

REPORTAGEM



Marcos Carreira, Ana Vieira e Amélia Patrício são voluntários da Conversa Amiga. Saber ouvir, ter empatia e vontade de ajudar pessoas são os requisitos necessários para este serviço de atendimento telefónico

CONVERSA AMIGA UMA LINHA QUE UNE VOZES

“Conversa Amiga, boa tarde!” Eis as primeiras palavras que se ouvem quando alguém liga para o primeiro turno do serviço de apoio e acompanhamento emocional da Fundação Inatel. O número de chamadas disparou durante a pandemia de covid-19. Solidão, depressão, desemprego, separação física e afetiva são alguns problemas que refletem uma parte do embate desta e doutras crises

Manuel, vamos chamá-lo assim, vivia com a filha adolescente. Tinha vontade de morrer. Sentia-se a mais. Sem valor. Dizia que não era útil para ninguém. Que não andava a fazer nada no mundo. Ligou para a Conversa Amiga. Do outro lado da linha, ouviu uma voz empática que o prendeu à vida. Ajudou-o a ver uma perspectiva para onde ainda não tinha olhado. Tempos mais tarde, voltou a telefonar, mas desta vez tinha uma boa notícia para partilhar: encontrou uma companheira, voltou a ser pai e tudo correu bem com o nascimento do bebé. “Inicialmente, quando este senhor nos ligou, disse que a sua vida não valia nada. E, de repente, tudo mudou. É um exemplo para todos nós. Tudo pode mudar no dia seguinte”, conta a voluntária Amélia Patrício, de 66 anos.

João, nome fictício, pai de família, que trabalhava na área da restauração, de um momento para o outro viu-se privado de trabalho e de rendimento. Os atrasos no pagamento relativos ao *layoff* levaram-no a contactar, desesperado, a Conversa Amiga. Não sabia para onde ligar, a quem se dirigir, o que podia dar aos filhos com a despensa vazia: “Esta crise foi muito rápida e as pessoas foram ao fundo muito depressa. Algumas foram apanhadas pelo desemprego. Todos os dias, há gente nova a ligar-nos por causa dos efeitos da crise”, observa Amélia. O atendimento telefónico tem também uma função informativa. A linha poderá, em casos específicos, ser um meio de encaminhamento para serviços especializados.

SABER OUVIR

É neste projeto solidário e premiado da Fundação Inatel, já com uma longevidade de 11 anos, que Amélia disponibiliza duas tardes por mês, durante três horas e meia, para escutar quem precisa de ser ouvido. “As pessoas precisam de falar. Há as que nos ligam todos os dias – algumas mais do que uma vez. A maior parte vive numa grande solidão”, constata a voluntária, que está na Conversa Amiga há cinco anos, desde que se reformou. Foi dirigente da administração pública e quis prosseguir a atividade de outra forma para continuar a sentir-se ativa. Jurista de formação, no iní-

cio da sua carreira tinha atendido, sobretudo mulheres, que ligavam para a antiga Comissão da Condição Feminina (mais tarde Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres) para explicar os direitos e deveres dos cidadãos à luz da legislação portuguesa no pós 25 de Abril.

O apoio jurídico dado naquela época ao telefone revela-se ainda útil, após a aposentação, “para se saber ouvir, sem tentar influenciar, dizendo, por exemplo, à pessoa que pode ir à polícia se o filho a maltrata”, mas, enfatiza, “a decisão tem de ser dela”.

Amélia é uma das 16 voluntárias da Conversa Amiga. Sente que este trabalho abnegado, em que se dá gratuitamente a quem dela precisa durante aquelas horas de atendimento telefónico, é “uma missão necessária”. Porque “há pessoas que nos dizem que estavam à espera das 15h00 para falarem com alguém. É gratificante o que faço. É um trabalho que não é difícil de fazer, basta ouvir. Mesmo com muita idade e muitos problemas de saúde, há pessoas que estão sempre bem-dispostas.” É “uma alegria” para quem liga (apelantes) e para quem escuta (voluntários). Ajudam a preencher uma parte da existência de uns e de outros.

SER ÚTIL

Estas conversas marcam o dia para muitas pessoas. Tocam vidas. Marcos Carreira, 37 anos, é administrativo na área da banca. Voluntário há quatro anos na linha de apoio da Inatel, resolveu ir para a universidade depois de um atendimento telefónico na Conversa Amiga. Após escutar, na véspera de Natal, alguém dizer que tinha fome e sentia vergonha de dar a cara para pedir ajuda, ficou desassossegado. A inquietação levou-o a procurar outra forma de ajudar pessoas: “Foi a Conversa Amiga que me fez optar pelo Serviço Social. Precisava de fazer alguma coisa que me fizesse sentir bem e que gostasse de fazer.” O caminho está a ser feito. Entretanto, vai dando mais de si a quem está do outro lado do telefone. O voluntário sente-se “útil”, quando nota que “a pessoa fica mais tranquila” no final da chamada. “Antes, tínhamos telefonemas de gente mais velha. Hoje em dia, temos todas as faixas etárias. Há jovens inseguros, porque lhes é exigida a perfeição na escola, em casa e com os colegas. É o turbilhão de

FOTOS: VANDO CAMPOS



VOLUNTÁRIOS PRECISAM-SE

Quem sentir vocação para este serviço voluntário e tiver mais de 18 anos, pode candidatar-se através do contacto telefónico 210 027 144 ou e-mail conversa.amiga@inatel.pt. Estudantes também são bem-vindos.

Com disponibilidade para um atendimento mínimo de três horas e meia por mês, os candidatos podem residir em qualquer ponto do país. Os voluntários da Conversa Amiga têm formação teórica e prática. As etapas formativas são agora *online*.

CONVERSA AMIGA

808 237 327
210 027 159

Todos os dias
15h00 – 22h00

sentimentos que os leva a ligar para nós.”

Outra das histórias perturbantes que atendeu foi a de um rapaz que ligou porque não sabia como ajudar a mãe, vítima de violência doméstica. Para além de ter informado o jovem que poderia ligar, se assim o desejasse, para a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), ouviu-o e ajudou-o a dissipar algumas dúvidas. Há palavras que têm o condão de ser luz. Iluminam as pessoas para verem o que ainda não tinha sido visto.

Marcos foi à procura deste tipo de voluntariado porque, na vida pessoal, sempre foi o “ouvinte” dos amigos. A flexibilidade de horários contribuiu para permanecer, comprometido, na Conversa Amiga.

Este serviço, disponível todos os dias, entre as 15h00 e as 22h00, decorria em gabinete apropriado para o efeito na Fundação Inatel, mas a pandemia permitiu que os voluntários, munidos de equipamentos telefónicos, pudessem atender a partir de casa. As chamadas são-lhes reencaminhadas e é no conforto dos seus lares que podem escutar os apelantes que precisam de palavras amigas.

PEDIR AJUDA

Em tempo de pandemia, subiu o número de pedidos de apoio. No primeiro semestre de 2020, a Conversa Amiga recebeu mais 26% de chamadas do que em igual período do ano anterior. A linha esteve quase sempre ocupada. Muitos apelantes tentaram ligar – e não obtiveram resposta. Segundo os dados registados pelo serviço Conversa Amiga, não foram atendidas, no primeiro semestre do ano, 18 660 chamadas.

Anualmente, a linha recebe, em média, cerca de 3000 chamadas. Só nos primeiros seis meses deste ano foram feitos 2158 atendimentos. O tempo indicativo para a duração das chamadas diminuiu para 15 minutos, com o objetivo de serem atendidos mais apelantes. Embora, sempre que se justifique, uma chamada pode demorar mais de uma hora.

Durante o período de confinamento, Marcos encontrou novos problemas que chegaram à linha. “Na quarentena, houve casais de namorados, obrigados a estar separados, que nos ligaram, porque começaram a fazer filmes sobre aquela relação que já não iria durar.” Houve

também as chamadas habituais, de quem procura apenas conversar um bocadinho com alguém disponível para escutar: “Há algumas que ligam apenas para dizer ‘boa noite’. As pessoas contam como correu o dia, é como se fosse o beijinho de boa noite ou o maminho do copo de leite e a bolacha antes de irem para a cama.” O voluntário considera que este serviço o enriquece como pessoa. Pelo que tem ouvido. Pelo que tem calado. Pelo que tem falado. Pelo que tem aprendido. Pelo que tem vivido. “As pessoas com quem falo fazem-me sentir melhor.” Há um dar e receber mútuos.

Os voluntários dizem sentir que recebem mais do que aquilo que dão. Marcos garante a quem liga para esta linha anónima que “não há julgamentos; apenas ouvimos o que têm a dizer, seja para rir seja para chorar, estamos aqui”. Recentemente, atendeu uma chamada de alguém que vinha aconselhado pela Linha Saúde 24 para entrar em contacto com a Conversa Amiga. O homem sentia-se ansioso com este período diferente que todos vivemos. O voluntário aconselhou-o a escrever e a desenhar, já que tinha manifestado interesse por estas áreas artísticas. Ficou aliviado e agradecido por palavras simples que lhe deram um novo sentido e outros horizontes para viver esta realidade, passando para o papel o que sentia por dentro.

O voluntário Marcos atende agora os apelantes em casa, sentado à secretária. Coloca os auscultadores e vai registando no computador o que é necessário, para que as pessoas não tenham de repetir as suas histórias, vezes sem conta, aos próximos voluntários que encontrarem na linha.

HOMENAGEAR A VIDA

Ana Vieira, 56 anos, é voluntária da Conversa Amiga desde 2016. Está atenta, no escritório doméstico, às palavras de quem está do outro lado. É *coach*, formadora e conselheira de luto. Cumpre este voluntariado, com sentido de missão, em memória do filho, que perdeu há 14 anos: “A única maneira de homenagear a vida do meu filho é dar sentido à vida dele. É contribuir para que a vida das outras pessoas seja melhor. Sempre que fazemos alguma coisa alinhada com os nossos valores, não

precisamos de dinheiro para nos sentirmos realizados. Só assim é que as nossas perdas fazem sentido.”

Quando ouve os que ligam para a Conversa Amiga, ajuda-os a entender que, independentemente da perda – divórcio, desemprego, morte –, não se pode apenas olhar para o fim. “As pessoas esquecem-se que o fim é só uma última etapa, é o fechar de um ciclo. Quando olhamos para uma situação de morte, divórcio, separação ou fim de uma amizade é como se reduzíssemos a nossa vivência àquilo. Mas as coisas não são assim tão redutoras.” Ana escolheu não ficar paralisada no momento em que o filho parou de respirar nos seus braços. Não quis reduzir os 18 anos da vida do seu menino àquele momento. Descobriu que foi “um privilégio viver com aquele ser durante 18 anos”. Recorda que “ele tocou a vida de muita gente. Ainda hoje há miúdos que estão nos escuteiros por causa dele. A vida do meu filho continua a valer a pena”. Sempre que Ana ajuda alguém através da Conversa Amiga, sente que dá significado à vida do filho.

Para esta linha telefónica, ligava uma mulher com cerca de 40 anos que desistiu da esfera profissional para tomar conta da mãe em estado muito debilitado. Chegou ao limite. Não queria viver. Sentia-se cansada física e psicologicamente. A mulher já não tinha pai nem irmão. Sentia-se só. Sem forças. Ligou para a Conversa Amiga com ideação suicida. Para esta chamada foi necessária mais do que uma hora, para que aquela pessoa acreditasse que a vida não iria ser sempre dessa maneira. Volvidos alguns meses, a mulher está em franca recuperação. Continua a ligar para dar

conta das novidades da sua nova história de vida. Ana também ganha uma nova vida quando ouve estes relatos.

OLHAR PARA O FUTURO

Ser voluntário é ser comprometido com pessoas. Há uns dias melhores, outros piores. Um dia destes, ligou um homem que gritava com a voluntária pelo estado em que o país se encontra, em particular, e zangado com o mundo, em geral. Ana pediu-lhe para baixar o tom de voz. Ele respondeu-lhe: “Só tem de aguentar, é para isso que está aí.” Ana retorquiu que “não tinha de aguentar, que estava naquela linha por escolha própria e não era paga para estar ali”. Perentória, disse-lhe: “Se o senhor não for capaz de me respeitar, eu não vou continuar a ouvi-lo.” Ele pediu desculpa. Baixou o tom de voz e começaram a conversa. “Nós somos voluntários, estamos aqui em serviço a tentar contribuir para um mundo melhor.” Apesar de haver chamadas menos positivas, outras há que lhe dão alento para continuar. “Quando sinto que salvei uma vida, contribuí para que o dia daquela pessoa terminasse de maneira diferente.” As circunstâncias da vida ensinaram-lhe que “não temos de ter uma família unida, não temos de ter irmãos, não temos de ter pais, para que possamos ser felizes. A vida encarrega-se de trazer as oportunidades para sermos felizes. Não podemos recusar as oportunidades que nos dá para interagir com as pessoas.”

Há histórias de vida que são um muro no estômago. Como a daquela senhora que liga regularmente, viúva e que também perdeu um filho, só para contar com o seu dia: “É o tipo de pessoa positiva que, apesar de a saúde não ser a melhor, liga só para conversar connosco. Quando não telefona, parece que falta o sal daquele turno.” Agora que faz o atendimento em casa, Ana vai para o escritório, fecha a porta, e sem quaisquer interrupções, começa mais um turno. Conta que, pelo menos, uma pessoa naquele dia precisa dela: “Nós estamos aqui para apoiar e estimular quem está do outro lado a olhar para o sol em vez de olhar para a escuridão. Há muita gente que acha que é preciso ter competências especiais para colaborar com esta linha. Basta ser empático e ter capacidade para ouvir.” **SÍLVIA JÚLIO**

NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020, A CONVERSA AMIGA RECEBEU MAIS 26% DE CHAMADAS DO QUE EM IGUAL PERÍODO DO ANO ANTERIOR