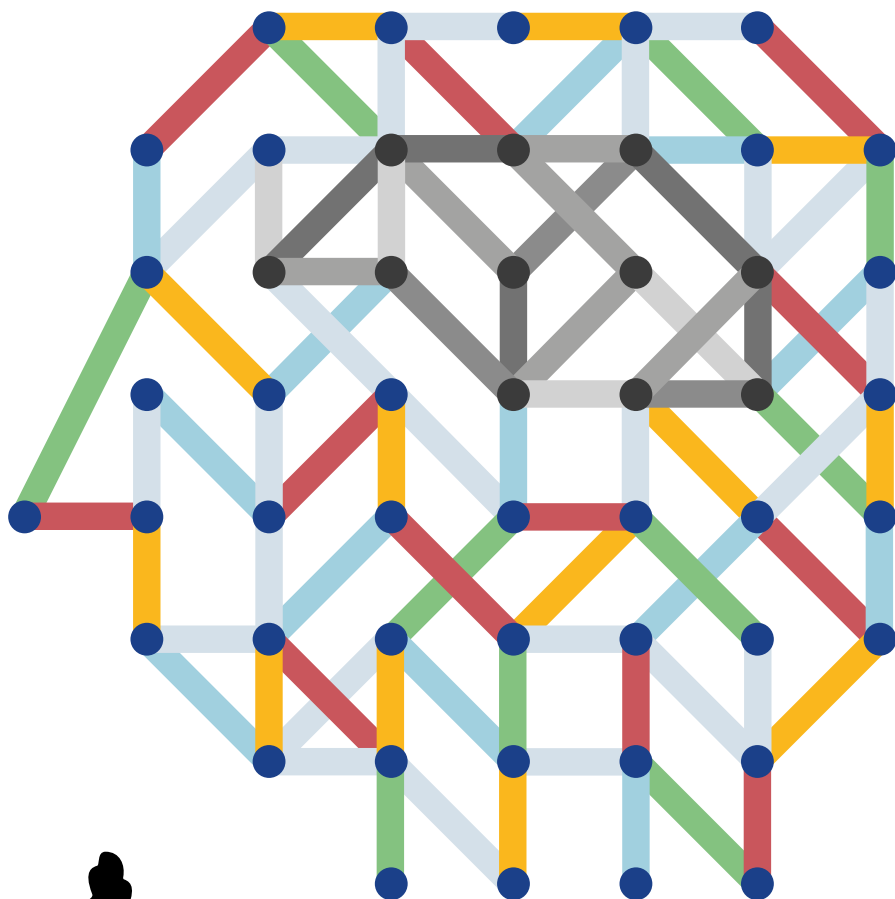


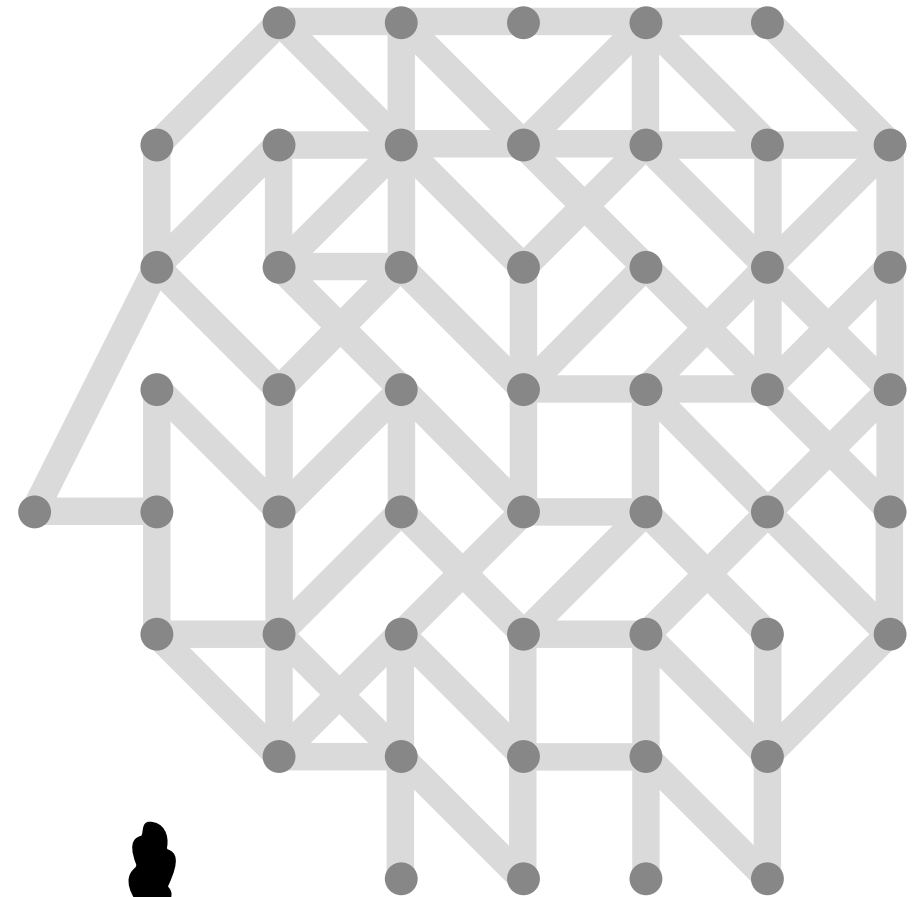
altamente

Uma espécie de guia de saúde mental
em contextos de intervenção social



altamente

Uma espécie de guia de saúde mental
em contextos de intervenção social



Índice

06	O Guia	
06	Apresentação do guia: propósito e importância	
07	A quem de destina	
07	Como utilizar	
09	Saúde mental num mundo em mudança	
09	O que é a saúde mental?	
10	Saúde mental, sofrimento psicológico e doença mental	
10	Principais fatores de risco a nível global	
12	Saúde mental no trabalho social	
12	Desafios específicos da profissão	
13	Principais fatores de risco em contexto social	
15	Impacto emocional do contacto constante com situações de vulnerabilidade	
15	Cuidar de si para cuidar do outro	
17	O papel das equipas e das chefias	
18	Sinais de alerta	
18	Nos profissionais	
18	Nos participantes nas respostas sociais	
21	Guia de conduta	
21	Na relação com os participantes	
	Escuta ativa e comunicação empática (comunicação não-violenta)	
	Reconhecer fragilidades e validar emoções	
	O que fazer e o que evitar	
	Frases que ajudam	
	Frases a evitar	
23	Na relação consigo e com a equipa	
	Estratégias de prevenção	
	Estratégias de remediação (quando já há sinais de desgaste)	
	Onde estou? – Monitorizar o meu bem-estar	
26	Referenciação e recursos	
26	Quando e como referenciar	
27	Serviços médicos e não médicos	
	Serviços médicos	
	Serviços não médicos	
28	Estratégias alternativas	
	Recursos complementares de apoio, integração e bem-estar	
29	Perguntas frequentes	
33	Recursos rápidos	
33	<i>Checklist</i> de sinais de alerta	
	Nos profissionais (técnicos e auxiliares)	
	Nos participantes nas respostas sociais	
35	Mini-guia de autocuidado do profissional	
36	Contactos úteis	
37	Mensagem final	

Apresentação do guia: propósito e importância

Este guia foi criado a pensar em todos os profissionais que trabalham diariamente com pessoas que participam em respostas sociais.

Todos os dias, técnicos, auxiliares e cuidadores lidam com histórias de vida marcadas por pobreza, vulnerabilidade, desigualdade, violência ou exclusão. É um trabalho importante e que faz a diferença, mas que traz consigo um peso emocional que muitas vezes passa despercebido e raramente é reconhecido.

A saúde mental dos profissionais da área social é tão importante como a saúde física, não só para o seu bem-estar individual, mas também para a qualidade do apoio prestado às pessoas e às comunidades que participam nas respostas sociais.

Quando a saúde mental está protegida, o trabalho é mais leve, as relações são mais próximas e as decisões são mais claras. Quando está fragilizada, tudo se torna mais pesado e difícil de gerir.

Cuidar de quem cuida é, portanto, uma responsabilidade de todos: da própria pessoa, da equipa e das instituições.

Este guia é um instrumento prático para ajudar a proteger esse bem-estar, ajudando cada profissional a:

- Reconhecer sinais de desgaste emocional e mental em si e nos outros
- Perceber a diferença entre mal-estar passageiro e doença mental
- Aprender formas simples de autocuidado no dia a dia
- Apoiar pessoas que usufruem do serviço social em sofrimento e agir em situações de risco
- Partilhar boas práticas em equipa e procurar apoio quando necessário
- Encontrar contactos e recursos úteis em caso de necessidade

Mais do que um livro para ler de uma vez, este guia é um “kit de apoio” que poderá abrir sempre que precisar de ideias, de apoio ou de um lembrete de que este caminho pode ser feito em equipa.

A quem de destina

Este guia destina-se a todos os profissionais e colaboradores da área social, independentemente da função desempenhada ou do seu nível de formação. Pode ser útil para:

- Técnicos superiores, que acompanham casos complexos e articulam respostas em rede
- Auxiliares, que asseguram cuidados diretos e apoio direto no dia a dia
- Voluntários e animadores que participam em atividades e projetos comunitários.

Todos estes profissionais lidam diariamente, de formas diferentes, com situações que podem gerar desgaste não só físico, mas também mental e emocional.

Assim, este guia é uma ferramenta prática para:

- Apoiar equipas multidisciplinares
- Reforçar competências pessoais e coletivas
- Contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado.

Como utilizar

Este não é um manual para ser lido de uma só vez e depois ser guardado numa gaveta. A ideia é que funcione como uma ferramenta de consulta rápida, que pode ser aberta em qualquer momento de dúvida, necessidade ou reflexão.

Cada capítulo foi construído em blocos curtos, com listas, caixas de resumo ou esquemas simples, para facilitar a leitura e permitir encontrar rapidamente a informação essencial.

O formato escolhido permite que o guia seja fácil de transportar, numa bolsa ou agenda, e esteja sempre acessível para:

- Ler de forma contínua
- Consultar secções específicas em determinados momentos
- Utilizar em equipa, reuniões, momentos de partilha ou formações internas.

Saúde mental num mundo em mudança

No século XXI, a saúde mental deixou de ser um tema com pouca visibilidade. A pandemia de COVID-19 trouxe-a para o centro do debate público, mostrando como o isolamento, o medo e a incerteza fragilizaram milhões de pessoas em todo o mundo.

Ao mesmo tempo, guerras e crises económicas, climáticas, habitacionais e humanitárias trazem todos os dias sentimentos coletivos de insegurança e ansiedade.

Cuidar da saúde mental tornou-se, por isso, um desafio global e transversal. Deixou de ser apenas responsabilidade de médicos ou psicólogos e passou a envolver famílias, escolas, comunidades, instituições e governos.

O que é a saúde mental?

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define saúde como: **um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença.**

Neste quadro, a saúde mental ocupa um lugar central. **Ter saúde mental não é apenas não ter sinais de doença mental, mas sim sentir bem-estar.**

É quando conseguimos:

- Reconhecer as nossas capacidades
- Enfrentar os desafios da vida quotidiana
- Trabalhar ou estudar de forma produtiva
- Criar relações de qualidade e contribuir para a comunidade e para quem está à nossa volta
- Sentir satisfação com a vida de uma forma geral.

Saúde mental, sofrimento psicológico e doença mental

Para que a informação incluída neste guia seja usada de forma correta, é importante distinguir conceitos que são muitas vezes usados, de forma errada, para designar o mesmo estado. Esta distinção ajuda a perceber a gravidade da situação e decidir quanto à necessidade de apoio e ajuda especializada.

Nem todo o mal-estar significa doença, e nem sempre a ausência de sintomas é sinal de bem-estar.

Conceito	O que é?	Exemplo
Saúde mental	Estado de equilíbrio e bem-estar que permite viver com propósito e contribuir para a comunidade	Uma pessoa que enfrenta dificuldades financeiras, mas procura soluções, pede ajuda e mantém laços sociais ativos
Sofrimento psicológico	Reação normal a situações adversas (crises pessoais, familiares ou económicas, guerras, deslocamentos forçados, catástrofes naturais). Gera tristeza, ansiedade ou raiva, mas tende a ser passageiro quando há apoio	Uma pessoa que perde um familiar próximo e sente tristeza e falta de esperança nos primeiros meses após a perda
Doença mental	Perturbações diagnoscíveis (como depressão, perturbações de ansiedade ou esquizofrenia). São persistentes, interferem de forma significativa na vida e exigem acompanhamento especializado	Uma técnica que desenvolve depressão após meses de sobrecarga e precisa de apoio especializado

Principais fatores de risco a nível global

A saúde mental é influenciada pelas condições de vida, por acontecimentos coletivos e por transformações sociais.

Atualmente, enfrentamos um conjunto de riscos globais que afetam milhões de pessoas, com impacto direto no bem-estar psicológico:

Pandemia e suas consequências

- Isolamento social e solidão
- Luto coletivo e perdas familiares
- Insegurança laboral e económica

Guerras e crises humanitárias

- Violência
- Deslocações forçadas/migrações
- Traumas ligados à perda de família ou comunidade
- Incerteza prolongada quanto ao futuro

Crise económica e habitacional

- Desemprego e precariedade
- Dificuldades em aceder a uma habitação condigna
- Desigualdade crescente entre grupos sociais
- Incerteza face ao futuro

Crise climática

- Desastres naturais mais frequentes (cheias, fogos, secas)
- Ansiedade climática, sobretudo entre os mais jovens
- Perda de territórios e deslocações ambientais

Transformações sociais e tecnológicas

- Sobrecarga de informação e notícias falsas
- Dependência digital e isolamento
- Pressão para dar respostas, a ritmos cada vez mais rápidos

Saúde mental no trabalho social

Trabalhar na área social é lidar diariamente com fragilidades e desafios. Pode ser uma experiência profundamente enriquecedora, mas também emocionalmente muito exigente, que pode afetar a saúde mental de quem tenta, diariamente, apoiar quem está numa situação desfavorecida.

Desafios específicos da profissão

Depois de algum tempo no terreno, muitos profissionais percebem que o maior desafio não está apenas na complexidade dos casos, mas no impacto que esse trabalho tem sobre si próprios. Estar todos os dias exposto a pobreza, exclusão, violência, doença ou solidão exige uma presença emocional constante, que se torna difícil de manter quando faltam descanso, reconhecimento e apoio.

A este cenário soma-se o contacto frequente com situações de doença mental e comportamentos agressivos por parte de algumas pessoas que participam nas respostas sociais, que podem surgir de forma inesperada e gerar tensão, medo ou insegurança. Ter de gerir conflitos, regular e gerir crises emocionais ou lidar com ameaças coloca os profissionais em alerta permanente, consumindo energia e aumentando os níveis de ansiedade e stress.

Não é apenas o peso das tarefas que desgasta, mas também a responsabilidade silenciosa de estar sempre disponível para os outros, mesmo quando os recursos são escassos, a segurança nem sempre está garantida e o tempo nunca chega.

Com o tempo, esta pressão acumulada pode fragilizar a saúde mental, afetando o bem-estar, a motivação e a qualidade do trabalho realizado. Alguns problemas de saúde mental são particularmente frequentes entre quem trabalha nesta área:

- **Ansiedade:** preocupação constante, tensão física e sensação de alerta permanente.

- **Depressão:** tristeza persistente, perda de interesse, cansaço extremo e sentimentos de culpa.
- **Burnout:** esgotamento emocional, despersonalização (olhar os utentes como “casos” e não como pessoas) e perda de realização profissional.

Em Portugal, vários estudos têm mostrado níveis elevados de *burnout* e sintomas de ansiedade em profissionais do setor social e da saúde. Estes problemas não surgem de repente: são consequência de meses ou anos de sobrecarga e falta de apoio.

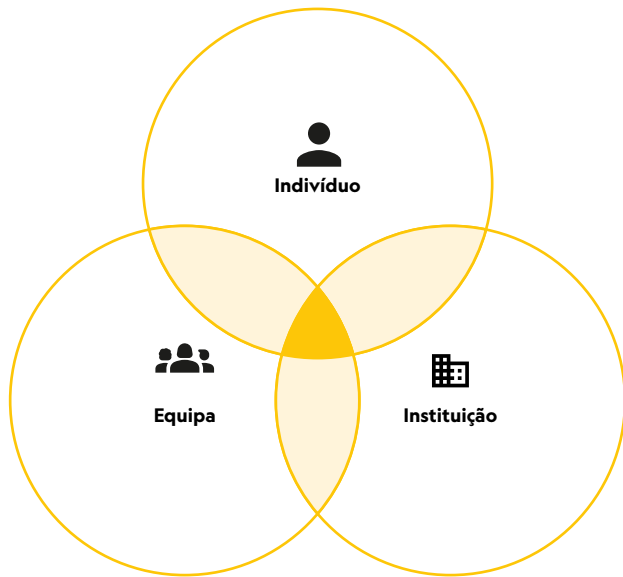
Principais fatores de risco em contexto social

Vários aspetos do trabalho social aumentam o risco de sofrimento psicológico e *burnout*. Alguns estão ligados ao contexto institucional, outros ao funcionamento das equipas ou às características individuais de cada profissional.

Compreender esta combinação de fatores é essencial para prevenir o desgaste e promover ambientes de trabalho mais saudáveis.

Fatores de risco frequentes nas equipas sociais

Contexto	Fatores de risco
Individual	<ul style="list-style-type: none">● Perfeccionismo e autoexigência● Dificuldade em “desligar” do trabalho● Poucas pausas e ausência de autocuidado● Histórias de vida semelhantes às dos utentes
Equipa	<ul style="list-style-type: none">● Falta de apoio e supervisão● Conflitos e comunicação pouco eficaz● Sobrecarga de casos● Isolamento profissional
Institucional	<ul style="list-style-type: none">● Escassez de recursos materiais e humanos● Carga burocrática elevada● Contratos precários, salários baixos● Falta de reconhecimento do trabalho feito



Em Portugal, muitos destes desafios são agravados por condições estruturais do setor social, que dificultam o trabalho no terreno e aumentam a pressão sobre os profissionais:

- Equipas pequenas e envelhecidas
- Tabelas salariais estanques e pouca margem para progressão de carreiras
- Estruturas hierárquicas rígidas e pouco participativas
- Lideranças autoritárias e com pouca experiência de trabalho de terreno
- Tomadas de decisão muitas vezes desfasadas do trabalho de terreno
- Elevada rotatividade e instabilidade contratual (programas financiados a curto prazo)
- Longas listas de espera e número excessivo de processos por técnico
- Pressão para cumprir metas administrativas e elaborar relatórios
- Dificuldade em aceder a formação contínua e supervisão

Impacto emocional do contacto constante com situações de vulnerabilidade

Estar em contacto diário com pessoas em situação de vulnerabilidade é uma parte central do trabalho social.

No entanto, essa proximidade constante com o sofrimento (violência, doença, abandono, miséria, exclusão) deixa marcas invisíveis que se acumulam ao longo do tempo.

Mesmo profissionais experientes e resilientes podem sentir o efeito dessa carga emocional.

A empatia, essencial para cuidar bem, também tem custos: exige disponibilidade constante e consome energia emocional.

Quando não há tempo ou espaço para recuperar, esta exposição contínua pode provocar desgaste profundo e afetar a forma como os profissionais pensam, sentem, agem e se relacionam.

Efeitos emocionais e comportamentais frequentes:

- **Fadiga de compaixão:** perda de energia emocional por cuidar continuamente de quem sofre, levando à exaustão e desmotivação.
- **Trauma vicário:** aparecimento de sintomas semelhantes aos do trauma (ansiedade, hipervigilância, pesadelos) por ouvir, repetidamente, histórias traumáticas.
- **Dessensibilização emocional:** distanciamento e frieza como forma de autoproteção, com dificuldade em sentir empatia.
- **Sentimento de impotência:** sensação de que nada muda, mesmo com grande esforço e dedicação.

Cuidar de si para cuidar do outro

Quem trabalha na área social tem como missão apoiar os outros, esquecendo-se muitas vezes de cuidar de si.

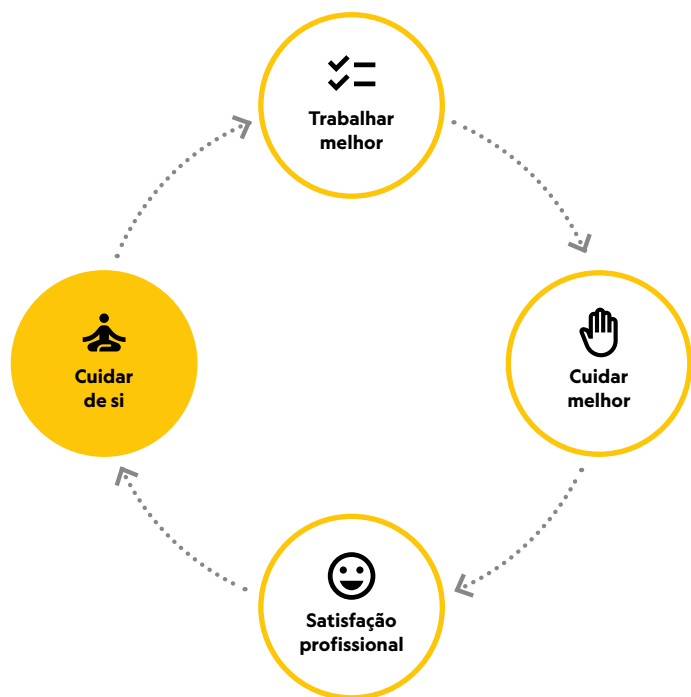
A dedicação constante às pessoas que participam nas respostas sociais

e às suas necessidades pode fazer com que os profissionais deixem as suas próprias necessidades de lado, até que o cansaço, a frustração ou a tristeza se tornem demasiado grandes para ignorar.

É fundamental reconhecer que o bem-estar dos profissionais é parte essencial da qualidade do trabalho social.

Um técnico emocionalmente desgastado ou esgotado não consegue estar plenamente disponível para escutar, compreender e apoiar os outros e tomar decisões adequadas a cada circunstância.

Cuidar de si não é um luxo, nem um ato de egoísmo. Cuidar de si é uma responsabilidade profissional e ética.



No trabalho social, o autocuidado importa porque:

- Preserva a saúde mental e física, evitando que o desgaste se acumule até chegar ao *burnout*
- Melhora a relação com as pessoas que participam nas respostas sociais, permitindo maior capacidade de escuta, empatia e clareza na tomada de decisões
- Aumenta a motivação e o sentido de propósito, ajudando a manter a ligação ao significado do trabalho
- Previne erros e conflitos, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e colaborativo

O papel das equipas e das chefias

O autocuidado não é apenas uma responsabilidade individual: depende também de um ambiente de trabalho que o valorize e o torne possível.

Equipas que se apoiam mutuamente e chefias que reconhecem os sinais de sobrecarga contribuem para proteger a saúde mental de todos.

É vital:

- Criar espaços seguros de partilha e escuta entre colegas
- Validar o esforço de cada um e reconhecer o trabalho desenvolvido
- Promover pausas e estimular o descanso e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional
- Garantir acesso a supervisão e apoio psicológico quando necessário.


Cuidar de quem cuida é uma responsabilidade partilhada entre profissionais, equipas e instituições.

Sinais de alerta

Reconhecer os sinais de alerta a nível da saúde mental é essencial para intervir a tempo, tanto para proteger quem cuida como para apoiar quem é acompanhado.

Nos profissionais

O desgaste emocional e mental não acontece de um dia para o outro. Surge de forma lenta e silenciosa, até se tornar visível no corpo, nas emoções e no comportamento.

 Sintomas Físicos	 Sintomas Emocionais	 Comportamentais
<ul style="list-style-type: none">• Dores de cabeça frequentes• Tensão persistente no pescoço e ombros• Insónias ou hipersónias• Fadiga extrema e sensação de exaustão física• Alterações do apetite• Problemas gastrointestinais (náuseas, dor abdominal)• Palpitações ou sensação de aperto no peito• Tonturas e sensação de falta de ar	<ul style="list-style-type: none">• Irritabilidade e impaciência• Ansiedade e preocupação constante• Tristeza persistente e apatia• Sentimentos de culpa ou inutilidade• Sensação de vazio ou desvalorização• Dificuldade em sentir prazer nas atividades• Perda de entusiasmo e de esperança• Sensação de estar “no limite” ou prestes a ceder	<ul style="list-style-type: none">• Isolamento e afastamento da equipa• Menor disponibilidade para ouvir os participantes• Falta de motivação e de iniciativa• Aumento do absentismo e atrasos frequentes• Quebra de produtividade e erros frequentes• Tendência a funcionar em “piloto automático”• Comunicação fria ou agressiva com colegas/participantes• Dificuldade em cumprir prazos e gerir prioridades

Nos participantes nas respostas sociais

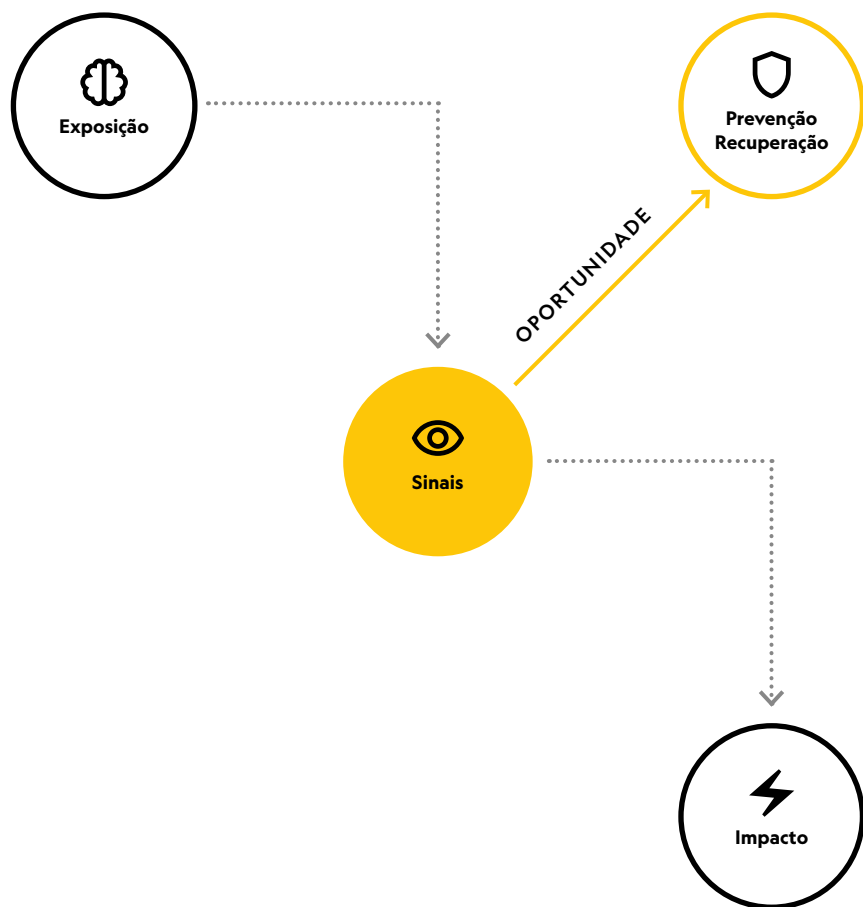
Devido ao seu contexto socioeconómico e cultural, os indivíduos que participam nas respostas sociais podem também apresentar sinais de sofrimento

psicológico. Reconhecê-los permite intervir cedo e evitar situações de risco.

Sinais comuns de sofrimento psicológico dos participantes nas respostas sociais

 Sinais leves <i>Acompanhar e apoiar</i>	 Sinais moderados <i>Monitorizar e encaminhar</i>	 Sinais graves <i>Atuar de imediato</i>
<ul style="list-style-type: none">• Participação menos ativa do que o habitual• Momentos pontuais de tristeza ou irritabilidade• Queixas pontuais de cansaço ou falta de energia• Pequenas dificuldades de concentração• Ligeiras alterações de sono ou apetite• Momentos de ansiedade em situações novas• Pequena desorganização no cuidado pessoal• Partilha ocasional de preocupações financeiras ou familiares• Necessidade de apoio para tarefas simples, de forma pontual• Pequena frustração quando contrariado	<ul style="list-style-type: none">• Afastamento progressivo de atividades e relações• Humor instável e alterações frequentes de comportamento• Queixas físicas frequentes sem causa médica (dores, náuseas)• Dificuldade persistente em manter a atenção ou compreender instruções• Alterações marcadas de sono (insónias ou sonolência excessiva)• Ansiedade intensa e persistente, com agitação visível• Aspeto negligenciado de forma recorrente• Preocupação constante com problemas e sensação de incapacidade• Dependência crescente da equipa para tarefas básicas• Agressividade verbal ocasional com colegas ou equipa	<ul style="list-style-type: none">• Isolamento total e recusa de qualquer contacto• Discursos de desesperança (“nada vale a pena”, “não quero continuar”)• Verbalização explícita sobre a morte ou suicídio• Planos concretos de suicídio (quando, onde, como)• Automutilação visível (cortes, queimaduras, hematomas repetidos)• Comportamento confuso, agressivo ou desorganizado que põe em risco a própria pessoa e os outros• Negligência extrema da higiene e da alimentação• Verbalização de sentimentos de “peso” ou inutilidade para os outros• Incapacidade de realizar tarefas básicas por desmotivação ou apatia severa• Agressividade física ou ameaças à equipa ou a outros participantes

Em situações de dúvida, podem ser utilizados questionários de rastreio breves e validados, como o PHQ-9 (depressão), o GAD-7 (ansiedade), a PSS (stress percebido) ou o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI; *burnout*). Estes instrumentos não substituem avaliação clínica e devem apenas apoiar a identificação precoce de sinais de sofrimento, com encaminhamento para profissionais de saúde mental quando necessário.



Guia de conduta

No trabalho social, cada interação conta.

Esta secção reúne orientações simples e práticas para apoiar uma atuação equilibrada e respeitosa, que proteja a saúde mental de quem cuida e de quem é cuidado, fortalecendo relações de confiança e cooperação.

Na relação com os participantes

Cuidar começa por escutar com atenção e comunicar com empatia. Uma escuta ativa e respeitosa ajuda a reconhecer sinais de fragilidade e a validar as emoções de quem atravessa momentos difíceis, criando relações de confiança e segurança.

Escuta ativa e comunicação empática (comunicação não-violenta)

- Olhar nos olhos e adotar uma postura aberta e acolhedora
- Usar linguagem clara e simples, adaptada à pessoa
- Demonstrar interesse genuíno e atenção sem interromper
- Validar as emoções expressas e reconhecer necessidades (*Percebo que isto esteja a ser muito difícil para si*)
- Evitar juízos de valor, críticas ou comparações
- Formular pedidos claros

Reconhecer fragilidades e validar emoções

- Estar atento a sinais de sofrimento emocional (choro, silêncio, irritabilidade)
- Reconhecer e nomear o que observa de forma neutra (*Notei que está mais em silêncio hoje*)
- Reforçar a coragem da pessoa em partilhar as suas dificuldades
- Normalizar as emoções como respostas humanas compreensíveis a situações difíceis

O que fazer e o que evitar

✓ Fazer

- Ouvir com atenção e paciência
- Usar um tom de voz calmo e firme
- Garantir privacidade sempre que possível
- Explicar o que vai acontecer a seguir
- Procurar ajuda da equipa ou referenciar para a saúde quando necessário

✗ Evitar

- Interromper ou apressar a conversa
- Falar de forma fria, impessoal ou autoritária
- Conversar sobre temas pessoais em espaços comuns
- Deixar a pessoa sem informação ou orientações
- Assumir sozinho situações de risco/diagnóstico

Frases que ajudam

Promovem empatia, segurança e ligação:

- *Estou a ouvir com atenção.*
- *Percebo que isto possa estar a ser muito difícil para si.*
- *Quer contar-me com calma o que está a sentir?*
- *O que posso fazer agora para ajudar?*
- *Não está sozinho. Vamos pensar juntos no que pode ajudar.*

Frases a evitar

Podem aumentar o sofrimento ou bloquear a comunicação:

- *Não vale a pena chorar por isso.*
- *Há pessoas com problemas piores.*
- *Tem de ser forte.*
- *Isso é exagero.*
- *Não posso fazer nada.*

Na relação consigo e com a equipa

Para cuidar bem dos outros é preciso cuidar também de si e do ambiente de trabalho.

Esta secção reúne estratégias de prevenção, para proteger a saúde mental no dia a dia, e estratégias de remediação, para agir quando surgem sinais de desgaste, reforçando a ideia de que o bem-estar da equipa é uma responsabilidade partilhada.

Estratégias de prevenção

- Estabelecer limites claros entre o trabalho e a vida pessoal (horários definidos, evitar levar tarefas para casa)
- Fazer pausas curtas ao longo do dia para respirar, alongar, caminhar ou beber água
- Praticar exercícios breves de *grounding* (enraizamento) ao longo do dia para reduzir a tensão acumulada (respiração consciente, focar os cinco sentidos, sentir o contacto dos pés com o chão)
- Dormir o suficiente e manter horários regulares de sono (higiene do sono)
- Alimentar-se de forma equilibrada e não saltar refeições
- Praticar atividade física regular (caminhadas, dança, yoga, bicicleta, natação ou outra atividade que proporcione prazer)
- Participar em atividades sociais e culturais fora do trabalho (grupos de leitura, música, voluntariado, desporto coletivo)
- Dedicar tempo a hobbies e interesses pessoais que tragam prazer e permitam afastamento emocional do trabalho
- Partilhar dúvidas e dificuldades com colegas e chefias
- Participar em reuniões de equipa e supervisionar casos em conjunto para reduzir o isolamento
- Praticar comunicação não-violenta entre colegas e chefias
- Investir no desenvolvimento pessoal e profissional (formações, leituras, *workshops*, mentoria)
- Envolver-se em redes e comunidades profissionais para trocar experiências e boas práticas

Estratégias de remediação

Quando já há sinais de desgaste:

- Falar abertamente com um colega de confiança ou chefia sobre o que está a sentir
- Pedir apoio psicológico ou supervisão profissional para gerir o impacto emocional do trabalho
- Avaliar, com a equipa, a possibilidade de redistribuir tarefas temporariamente
- Negociar prioridades e eliminar tarefas não urgentes para reduzir a pressão
- Criar pequenas rotinas diárias de bem-estar (respiração profunda, meditação curta, diário de gratidão)
- Usar exercícios de *grounding* em momentos de ansiedade ou sobrecarga emocional para recuperar o foco e a calma antes de retomar as tarefas
- Reforçar atividades que promovam bem-estar físico (exercício leve, alimentação nutritiva, sono reparador)
- Reatar laços sociais e procurar momentos de convívio com amigos, família ou vizinhos para sair do isolamento
- Explorar oportunidades de mudança positiva (formações, mudanças de função, novos projetos internos)
- Usufruir de férias e dias de descanso sem sentir culpa, para recuperar energia
- Relembrar que pedir ajuda é um sinal de responsabilidade profissional e não de fraqueza

Onde estou? – Monitorizar o meu bem-estar

☑ Prevenção	⚠ Atenção	⊗ Remediação
<ul style="list-style-type: none">● Gosto do que faço e mantenho o foco● Sinto energia e motivação● Consigo desligar do trabalho no fim do dia● Durmo e descanso bem● Participo e colaboro com a equipa	<ul style="list-style-type: none">● Sinto cansaço frequente● Tenho dificuldade em concentrar-me● Penso constantemente no trabalho● O sono está irregular● Isolo-me ou evito contacto com colegas	<ul style="list-style-type: none">● Sinto exaustão física e emocional● Tenho dificuldade em cumprir tarefas simples● Sinto-me sobrecarregado/a mesmo fora do trabalho● Tenho insónias ou durmo em excesso● Evito pessoas e tarefas, sinto-me desligado/a

Referenciação e recursos

Reconhecer que quando é preciso procurar ajuda, é um ato que faz parte do cuidado. Nenhum profissional tem de resolver tudo sozinho e, encaminhar um caso a tempo, pode evitar o agravamento de situações e proteger todas as pessoas envolvidas.

Este capítulo apresenta critérios simples para reconhecer quando é necessário referenciar e indica recursos úteis (médicos, sociais, comunitários e de emergência) para encaminhamento ou apoio.

Quando e como referenciar

Critérios práticos para decidir encaminhar um utente ou colega para apoio especializado

Situação observada	O que fazer?	Porquê?
<ul style="list-style-type: none">• Sofrimento psicológico persistente (> 2 semanas) sem melhoria• Sintomas compatíveis com perturbação mental (depressão, ansiedade intensa, <i>burnout</i>, psicoses)*• Comportamento confuso, desorganizado ou agressivo• Ideação ou tentativa de suicídio• Consumo problemático de álcool ou drogas• Técnico com sinais graves de esgotamento, absentismo ou conflitos frequentes	<ul style="list-style-type: none">• Sugerir consulta com médico de família ou psicólogo• Referenciar para cuidados de saúde mental (psiquiatria, psicologia)*• Contactar chefia e ativar serviços de urgência (112) se houver risco• Acionar imediatamente o 112 ou Linha de Emergência em Saúde Mental (114)• Referenciar para unidades especializadas (ex.: equipas de redução de riscos)• Falar com a chefia e propor supervisão ou apoio psicológico	<ul style="list-style-type: none">• Prevenir agravamento e promover avaliação precoce• Garantir diagnóstico e tratamento adequados• Proteger a segurança da pessoa e da equipa• Situação de emergência vital• Intervir precocemente e articular apoios• Proteger a saúde do profissional e o funcionamento da equipa

* Resultados elevados em questionários de rastreio (ex.: PHQ-9, GAD-7, PSS, CBI) podem apoiar a decisão de encaminhar para avaliação especializada.

Serviços médicos e não médicos

Em muitos casos, o sofrimento psicológico ou os comportamentos observados no terreno exigem uma resposta articulada. Referenciar para serviços médicos e não médicos permite que a pessoa receba o apoio clínico, social e comunitário de que necessita, prevenindo o agravamento de problemas de saúde mental e promovendo uma intervenção mais completa e eficaz.

Serviços médicos

Referenciar para serviços médicos garante que a pessoa recebe avaliação e apoio clínico adequados, prevenindo o agravamento de problemas de saúde mental.

- Médico de família / Unidade de Saúde Familiar (USF): primeira porta de entrada no Sistema Nacional de Saúde (SNS)
- Cuidados de Saúde Primários: psicologia clínica, enfermagem de saúde mental e psiquiatria (em algumas unidades de saúde)
- Cuidados de Saúde Mental (Centros de Saúde / Unidade Local de Saúde): consultas de psiquiatria, psicologia, enfermagem de saúde mental, terapia ocupacional
- Urgências hospitalares: em situações agudas ou de risco de vida

Serviços não médicos

- Equipas Locais de Intervenção (ELI), no caso de intervenção precoce em crianças e jovens em risco
- Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ)
- Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) dos Municípios, Equipas de Rendimento Social de Inserção (RSI), Centro Local de Apoio à Integração de Imigrantes (CLAII), Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM)
- Equipas de rua e respostas de emergência social (pessoas em situação de sem-abrigo)

- Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), associações e organizações comunitárias locais

Estratégias alternativas

Para além dos serviços formais, existem recursos informais e comunitários que podem reforçar o bem-estar, reduzir o isolamento e promover o sentido de pertença, funcionando como complemento importante ao apoio profissional.

Recursos complementares de apoio, integração e bem-estar

- Grupos de apoio entre pares: espaços seguros para partilha de experiências e sentimentos (presenciais ou online)
- Atividades comunitárias: hortas urbanas, grupos de caminhada, clubes de leitura, oficinas artísticas ou de artesanato
- Voluntariado: reforça o sentido de propósito e pertença
- Formação e desenvolvimento pessoal: cursos breves, *workshops*, grupos de supervisão, mentoria entre colegas
- Eventos culturais e recreativos locais: feiras, concertos, cinema comunitário, entre outros; promovem laços sociais e reduzem o isolamento
- Programas de bem-estar no local de trabalho: pausas ativas, alongamentos ou massagem em equipa, *grounding* e pequenos momentos de relaxamento

Perguntas frequentes

Como distinguir sofrimento psicológico de doença mental?

O sofrimento psicológico surge como reação a situações adversas e tende a ser temporário. A doença mental envolve sintomas persistentes que interferem significativamente na vida e requerem avaliação clínica.

O que é o bem-estar psicológico?

Bem-estar psicológico é a experiência subjetiva de equilíbrio, energia e propósito.

Quais são os sinais precoces mais comuns de sofrimento psicológico?

Alterações de sono, apetite, humor, energia e concentração, isolamento, irritabilidade e queda de desempenho.

O stress faz parte da saúde mental?

Sim. O stress em si não é doença, mas quando é crónico e intenso pode comprometer a saúde mental e originar doença.

Todos os problemas de saúde mental são doenças?

Não. Muitas vezes são sinais temporários de stress, sobrecarga ou dificuldades emocionais. Nem sempre significam doença, mas podem evoluir se não forem cuidados.

Como posso combater preconceitos no seio da minha própria equipa?

Promovendo conversas abertas, usando linguagem inclusiva, partilhando informação atualizada e dando o exemplo na forma como se fala sobre saúde mental.

Todos os profissionais da área social correm risco de *burnout*?

Sim, todos estão expostos, mas o risco varia. Fatores como excesso de carga, falta de pausas, ausência de apoio e autoexigência aumentam a probabilidade.

É sinal de fraqueza pedir apoio psicológico?

Não. Pedir apoio é um ato de responsabilidade profissional e ajuda a prevenir o agravamento de problemas de saúde mental.

Um colega mostra sinais de exaustão e começa a faltar com frequência. Como agir?

Mostrar preocupação genuína, falar de forma empática e sem julgamento, sugerir apoio da chefia e encaminhamento para apoio psicológico ou supervisão, se necessário. Manter acompanhamento discreto.

Um técnico sente que perdeu a empatia e vê os utentes apenas como “processos”. Isto é normal?

Pode ser sinal de fadiga de compaixão ou *burnout*. É importante pedir apoio, fazer pausas e reavaliar a carga de trabalho com a chefia.

Que práticas simples posso adotar, no dia-a-dia, para reduzir o impacto emocional?

Pausas curtas de respiração, escrever num diário, praticar gratidão, exercícios de *grounding* e partilha em equipa.

O que é a “higiene emocional” e como aplicá-la em contexto de trabalho?

É o conjunto de práticas regulares que ajudam a manter equilíbrio emocional: identificar sentimentos, falar sobre eles, ter momentos de pausa e desconexão saudável.

Preciso de formação específica para lidar com saúde mental no trabalho social?

Sim. Formação em primeiros socorros psicológicos, comunicação empática e gestão de stress é altamente recomendada.

O que pode a instituição fazer para apoiar a saúde mental dos trabalhadores?

Promover políticas de bem-estar, supervisão e apoio psicológico, formação contínua, flexibilidade e cultura de segurança psicológica.

Como é que supervisão, intervenção ou grupos de apoio podem ajudar?

Criam espaços seguros para partilhar experiências, reduzir isolamento e aprender estratégias de enfrentamento em conjunto.

Um utente começa a chorar durante uma conversa. O que fazer?

Pausar a conversa, oferecer um lenço ou um copo de água, escutar em silêncio e validar as emoções (“*Percebo que isto está a ser difícil para si*”). Evitar interromper ou apressar a pessoa.

Um participante começa a gritar e a ameaçar outros. O que fazer?

Garantir a segurança de todos, afastando os restantes utentes, manter a calma e pedir apoio da equipa. Se houver risco físico, contactar os serviços de emergência (112).

O que é a comunicação não-violenta e como pode ajudar no contacto com participantes em crise?

É uma técnica de comunicação baseada em observação, sentimentos, necessidades e pedidos claros. Ajuda a reduzir conflitos e a aumentar empatia.

Falar de emoções com os utentes pode piorar o seu estado?

Não. Falar de emoções com empatia ajuda a aliviar a carga emocional e fortalece a relação de confiança, desde que feito num espaço seguro e com escuta ativa.

Qual a melhor forma de falar sobre saúde mental sem ofender ou assustar o participante?

Usar uma linguagem simples, sem rótulos ou termos clínicos pesados, valorizando sentimentos e experiências (“*Vejo que está a passar por um momento difícil...*”).

Como saber quando é necessário referenciar um utente para os serviços de saúde mental?

Quando os sinais de sofrimento são persistentes (mais de 2 semanas), intensos ou interferem no dia a dia. Também quando há risco para a segurança própria ou de terceiros.

É normal sentir resistência dos participantes quando falo sobre saúde mental?

Sim. Muitas pessoas têm medo de julgamento. Criar um espaço seguro, escuta ativa e respeito pela confidencialidade ajuda a reduzir essa resistência.

Como estabelecer limites saudáveis sem comprometer a empatia?

Usar frases claras (“*Entendo a sua dor, mas preciso de terminar a sessão aqui*”), respeitar horários e, lembrar que cuidar de si próprio, é essencial para poder cuidar dos outros.

O que fazer se um participante manifestar ideias de suicídio?

Levar sempre a sério. Perguntar diretamente, ouvir sem julgar, não deixar a pessoa sozinha e encaminhar de imediato para serviços de emergência ou linhas de apoio.

Existem ferramentas de avaliação do bem-estar aplicáveis em contexto social?

Sim. Questionários curtos direcionados para o stress, ansiedade, depressão ou escalas de *burnout* podem ser aplicados como instrumentos de rastreio, mas sempre com encaminhamento profissional quando necessário.

Recursos rápidos

Quando o ritmo aperta, é útil ter à mão ferramentas simples para atuar com segurança e proteger o bem-estar. Este capítulo reúne três recursos de consulta rápida: uma checklist de sinais de alerta, um mini-guia de autocuidado e uma lista de contactos úteis.

Checklist de sinais de alerta

Nos profissionais (técnicos e auxiliares)

Físicos

- Dores de cabeça ou tensão muscular frequente
- Fadiga persistente e sensação de exaustão
- Alterações do sono ou do apetite
- Problemas gastrointestinais sem causa aparente

Emocionais

- Irritabilidade e impaciência
- Ansiedade constante ou sensação de alerta permanente
- Tristeza persistente, apatia ou sensação de vazio
- Sentimentos de culpa ou inutilidade

Comportamentais

- Isolamento e afastamento da equipa
- Comunicação fria ou agressiva
- Atrasos, absentismo e quebra de produtividade
- Funcionamento em “piloto automático”

Se vários destes sinais persistirem durante mais de 2-3 semanas, é importante pedir apoio.

Nos participantes nas respostas sociais

Leves (acompanhar e apoiar)

- Participação menos ativa do que o habitual
- Momentos pontuais de tristeza, irritabilidade ou ansiedade
- Pequenas dificuldades de concentração
- Ligeiras alterações de sono ou apetite
- Partilha ocasional de preocupações pessoais ou financeiras

Moderados (monitorizar e encaminhar)

- Afastamento progressivo de atividades e relações
- Humor instável e alterações frequentes de comportamento
- Queixas físicas frequentes sem causa médica
- Dificuldade persistente em manter a atenção ou compreender instruções
- Aspeto pessoal descuidado, de forma recorrente

Graves (atuar de imediato)

- Isolamento total e recusa de qualquer contacto
- Discursos de desesperança ou sobre a morte
- Planos concretos de suicídio
- Automutilação visível
- Comportamento confuso, agressivo ou desorganizado que põe em risco a própria pessoa ou os outros

A gravidade não depende do número de sinais, mas da intensidade e impacto no dia a dia.

Mini-guia de autocuidado do profissional

Durante o trabalho

- Fazer pausas curtas para respirar, alongar ou beber água
- Definir limites de tempo para tarefas exigentes
- Partilhar dúvidas e dificuldades com a equipa
- Pedir ajuda em vez de tentar resolver tudo sozinho/a
- Participar em momentos de supervisão e partilha

Depois do trabalho

- Marcar uma hora para “desligar” do trabalho
- Fazer atividade física que dê prazer (caminhar, dançar, nadar, andar de bicicleta)
- Praticar atividades relaxantes (ler, ouvir música, cozinhar, jardinagem)
- Estar com amigos, família ou pessoas que transmitam apoio e segurança
- Dormir o suficiente e manter horários regulares de sono

A médio prazo

- Planear e usufruir de dias de férias e descanso
- Investir no desenvolvimento pessoal e profissional (formações, *workshops*, mentoria)
- Envolver-se em grupos ou projetos comunitários
- Criar pequenas rotinas de bem-estar (respiração profunda, escrita e diário de gratidão, meditação curta)
- Procurar apoio psicológico se sentir sinais de desgaste persistentes

Contactos úteis

Tipo de apoio	Entidade / Linha	Contacto
Emergência médica ou risco de vida	Emergência nacional	112
Crises de saúde mental	Linha SNS Saúde 24	808 24 24 24 (opção 4)
Atuação urgente no âmbito da proteção social	Linha Nacional de Emergência Social	144
Prevenção do Suicídio	Linha Nacional de Prevenção do Suicídio e Apoio Psicológico	1411
Crianças e Jovens	SOS Criança/Instituto de Apoio à Criança (IAC) SOS Estudante	116 111 969 554 545
Violência Doméstica	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica	116 006 800 202 148
Terceira Idade	Linha do Cidadão Idoso	800 203 531
Sexualidade	Associação ILGA (LGBTQIA+) Sexualidade em Linha	218 873 922 800 222 00
Crise – Saúde Mental (não técnicas)	Voz Amiga	213 544 545 912 802 669 963 524 660
	Conversa Amiga	808 237 327 210 027 159
	Vozes Amigas de Esperança de Portugal	222 030 707
	Telefone da Amizade	22 832 35 35 222 080 707
Comportamentos Aditivos e Toxicod dependência	VIDA SOS Drogas	1414
Doença Cancerígena	Linha de Apoio a Pessoas com Cancro	808 255 255

Mensagem final

Cuidar de si é parte do trabalho

Cuidar exige presença, atenção e energia e nenhuma destas qualidades se mantém quando a saúde mental é deixada para segundo plano. Preservar o próprio bem-estar não é um luxo, é uma responsabilidade profissional e um ato de respeito por si próprio e por quem recebe apoio.

Proteger quem cuida é proteger quem é cuidado.

A prevenção começa nos gestos pequenos: fazer pausas, pedir ajuda, partilhar dúvidas, conversar com colegas, reconhecer os limites e recuperar hábitos de vida saudáveis.

Quanto mais a saúde mental for integrada no dia a dia, mais sustentável e eficaz se torna o trabalho desenvolvido.

Cuidar de si e cuidar dos outros não são caminhos opostos, mas complementares. Construir equipas que se apoiam e partilham experiências, protege todos os envolvidos e fortalece o impacto do trabalho social.

Ficha técnica

Coordenação e Edição

Casa dos Choupos
Cooperativa Multissectorial
de Solidariedade Social

Produção de Conteúdos

Paula Pinto - Medical Writing
and Consulting

Design Gráfico

Studio Nuno Fontes

Tiragem

1500

Contacto

geral@casadoschoupos.pt

Ano

2025

O projeto *Chão Fértil* é operacionalizado pela Casa dos Choupos e integra o plano *TEAR - Tempo de Envolvimento e Ação em Rede*, promovido pelo Município de Santa Maria da Feira, enquadrado no *Plano de Ação das Comunidades Desfavorecidas* e financiado pelo *Plano de Recuperação e Resiliência de Portugal*. É executada em estreita parceria com a Unidade Local de Saúde Entre Douro e Vouga.

Casa dos Choupos
Cooperativa Multissetorial
de Solidariedade Social, CRL

—
Rua Casa dos Choupos
nº 20, Santa Maria da Feira
geral@casadoschoupos.pt
+351 910 572 882
www.casadoschoupos.pt



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU

