

GUIA PRÁTICO

COMO COMUNICAR EFICAZMENTE COM VÍTIMAS



INVICTUS

Improving National Victim services through Transnational Unity and Strategy

APAV®
associação portuguesa de
Apoio à Vítima

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 08H-23H



ÍNDICE:

GUIA PRÁTICO PARA PROFISSIONAIS	4
COMUNICAÇÃO PROFISSIONAL EM CONTEXTO DE VITIMAÇÃO	4
Compreender para melhor comunicar	5
CONSELHOS PARA A COMUNICAÇÃO COM VÍTIMAS	5
O que fazer / O que não fazer	5
Preste atenção a especificidades	8
Crianças e jovens	8
Pessoas com algum tipo de deficiência	8
Pessoas com diferentes contextos culturais e religiosos	8
DIREITO À INFORMAÇÃO SOBRE DIREITOS	9
DIREITOS DE ACESSO A SERVIÇOS DE APOIO À VÍTIMA	9
DIREITO A TRADUÇÃO	10
DIREITO DE SE FAZER ACOMPANHAR AO LONGO DO PROCESSO CRIME	10
CONTACTOS ÚTEIS	10



GUIA PRÁTICO PARA PROFISSIONAIS

A **comunicação** é uma ferramenta essencial na intervenção junto de vítimas de crime e de violência. A forma como o/a profissional comunica, escuta e reage pode influenciar de forma determinante a segurança emocional da vítima, a sua confiança nas instituições e a sua capacidade de compreender, decidir e participar no processo.

Este folheto destina-se a todos os profissionais que, no exercício das suas funções, contactam com vítimas.

COMUNICAÇÃO PROFISSIONAL EM CONTEXTO DE VITIMAÇÃO

O contacto com vítimas de crime ocorre frequentemente em momentos de elevada vulnerabilidade emocional. A vítima pode apresentar confusão, medo, choque, dificuldades de concentração ou uma aparente falta de reação emocional. Estas respostas podem comprometer a compreensão da informação transmitida e a capacidade de tomar decisões.

Uma comunicação eficaz exige do/a profissional uma postura empática, calma e respeitosa, centrada na vítima e nas suas necessidades específicas. É fundamental evitar atitudes autoritárias, julgamentos ou pressões que possam reforçar sentimentos de culpa, vergonha ou desproteção.

O primeiro contacto é determinante para a perceção de segurança, para a confiança nos serviços e para a redução do impacto secundário da vitimação.

REAÇÕES DAS VÍTIMAS DE CRIME

Compreender para melhor comunicar

Ser vítima de crime pode desencadear diversas reações emocionais, cognitivas e físicas, como medo, ansiedade, raiva, sentimentos de culpa ou vergonha, dificuldades de concentração, perturbações do sono, sensação de irrealidade ou sintomas físicos.

Estas reações são respostas normais a uma situação anormal e podem variar significativamente de pessoa para pessoa. É importante lembrar que, na maioria das situações, isto passará e que, com o tempo, a vítima irá gradualmente voltar a adquirir um sentimento de controlo sobre a sua vida. Se estas reações não desaparecem passados alguns meses, é importante procurar ajuda. Comportamentos como irritabilidade ou aparente frieza emocional não devem ser interpretados como falta de credibilidade ou colaboração.

Para mais informação sobre consequências e reações das vítimas de crime, consulte www.infovítimas.pt.

CONSELHOS PARA A COMUNICAÇÃO COM VÍTIMAS

O que fazer

1. Seja claro quanto à sua identidade e aos motivos da sua presença

Apresente-se de forma clara, especificando o seu papel e as suas responsabilidades.

Esclareça a razão das perguntas e a forma como a informação será utilizada, bem como os direitos da vítima.

Use linguagem simples e direta.

O que não fazer

Não inicie a comunicação sem explicar quem você é ou qual é a sua função.

Não faça perguntas sem o devido enquadramento ou sem transparência.

Não utilize jargão nem linguagem técnica que possa confundir ou intimidar.

O que fazer

2. Escute com atenção e ajuste-se ao ritmo da vítima

Pergunte se há algo que deva saber para comunicar melhor, se precisa de algo (água, lenço) ou se algo a está a incomodar.

Respeite o espaço para silêncio e para as emoções. Chorar, tremer ou fazer pausas é natural.

Mantenha a calma, seja paciente e use um tom de voz estável.

Demonstre interesse genuíno no que a pessoa diz. Lembre-se de que o estado emocional dela é complexo e único.

O que não fazer

Não assuma que sabe tudo sobre esta pessoa. Muitas limitações sociais e deficiências podem não ser aparentes nas primeiras interações.

Não apresse nem interrompa a expressão emocional quando não há perigo.

Não demonstre impaciência, não suspire e evite olhar para o relógio ou para o telemóvel.

Não monopolize a conversa, não interrompa e não interprete eventual distância emocional como falta de colaboração.

3. Valide e reconheça

Acredite no relato da pessoa.

Reconheça o dano sofrido. ("Ninguém merece ser tratado desta forma.")

Reconheça as qualidades e a resiliência da vítima ("Foi importante ter procurado ajuda").

Mostre empatia, sem fazer falsas promessas.

Não lamente, nem culpe ou envergonhe a vítima.

Não minimize nem justifique a violência ("O que é que esperava?").

Não a trate como fraca ou indefesa.

Não ofereça garantias irrealistas nem dramatize.

O que fazer

4. Proteja os limites e a confiança

Mantenha a confidencialidade e partilhe informações apenas quando necessário.

Respeite o espaço físico – pergunte antes de tocar.

Permita que a pessoa esteja acompanhada por alguém em quem confie.

O que não fazer

Não divulgue dados pessoais sem consentimento ou fundamento jurídico.

Não toque sem ter a certeza de que é adequado ou desejado.

Não a separe de pessoas que lhe proporcionem segurança.

5. Mantenha a calma perante a raiva e a tensão

Reconheça a emoção: “Compreendo que esteja zangada/o.”

Desloque-se para um espaço privado, se possível, e mantenha a voz baixa.

Defina limites claros de forma respeitosa: “É difícil ajudá-la/o se me falar desta forma.”

Resuma o que a pessoa disse e concentre-se em encontrar soluções.

Ofereça ajuda prática e demonstre disponibilidade para agir, convidando a vítima a identificar quais são, para si, as necessidades mais relevantes naquele momento.

Compreenda e explique que ser vítima não é um crime, nem algo pelo qual a vítima deva sentir-se culpada. Resuma os pontos essenciais da interação e os passos seguintes.

Não leve para o lado pessoal nem discuta.

Não continue a discussão em público nem eleve a voz.

Não permita que agressões continuem sem controlo.

Não procure culpados em vez de soluções.

Não apresente desculpas nem faça piadas em momentos de tensão.

Não julgue, mesmo que discorde.

Evite levar a vítima a procurar a sua aprovação.

Preste atenção a especificidades

▶ Crianças e jovens

Obtenha autorização dos pais ou responsáveis legais, quando aplicável. O contacto pode ocorrer na sua presença ou a sós com a criança ou jovem, de acordo com o seu bem-estar, salvaguardando situações de vitimação no seio familiar. Coloque apenas as perguntas estritamente necessárias e não descredibilize o relato em função da idade. Sempre que tal contribua para o conforto da criança, permita que brinquem com um brinquedo seu ou disponibilize um.

▶ Pessoas com algum tipo de deficiência

A deficiência física pode influenciar a mobilidade da vítima no acesso ao serviço, pelo que é importante adaptar, sempre que possível, as condições de atendimento. A deficiência intelectual exige respostas técnicas adequadas e especializadas, nomeadamente ao nível da prestação de informação e do esclarecimento. Não infantilize a vítima. Identifique as necessidades específicas, sobretudo ao nível da comunicação, e adapte o espaço em termos de organização, iluminação e conforto. Sempre que possível e desde que a vítima o deseje, permita a presença de uma pessoa para a acompanhar.

▶ Pessoas com diferentes contextos culturais e religiosos

Procure compreender se a vítima tem um contexto cultural e/ou religioso diferente, que possa exigir uma preparação específica para a intervenção, nomeadamente apresentar necessidades ou sensibilidades particulares relativamente ao sistema judicial em Portugal. Em determinados tipos de crime, como a mutilação genital feminina ou o casamento forçado, é necessária uma sensibilidade acrescida e conhecimento especializado para contactar, acompanhar e apoiar estas vítimas.



DIREITO À INFORMAÇÃO SOBRE DIREITOS

Desde o primeiro contacto com uma autoridade, a vítima tem direito a ser informada, de forma clara, compreensível e adequada às suas circunstâncias pessoais, sobre os seus direitos. A informação deve abranger, nomeadamente:

- Que tipos de apoio pode obter e quem os pode prestar, incluindo assistência médica, acompanhamento psicológico, apoio social e especializado e, quando aplicável, acolhimento;
- Como e onde apresentar queixa ou denunciar um crime;
- Como e em que condições pode obter proteção;
- Como pode aceder a aconselhamento jurídico e apoio judiciário;
- Como e em que condições pode obter indemnização do autor do crime;
- Nos casos legalmente previstos, como pode obter indemnização por parte do Estado;
- Os contactos das autoridades e serviços relevantes;
- Como reclamar caso os seus direitos não sejam respeitados.

Estas informações podem variar de acordo com as necessidades específicas e as circunstâncias pessoais da vítima e com o tipo de crime. A informação pode ser prestada de forma faseada e deve ser repetida sempre que necessário.

Para mais informação sobre os direitos das vítimas, consulte www.infovittimas.pt.

DIREITOS DE ACESSO A SERVIÇOS DE APOIO À VÍTIMA

A vítima tem direito a beneficiar de serviços de apoio gratuitos e confidenciais, antes, durante e após o processo-crime, e ainda que não tenha denunciado o crime.

A APAV apoia vítimas de crime, familiares e pessoas próximas, prestando apoio emocional, psicológico, social, jurídico e prático, através de técnicos/as de apoio à vítima com formação específica. Apoia vítimas de todos os crimes: violência doméstica, maus tratos, ameaças, homicídio, crimes sexuais, rapto, sequestro, furto por esticção, furto de ou em veículo motorizado, furto por carteirista, assalto a residência, roubo, burla, extorsão, abuso de confiança, falsificação de documentos, dano, cibercrimes e discriminação racial, entre tantos outros crimes.

O encaminhamento precoce constitui uma medida essencial para a recuperação e autonomização da vítima.

DIREITO A TRADUÇÃO

Sempre que a vítima não domine a língua portuguesa, tem direito a serviços de interpretação e tradução, sem qualquer custo, em todos os atos do processo em que tenha de participar.

Este direito visa garantir que a vítima compreende a informação que lhe é transmitida e que consegue participar de forma efetiva no processo. Inclui a tradução de informações essenciais, como notificações ou decisões judiciais, quando a vítima intervém como parte civil ou assistente.

No caso de vítimas surdas ou com deficiência auditiva, deve ser assegurado intérprete de língua gestual. O papel do intérprete é fundamental para garantir uma comunicação clara, segura e compreensível.

DIREITO DE SE FAZER ACOMPANHAR AO LONGO DO PROCESSO CRIME

A denúncia, ou a queixa-crime, é sempre o primeiro passo do processo crime. Só através da denúncia ou da queixa-crime é possível às autoridades saberem da ocorrência de um crime e darem início à investigação.

No âmbito do processo crime, a vítima tem direito a fazer-se acompanhar por pessoa da sua escolha desde o primeiro contacto com as autoridades, sempre que necessite de apoio para compreender ou ser compreendida. Esta pessoa pode ser um/a Técnico/a de Apoio à Vítima da APAV.

Para mais informação sobre o processo crime e os seus intervenientes, consulte www.infovitas.pt.

CONTACTOS ÚTEIS

116 006 – Linha de Apoio à Vítima (APAV)

112 – Número Europeu de Emergência

114 – Linha de Emergência Social

116 111 – Linha SOS Criança e Jovem

800 202 148 – Informação – Violência Doméstica

800 219 090 – Linha Internet Segura

Outros contactos podem ser indicados consoante a área de intervenção do/a profissional.





CHAMADA GRATUITA

116 006

LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 08H-23H

INVICTUS

Improving National Victim services through Transnational Unity and Strategy



Co-funded by
the European Union



Udruga za podršku
žrtvama i sugodiocima



BULGARIAN CENTER
FOR NOT FOR PROFIT
LAW



RIKOSUHRIRIPÄIVYSTYS
VICTIM SUPPORT FINLAND

Cofinanciado pela União Europeia. As opiniões e pontos de vista expressos são, no entanto, da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da União Europeia ou da Comissão Europeia. Nem a União Europeia nem a autoridade concedente podem ser responsabilizadas pelos mesmos.