

Histórias pessoais

Orientar



Objetivo

Essa ferramenta é utilizada para gerar um amplo entendimento sobre as experiências das populações afetadas pela crise. Muitas vezes, uma crise pode ter um impacto no senso de identidade das pessoas, nos papéis que desempenham em suas famílias e comunidades, suas relações sociais, seu senso de controle e suas ambições. Lembre-se, o primeiro princípio ao fornecer ajuda humanitária é: "Não faça mal". Ouvir as histórias das pessoas ajuda você a aplicar esse princípio.

Requisitos

Tempo

25-45 minutos por indivíduo

Formato

6 - 10 entrevistas individuais

Participantes

Um mínimo de seis participantes: tente selecionar um grupo diversificado de pessoas. Tente obter uma mistura de idades, gênero, habilidades, etnias e religiões. Selecione também os participantes com base na geografia, proximidade das fontes de água e acesso aos recursos. Se você estiver trabalhando onde há um surto, as pessoas selecionadas devem ter sido pessoalmente afetadas por ele. Por exemplo, uma pessoa que se recuperou recentemente da cólera ou um membro da família do caso de cólera. Para obter mais orientações sobre como escolher os participantes, leia nosso *Selecionando participantes* guia no *Dicas rápidas* seção do site.

Materiais

- Planilha de Histórias Pessoais (documento Word separado)
- Roteiro de consentimento de Histórias Pessoais (no final deste guia)
- Tabela de tomada de decisão de Histórias Pessoais (folha Excel separada)

Funções

- *Facilitador*: Uma pessoa para facilitar a atividade e a discussão
- *Escreva*: Uma pessoa para capturar as respostas dos participantes
- *Equipe de Análise*: Vários membros da equipe para analisar e discutir as respostas

Procedimento

Preparação

- Selecione a planilha (no final deste guia) mais adequada ao seu contexto. A planilha 1 é para uso em configurações de deslocamento. A Planilha 2 é para uso em surtos de doenças. A Planilha 3 é para uso em desastres e a Planilha 4 é para prevenção de doenças.
- Imprima uma planilha por participante e uma planilha adicional para o entrevistador. Você pode querer ter alguns extras à mão.

- Leia as dicas de entrevista abaixo.

Discuta como você responderia aos participantes se eles fossem emotivos ou angustiados e pense em como você lidaria com quaisquer emoções que pudesse sentir.

- Se possível, identifique um espaço seguro e privado no local em que você trabalhará, onde sua equipe possa discutir as respostas dos participantes imediatamente após cada entrevista (por exemplo, o veículo de sua organização).
- Ensaie a atividade com seu escriba.

Consentimento

Peça o consentimento dos participantes:

- Apresente-se.
- Explique o que você está fazendo e por quê.
- Descreva brevemente a atividade.
- Diga a eles como você usará suas informações.
- Assegure-lhes a confidencialidade.
- Explique que não haverá consequências se eles não quiserem participar. Consulte um exemplo de script de solicitação de consentimento no final deste guia.

Atividade

- 1** Crie um espaço seguro e confortável para os participantes. Comece com uma conversa fiada e faça algumas perguntas neutras (por exemplo, fale sobre o clima).
- 2** Explique seus papéis como entrevistador e escriba.
- 3** Explique que você quer que eles falem sobre os três períodos de tempo diferentes indicados na planilha. Comece explicando o que significa cada período de tempo.
- 4** Peça ao participante que desenhe uma imagem de si mesmo em cada caixa na folha de trabalho para mostrar como eles se pareciam e se sentiam diferentes durante cada um dos períodos de tempo. Alguns de seus participantes podem ser analfabetos ou envergonhados por suas habilidades de desenho. Lembre-se, pessoas analfabetas ainda são capazes de desenhar. Assegure-lhes que não está preocupado com a qualidade do desenho e que não os julgará. A razão para fazer com que os participantes façam um desenho é ajudá-los a se sentirem confortáveis o suficiente para se abrirem sobre suas experiências. Incentive os participantes a falar sobre o que estão desenhando e por quê. Embora possa parecer assustador no início, a maioria dos participantes acha divertido quando começa.
- 5** Quando os desenhos estiverem completos, comece pedindo aos participantes que se concentrem no primeiro período. Mova-se horizontalmente pela página, fazendo cada pergunta sobre cada período de tempo para entender as mudanças que aconteceram na vida de cada participante.
- 6** Antes de passar para a próxima pergunta, certifique-se de que seu escriba teve tempo de escrever as respostas. Avise o escriba se algo importante foi deixado de fora.
- 7** Agradeça aos participantes pelo seu tempo.

Escreva:

Faça anotações à medida que cada participante estiver falando. Você não será capaz de escrever tudo o que alguém diz. Apenas tente capturar as informações mais importantes.

Dicas de entrevista

A seguir estão algumas técnicas para ajudar a deixar seu participante à vontade e tirar o máximo proveito de sua entrevista.

- **Reafirme o que ouviu.** Antes de ir para a próxima seção, reafirme brevemente o que você ouviu. Isso mostra que você ouviu a história da pessoa e permite que o participante corrija quaisquer mal-entendidos.
- **Use instruções informais.** Os prompts informais são as perguntas, ruídos e interjeições que as pessoas fazem em uma conversa, como acenar com a cabeça, “uh-huh” ou “uau!”
- **Abrir espaço.** Seu trabalho é ouvir, então deixe seus participantes falarem. Se eles saírem do tópico, deixe-os terminar antes de redirecioná-los. Se você tentar controlar demais a conversa, pode perder uma história interessante.
- **Fale suavemente** para transmitir que você entende a sensibilidade e a seriedade de suas experiências.
- **Seja consciente** que você parece engajado na conversa (de maneiras culturalmente apropriadas). Por exemplo, não boceje.
- **Desencorajar interrupções** de outras pessoas. Se outras pessoas entrarem, explique que você está tendo uma conversa privada com essa pessoa agora, mas que ficaria feliz em falar com elas mais tarde.

Análise

- 1 Vá para um espaço privado onde você e seu escriba possam recapitular o que ouviram.
- 2 Com seu parceiro, discuta as anotações e suas impressões imediatamente após a entrevista. Não atrasar permitirá que você se lembre do que foi dito enquanto ainda está fresco em sua mente.
- 3 Leia horizontalmente no formulário de cada participante. Anote as mudanças positivas e negativas na vida dos participantes, papéis, identidades, relações sociais, senso de controle e práticas de higiene.
- 4 Ao retornar ao escritório, abra a tabela de tomada de decisões de Históricos Pessoais. Siga as instruções na parte superior da tabela para responder a cada uma das perguntas sobre cada uma de suas entrevistas. Na tabela de tomada de decisão você não encontrará uma resposta que corresponda perfeitamente ao que o participante diz. Seu trabalho é identificar os padrões de mudança que são mais semelhantes ao que cada pessoa descreveu.
- 5 Insira seus resultados no software Wash'Em.

Recomendações

- 1 Depois de inserir os resultados de todas as ferramentas que você usou, clique no botão Gerar Recomendações no software Wash'Em.
- 2 Em equipe, discuta as recomendações e faça um plano para implementá-las. Reserve um tempo para pensar em como você pode ajustar as recomendações para minimizar os danos ou ser mais sensível às experiências pelas quais sua comunidade passou.

Limitações da ferramenta

A ferramenta de Histórias Pessoais é uma maneira valiosa de aprender mais sobre o contexto. No entanto, você deve estar ciente de que os participantes podem falar sobre experiências perturbadoras. Falar sobre essas coisas pode ser difícil para o participante, e ouvir sobre elas também pode ser difícil para sua equipe de coleta de dados. Antes de usar esta ferramenta, você deve pensar no seguinte:

- Existem serviços de apoio psicossocial aos quais você poderia encaminhar o participante, se necessário?
- Existem algumas dicas verbais ou de linguagem corporal que podem indicar que você deve parar a atividade? (Por exemplo, o que a equipe fará se o participante começar a chorar? Quais são as implicações de diferentes cursos de ação?)
- Que processos você pode implementar para garantir que vocês se apoiem emocionalmente como uma equipe? (Por exemplo, um debriefing diário onde as experiências são discutidas ou serviços de apoio psicossocial organizacional.)

Script de consentimento de histórias pessoais

É importante que seus participantes recebam os detalhes apropriados sobre por que você está coletando informações deles, o que será exigido deles e como as informações serão usadas. Ao usar a ferramenta Histórico pessoal, use a seguinte explicação:

Olá, meu nome é _____ e trabalho para _____ organização. Estamos visitando sua comunidade/ acampamento para saber mais sobre a vida e o comportamento das pessoas aqui. Se você estiver disposto a nos ajudar, gostaríamos de conversar com você sobre como essa emergência (por exemplo, deslocamento / surto de cólera / desastre) afetou sua vida. Pediremos que você faça um desenho para começar e, em seguida, faremos algumas perguntas sobre suas experiências. Sabemos que as pessoas por aqui passaram por muitas experiências difíceis. Se você acha que será muito difícil para você discutir o que você passou ou se você não se sentir confortável em compartilhar esse tipo de informação conosco, então você deve optar por não participar. As informações que você nos fornecer serão usadas por pessoas em nossa organização e não serão compartilhadas de forma mais ampla. Não estamos aqui para julgá-lo, apenas para aprender com você. As coisas que aprendemos serão usadas para projetar programas que ajudarão as pessoas em comunidades/acampamentos como o seu. Não haverá consequências para você ou sua família se você optar por não participar. Você deseja participar?

A ferramenta de Histórias Pessoais é apropriada para o meu contexto?

Benefícios da ferramenta de Histórias Pessoais: 1

Como humanitários, normalmente estamos focados em aliviar o sofrimento de muitos. Ao responder às necessidades urgentes das populações afetadas pela crise, muitas vezes não temos tempo para entender como a crise realmente afetou a vida das pessoas. Por exemplo, quando há um surto de cólera, analisamos o número de casos, mas raramente nos sentamos com pessoas que tiveram cólera e aprendemos como foi para elas. A ferramenta de Histórias Pessoais incentiva você a garantir que essas experiências pessoais estejam no centro do seu programa.

- 2 Como humanitários, nos preocupamos em promover o comportamento de lavar as mãos porque sabemos o impacto que isso pode ter na saúde pública. Mas a lavagem das mãos nunca será vista como um grande problema pelas populações afetadas pela crise, pois elas têm muitas outras preocupações maiores. A ferramenta de Histórias Pessoais destacará para você essas outras preocupações da população. Compreender essas preocupações pode ser útil porque a lavagem das mãos não acontece em uma bolha; todas essas outras preocupações podem prejudicar a capacidade das pessoas de lavar as mãos regularmente. Compreender essas outras preocupações pode levá-lo a vincular seu programa de higiene a programas de saúde mental ou programas de subsistência em sua área e isso pode tornar seu programa mais aceitável e eficaz.

Exemplos

A ferramenta Histórias Pessoais foi usada durante um surto de cólera no Zimbábue. Funcionários que responderam a vários surtos de cólera no passado relataram que esta foi a primeira vez que se sentaram com uma pessoa que teve cólera e ouviram sua história. Entre outras coisas, a ferramenta destacou que contrair cólera teve um impacto substancial na vida social das pessoas. Algumas das pessoas que foram entrevistadas usando a ferramenta de Histórias Pessoais relataram que pegar cólera foi um alerta para elas e as levou a agir com mais responsabilidade e priorizar as coisas que importavam na vida.

A ferramenta também foi usada no norte da Etiópia em um campo para refugiados eritreus. Os funcionários que usam as ferramentas trabalham no campo há mais de três anos, mas nunca perguntaram a nenhum membro da população sobre suas experiências de deslocamento ou como era a vida na Eritreia. Os funcionários ficaram surpresos ao saber que, embora a vida no campo não fosse fácil, os refugiados estavam muito felizes por estarem lá, se sentiam livres e tinham esperança em seu futuro.

A ferramenta Histórias Pessoais também foi usada na República Democrática do Congo entre os deslocados internos. Aqui, a equipe descobriu que a fome era uma grande barreira para a lavagem das mãos. Todas as atividades diárias estavam focadas em apenas ganhar dinheiro suficiente para comprar uma refeição por dia para os membros da família. Como as pessoas estavam com tanta fome, não conseguiam se lembrar de lavar as mãos antes de comer.

Se alguma das seguintes condições for VERDADEIRA para o seu contexto, você NÃO deve usar a ferramenta

de Histórias Pessoais:

- Não há serviços de saúde mental ou psicológicos disponíveis para a população com a qual você está trabalhando.
- A maioria da população (mais de 60%) se separou de amigos ou familiares nos últimos seis meses.
- A maioria da sua população-alvo (mais de 60%) conhece alguém que morreu devido a conflitos, surtos de doenças ou desastres nos últimos seis meses.
- A maioria da população (mais de 60%) foi exposta à violência nos últimos seis meses.

Vale lembrar que, se você decidir não usar essa ferramenta, ainda estará trabalhando com pessoas vulneráveis. Não usar a ferramenta de Histórias Pessoais pode levar você a ignorar necessidades importantes ou criar um programa que pode ter consequências não intencionais.

Se você planeja usar a ferramenta de Histórias Pessoais, certifique-se de fazer o seguinte:

Envolva pessoas com treinamento em saúde mental no processo de coleta de dados, se possível. Esses funcionários poderão fornecer suporte de acompanhamento aos participantes, se necessário, e as discussões com eles ajudarão a contextualizar as histórias que você ouve.

- Identifique os serviços de apoio à saúde mental para os quais você pode encaminhar sua população-alvo.
- Esteja disposto a se envolver com outros setores humanitários para abordar questões que possam surgir. Por exemplo, ao usar essa ferramenta no Iraque, descobrimos que não havia adaptações especiais nos kits de higiene para famílias onde havia uma pessoa com deficiência. Conseguimos levantar essa questão com a organização responsável pelas distribuições e a situação melhorou no mês seguinte.
- Desenvolva um plano de socorro (consulte os materiais de treinamento para obter mais informações).
- Explique claramente o método para cada participante em potencial durante o processo de consentimento.
- Lembre-se de que os participantes têm o direito de recusar se não estiverem confortáveis com o processo que você descreve.
- Depois de conduzir sua primeira entrevista de Histórias Pessoais, tenha outra discussão com sua equipe e reflita se você ainda acha que a ferramenta é apropriada para uso em seu contexto. Pare se estiver preocupado.