

Ivan Petry

**pequeno manual
de como oferecer
escuta empática
para vítimas de
enchentes no
Rio Grande do Sul**



com base na
Comunicação Não Violenta

Pequeno Manual de Como Oferecer Escuta Empática para Vítimas de Enchentes no Rio Grande do Sul

Autor: Ivan Petry

Revisão Técnica: Nina Brandt

Produção e Diagramação: Ivan Petry

Este trabalho de Ivan Petry está licenciado sob a CC BY-NC-SA 4.0. Para visualizar uma cópia desta licença, visite:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.pt-br>

**Olá,
espero que este material
encontre você bem.**

No primeiro semestre de 2024 o estado brasileiro do Rio Grande do Sul passa pela **maior tragédia ambiental de toda sua história**. Uma combinação de fatores ambientais causou chuvas intensas e contínuas que resultaram na inundação de cidades inteiras no estado.¹ São centenas de pessoas mortas e milhões de pessoas afetadas. Pessoas estas que estão passando por muitas **perdas e sofrimento emocional**.

Sabe-se que o suporte emocional imediato em casos como este é fundamental para aliviar o sofrimento. Práticas como a **escuta ativa**, a **validação de sentimentos** e a promoção de um **ambiente sem julgamentos** fornecem o conforto necessário para que as vítimas comecem a processar suas experiências.²

Este pequeno manual foi criado com o propósito de **apoiar profissionais, voluntários e qualquer pessoa** que tenha a intenção de oferecer acolhimento para as vítimas desta catástrofe. É um material simples e didático de como oferecer suporte emocional através da escuta empática.

A base teórico-prática do que está neste material é a **Comunicação Não Violenta (CNV)**³. A CNV, uma abordagem desenvolvida por Marshall Rosenberg a partir da década de 1960, é uma prática que tem como um dos pilares a escuta empática e proporciona formas de gerar conexões interpessoais profundas.

Ao ler este eBook, convido você a experimentar as ideias apresentadas e adaptá-las ao seu contexto. O acolhimento com empatia é um processo artesanal que pode ser moldado para se adequar a cada situação única.

Com amor,

Ivan Petry



Aaa, deixa eu me apresentar antes! Me chamo Ivan Petry.

Trabalho como **facilitador de desenvolvimento humano e organizacional** e conduzo ambientes de aprendizado em **habilidades sociais**, como comunicação assertiva, escuta empática e transformação de conflitos.

Sou graduado e mestrando em Administração pela UFPR, membro da International Association of Facilitators (IAF) e membro apoiador do Center for Nonviolent Communication (CNVC). Já atendi organizações como o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes, a Justiça Federal do Paraná e o Tribunal de Contas do Distrito Federal.

Meu foco de prática e estudos é a Comunicação Não Violenta (CNV). Tenho milhares de alunos espalhados pelo Brasil e conduzo cursos, treinamentos e grupos de prática, produzindo também conteúdos relacionados ao tema no [Instagram](#).

Atualmente, dou aulas de competências socioemocionais para **jovens do ensino médio** de uma escola pública do Paraná. Sou ator de **teatro de improviso** na Cia. Re-Trato Playback Theatre e autor do [livro de poesia “Vai da Pessoa”](#).

etapas do acolhimento empático

1. Ofereça espaço e tempo

A primeira coisa a lembrar quando alguém que está passando por muito sofrimento se abre com você é que cada pessoa tem **seu próprio ritmo** para processar as situações e expressar seus sentimentos e necessidades.

Portanto, ofereça espaço e tempo para que a pessoa se sinta à vontade para falar. Permita que a pessoa fale no seu ritmo e **sem interrupções**. Isso pode ser terapêutico e ajuda a criar um ambiente seguro.

Em situações como esta, as pessoas estão vivendo muitas emoções negativas e duras de se sentir, como luto, tristeza, ansiedade e desespero. A pessoa que está no papel de escutar e acolher pode ficar aflita e querer falar dando ajuda ou conselho antes de realmente dar espaço para a pessoa se expressar.

Nesse caso, é importante manter a atenção e só dar conselhos e apoios assim que realmente tiver escutado e validado tudo que a pessoa falou.

2. Valide os sentimentos

A validação de sentimentos é fundamental quando alguém está compartilhando suas preocupações e angústias. Busque expressar que você **compreende o que a pessoa está sentindo**.

Por exemplo, você pode dizer:

"Estou entendendo que você está triste e confusa com essa situação..."

Isso mostra que você está prestando atenção e se importa com os sentimentos dela.

Evite frases que minimizem as emoções da pessoa, como

"Não se preocupe, tudo vai ficar bem."

Em vez disso, use frases que reconheçam a profundidade dos sentimentos, como

"Eu vejo que você está realmente preocupado, e isso é totalmente compreensível dada a situação."

Aqui no material você encontra uma [lista de sentimentos](#) que pode te apoiar a parafrasear o que a pessoa está dizendo ou até mesmo apoiar ela a identificar o que está sentindo.

3. Valide as necessidades

Na CNV, chamamos de necessidades todos os **elementos que sustentam e enriquecem a vida**. Desde o ar que precisamos para respirar e estarmos vivos até a motivação necessária para cumprir uma ação no seu trabalho.

As necessidades são **compartilhadas entre todos os seres humanos**. Podem haver diferentes nomes para essas necessidades e também diferentes níveis de valorização delas para cada indivíduo, grupo e cultura. Mesmo assim, a ideia é que essencialmente são as mesmas necessidades independentemente de aspectos biológicos, culturais, sociais e individuais.

Por trás de toda a expressão de um ser humano, existem necessidades que estão sendo celebradas ou pedidas.

Na escuta com a pessoa você deve manter atenção em quais são as necessidades que estão mais urgentes para a pessoa.

Algumas podem ser mais evidentes, como a alimentação, por exemplo. Outra, como pertencimento, pode ser mais sutil de perceber diretamente.

Quando uma pessoa desabrigada recebe um abrigo temporário após a enchente, uma das necessidades que pode estar sendo atendida é a de segurança. A necessidade de segurança também pode ser atendida quando ela é acolhida por familiares ou amigos, ou quando recebe apoio emocional de voluntários que escutam suas preocupações.

Diversas estratégias podem ser utilizadas para atender a mesma necessidade.

Aqui no material você encontra uma [lista de necessidades](#) que pode te apoiar.

No diálogo abaixo, eu marquei os momentos em que as necessidades e as estratégias são expressadas:

Vítima: Estou me sentindo muito sozinho e perdido. Perdi não só minha casa, mas também meu emprego por causa da enchente. Não sei como vou sustentar minha família.

Voluntário: Eu sinto muito por tudo que você está passando. Deve ser muito angustiante perder sua casa e seu emprego ao mesmo tempo. Parece que a **segurança financeira** e o **apoio emocional** são necessidades urgentes para você agora, certo?

Vítima: Sim, exatamente. Estou preocupado com o futuro e como vou dar o **suporte** que minha família precisa.

Voluntário: É completamente compreensível se sentir assim. A **segurança financeira** é crucial, e a perda do emprego torna tudo ainda mais difícil. Vamos pensar em algumas maneiras de encontrar recursos e apoio para você. Você já conseguiu se inscrever para alguma assistência ou apoio financeiro?

Vítima: Não, não sei nem por onde começar. Tudo parece tão caótico.

Voluntário: Entendo. Vou ajudar você a **se inscrever para assistência financeira** e verificar se há algum programa de ajuda emergencial disponível. Além disso, vou ver se podemos conectar você com algum **serviço de aconselhamento profissional** para ajudar a lidar com o estresse emocional.

Vítima: Isso seria uma grande ajuda. Sinto que não estou conseguindo pensar direito com tudo isso acontecendo.

Voluntário: Estamos aqui para ajudar. Vamos começar com pequenos passos. Primeiro, vamos encontrar um lugar seguro para sua família ficar. Depois, vamos procurar ajuda financeira e apoio emocional. Você não está sozinho nessa, estamos aqui para apoiar você em cada passo do caminho.

Vítima: Obrigado. Só de saber que há alguém para me ajudar já me dá um pouco mais de esperança.

4. Mostre apoio sem pressão

É importante deixar nítido que você está disponível para oferecer apoio, mas sem forçar a pessoa a aceitar ajuda.

Dizer algo como:

"Estou aqui para te apoiar no que puder, se souber de alguma forma que posso te apoiar é só me dizer"

demonstra seu desejo sincero de ajudar, sem criar pressão.

5. Evite julgamentos e soluções rápidas

Quando alguém está sofrendo, é vital evitar julgamentos morais ou a pressa para encontrar soluções.

Às vezes, a pessoa simplesmente precisa desabafar e ser ouvida. Se julgarmos ou pressionarmos para encontrar soluções imediatas, podemos aumentar o desconforto dela. **Portanto, mantenha o foco em escutar e apoiar inicialmente com a sua presença.**

6. Ofereça apoios práticos

Depois de ouvir atentamente e perceber que a pessoa está mais aliviada, aí sim é o momento de oferecer conselhos e apoios práticos. O que será que irá apoiar a vítima a atender suas necessidades naquele momento? Quais recursos podem ser mobilizados? Você pode inclusive perguntar para pessoa algo como

"O que você acha que poderia ajudar a melhorar sua situação agora?" ou *"Existe algo específico que você precisa no momento?"*

Nesse momento, lembre-se de quais são as pessoas e instituições que estão na rede de apoio e acione-as.

Exemplo de diálogo

Para exercitar seu aprendizado, identifique no diálogo abaixo cada uma das etapas que foram descritas nas páginas anteriores.

Voluntário: Olá! eu gostaria de saber como você está se sentindo hoje, se estiver confortável em compartilhar.

Vítima: Olá... Eu nem sei direito como responder. Estou muito abalado com tudo isso. Perdi minha casa, meus pertences... É difícil encontrar esperança.

Voluntário: Eu sinto muito por tudo que você está passando. Deve ser extremamente doloroso. Se quiser, estou aqui para ouvir o que você tiver vontade de compartilhar sobre o que aconteceu e como está se sentindo.

Vítima: Eu... Eu não sei se consigo. Parece que estou vivendo um pesadelo sem fim. A chuva não pára, e eu não sei se vou conseguir reconstruir minha vida.

Voluntário: Posso imaginar o quanto isso deve ser esmagador. Não há necessidade de se forçar a falar se não quiser, mas saiba que estou aqui para ouvir sem julgamentos. Sua dor é real e importante.

Vítima: Obrigado... Às vezes, só saber que alguém está disposto a ouvir já ajuda um pouco. Tenho medo do futuro, não sei como vamos superar isso. Parece que tudo foi tirado de nós.

Voluntário: Eu entendo. O medo do futuro e a sensação de perda são emoções profundas e difíceis de lidar. Quando você pensa sobre tudo que está passando, o que mais gostaria que as pessoas compreendessem sobre sua experiência?

Vítima: Eu gostaria que entendessem que não é só sobre os bens materiais... é a sensação de segurança, o nosso lar. Sinto que perdi tudo isso.

Voluntário: Isso faz muito sentido. O lar é um lugar de segurança e conforto, e perder isso é uma perda muito significativa. Eu estou aqui para apoiar você da melhor forma possível. Há algo específico que você precisa agora, algo que poderia ajudar a aliviar um pouco dessa dor?

Vítima: Eu só quero que essa chuva pare, para que possamos começar a pensar em como seguir em frente. E talvez... só continuar conversando. Isso ajuda a aliviar um pouco a pressão.

Voluntário: Claro, podemos continuar conversando. Estou aqui para ouvir tudo o que você quiser compartilhar. Vamos enfrentar isso juntos, um passo de cada vez, respeitando seu tempo e suas necessidades.

**listas de
vocabulário
de sentimentos
e necessidades**

LISTA DE SENTIMENTOS

Quando NÃO TENHO minhas necessidades atendidas me sinto...	Necessidade de...	Quando TENHO minhas necessidades atendidas me sinto...
Com fome Com sede Com frio Cansado(a) Com medo Com inveja	SOBREVIVÊNCIA	Saciado(a) Satisfeito(a) Aquecido(a) Descansado(a) Seren(a) Contemplado(a)
Assustado(a) Nervoso(a) Com raiva Com medo	PROTEÇÃO	Relaxado(a) Em paz Seguro(a)
Envergonhado(a) Culpado(a) Entediado(a) Apático(a)	SIGNIFICADO	Orgulhoso(a) Otimista Esperançoso(a) Admirado(a) Inspirado(a)
Sozinho(a) Com desprezo Constrangido(a)	INTERDEPENDÊNCIA	Aberto(a) Pertencente Com amor
Sem esperança Desamparado(a) Frustrado(a) Com raiva	AUTONOMIA	Esperançoso(a) Confiante Aberto(a)
Desconectado(a) Sozinho(a) Agitado(a)	EMPATIA	Conectado(a) Aliviado(a) Em paz
Tímido(a) Apreensivo(a) Com medo	HONESTIDADE	Confiante Seguro(a) Comprometido(a)
Com dor Entediado(a) Enjoado(a)	BEM-ESTAR	Saudável Bem Interessado(a)
Desapontado(a) Triste Apático(a)	REGENERAÇÃO	Grato(a) Energizado(a) Feliz Divertido(a)
Enlutado(a) Depressivo(a) Apático(a)	TRANSCENDÊNCIA	Aliviado(a) Alegre Inspirado(a)



IVANPETRY



Agradeço por dedicar seu tempo a este material e incentivo você a compartilhá-lo com outras pessoas que possam se beneficiar dele.

Este pequeno manual oferece dicas práticas e concisas para apoiar qualquer pessoa que queira dar acolhimento às vítimas da catástrofe do Rio Grande do Sul. Encorajo você, leitor, a aplicar as estratégias apresentadas neste material com compaixão e adaptabilidade, lembrando sempre que cada indivíduo é único e que sua experiência e suas necessidades podem variar. Seu papel como ouvinte empático pode fazer uma diferença vital na recuperação emocional das vítimas.

Importante salientar que seu apoio com escuta não anula de maneira alguma a necessidade de atendimento psicológico com profissionais especializados para tratar das emoções e traumas que eventos com esse podem acarretar.

Agradeço muito por seu interesse em aprender e praticar a escuta empática. Juntos, podemos construir uma rede de apoio mais humana e solidária, capaz de transformar a dor e o sofrimento em passos rumo à recuperação e à esperança.

Se tiver interesse em aprofundar seus conhecimentos em temas como estes ou em saber mais sobre o meu trabalho, acesse [meu site](#) e meu perfil no [Instagram](#).



✉ ivanspetry@gmail.com

☎ [41 99600 9276](tel:41996009276)

Abraços compassivos,

Ivan Petry

Referências

1. Psychological First Aid in Disasters - iResearchNet. Disponível em:
<<https://psychology.iresearchnet.com/health-psychology-research/community-health-interventions/psychological-first-aid-in-disasters/>>. Acesso em: 15 maio. 2024.
2. A cronologia da tragédia no Rio Grande do Sul. Disponível em:
<<https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/05/12/a-cronologia-da-tragedia-no-rio-grande-do-sul.ghtml>>.
3. ROSENBERG, M. A linguagem da paz em um mundo de conflitos. São Paulo: Palas Athena, 2019.