

Clarificar ou parafrasear

Reformular o que a pessoa disse ajuda-a a convergir a atenção e a concentrar-se. Também ajuda a focalizar as questões nos aspetos mais importantes que a vítima está a partilhar.

- "Se estou a entender bem, está-me a dizer que..."
- "Não sei se percebi bem, o que acontece é que..."

Desta forma, o/a profissional mostra à pessoa que está interessado/a em compreender corretamente o que a vítima está a dizer e permite que ela corrija eventuais erros de compreensão ou interpretação. Embora não se deva abusar desta técnica, ela é essencial para transmitir a vontade de compreender e assegurar à vítima que a versão que ela quer transmitir será preservada na íntegra.

Retomar o conteúdo

Recuperar o que a pessoa está a dizer, ajuda-a a continuar. Muitas vítimas, quando procuram ajuda estão confusas e desorientadas, encontrando-se ainda sob a pressão dos acontecimentos. Podem perder-se, tornar-se repetitivas, começarem a chorar ou transmitirem informações ou emoções contraditórias. A confusão faz parte do processo e é um dos sintomas da violência doméstica, tornando-se necessário que o/a profissional ajude a pessoa a organizar a narrativa.

- "Então, você saiu de casa depois da última agressão..."
- "Parece que a violência piora quando ele bebe..."

Retomar o ponto onde a narrativa se dispersou é uma forma de reconduzir a comunicação e de ajudar a pessoa a situar-se novamente e a recuperar o seu discurso.

Perguntar

Fazer perguntas de forma aberta, fechada ou indireta ajuda ao desenrolar do processo de comunicação. Algumas vítimas podem tornar-se lacónicas, reticentes ou, quando o tema é muito doloroso, simplesmente incapazes de continuar a falar. Fazer perguntas pode ser um bom recurso para libertá-las do bloqueio e permitir que a conversa volte a fluir. **Perguntas centradas no porquê devem ser evitadas!**

- As perguntas abertas permitem que a pessoa dê respostas mais amplas e direcione o conteúdo da conversa, por exemplo: "Como é que isso foi para si?"; "Pode-me falar mais sobre..."; "Como é que lidou com ..."
- As perguntas fechadas referem-se a informação específica. Nestes casos, é o/a profissional quem estabelece os limites. Geralmente, estas perguntas requerem uma resposta do tipo sim/não. Podem ser úteis em certas ocasiões, mas não devem ser utilizadas em excesso: "Quantos filhos tem?"; "Já alguma vez tinha deixado o seu marido?"
- A pergunta indireta é como perguntar sem perguntar, dando hipótese à pessoa de responder ou não, evitando que se sinta "bombardeada" com perguntas: "Estou aqui a pensar se estará realmente segura em casa de..."; "Imagino que não se sinta muito à vontade para falar sobre isto agora, mas..."; "Parece que hoje está a sentir-se mais forte..."

Referir sentimentos

Poderá ser importante revelar os sentimentos (explícitos ou implícitos) por detrás dos factos. Por vezes esses sentimentos são óbvios, outras vezes não, sendo necessária prática e conhecimentos técnicos para conseguir refletir sentimentos. Isto ajuda a reforçar a sensação de que vítima está a ser compreendida, tanto do ponto de vista da narrativa que ela está a verbalizar, como da perspectiva dos sentimentos despoletados pela experiência da violência. O que se procura é contrapor a sensação de solidão, isolamento e desespero das vítimas:

- "Imagino que se sinta assustada com essas ameaças..."
- "Parece que se sente segura quando está no trabalho..."
- "Às vezes é difícil encontrar uma saída e a pessoa sente-se frustrada."

Este reconhecimento de sentimentos pode constituir para a vítima um sinal de que é possível restaurar algumas formas de comunicação e que pode valer a pena seguir em frente e confiar no/a profissional, mesmo que seja um/a desconhecido/a.

Resumir

Repetir resumidamente os maiores blocos de informação pode ser útil para colocar os eventos na ordem devida. Isto ajuda o/a profissional a memorizar a história, evita dispersões e reafirma a disposição do/a técnico/a para a escuta.