiente saudável e prevenir ou ajudar o esgotamento;
- A formação contínua pode funcionar como actualização e aperfeiçoamento para os trabalhadores da linha;
- Pôr em prática “*Controlled Emotional Involvement*” (Biestec, 1992) durante uma chamada;
- A linha é servida por até duas pessoas de cada vez. Os trabalhadores apoiam-se e ajudam-se mutuamente quando emerge uma crise. Fazer o relato da chamada depois duma crise, também ajuda a prevenir o esgotamento;
- Os trabalhadores podem também ser apoiados por supervisores de prevenção 24 horas por dia. Se se levantar uma crise e se eles sentirem que esgotaram todas as hipóteses de a resolver, podem telefonar ao supervisor de serviço;
- Se um trabalhador estiver muito “stressado”, a linha poderá sugerir-lhe a continuação do trabalho com funções diferentes durante um certo tempo ou que tire uma licença, caso precise.

Pilar 3: Tecnologia & Registos

Tecnologia

A tecnologia e o registo de dados são também cruciais para o trabalho da linha de apoio numa forma menos óbvia. A tecnologia pode abranger tudo desde os telefones, auscultadores e computadores que se encontram na vossa secretária, até às muitas formas que a voz e comunicação de texto podem produzir. A tecnologia pode também permitir acesso fácil à informação sobre droga e pode permitir registar dados sobre chamadas que podem ser condensadas em pacotes estatísticos para serem reportados.

Portanto, nesta secção detemo-nos sobre:

- Tecnologia telefónica;
- Tecnologia informática;
- Portais na internet;
- Aconselhamento *online/chat*;
- Trabalho social em rede.

Tecnologia telefónica

Definição

Isto refere-se ao aparelho de telefone que está em cima da vossa secretária, aos auscultadores, às linhas e também ao computador que poderão estar atrás do telefone, orientando chamadas, enviando mensagens e também informação.

Aspetos a considerar

- O vosso telefone dá acesso aos números de telefone dos utentes? Este facto é uma preocupação relativamente ao anonimato?
- Os auscultadores dos vossos telefones são compatíveis?
- É possível usar um aparelho para ouvir ou gravar no vosso telefone?
- As chamadas podem ser encaminhadas para alguma outra parte do edifício ou para algum outro lugar?
- As horas e as mensagens podem ser alteradas com facilidade
- O computador do vosso telefone dá dados estatísticos sobre o número de chamadas recebidas?
- O número de telefones da vossa linha pode ser aumentado caso o número de chamadas aumente de repente?
- O vosso telefone:
 - É grátis ou cobra tarifa baixa (local)?
 - Os utentes usam um telefone normal do tipo dos telefones de escritório?
 - O vosso número de telefone aparece na factura de telefone dos utentes?
 - Se vos for possível retornar chamadas, o vosso número de telefone pode aparecer como uma chamada perdida ou é ocultado?

As melhores práticas

- Numa linha de apoio deve usar-se sempre um equipamento com auscultadores. O uso de um telefone normal durante períodos alargados de tempo pode provocar tensão no pescoço e nas costas. Esse equipamento também permite aos trabalhadores ficar com as mãos livres, garantindo, também, uma boa redução do barulho de fundo;
- Idealmente cada trabalhador deverá ter o seu próprio equipamento por razões de higiene.

Tecnologia Informática

Definição

Isto diz respeito a todo o *hardware* e *software* que serve a vossa linha de apoio.

Aspetos a considerar

- Se o vosso serviço tiver meios para isso, têm um computador actualizado com acesso à internet?
- A vossa organização restringe o uso da internet?
- A vossa organização autoriza o uso dos vossos computadores portáteis pessoais no caso de o acesso à internet ser demasiadamente restrito para orientar o serviço como desejam?

As melhores práticas

- Tenham em consideração as necessidades da vossa linha antes de despende imenso dinheiro em tecnologia. O *software* gratuito ou possível de obter por *download* (habitualmente designado por “*Freeware*”) pode constituir uma boa alternativa (ex:www.techsoup.org);
- Boa tecnologia informática pode tornar o trabalho do vosso serviço mais eficiente, pode ajudar a manter a informação actualizada e pode aumentar o número de pessoas que acedem ao vosso serviço.

Portais

Definição

É um portal, página na rede ou presença semelhante na internet.

Aspectos a considerar

- O vosso serviço pode pagar a criação de um portal próprio?
- Há alguma hipótese gratuita de obter uma presença na rede?

As melhores práticas

- O serviço precisa de pesquisar regularmente as referências online à linha de apoio para se assegurar de que a informação disponibilizada está correcta, actualizada e é apropriada;
- Um portal pode ser a montra da vossa Linha de Ajuda: uma óptima publicidade ou um reflexo triste dela. Se o vosso serviço tiver um portal, ele precisa de ser actualizado;
- Quando desenharem o vosso portal e definirem as suas características, tenham em consideração o vosso público-alvo;
- Se possível tornem-no interactivo;
- Pensem em utilizar as redes sociais como o *Twitter*, *Facebook*, *Blogs*, bem como a partilha de vídeos para melhorar a visibilidade da vossa Linha. Contudo é importante ter em conta o anonimato e aspectos de privacidade se quiserem criar uma rede social na rede. Nesse sentido é aconselhável estabelecer protocolos que vos facilitem o acesso às melhores práticas nesta área.

Aconselhamento *online/chat*

A importância da Internet exige que aqueles que se envolvem com as necessidades psicossociais dos jovens entendam completamente o seu potencial. Este novo campo de trabalho também oferece novas possibilidades de atrair pessoas, dando-lhes aconselhamento e informação, constituindo-se como uma extensão dos tradicionais serviços de aconselhamento. O aconselhamento online pode servir como uma oportunidade ideal para um primeiro contacto e pode ajudar a ultrapassar inibições iniciais. É ao mesmo tempo uma ponte para o aconselhamento face a face e um método solitário de aconselhamento. Os termos aconselhamento por email e apoio por email são usados para a mesma coisa. Ambos se referem a comunicações de apoio entre um profissional (que usa técnicas de aconselhamento) e um utente. Para mais informações, por favor, consultem a publicação da FESAT: *Guidelines for Online Counselling*.

Definição

Os serviços de correio electrónico, conversa (*chat*) e texto de apoio usam a palavra escrita em vez da falada para comunicar a informação e apoio aos utilizadores do serviço. Oferecem acessibilidade e anonimato aos utentes do serviço e são particularmente bons por oferecerem apoio àqueles que talvez nunca pegassem num telefone para se dirigirem à linha. O aconselhamento online geralmente acontece através de correio electrónico, enviando uma pergunta ou preocupação ao serviço que elabora uma resposta que é enviada ao utente. Pode ser apenas isto ou poderão ocorrer mais trocas. O aconselhamento online pode consistir numa troca repetida de documentos escritos, transformando-a num processo inter-activo estandardizado.

A internet é simultaneamente o local de aconselhamento e o pré-requisito para os diferentes tipos de aconselhamento *online*.

Apresenta-se a seguir um largo número de tipos de aconselhamento *online*. Em todos a comunicação é escrita e, independentemente da modalidade, aplicam-se os mesmos modelos de aconselhamento.

Aconselhamento/apoio individual

A forma original de aconselhamento individual na internet é feita por *email* (aconselhamento/apoio por *email*). O utente põe uma questão à instituição aconselhadora via *email* e recebe uma resposta. Como há um espaço de tempo entre o envio da pergunta e a obtenção da resposta, o aconselhamento por *email* não é uma forma sincronizada de comunicação. Vendo o lado positivo, esta pausa dá mais tempo para pensar, ao contrário do que acontece numa sessão de conversa na internet.

Fóruns *online* e quadros informativos

O aconselhamento através de quadros informativos dá aos utentes a oportunidade de discutir assuntos com outros utilizadores e conselheiros. Este tipo de aconselhamento online geralmente acontece em público, um facto que permite aos outros inteirar-se do seu conteúdo. Portanto outros utentes têm a oportunidade de ler sobre assuntos similares e suas soluções sem precisar de iniciar o aconselhamento directo. Desta forma os quadros informativos são formas muito valiosas de obter informação específica. Este tipo de aconselhamento é especialmente indicado para perguntas directas e não complicadas e para inibições que possam daí advir. Tal como no aconselhamento individual, a comunicação não é sincronizada.

Serviços de *chat*

O aconselhamento através de conversa na internet pode fazer-se com indivíduos ou com grupos. Os utentes e os conselheiros reúnem-se a uma hora pré-definida numa sala de *chat* privada e só acessível a eles. Como os utentes e os conselheiros comunicam ao mesmo tempo, esta é uma forma de comunicação sincronizada. O mesmo se aplica ao chamado *chat* de grupo, o qual permite a um certo número de utentes entrarem simultaneamente na sala de *chat* como um grupo de apoio virtual. Contudo, este tipo de *chat* em grupo pode não ser adequado a todas as interacções, especialmente se o utente tiver preocupações com a sua privacidade. Poderá, no entanto, ser útil se se tratar de uma situação de recuperação.

Aspetos a considerar

- Que tipo de serviço online: *chat* em grupo; *chat* individual; aconselhamento por *email*;
- Contactos únicos com uma pessoa ou contactos repetidos?
- Horas de serviço;
- Qualificação e formação dos trabalhadores/voluntários;
- Trabalho à distância ou trabalho de gabinete;
- Qual é vosso grupo-alvo?

As melhores práticas ao instalar um serviço *online* de *email* ou de *chat*

Quando se instala um serviço de *email* as pessoas que vos contactam esperam uma resposta dentro de algum tempo. O impacto organizacional resultante de se iniciar um serviço online é por vezes subestimado. Não é algo que vocês simplesmente juntem ao vosso serviço telefónico. Tem exigências e consequências próprias.

- A privacidade e a segurança dos dados são importantes quando se trata de aconselhamento via email; É bom ter sempre um codificador, onde toda a informação possa ser armazenada directamente nos servidores da instituição, sendo o seu acesso apenas disponibilizado a utentes e conselheiros. Daí que a informação permaneça sempre no servidor da instituição e não possa ser lida por terceiros.
- Requisitos técnicos:
 - Uma ligação de internet estável e segura;
 - Um espaço de trabalho adequado;
 - Um equipamento de *chat* (susceptível de downloads ou melhor ainda, baseado na *Web*);
 - Um sistema de registos para todas as conversas;
 - Um apoio de secretaria que permita coisa tais como fazer escalas, estatística, registo, etc. Protocolos para regular o departamento de tecnologia e do trabalho à distância;
 - Protocolo para regular as conversas (*chats*) de uma forma muito estandardizada.

- Requisitos de privacidade:
 - O acesso aos dados relacionados com o visitante/utente (endereço de IP, características da sessão de *chat*, possíveis nomes ou endereços, etc.) devem ser limitados a trabalhadores e ao responsável pelo serviço do *chat*;
 - O computador deve ser seguro e a palavra pass protegida;
 - Deverão ser salvaguardados os direitos de autor e de propriedade do conteúdo;
 - Os endereços IP podem ser roubados. Ao usar *software* específico os endereços podem ser codificados para não poderem ser pirateados.
- É importante que os trabalhadores que lidam com o apoio online sejam cuidadosos no uso da linguagem, estilo e competências. É necessário dar formação específica aos técnicos.
- É importante ter uma resposta automática para perguntas de email que esclareça a vossa política de serviço e quanto tempo levará a receberem uma resposta personalizada a um *email*. O vosso serviço poderá decidir ter um tempo médio de resposta mais rápida para questões de apoio do que para questões de informação;
- Em relação ao *chat* é melhor publicitar o vosso tempo médio de resposta e fazê-lo no mais curto espaço de tempo possível para evitar a frustração;
- Usem um modelo como o de 5 passos que se apresenta a seguir:

1º passo: Boas-vindas/introdução;

2º passo: Clarificar a questão posta pelo utente;

3º passo: Definir o objectivo da chamada;

4º passo: Fazer considerações sobre esse objectivo;

5º passo: Encerrar.

- Apliquem o sistema de dupla verificação a todas as respostas, arranjando um trabalhador para verificar o que foi respondido, antes de enviar;
- Tudo o que escreverem online ficará visível por muito tempo. Por isso acautelem as possíveis consequências das vossas palavras, embora possam estar protegidas ao dizer que não disse. Com os *emails* ainda mais que com as sessões de *chat*, os utilizadores podem resolver imprimir ou enviar para outra pessoa a vossa resposta e considerá-la como um tipo de prova escrita;
- Assegurem-se de que têm bom apoio técnico e registos para o caso de haver falha no sistema ou que os trabalhadores não estejam disponíveis num curto espaço de tempo;

- Ponha limites a contactos *online*:
- A duração ideal para uma conversa online não deverá exceder os 30 minutos;
- Ao oferecer aconselhamento via *email* é útil estabelecer um limite para o número de emails ou respostas que a mesma pessoa vos pode enviar sobre o mesmo assunto. Se for necessário pode pedir-se à pessoa para contactar por telefone ou considerar outras opções;
- Quando se oferecer um serviço de *email*, deve dar-se a saber aos utentes que o email não é adequado a urgências, visto que podem decorrer algumas horas até o *email* ser respondido, por exemplo quando ele é enviado no meio da noite;
- Se o utilizador for abusador, poderão querer bloquear a pessoa, bloqueando o seu endereço (quer este esteja em cifra ou não). Em todo o caso, deverão sempre avisar a pessoa de que vão proceder dessa forma.

Registos

Uma linha de ajuda que atende centenas ou milhares de chamadas por ano, não pode correr o risco de perder esses dados. É do maior interesse da linha investir na instalação de uma estratégia ou num sistema credível de registo e armazenamento de dados. A informação que pode ser retirada desses dados pode servir como instrumento objectivo de auto-avaliação. Os dados podem, por outras palavras, ajudar-vos a otimizar o trabalho da linha. Podem fornecer uma melhor compreensão sobre quem vos contacta e porque o faz. As conclusões sobre os dados recolhidos podem ajudar os vossos técnicos a lidar melhor com certos tipos de chamadas. Podem, também, realçar aspectos menos claros contidos nos “dossiers” de conhecimentos, competências ou informações a que os trabalhadores tenham acesso. Por exemplo se notarem que aumenta o número de chamadas de parceiros de toxicod dependentes, podem procurar formação para os trabalhadores sobre esse assunto. É claro que o anonimato é um ponto crucial a ter em atenção quando se recolhem ou se processam dados das chamadas.

Os dados podem ser usados para o seguinte:

- Para melhor compreender as perguntas que surgem no serviço;
- Para aprender mais sobre as realidades dos consumidores de drogas;
- Para analisar as modas no uso de drogas (especialmente ao comparar os dados ao longo dos anos);

- Para ajudar a desenvolver estratégias de intervenção e prevenção no uso de drogas;
- Para dar visibilidade ao vosso serviço;
- Para ajudar na obtenção de fundos.

Alguns dados, incluindo o número de chamadas, a duração e origem das mesmas, podem ser obtidos através da companhia dos telefones. Esta informação anónima pode, também, ser usada para fazer a avaliação do serviço.

O Observatório da União Europeia EMCDDA em Lisboa está interessado nesses dados. Através dos Pontos Focais em cada um dos estados membros da União Europeia, eles coordenam um sistema de aviso precoce para novos hábitos no consumo de drogas que pode beneficiar da informação que as linhas reúnem. Há muitos anos que, *Bjorn Hibbel* e mais recentemente *Tom Evenepoel*, coordenam o Projecto de Monitorização da Fesat, que identifica tendências no uso das drogas de acordo com as informações que chegam ao EMCDDA.

A avaliação dos serviços das linhas pode ter um valor inestimável no seu aprofundamento e orientação para o futuro. A avaliação pode apreciar o serviço prestado ao público do ponto de vista do público ou, alternativamente, pode levar em consideração a eficácia do serviço do ponto de vista da sua própria organização.

Existem diversos métodos de avaliação. São eles:

- Observação directa dos utentes no final das chamadas/contactos ou numa data posterior;
- Utilização de um avaliador externo;
- A avaliação pode ser permanente ou pontual.

Registo de chamadas

O registo da chamada é a única fonte de informação sobre o utente e a chamada. É por isso que os pormenores das chamadas devem ser registados. Há três maneiras de fazer o registo das chamadas – na base de dados do computador, escritas à mão e utilizando métodos combinados.

Aspectos a considerar

- Que género de informação deve ser recolhida?
- Com que frequência é preciso analisar os registos de chamadas?

As melhores práticas

- O registo das chamadas precisa de ser claro e fácil de preencher;
- O registo de chamadas precisa de reunir informação relevante e não subjectiva, tal como: idade, género, relação com o tóxico-dependente, etc. Impressões subjectivas são de valor reduzido. Ex: Acha que a pessoa que telefonou ficou motivada para a mudança?
- O registo de chamadas precisa de ser revisto anualmente para comparação;
- Os dados das chamadas devem ser introduzidos no computador de forma automática ou à mão, num formato tal que os números possam ser analisados por ex numa base de dados Excel ou num sistema de registo preparado para o efeito.

Fontes de informação

Os trabalhadores devem ter informação suficiente, precisa, actualizada e acessível sobre assuntos como os efeitos das drogas, opções de tratamento, etc.

Eles devem saber onde e como obter a informação necessária. Sempre que possível, estas fontes de informação devem ser disponibilizadas também aos utentes.

Aspectos a considerar

- Você tem acesso a bases de dados relevantes?
- Como são armazenados a vossa própria informação e dados no vosso gabinete?

As melhores práticas

- É bom ter uma base de dados informática dos vossos serviços a que se possa aceder com facilidade, que possa ser pesquisada e actualizada em qualquer altura;
- É bom que os trabalhadores tenham acesso à internet. Isto é particularmente importante quando se pesquisam novas drogas, etc.

Gestão de dados

Aspectos a considerar

- Verificou as leis que regulam os registos e bases de dados?
- Os anti-vírus e firewalls estão actualizados?
- O vosso serviço faz cópias regularmente?

As melhores práticas

- É preciso dar alguma atenção às bases de dados, impressos electrónicos e registos. Todas as bases de dados devem submeter-se às leis que gerem a protecção de dados. Se realmente desejarem usar a informação colhida das chamadas como estatística, ou quando a mesma pessoa telefona de novo, nessa altura, uma base de dados computadorizada é a forma mais eficaz. Há programas de bases de dados diferentes (ex:Access) que podem ser usados como ferramenta para construir o vosso próprio sistema de base de dados. Geralmente este trabalho requer profissionais de linha de apoio para definir os requisitos do sistema e um profissional para fazer a programação;
- Protecção de dados - A segurança dos dados é também essencial porque lidamos com informação algo delicada. Todos os sistemas de dados/computador devem ser protegidos contra os vírus dos computadores e piratas. É preciso ter bons programas anti-vírus e *firewalls* fiáveis para proteger os vossos utentes;
- É também preciso ter o cuidado de fazer cópias dos registos. As cópias podem ser automatizadas para poderem ser feitas diariamente. As cópias devem ser guardadas algures, que não no gabinete. Podem ser armazenados num servidor ou usar uma opção de armazenamento virtual tal como é usado na Tecnologia Nuvem.

Em conclusão

Versões futuras destas Linhas de Orientação das Melhores Práticas podem abranger assuntos muito diferentes. Embora “Novas” tecnologias nunca venham a substituir a linha, é claro que há cada vez mais maneiras de aplicar estas tecnologias ao apoio e informação do público. Elas aumentam a multiplicidade de maneiras pelas quais se pode contactar a linha. Cada nova aplicação coloca novos desafios, mas à medida que o mundo das comunicações evolui, as linhas de ajuda têm que evoluir, também.

Não obstante as mudanças nos métodos de comunicação, as competências usadas pelos técnicos da linha de ajuda para apoiar aqueles que têm problemas com o uso de substâncias, são constantes e inestimáveis. Estas competências precisam de ser mantidas e os trabalhadores apoiados para continuar a melhorar as suas técnicas e a lidar com os impactos do trabalho.

Da mesma maneira que as comunicações precisam de caber dentro da política e, embora isso também evolua, os princípios básicos e a ética subjacentes à linha de ajuda variam pouco.

Este projecto e a FESAT almejam ajudar as Linhas De Aconselhamento sobre Drogas a trabalharem em prol de melhores práticas em todos os aspectos da sua actividade.

Este documento foi produzido com os esforços combinados dos Parceiros deste projecto:

HSE Drugs/HIV Helpline, Irlanda

De Druglijn (VAD), Bélgica - www.druglijn.be

Linha Vida SOS Droga, Portugal - www.idt.pt

RUSTelefonen, Noruega - www.rustelefonen.no

Drugs Infolijn, Holanda - www.drugsinfo.nl

Agency Appogg-Supportline 179, Malta - www.appogg.gov.mt

Landelijke Stichting Ouders en Verwanten van Druggebruikers (LSOVD), Holanda - www.lsovd.nl

«Perseas» Counselling Centre for Adolescents and Family, Chipre - www.moh.gov.cy/MOH/MHS/MHS.nsf/All/OD378333FBB368EDC2257004001EE3A2

SOS Helpline, Grécia - www.okana.gr







Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

