Os desafios pós-pandemia

O poder de uma escuta atenta e empática mostrou ainda mais sua importância durante a pandemia da covid-19, quando os índices de casos de ansiedade e depressão explodiram no Brasil e no mundo. No CVV, por exemplo, ao longo do ano de 2020, quando começou a crise sanitária, e um pouco depois, esse efeito foi sentido, seja no boom de ligações, seja no número de pessoas deixando o instituto, como explica o porta-voz Carlos Correia.

Diante do obstáculo e do esforço que teria de ser feito para suprir essas necessidades, uma vez que as pessoas estariam em confinamento, muitos voluntários dobraram a demanda de horário. E isso, claro, também os influenciou emocionalmente. A covid-19, de certa forma, abalou todo mundo. "Tivemos que manter o equilíbrio psicológico para conseguir conversar com quem estava precisando", cita o porta-voz. Hoje, o CVV conta com quase 3.500 voluntários distribuídos pelo Brasil.

Um pouco antes do início da crise sanitária de covid-19, o número de pessoas que procuraram o conforto do CVV era de 3,1 milhões — dado que acabou aumentando, dois anos depois, para 3,9 milhões, de acordo com o painel estatístico do instituto. Passado o período pandêmico, Carlos acredita que os atendimentos se estabilizaram. Em 2022, por exemplo, o CVV recebeu quase 3,3 milhões de ligações.

Na capital federal, mais de 76 mil brasileiros buscaram ajuda no ano passado. Uma média correspondente a oito contatos por hora. No primeiro trimestre de 2023, os voluntários já receberam pouco mais de 700 mil solicitações via 188. De acordo com Carlos, essas variações são comuns.

O porta-voz admite que nem sempre o atendimento é perfeito, já que a carga de trabalho e alguns obstáculos persistem. "Por isso, caso tenha tido alguma experiência ruim, não se preocupe: isso não significa que o CVV não é bom", reforça. "Temos uma quantidade grande de ligações curtas ou abandonadas. Tudo isso acaba gerando uma fila, pois a busca automática do CVV pode acabar levando a pessoa para outros lugares, aumentando o número de espera", justifica.



Reprodução/ Austin Kehmeier

Cuidado com a saúde mental

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), doenças como depressão e ansiedade cresceram em até 25% no primeiro ano de pandemia. Na época, jovens e mulheres eram os grupos mais impactados com a crise sanitária. Quase dois anos depois, a OMS destaca uma melhora nos números. Mas, ainda assim, reitera o cuidado com a saúde mental da população, em especial aqueles que já possuem condições ou sintomas pré-existentes. Outro estudo, desta vez publicado pela Pan-Americana da Saúde (Opas), em 9 de junho, por meio do relatório *Uma nova agenda para a saúde mental na região das américas*, detalha um crescimento de 30% nos casos de depressão e ansiedade ao longo de todo o período pandêmico. Neste meio tempo, o mais assustador, segundo a Opas, é que mais de 80% das pessoas que apresentam quadros mais graves estão sem tratamento.

O conforto no anonimato

Mesmo com impasses naturais, o instituto investe em treinamentos e cursos gratuitos para os voluntários. E, obviamente, em sigilo absoluto. São profissionais totalmente capacitados, que decidiram seguir esse caminho do acolhimento. Não há um motivo específico que faça alguém falar com uma pessoa que não saiba quem é. Talvez o conforto necessário esteja nisso. Quantas vezes você quis desabafar com os seus pais ou amigos e teve medo?

Esse movimento é normal, segundo o voluntário Sérgio Freire. Falar com um estranho pode ser melhor, pois os julgamentos não existirão ou serão sem acidez. "Quando você desabafa com um colega ou um parente, eles podem tender a oferecer conselhos não solicitados. No entanto, desconhecidos têm menos probabilidade de fazer isso, pois não o conhecem tão bem, o que lhe dá a oportunidade de expressar seus sentimentos sem receio de ser julgado", explica.

Na visão do profissional, o discurso do anônimo também é mais objetivo. Em contrapartida, quando você conversa com alguém mais próximo, é mais difícil que eles enxerguem a situação com mais clareza, devido à proximidade emocional. Com isso, as opiniões podem aparecer de forma não tão útil ou até mesmo imparcial. Além disso, existe sempre uma estranha sensação de controlar suas emoções ou precisar censurar tudo o que precisa ser dito.

Conversando com uma pessoa que não tem ideia de quem você seja, a troca pode ser mais catártica. Há uma liberdade profunda nessa questão, na avaliação de Sérgio. "Você pode se sentir mais livre para se expressar sem inibições. Esse é o princípio da escuta qualificada, como a praticada por um psicólogo", aponta Sérgio.

Ouvindo o outro

Graziela Furtado Scarpelli Ferreira, professora e coordenadora do curso de psicologia do Centro Universitário Iesb, afirma que de nada adianta escutar se não for com empatia; se, de fato, você não estiver pronto para se projetar no outro e conseguir enxergar a dor dele. "Essa capacidade de ajudar alguém é dada por uma região cerebral no córtex pré-frontal, na qual utilizamos muito no processo terapêutico", detalha.

Fazer um acolhimento adequado e genuíno é fundamental na hora de estender a mão para aquele que sofre com uma dor incompreendida dentro de si. Diante desse ato, sintomas como