

## Ambientes Psicologicamente Informados e Cuidado Informado sobre Traumas: Entrevista com Peter Cockersell

Peter Cockersell  e Mariana Cardoso Puchivailo 

Esta entrevista foi conduzida com Peter Cockersell. Ele possui doutorado profissional em Psicoterapia e é um Psicoterapeuta Psicanalítico registrado no UKCP (Conselho de Psicoterapia do Reino Unido) com quase 20 anos de experiência pós-qualificação no NHS (Serviço Nacional de Saúde do Reino Unido), nos setores voluntários e privados. Ele trabalhou com pessoas em situação de rua por mais de 20 anos, especializando-se em necessidades complexas, hoje é consultor e instrutor na Intapsych Ltd; Diretor Executivo da Community Housing and Therapy, uma instituição de caridade que fornece comunidades residenciais de reabilitação para pessoas que sofrem de sofrimento mental grave e prolongado, e anteriormente como Diretor de Saúde e Recuperação do St Mungo's. Ele também tem qualificações em educação de adultos e liderança.

Peter foi um dos criadores da abordagem Ambiente Psicologicamente Informado (Psychologically Informed Environment — PIE) e coautor da orientação nacional publicada pelo DCLG (Departamento de Comunidades e Governo Local do Reino Unido); ele é membro do comitê do Royal College of Psychiatrist sobre Ambientes Favoráveis, membro-fundador da Faculdade de Inclusão e Saúde dos Sem-Abrigo e diretor do Consórcio de Comunidades Terapêuticas. Ele tem um longo histórico na prestação de serviços com foco em recuperação, envolvimento do cliente e abordagens psicologicamente informadas para trabalhar com pessoas com necessidades complexas e que vivenciam exclusão social.

Ele é editor e autor do livro *Social Exclusion, Compound Trauma and Recovery: Applying Psychology, Psychotherapy and PIE to Homelessness and Complex Needs*. Ele escreveu vários artigos, como: *PIEs cinco anos depois*, *Homelessness and mental health: adding clinical mental health interventions to existing social ones can much improve positive outcomes*, *More for less? Using PIEs and recovery to improve efficiency in supported housing*, *Intercultural psychotherapy, intracultural psychotherapy, or just good psychotherapy?*, entre outros.

A entrevista se concentra nos temas de Ambientes Psicologicamente Informados (PIE) e Cuidado Informado sobre Trauma (TIC), os dois principais tópicos de seu livro, lançado em outubro de 2024, também editado por Sione Marshall: *Social Exclusion, Compound Trauma and Recovery: Applying Psychology, Psychotherapy and PIE to Homelessness and Complex Needs (Implementando Ambientes Psicologicamente Informados e Cuidado Informado sobre Traumas: Perspectivas de Liderança)*. Nesta publicação, Peter Cockersell explica que PIE e TIC foram desenvolvidos a partir de uma compreensão crescente do papel do trauma não resolvido em problemas sociais e de saúde, e da importância de construir e sustentar ambientes que respondam apropriadamente. Ambos apresentam estruturas que podem aumentar a probabilidade de fornecer serviços centrados na pessoa, evitando que os serviços retraumatizem indivíduos já feridos ao negar os contextos sociais do trauma e reconhecer suas próprias partes neles. A entrevista foi gravada em vídeo com a autorização de Peter Cockersell; após transcrição, ajustes e tradução, a versão também foi aprovada pelo entrevistado.

**Mariana Puchivailo:** Em seu livro *Implementing Psychologically Informed Environments and Trauma Informed Care: Leadership Perspectives (Implementando Ambientes Psicologicamente Informados e Cuidado Informado sobre Trauma: Perspectivas de Liderança)*, você fala sobre a relação entre TIC e PIE. Você pode elaborar sobre a importância delas ao trabalhar com pessoas socialmente excluídas com problemas de saúde mental/necessidades complexas, e como isso possibilita a redução da exclusão social?

**Peter Cockerell:** Vamos começar com um pouco de história. Eu trabalhei muito com pessoas em situação de rua. Trabalhei em uma grande agência inglesa para pessoas em situação de rua chamada St Mungo's, uma grande instituição de caridade, e eu era responsável pelo departamento de saúde das pessoas em situação de rua. Era bastante óbvio que muitas das pessoas que utilizavam os serviços, que viviam nas ruas, tinham problemas de saúde mental, assim como abuso de drogas e álcool. Também havia alguns comportamentos que outras pessoas na sociedade achavam difíceis de lidar, às vezes eram agressivas ou barulhentas. Então se tornou cada vez mais óbvio que a maioria delas tinham longas experiências de trauma, que tinham vidas muito difíceis, tinham passado por traumas, muitas delas, desde a primeira infância. Eu trabalhei com um antropólogo italiano, e nós olhamos para a trajetória das pessoas que chegavam às ruas, e elas vinham de famílias desfeitas, muitas delas estavam em lares adotivos, estiveram em prisões juvenis, tiveram coisas muito perturbadoras acontecendo com elas, perderam os pais no início de suas vidas. Em relação a uma das pessoas com quem conversei, sua mãe morreu de um ataque cardíaco enquanto ele estava sentado no colo dela, ele tinha seis anos, e então a vida piorou depois disso, não melhorou, seu pai era alcoólatra, e eles perderam a casa. Então ficou muito claro que havia uma ligação entre trauma e falta de moradia. Algumas pessoas ficavam sem moradia por circunstâncias econômicas, por perda de emprego, por rompimento com suas famílias, e elas geralmente eram realojadas e rapidamente reconstruíam sua vida. Mas outras tantas foram para albergues, foram realojadas, mas perderam suas moradias, voltaram

para as ruas e ficaram nas ruas por 10 ou 15 anos. Conheci um homem que estava na rua há 28 anos, acho que foi a pessoa que ficou mais tempo nas ruas que já conheci. Então, ficou claro que havia uma ligação entre trauma e falta de moradia de longo prazo, as pessoas eram tão afetadas pelo trauma que não conseguiam sustentar acomodação. Elas eram marginalizadas pela sociedade, mas também se mantinham à margem, decidiam que não conseguiam lidar com as exigências cotidianas de viver em uma casa. Para alguns deles, um lar nunca foi um lugar bom. Lembro-me de alguém me dizendo isso quando perguntei o que o lar significava para ele. Ele disse, e isso ainda me comove, ele disse, é o sangue da minha mãe escorrendo pelas paredes. Quando você pensa em um lar assim, então é claro que você se torna uma pessoa em situação de rua, a última coisa que você quer é um lar.

Então, ficou claro que precisávamos trabalhar com seus traumas antes. Em St Mungo's, montamos um serviço de psicoterapia para pessoas nas ruas e começamos a trabalhar com outro psicólogo, um assistente social e uma pessoa do ministério, montamos um grupo de trabalho e desenvolvemos a ideia de ambientes psicologicamente informados. Então, os ambientes psicologicamente informados surgiram do reconhecimento do alto nível de trauma entre pessoas em situação de rua, e do fato de que as equipes que trabalham com pessoas em situação de rua não eram treinadas, não eram clínicos, eram pessoas comuns que trabalham com pessoas em situação de rua. Elas eram muito boas no desenvolvimento de relações com as pessoas, muito gentis e atenciosas geralmente, mas não tinham treinamento em trauma, nenhum treinamento em psicologia, não entendiam que muitos comportamentos eram uma resposta ao trauma. Então foi daí que surgiram os ambientes psicologicamente informados. Foi desenvolvido como uma forma de permitir que a equipe sem treinamento clínico trabalhasse com pessoas que foram impactadas por uma grande quantidade de trauma.

**Mariana Puchivailo:** Você reconhece que os serviços de saúde e sociais continuam a traumatizar ou retraumatizar indivíduos já feridos. Como você menciona e eu cito: "Eles são então frequentemente estigmatizados e condenados

ao ostracismo, são colocados na prisão, sendo ‘tratados’ com hospitalização, ou outras formas de exclusão social, coerção e contenção”. Nessa perspectiva, o tratamento “se torna algo que precisa ser feito ao indivíduo para trazê-lo de volta ao que quer que seja visto como o conjunto de comportamentos e papéis ‘normais’, ‘saudáveis’ ou ‘socialmente apropriados’”. Quais são alguns dos maiores desafios que você encontrou na integração de Cuidado Informado sobre Trauma e Ambientes Psicologicamente Informados em estruturas de cuidados existentes que adotam essa perspectiva?

**Peter Cocksell:** Há uma série de desafios. No St Mungo’s, incorporamos ambientes psicologicamente informados à maneira como trabalhávamos. Eu estava em uma posição privilegiada lá, porque eu era um dos diretores, então eu tinha muita influência. Nós montamos um serviço de psicoterapia e recrutamos muitos psicoterapeutas que apoiaram a organização a se mover nessa direção. Houve muito apoio, particularmente dos trabalhadores da linha de frente. Obstáculos, dentro da organização e dentro de outras organizações onde trabalhei para estabelecer ambientes psicologicamente informados, eram que a gerência média e sênior não entendia essa importância, eles achavam que o atendimento informado sobre trauma era necessário apenas para a equipe da linha de frente, e então eles continuaram com políticas às vezes bastante punitivas. Se alguém tivesse um certo comportamento, seria despejado ou alguém não aparecesse, então eles parariam esse serviço e assim por diante. Então, muitas de suas políticas não eram psicologicamente informadas. Eles também não deram tempo para as pessoas trabalharem relacionalmente, leva tempo para trabalhar desta forma, para se envolver com alguém que está traumatizado, leva tempo para permitir que eles se sintam seguros o suficiente para trabalhar com você, leva tempo para atingir qualquer um dos resultados. Os gerentes seniores muitas vezes queriam obter um contrato, mas o contrato dizia que eles tinham que realocar 100 pessoas todo mês ou algo assim, e então a pressão estava sobre a equipe para trabalhar rapidamente, não para trabalhar efetivamente. Então, às vezes há problemas organizacionais como esse.

Mas também há o ambiente que pode ser bastante traumatizante, você está trabalhando com pessoas que estão sendo maltratadas na rua pelo público em geral, às vezes sendo atacadas na rua, elas estão tendo dificuldades umas com as outras, às vezes elas têm dificuldades com a polícia. Ou elas estão indo para outros serviços que as tratam parcialmente, incluindo o serviço de saúde, que não gosta de pessoas em situação de rua e não gosta ainda mais de pessoas que usam drogas. Então, elas recebiam um tratamento bem duro, mas usavam muito os serviços de emergência, então eram vistas como caras e difíceis. O tratamento que elas recebiam eram muitas vezes ser completamente ignoradas, então elas iam embora. Elas sofriam um acidente, iam para a emergência, e ninguém nem as tratava, elas não recebiam nenhum tratamento, elas ficavam sentadas lá por horas, então ficavam fartas e iam embora, e essa era uma maneira que elas eram gerenciadas. Outra forma era que elas eram parcialmente tratadas. Esses tipos de tratamento ainda continuam. Falei com alguém recentemente, ela se automutila, ela cortou o rosto, e entrou em uma emergência, ela teve um corte grande, e o médico foi muito rude ao costurá-la. Ele disse: na verdade, não importa, você tem tantas cicatrizes de qualquer maneira. Esse tipo de atitude indiferente, esses são os desafios.

Mas acho que o maior desafio está realmente na alta gerência, e é por isso que eu e Sione editamos esse livro, porque achamos que há uma resistência na alta gerência em pensar psicologicamente e capacitar seus trabalhadores. Os trabalhadores entendem que precisam trabalhar de forma psicológica, os trabalhadores entendem sobre trauma quando é explicado a eles, porque eles reconhecem sua própria experiência de trauma. Os gerentes seniores precisam facilitar os trabalhadores a fazer isso. Então, o objetivo do livro é dar alguns exemplos para gerentes seniores e comissários, para que eles entendam o que é necessário para criar um bom serviço informado sobre trauma, que é a prática relacional, pensar sobre relacionamentos, a importância dos relacionamentos durante todo o processo e dar tempo às pessoas para fazerem o trabalho.

**Mariana Puchivailo:** Trago outra citação sua: “Promessas de soluções mágicas dos políticos, muitas vezes conspiradas por executivos seniores nos setores públicos e nos sem fins lucrativos, combinadas com soluções de curto prazo, contratos com metas de alto rendimento, salários baixos para a equipe da linha de frente e más condições de trabalho, exercícios de corte de custos fingindo ser economias de eficiência — todas essas são questões de justiça social contra as quais os líderes dos serviços de Cuidado Informado sobre Trauma (TIC) e Ambientes Psicologicamente Informados (PIE) precisam lutar se quiserem oferecer atendimento de boa qualidade, psicologicamente e informado sobre traumas”. Como você aborda esses desafios?

**Peter Cockersell:** É difícil. Escrever um livro é uma maneira, organizações de campanha são outra. Quando eu estava em St Mungo’s, ela era uma organização de campanha, mas mudou agora. Conversar com políticos nos bastidores também é uma forma, porque em particular muitos deles são mais sensatos do que em público. Conversar com comissários e tentar construir um movimento de opinião crescente. E até certo ponto isso foi bem-sucedido em nossa experiência quando publicamos “*Psychologically informed services for homeless people*” (*Serviços psicologicamente informados para pessoas em situação de rua*), acho que em 2012. Nessa época o trauma não estava na agenda, e 10 anos depois todo mundo está falando sobre trauma e falta de moradia. É muito reconhecido que há um alto nível de trauma entre as pessoas em situação de rua de longa data e que você tem que trabalhar de uma forma informada sobre o trauma, então mudamos o entendimento nisso. Isso não significa necessariamente que isso sempre acontece, mas mudou o clima político até certo ponto. Ainda há um problema com financiamento de curto prazo, pensamento de curto prazo e com a busca por soluções mágicas, e os políticos estão sempre ansiosos para dizer que vão resolver o problema. Mas um problema como a falta de moradia existe há muito tempo e também está profundamente enraizado na sociedade em que vivemos. Moradia na Inglaterra, por exemplo, não há moradia suficiente, é inacessível qualquer moradia que haja, então é claro que temos falta de moradia. Enquanto temos também

um grande número de indivíduos traumatizados, com problemas de drogas e álcool, problemas de saúde mental, teremos pessoas nas ruas. Então os políticos se levantarão e dirão que vamos acabar com a falta de moradia. Lembro que eles iriam acabar com a falta de moradia em 2010, eles não acabaram. Em Londres, quando Boris Johnson era prefeito de Londres, ele iria acabar com a falta de moradia para as pessoas em situação de rua em Londres em 2010, na verdade os números dobraram enquanto ele era prefeito. Então, não há uma resposta simples.

A outra coisa é que você pode demonstrar que o trabalho psicologicamente informado é mais eficaz e mais econômico, porque você cria soluções sustentáveis para as pessoas e elas saem das ruas. Havia uma pessoa que estava nas ruas há 28 anos, eu o vi alguns anos depois de trabalhar com ele, ele estava trabalhando e morando em um apartamento, pagando impostos. Fizemos serviço de psicoterapia com pessoas que estavam em situação de rua, eram todas pessoas que moravam nas ruas há mais de cinco anos e que se recusaram a entrar em albergues. Elas se recusaram a entrar na acomodação porque tinham estado em algumas das acomodações e não gostaram. Trabalhamos com elas, não me lembro bem quantas, 150 a 200 indivíduos, e 70% delas entraram na acomodação durante um programa de psicoterapia de um ano.

Nossos psicoterapeutas as encontravam para a psicoterapia onde estavam, nas ruas, em bancos de parques, em banheiros públicos em centros diurnos. Eles trabalharam com elas nas coisas que importavam para elas e construíram confiança. Algumas das imagens que tenho são de psicoterapeutas sentados com alguém com um Staffordshire Bull Terrier no colo e o paciente está sentado ao lado deles com uma lata de cerveja na mão em um banco de parque e eles estão fazendo psicoterapia. Em outra situação uma psicóloga fez psicoterapia pela porta do banheiro com uma mulher que não aceitava psicoterapia frente a frente. Então ela se sentava dentro do banheiro, e eles faziam isso pela porta do banheiro, em um centro diurno, e eventualmente acabaram entrando em uma sala de terapia e ela acabou sendo alojada.

O problema foi resolvido? Não, não foi resolvido. Ainda há pessoas em situação de rua, não há provisão suficiente, não há mais, infelizmente, o serviço de psicoterapia que montamos em St Mungo's, ele não existe mais, fechou ano passado, novos diretores mudaram de direção. Então, não há serviços suficientes, ainda há alguns, mas não são suficientes. E eu acho que precisa ser continuamente atualizado, essa é a outra coisa, você não pode fazer campanha e dizer que ganhamos o argumento, é assim que se faz. Você tem que fazer isso de novo e de novo e de novo.

Vinte e poucos anos atrás, a iniciativa das pessoas em situação de rua tirou 75% das pessoas em situação de rua das ruas da Inglaterra, realocou todos eles, e então eles disseram que o trabalho estava feito e se acomodaram. Na pandemia, eles realojaram todas as pessoas em situação de rua na Grã-Bretanha, mas agora as ruas estão cheias de pessoas em situação de rua novamente, e isso foi há apenas quatro anos. Sim, então isso tem que ser feito de novo e de novo e de novo e de novo, infelizmente. Claro, ainda há pessoas em situação de rua porque não há serviços suficientes para crianças, não há serviços suficientes para famílias que precisam de ajuda, não há apoio psicológico e emocional para crianças pequenas e suas famílias, e é quando você pode ver as crianças de 4 anos que serão as pessoas em situação de rua em 20 anos, infelizmente.

**Mariana Puchivailo:** Você menciona que as organizações também podem reproduzir processos que repetem as experiências de trauma não apenas nos clientes, mas também em seus funcionários, criando, por exemplo, altos níveis de *burnout*. Um dos principais elementos que você aponta para que uma equipe de funcionários seja capaz de fornecer Cuidado Informado sobre Trauma é que ela não deve ser traumatizada. Você pode falar mais sobre isso?

**Peter Cockersell:** Sim. Obviamente, as organizações não partem com a intenção de traumatizar seus funcionários, mas coisas como más condições de trabalho e baixa remuneração tornam a vida muito difícil para as pessoas. Diretrizes para fazer mais por menos, que é uma tendência dos últimos 10 ou 15 anos, é muito prejudicial para os funcionários,

porque eles trabalham muito duro. Então você tem trabalhadores mal pagos, não particularmente bem treinados, geralmente jovens, recebendo empregos muito difíceis e então solicitados a fazer mais e mais, por gerentes que não entendem o quão difícil é. Eles também têm dificuldades em suas próprias vidas. Quando fiz um pequeno grupo com trabalhadores de reassentamento, cujo trabalho era abrigar pessoas em situação de rua, havia 12 deles, e perguntei qual era a situação de moradia deles, um deles estava em situação de rua, cerca de quatro ou cinco dos outros estavam dormindo em sofás de pessoas ou em seus quartos de hóspedes, eles não tinham apartamentos próprios, e os outros estavam todos morando em acomodações alugadas, que você sabe, o proprietário poderia despejá-los a qualquer momento. Então, nenhum deles tinha segurança de moradia, de forma alguma, e isso é difícil. Então o ambiente é difícil.

Mas acho que o principal são os gerentes seniores prometendo coisas aos financiadores que não podem ser entregues. Por exemplo, eu tinha um contrato uma vez, para abrigar pessoas com diagnóstico de esquizofrenia, que estavam vivendo na rua. Então, nós os abrigamos, nós os mantivemos em moradias. Esses foram alguns dos primeiros ambientes psicologicamente informados. Nós estávamos realmente orgulhosos de nós mesmos, porque eles ficaram na moradia por um ou dois anos. Então, nós tivemos um comissário vindo, e aconteceu que o contrato, que eu não tinha lido, porque eu era um jovem gerente na época, dizia que eles deveriam ter empregos dentro de um ano, e eles não deveriam ficar mais de um ano. Eles deveriam sair das ruas e nós deveríamos conseguir empregos para eles e então eles deveriam se mudar para seus próprios apartamentos dentro de um ano. Isso é loucura, e quem fez esse contrato não estava pensando. Então, contratos como esse são traumatizantes.

A outra coisa é não ter apoio e trabalhar com pessoas que passaram por uma grande quantidade de traumas, é traumatizante. Se você é empático, a empatia leva a um trauma vicário, e se você é empático e está ouvindo histórias horríveis sobre vidas realmente difíceis das pessoas, desde a infância, você está ouvindo isso dia após dia e está lutando com o sistema, que realmente não se importa, não há moradia suficiente

e dinheiro suficiente, e você está trabalhando muito duro tentando fazer isso, você está sofrendo trauma você mesmo. A principal coisa que as organizações fazem que é traumatizante, é não dar suporte aos seus funcionários. Eles não acham que esses funcionários estão trabalhando em circunstâncias realmente difíceis, fazendo um trabalho muito difícil, e eles estão expostos a traumas, o dia todo, todos os dias. Eles precisam de supervisão realmente boa, supervisão regular e frequente, de momentos de processos reflexivos, de um bom treinamento, eles precisam de melhores condições, de folga, de pausas. Se eles têm, por exemplo, entrevistas consecutivas com pessoas em necessidade de moradia que são realmente difíceis, você não tem tempo para processar nada à medida que avança. Você tem uma consulta após a outra e ouve as mesmas histórias terrivelmente difíceis ou histórias terríveis diferentes, uma após a outra. Mas a gerência não cria um tempo para eles saírem e não cria espaços onde possam ir e conversar uns com os outros, ou chorar nos ombros uns dos outros, ou apenas tomar uma xícara de chá e se afastar um pouco. A prática reflexiva formal, a supervisão formal, o reconhecimento formal do risco de trauma vicário e a compreensão de como as pessoas podem preservar seu próprio bem-estar são realmente importantes. Então, acho que o mais importante é que as organizações tomem medidas ativas para apoiar sua equipe e as práticas reflexivas são essenciais.

**Mariana Puchivailo:** O projeto de ambientes psicologicamente informados foi desenvolvido no Reino Unido e tem sido mantido principalmente em serviços para pessoas em situação de rua. Você trabalhou por 20 anos com pessoas em situação de rua. Você pode compartilhar o que aprendeu sobre a importância dos ambientes psicologicamente informados e do cuidado informado sobre trauma neste contexto de cuidado?

**Peter Cockersell:** Ambientes psicologicamente informados surgiram da falta de moradia, mas foram construídos em outras abordagens psicologicamente informadas, então havia: ambientes facilitadores e comunidades terapêuticas. Então não surgiu do nada, tem uma relação com algumas outras coisas, e agora, como temos nos exemplos do livro, é praticado em serviços de saúde mental, serviços para crianças, serviços de abuso doméstico e no sistema de justiça

criminal também. Então é uma abordagem que é usada em uma ampla gama de lugares. O que aprendi com isso? Há aprendizado individual, então aprendi a ser um gerente muito melhor do que era quando comecei. Agora sou um executivo-chefe de uma organização, e tento administrar a organização de uma forma psicologicamente informada e dar suporte à nossa equipe. Então, toda a nossa equipe recebe supervisão e grupos reflexivos, e assim por diante, nós realmente damos a eles tempo livre para fazer terapia. Tentamos criar um bom ambiente para eles.

Acho que o que aprendi é a incrível capacidade das pessoas de se recuperarem se tiverem uma chance. Então, pessoas que foram expostas a traumas terríveis, muitas e muitas perdas de relacionamentos, e isso é algo que acho que também aprendi ao longo dos anos, que se tornou central para minha filosofia e prática, é que não é apenas o trauma, é o trauma e os relacionamentos danificados que são realmente muito prejudiciais para as pessoas. Se as pessoas são expostas ao trauma, mas têm uma forte rede de carinho e amor ao redor delas, elas são resilientes e se recuperam facilmente, mesmo que seja um trauma muito grande, elas se recuperam razoavelmente bem. Mas se elas não têm ninguém por perto ou se os relacionamentos que elas têm são hostis ou prejudiciais ou se, para crianças pequenas, se o trauma surge de pais violentos ou abusivos, abuso sexual e assim por diante, então é muito mais difícil se recuperar disso.

Mas as pessoas se recuperam e a resiliência das pessoas com quem trabalhei é simplesmente incrível, e com as quais minha equipe trabalha agora, elas trabalham com pessoas que passaram por vidas incrivelmente difíceis, vivenciaram coisas extraordinárias, que eu não acho que conseguiria sobreviver. Mas com o apoio certo, o cuidado certo e a atenção certa, tendo alguém que as entenda, que as ouça, que entenda o processo de trauma e apego danificado, e forme um relacionamento honesto e atencioso com elas, então as pessoas seguirão em frente e se recuperarão, farão coisas incríveis e seguirão com suas vidas, formarão relacionamentos, terão empregos, terão casas, assim como outras pessoas, se receberem o apoio certo. As pessoas, apesar do tremendo dano que lhes foi feito, têm um

poder incrível de recuperação e eu acho que isso é o mais emocionante e maravilhoso e o que me mantém neste negócio, caso contrário, eu teria saído anos atrás, se isso não fosse verdade. É extraordinário o poder e a recuperação das pessoas.

**Mariana Puchivailo:** Que conselho você daria aos profissionais que buscam adotar abordagens informadas sobre traumas ou psicologicamente informadas em seu trabalho?

**Peter Cocksell:** Ouça as pessoas, reserve um tempo para ouvir suas histórias e o que aconteceu com elas, e tente ajudá-las. Acho que essa é, na verdade, a primeira coisa que geralmente fazemos, do ponto de vista do envolvimento com alguém, é tentar fazer algo útil. O pedido de ajuda não vem necessariamente ligado à sua função, por exemplo, fornecer moradia, eles podem não querer a casa imediatamente, eles podem não ser capazes de lidar com isso. Ou se seu trabalho é fornecer treinamento, eles podem não querer treinamento, mas encontre algo que seja útil. Então você demonstra ser aberto, curioso, honesto e prestativo.

É importante também realmente estar lá para eles. Então, qualquer coisa que você prometa ou diga que vai fazer, é muito importante fazer. É importante estar lá regularmente e de forma confiável, porque o que você está realmente tentando fazer é construir um relacionamento, e essa é a chave para trabalhar com qualquer pessoa, na verdade. Mas é certamente a chave para trabalhar com alguém que passou por muitos traumas e que está em um contexto de relacionamentos prejudiciais. Você está tentando construir um relacionamento de confiança com eles e a confiança leva um tempo para ser construída. Também não é ser reativo, é prestar atenção ao que eles dizem, tentar encontrar algo que os ajude, estar com eles e vê-los como pessoas que passaram por momentos difíceis, então não é um julgamento nesse sentido. Você pode estar fazendo uma avaliação, então está fazendo julgamentos em outro sentido. Mas, na verdade, é uma pessoa que veio para vê-lo e se você tratar as pessoas como pessoas e tratá-las com respeito, dignidade e cuidado, então elas gradualmente responderão a você. Então é lembrar desse contato humano.

Especialmente as pessoas marginalizadas, elas provavelmente não estão interessadas no que você esteja fazendo, esse não é o propósito principal delas, a sobrevivência é frequentemente o propósito principal delas. E então você pode ajudar com outra coisa. Há coisas óbvias, como sapatos. Lembro-me de um homem que tinha pulgas terríveis, apenas ajudá-lo a se livrar delas, esse foi o começo do relacionamento. Ele estava evitando todo mundo e ele estava sendo considerado como alguém com quem ninguém conseguia trabalhar. Mas ele evitava todo mundo porque estava coberto de pulgas, ele tinha muita vergonha disso, assim, ele não admitia. Percebi que ele estava com pulgas, eu também já tive pulgas. Eu disse, oh, você tem pulgas, eu já tive pulgas, é horrível, e nós nos livramos das pulgas dele. Então a vida se torna possível. Porque realmente, quando você está coberto de pulgas, e seus sacos de dormir estão cobertos, é muito difícil se livrar delas, quando você está morando na rua. É esse tipo de coisa, é humano, é a humanidade. As pessoas são marginalizadas pela sociedade e então são tratadas como "outras", elas não pertencem mais, não fazem parte da sociedade, são desumanizadas até certo ponto. Então, restaurar a humanidade, e você ser humano com elas, é realmente importante.

### **Peter Cocksell**

Psicoterapeuta Psicanalítico. Doutorado profissional em Psicoterapia.

### **Mariana Cardoso Puchivailo**

Doutora em Psicologia Clínica e Cultura.

*E-mail:* puchivailomariana@gmail.com