



www.symfos-youth.eu



Um guia para o Peer Buddy System 106



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Um guia para o Peer Buddy System

Produção intelectual nº6



Título:	Um guia para o Peer Buddy System
Produção Intelectual - IO 6	Peer Buddy System
Descrição	Este documento descreve o que é e como funciona o Peer Buddy System. Apoiará os praticantes de SymfoS na sua implementação.
Organização parceira:	Associação A3S
Responsável pela preparação deste documento:	Carlota Quintão
Data de submissão:	15.11.2020
Língua:	Português

Conteúdo

Introdução	3
1. O Peer Buddy System como um componente poderoso do método SymfoS	6
1.1. O que é o Peer Buddy System?	6
1.2. Quem são os amigos dos pares no contexto do método SymfoS?	8
1.3. Que papéis desempenham os colegas numa sessão da SymfoS?	9
1.4. Porque é que o Peer Buddy System deve ser cuidadosamente considerado quando implementado?	10
2. Acionador do potencial do Peer Buddy System: directrizes para praticantes	12
2.1. Como criar um Peer Buddy System?	12
2.2. Preparação para uma sessão SymfoS quando se utiliza o Peer Buddy System - Lista de verificação dos praticantes	14
2.3. Preparar os colegas para uma sessão - Instruções dos colegas	18
Próximos passos: da pesquisa e desenvolvimento para pilotagem baseada em evidência	21
3.1. Lições e salvaguardas	21
3.2. Fazer avançar o Peer Buddy System	23

Introdução

Este guia foca-se num componente importante da metodologia SymfoS: o Peer Buddy System (PBS). A SymfoS é uma intervenção que usa objetos físicos como símbolos e que pode ser usada para uma larga amplitude de situações, incluindo a terapia, o aconselhamento, apoio a equipas e a pedagogia.

O método SymfoS, com as suas origens no trabalho pioneiro de Wilfred Scheider nos anos de 1980 está correntemente no estágio de desenho e desenvolvimento. De 2016 até 2018 o método Symfos foi desenvolvido no projeto – SymfoS – Símbolos para o Sucesso. Estea foi uma parceria estratégica europeia do Erasmus+ que modificou a sua abordagem para se concentrar na orientação vocacional, dirigida principalmente aos jovens. Como consequência, a SymfoS foi estruturada num conjunto de passos e ferramentas críticas.

O presente projecto Erasmus+ - SymfoS for Youth Care (SFYC) baseia-se em resultados anteriores para adaptar e alargar a utilização do método ao campo dos serviços de apoio à juventude e aprofundar o seu conceito de concepção e fundações.

Este guia é influenciado pelas seguintes contribuições:

- Wilfried Schneider, “Noções básicas para trabalhar com símbolos - Símbolos como intérpretes. Está tudo aí. Só tem de o encontrar. Trabalhar com símbolos como método de intervenção - um instrumento para terapia, aconselhamento, apoio de equipa e pedagogia” - (<https://www.psychologische-symbolarbeit.de/English/>)
- Resultados do Symbols for Success – principalmente da [Nota conceptual sobre Metodologia para aprendizagem individual e percursos profissionais, apoiado por pares e amigos](#).
- SymfoS for Youth Care, Produção intelectual nº 1 – [Research paper and National Adaption plans for Implementing Symbol Work debates and findings, extended version](#)-
- Erasmus + debates de parcerias
- Aprendizagens das práticas e do pilotagem do PBS, nomeadamente pelas formações transnacionais SymfoS (in Nideggen, Germany, and Granada, Spain in 2019) e projetos de demonstração e eventos de disseminação.
- Uma revisão de literatura sobre trabalho de suporte a Pares

- No âmbito do guia PBS do projeto SymfoS for Youth Care (produto intelectual nº6), que é parte de um grupo de sete produtos intelectuais (IO). IO6 tem ligações com o IO4 (*SFYC Blended Learning Approach*) e com o IO5 (*SymfoS for Youth Care Face-to-Face Training Curriculum*).

O Guia PBS pretende:

- Prover uma explicação da sua função dentro do método Symfos e como ele funciona;
- Apoiar os praticantes de SymfoS a implementar o PBS
- Esboçar lições da prática; e
- Fornecer materiais de apoio à formação dos praticantes de SymfoS.

1. Peer Buddy System como um componente poderoso do método SymfoS

1.1. O que é o Peer Buddy System?

A valiosa contribuição dos pares é amplamente reconhecida em vários campos de prática e investigação, tais como a educação e a terapia pessoal e de saúde, entre outros. Este poder é sustentado pela posição única dos pares para permitir um ambiente de apoio baseado nos valores de empatia, reciprocidade, igualdade, compaixão, solidariedade e empoderamento.

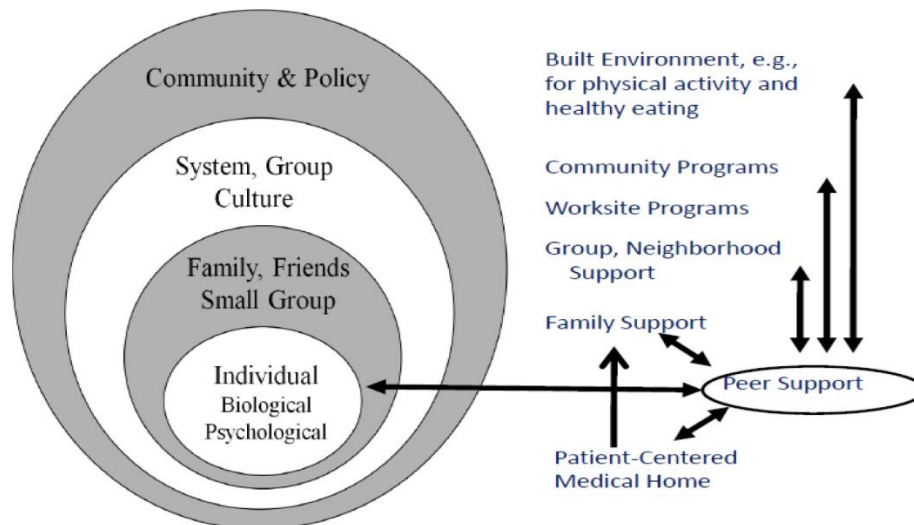
Numerosos cenários bem estabelecidos onde o trabalho de apoio de pares funciona incluem grupos voluntários de auto-ajuda de base; organizações independentes geridas por pares; programas de apoio de pares dentro das agências principais, e trabalhadores de apoio de pares empregados pelos serviços principais.

Para efeitos do método SymfoS, o PBS é um conjunto de duas ou três pessoas escolhidas pelo cliente para as apoiar através de uma sessão SymfoS ou de uma série de sessões.

O PBS é uma componente poderosa do método SymfoS por três razões principais.

- 1) Os pares podem trazer uma contribuição única para apoiar o cliente com a sua situação e soluções para as questões que possam trazer;
- 2) Fundamenta os princípios fundamentais do método SymfoS, uma vez que contribui para a abordagem sistémica, sendo centrada no cliente, centrada nos recursos, orientada para a solução e centrada numa abordagem de apreciação. Ao incluir os pares numa sessão SymfoS, existe uma forte ligação ao ambiente e ao cenário social do cliente. Os pares, escolhidos pelo cliente, fornecem múltiplas perspectivas, recursos, insights e soluções, bem como uma ligação a múltiplos níveis de interação sistémica, tal como representados nos seguintes diagramas¹.

¹ [Peer support in health and health care – A Guide To Program development and management](#), 2010, 'Peers for Progress around the world' é um programa da Fundação da Academia Americana de Médicos de Família.



- 3) Fornece um papel intrínseco e multifacetado durante e depois de uma sessão SymfoS.

Há três passos fundamentais que englobam o envolvimento ativo dos colegas:

- Fazer perguntas factuais ao cliente após a explicação da sua apresentação;
- Dar feedback ao cliente (o que ele viu e ouviu) sobre a sua percepção do seu comportamento - comunicação verbal e não verbal;
- Fornecer interpretação sobre a situação do cliente aos outros pares e ao praticante de SymfoS, num contexto não dialógico com o cliente (que apenas ouve o grupo PBS).

Como descrito no IO 1 - Documento de investigação e planos nacionais de adaptação para a implementação de debates e resultados do trabalho com símbolos, versão alargada do Reino Unido, estes passos estão também presentes nos Grupos Balint - um método de apoio de pares para médicos. Este método é desenvolvido no campo psicanalítico associado com a relação médico-paciente. "Os denominadores comuns partilhados em ambas as abordagens [SymfoS e Balint] incluem espaço protegido; um caso e uma questão distintos para trabalhar; um facilitador especializado; um grupo de apoio de pares; apresentação sem interrupção; questionamento factual rigoroso pelo grupo; discussão em grupo sem interrupção do cliente; e resposta do cliente à interpretação do grupo" (<https://balint.co.uk/>)³.

² SymfoS for Youth Care, intellectual output nº 1 – [Research paper and National Adaption plans for Implementing Symbol Work debates and findings, extended version, pages 15-16.](#)

³ SymfoS for Youth Care, intellectual output nº 1 – [Research paper and National Adaption plans for Implementing Symbol Work debates and findings, extended version, pages 15-16.](#)

Resumidamente, o PBS é um grupo de duas a três pessoas escolhidas pelo cliente para o apoiar durante as sessões SymfoS e que, ao mesmo tempo:

- despoletam o poder da ajuda em grupo;
- relacionam o trabalho do cliente com a sua situação a múltiplos níveis da sua vida social (família, amigos, cultura de grupo, instituições e vida comunitária);

1.1. Quem são os pares no método Symfos?

Os **Pares** têm um papel fundamental e uma forte função na vida.

- Nos diferentes estádios da vida - infância, criança, adolescência, jovens adultos, etc.;
- Nos diferentes papéis que assumimos ao longo das nossas vidas, por exemplo, enquanto alunos, estudantes, trabalhadores, etc.;
- Em experiências de vida específicas, por exemplo, maternidade, na doença, na cura.

Os pares oferecem uma relação única e uma conexão emocional que as pessoas de fora do mesmo contexto são incapazes de prover. Os Pares enquadram essa referência como única sendo que:

- Os pares são como iguais (eles têm paridade em pelo menos um aspeto, seja a paridade de contexto em pelo menos um aspecto, seja no contexto, grupo, papel, idade, profissão, etc.);
- Os pares partilham um sentimento de pertença (em relação ao contexto, grupo, papel, profissão, etc.);
- Os pares partilham a mesma perspectiva e mesmo que desenvolvam perspectivas diferentes, vêem-na como "privilegiada".

Estes pressupostos básicos são os condutores da SymfoS PBS. A SymfoS procura melhorar e enriquecer o processo de aconselhamento com mais perspectivas e apoio, que não o do cliente e do profissional.

Há casos que podem impedir a inclusão de pares. Estas incluem:

- Dificuldades com a marcação;
- O cliente pode não ter acesso aos seus pares;
- O cliente pode não querer que os seus pares sejam envolvidos; ou
- O praticante pode considerar o uso de pares inadequado.

Em casos como estes, uma fonte alternativa de apoio pode ser utilizada como um amigo, colega, membro da família ou pessoa significativa. O apoio, mesmo que não seja dos seus pares, pode proporcionar conforto, confiança, segurança, apoio, perspectiva e discernimento.

1.3. Que papéis desempenham os colegas numa sessão da SymfoS?

O PBS pode ter uma função e um objectivo antes, durante e depois de uma sessão SymfoS ou de um conjunto de sessões:

1. **Antes do início da sessão**, os amigos dos colegas podem proporcionar confiança, segurança e conforto ao cliente. Deve ficar claro, tanto para o cliente como para os amigos, que o papel do PBS é o de apoio e não um papel técnico ou facilitador. Os colegas podem desempenhar as suas funções de forma activa ou passiva. Por apenas "estar lá", pode ser um enorme valor acrescentado, uma vez que a simples presença dos pares aumenta o sentimento do cliente de estar num ambiente familiar e de apoio.
2. **Durante a sessão**, os pares desempenham um papel activo:
 - a. fazendo "perguntas factuais", Durante as etapas de apresentação e perguntas factuais, os colegas observarão a apresentação do cliente e serão convidados a fazer perguntas factuais;
 - b. fornecendo a sua percepção da comunicação e comportamento verbal e não verbal do cliente;
 - c. fornecendo interpretação. Na fase de Interpretação, os colegas juntam-se ao profissional da SymfoS para discutir o tema do cliente abordado durante a sessão; e
 - d. Envolvimento na fase de Planeamento da Acção - se o seu envolvimento for acordado pelo cliente.

São solicitadas competências específicas aos colegas nestas etapas. Aqueles que participaram no papel de "colega" referem-se frequentemente à experiência como sendo notável, devido ao nível de aprendizagem pessoal. Estar no PBS pode ser um grande desafio, particularmente quando se tenta distinguir entre percepção e interpretação. Tal

como discutido na secção seguinte, deve ser dada especial atenção à preparação dos "colegas" para uma sessão.

3. **Após a sessão**, os colegas podem ter o papel de encorajamento, apoio e 'estar presente' para o cliente. O apoio activo ou passivo no processo de acompanhamento aumenta a probabilidade de implementação do plano de acção e de mudança sustentável.

Como mencionado anteriormente, a facilitação da sessão nunca deve ser externalizada para os colegas amigos.

1.4. Porque é que o Peer Buddy System deve ser considerado cuidadosamente quando implementado

Os pontos fortes específicos do PBS são que ele pode:

- Proporcionar ao cliente tranquilidade, confiança e conforto;
- Aumentar a consciência do cliente e proporcionar o acesso a múltiplas perspectivas;
- Tornar a comunicação (verbal e não verbal) mais explícita através de perguntas factuais e da observação de mais de uma pessoa;
- Fornecer acesso a diferentes pontos de vista dentro de uma discussão não conflituosa e explícita, o que dá ao cliente tempo e espaço para processar cognitivamente o material; e
- Fornecer uma rede de apoio para as acções após a sessão.

Em contraste, os profissionais identificaram uma série de desafios ao preparar sessões SymfoS utilizando a estrutura PBS;

- 1) Características do cliente - alguns indivíduos podem não se sentir confortáveis ou seguros ao revelarem situações de vida dentro de um grupo;



2) Alguns indivíduos podem ter dificuldade em recrutar pares para a SymfoS, ou pelo menos aqueles que sentem que podem apoiar e agir como prestadores de ajuda.

3) As características dos pares. Ao montar um PBS é importante assegurar que os pares estejam preparados para ter uma atitude de apoio e demonstrar um comportamento de apoio. Muitas vezes, quando o método SymfoS deve ser implementado dentro de grupos, particularmente com grupos de jovens, é importante avaliar o risco relacionado com o indivíduo e o grupo em geral. Deve ser dada atenção a se os membros do grupo têm uma atitude suficientemente cooperativa e de apoio, ou se um grupo é recém-criado e pode precisar de progredir, ao ponto de os membros do grupo se sentirem à vontade uns com os outros.

10

Apesar da necessidade de avaliação de risco, a experiência tem demonstrado que estas situações são pouco comuns e que o padrão esmagador é de colaboração e envolvimento efectivo dos pares.



2. Accionando o poder do Peer Buddy System: orientações para os praticantes

2.1. Como criar um Peer Buddy System?

A primeira consideração que os profissionais devem ter em mente ao utilizar o PBS é a estrutura geral da sessão SymfoS. É também importante considerar se o praticante teve experiência prévia de trabalho com o cliente específico e os colegas de trabalho e se a sessão SymfoS faz parte do compromisso contínuo com o cliente. Isto determinará se a sessão é um trabalho pontual ou parte de um plano global de apoio e intervenção.

Há duas configurações principais para utilizar um PBS:

- **Aconselhamento um-a-um**, onde o profissional, que tem uma relação de trabalho estabelecida com o cliente, sugere convidar os pares para a sessão ou conjunto de sessões. Isto seria, por exemplo, no caso de intervenção terapêutica ou de orientação profissional individual.
- **Grupos**, onde o praticante SymfoS implementa o PBS numa sessão única ou série de sessões dentro de um grupo de pares estabelecido. Um exemplo disto poderia incluir trabalho comunitário ou social com grupos de jovens.

No contexto de uma sessão individual, o método SymfoS utilizando o PBS pode ser proposto ao cliente como uma estratégia para abordar questões e situações a serem trabalhadas pelo cliente. O praticante pode perguntar ao cliente o seguinte:

- Quem deve ser convidado?
- Que valor acrescentado a pessoa escolhida pode trazer para a sessão?
- Quando convidar os pares e como?

É importante evitar criar expectativas e ansiedade em torno da escolha e do convite dos pares. Afinal de contas, os pares estão lá para apoiar.

Em *cenários de grupo*, os pares já estão presentes e as tarefas da organização de uma sessão SymfoS poderiam ser incluídas juntamente com outras actividades de grupo. Neste contexto, o praticante já estará familiarizado com as características do grupo e poderá avaliar se as condições são favoráveis à organização de uma sessão SymfoS utilizando o PBS. Caberá então ao cliente escolher livremente quais os pares que deseja incluir no grupo.

Uma característica específica das configurações de grupo é que por vezes os grupos são maiores do que o número aconselhável de colegas (2 ou 3) para activar numa sessão. Dependendo das características do grupo, pode ser útil dividir os grupos se forem demasiado grandes, ou considerar a possibilidade de ter observadores na sessão. Os observadores não serão envolvidos na sessão e podem beneficiar de uma experiência de aprendizagem presencial.

Em qualquer cenário, a composição do PBS pode sempre continuar a ser a escolha do cliente.

Um tema importante que os praticantes da SymfoS precisam de considerar ao apoiar o cliente na escolha dos seus colegas de profissão é o da diversidade.

Isto pode incluir a diversidade em termos de:

- Pontos de vista que o colega pode trazer;
- Relações de relacionamento que os ligam ao cliente;
- Contextos e experiências (semelhantes ou em contraste com o cliente); e
- A profundidade de conhecimento que o amigo tem sobre o cliente;

Pode ser útil mobilizar um ou mais amigos com quem o cliente se sinta confortável e seguro, mas também outros que, sendo menos íntimos, podem trazer percepções inesperadas.

2.2. Preparação para uma sessão SymfoS quando se utiliza o Peer Buddy System - Lista de verificação dos praticantes

Como foi dito anteriormente, os colegas podem desempenhar uma variedade de papéis antes, durante e depois da sessão. Para preparar uma sessão SymfoS e otimizar o poder da PBS, os profissionais devem planear vários aspectos com antecedência, seguindo a sequência dos passos Symfos. Para mais leituras sobre os passos SymfoS consulte o Módulo 3 - Método SymfoS, e IO5 - Curriculum de Formação Cara-a-Face.

1. Contexto

Antes da sessão, é sensato planear o cenário. Ao preparar a sala ou o local onde a sessão irá decorrer, os praticantes devem ter em mente a organização do espaço e o local onde os colegas devem sentar-se.

Ao longo da sessão, o praticante deve ter uma visão completa do cliente e dos seus colegas de trabalho.

Quando os colegas são seleccionados, devem sentar-se em frente ou ao lado do cliente para lhes permitir ter uma visão completa do cliente. Isto irá criar um layout adequado para as fases de apresentação & questões factuais e de percepção, onde os colegas serão convidados a ter uma interacção directa com o cliente.

Ao mesmo tempo, durante a fase de interpretação, o posicionamento dos colegas deverá permitir-lhes ter a oportunidade de virar as costas ao cliente, ou pelo menos de serem posicionados de modo a evitar o contacto visual e o diálogo directo.

Além disso, antes do início da sessão, é importante identificar onde o praticante e os colegas se irão encontrar enquanto o cliente faz a sua composição de trabalho simbólico. Este ponto proporcionará uma oportunidade de conversa entre o praticante e os colegas, e o local deve ser propício para conversas a serem realizadas.

2. *Indução*

No início da sessão, o profissional deve apresentar o quadro a todos os participantes (cliente, colegas e, se for o caso, observadores) para incluir o objectivo, princípios básicos e regras gerais da sessão. Isto deve salientar que os presentes devem adoptar uma abordagem de apoio, respeitosa e confidencial, qualquer que seja o papel que irão desempenhar.

3. *Esclarecimento do tema e escolha final e fixação dos amigos no layout*

Em alguns cenários, especialmente no aconselhamento de um para um, os colegas já são escolhidos antes da clarificação do tópico (objectivo/ problema ou questão do cliente). Se não for este o caso, após a clarificação do tópico, o cliente escolhe dois ou três colegas entre os participantes na sessão de grupo.

Quando o tópico é claro e os colegas estão escolhidos, é altura, se necessário, de trocar a localização dos colegas pelos lugares da sala, para que eles possam ter uma visão completa do cliente.

É também o momento para o praticante salientar que o papel dos colegas é o de apoiantes e ajudantes. O praticante deve também enfatizar que os pares adoptam uma atitude de cooperação e apoio e que a confidencialidade absoluta e o respeito pelo cliente devem ser respeitados, independentemente das opiniões pessoais de cada par. Devem também ser informados de que lhes serão dadas novas instruções sobre as próximas etapas do método em relação a que ponto os colegas serão chamados a intervir.

Nesta fase, é também importante assegurar a confiança no papel do praticante de facilitar a sessão e de orquestrar as tarefas dos colegas durante toda a sessão. Os colegas não precisam de ter competências especiais para o seu papel, uma vez que o praticante irá guiá-los ao longo do processo. Por vezes os colegas podem ter um papel mais passivo, e por vezes mais activo.

É importante, contudo, salientar claramente que o praticante pode, por vezes, ter um papel directivo na condução da intervenção dos seus colegas. Assim, os colegas não devem ser excessivamente sensíveis se os praticantes se apresentarem como tendo uma abordagem directiva em relação a eles.

4. Trabalho do símbolo do cliente e preparação do briefing dos colegas de trabalho

Enquanto o cliente está sozinho na sala a trabalhar com os símbolos e a preparar a sua apresentação, o praticante e os colegas têm aproximadamente 10 minutos como um grupo que pode ser muito útil. Durante este período, o praticante pode fornecer mais orientações aos colegas de trabalho. Este é um momento significativo que merece uma atenção especial. A secção seguinte é dedicada a este assunto.

15

5. Apresentação & Questões factuais

Após a apresentação do cliente e o feedback inicial de apoio do praticante, é altura de iniciar o conjunto de papéis centrais activos dos colegas na sessão.

O praticante convida os colegas a fazerem perguntas factuais se sentirem que precisam de mais esclarecimentos, nomeadamente "O que significa este símbolo".

Nesta altura, é frequentemente comum os colegas questionarem-se sobre o porquê?: Porque escolheram este símbolo? Por que razão disse isto ou aquilo? Tais perguntas ou pedidos não são permitidos e devem ser evitados pelo praticante. Além disso, por vezes, os colegas de profissão tendem a tocar nos símbolos dos clientes. Isto deve ser evitado. O praticante deve estar muito atento e, se necessário, ter um papel directivo sobre os amigos dos colegas.

O praticante deve adiar as suas perguntas, se as houver, até depois de os colegas terem feito as suas.

6. Percepção

Quando todas as perguntas ao cliente são respondidas, é altura de transmitir ao cliente as percepções dos seus colegas de trabalho. Assim, o praticante convida os colegas a informar o cliente sobre o que viu ou ouviu durante a apresentação. Este convite pode ser feito recordando a todos os participantes o tipo de perguntas permitidas neste momento: "Eu vi isso..." ou "Eu ouvi...".

O diálogo com o cliente deve ser evitado. Mais uma vez, o profissional deve fornecer um feedback da sua percepção após a intervenção de todos os colegas.

A experiência mostra que distinguir a percepção da interpretação é geralmente relatada como uma dificuldade para os pares. Assim, nesta situação, os profissionais devem ajudar os seus pares a reformular e restringir o seu feedback apenas à observação e não à interpretação. Se necessário, mais uma vez, o praticante pode precisar de ter um papel altamente directivo. No entanto, é aconselhável que o praticante não os corrija sempre, pois pode fazer com que os seus pares se sintam desconfortáveis e alienados. Um processo de aconselhamento fluente é mais importante do que o cumprimento perfeito das etapas individuais.

Dada esta dificuldade geral, se a preparação do cenário para a sessão o permitir, os profissionais podem trabalhar antecipadamente com os colegas usando exercícios das lições 4, 5 e 6 do Módulo 3- Método Symfos - da abordagem de aprendizagem combinada SymfoS for Youth Care, no site [SymfoS for Youth Care Learning Platform](#).

7. Interpretação

Durante esta fase, poderá ser necessário ajustar as posições sentadas dos colegas e do praticante, a fim de evitar o diálogo e o contacto visual entre os colegas e o cliente. O praticante lembra aos colegas que eles podem expressar-se livremente desde que mantenham uma atitude de apoio.

A prática revelou que, nesta fase, as interpretações dos colegas tendem a fluir naturalmente. Um dos principais desafios para o praticante é evitar que esta fase seja excessivamente prolongada, permitindo que todos os pares falem. O praticante também contribuirá reforçando ou complementando ocasionalmente as ideias dos seus colegas de profissão. A conversa não deve continuar indefinidamente, uma vez que isto tende a sobrecarregar o cliente e a ter efeitos contraproducentes.

Em alguns casos, os membros da equipa podem tender a concentrar-se noutras questões que não a situação definida pelo cliente, por exemplo, falar de si próprios ou de outras pessoas. Nestes casos, é desejável que o profissional reoriente o grupo para o objectivo do palco - o de interpretar a situação actual do caso.

O profissional deve ter sempre uma visão completa do cliente e dar uma atenção cuidadosa e discreta às reacções do cliente. A gestão da sessão é muito importante. Por vezes pode ser muito útil perguntar ao cliente se está bem para continuar, lembrando que a sessão é para seu benefício e que é possível fazer uma pausa ou mesmo parar, se não se sentirem à vontade.

8. *Feedback & Acordo e Plano de Acção*

Muitas vezes os objetivos e planos de ação identificados poderiam beneficiar de apoio externo. Nestes casos, o cliente deve ser questionado sobre a relevância deste pedido de apoio e se há alguém na sala que o possa fornecer. Em caso afirmativo, deve também ser perguntado a essa pessoa se pode assumir o compromisso de prestar apoio. O apoio também pode ser procurado de fora do grupo PBS para incluir outros pares ou prestadores de ajuda.



2.3. Como preparar os amigos dos pares numa sessão - Instruções dos amigos dos pares

Enquanto o cliente está sozinho a trabalhar com os símbolos, é uma oportunidade de informar os colegas com os papéis que eles devem desempenhar a seguir. Esta deve ser uma conversa suave, que não se destina a salientar os colegas de trabalho.

O profissional informa os colegas sobre os passos que a sessão irá incluir. O briefing pode começar por lembrar que o grupo está lá para ajudar o cliente e que o praticante irá guiá-los através de cada passo. O papel dos colegas será ter uma abordagem de escuta empenhada e activa; observar cuidadosamente a comunicação verbal e não verbal; e acima de tudo, ter uma atitude de apoio.

1ª etapa

Ao voltar à sala, o cliente apresentará a sua representação. Nesta fase, os colegas devem estar atentos a tudo o que está a ser dito, e também a tudo o que podem observar. Isto inclui tudo o que podem ver ou ouvir, tais como linguagem corporal (gestos, olhos, mãos, expressões faciais, etc.) e tom de voz.

2º passo

Após a apresentação do cliente, os colegas serão convidados pelo profissional a fazer perguntas factuais se sentirem que há necessidade de mais esclarecimentos. As perguntas factuais podem ser uma das seguintes:

- "Não percebi o que disse sobre esses símbolos, importa-se de repetir?"
- "Pode explicar novamente este símbolo?"
- "O que significa este símbolo?"

3ª etapa

Após as respostas do cliente às perguntas factuais, os colegas serão convidados pelo profissional a dizer ao cliente o que perceberam do cliente durante a apresentação. "Percepção" é o que se pode descrever para ter visto ou ouvido, e não inclui qualquer forma de interpretação. Por conseguinte, o feedback sobre a percepção do comportamento do cliente deve ser livre de valor. Ser capaz de distinguir a percepção da interpretação requer prática e, frequentemente, os grupos de amigos expressaram dificuldades nesta fase. É aconselhável que o praticante explique o que

pode ser incluído como percepção, embora o praticante deva fazê-lo habilmente sem pressionar o grupo, para que os pares não se sintam stressados ou inibidos.

É útil dar exemplos de percepção como os que se seguem:

- *Onde se observam mudanças na linguagem, linguagem corporal (postura, gesto, expressões faciais, mãos e dedos) cor do rosto, voz, tom, narrativa, ritmo da fala*
- *Que símbolos são tocados durante quanto tempo, como e com que frequência? Quais são os símbolos que não são tocados?*
- *Existe algum comportamento (palavras, símbolos, etc.) que tenha sido repetido ou mencionado com frequência? Há repetições, interrupções, pausas na fala?*
- *As observações podem também referir-se à imagem, ao trabalho realizado: Por exemplo, pode-se observar que todos os símbolos estão no caminho, mas não no farol.*
- *Ao descrever a observação, pode ajudar a concentrar-se nas mudanças: "nesta altura houve uma mudança no tom da voz...". Os movimentos também podem ser imitados em vez de os descrever (ver também IO 5 - Currículo de Treino Face-a-Face).*

Nesta fase, os únicos pronunciamentos permitidos são aqueles que começam com: "Eu vi isso..." ou "Eu ouvi...". Não se vê ansiedade, vê-se, por exemplo: "Eu vi que esfregaste muito as mãos" ou que "mudaste de posição muitas vezes, mexeste-te muito". Não se vê vergonha; pode-se ver por exemplo: "o rosto a corar" ou "eu vi que evitaste o contacto visual".

As percepções também podem ser "Ouvi dizer que a sua voz tremia quando falava desse assunto ou desse símbolo".

4ª etapa

Depois de os colegas e o profissional terem dado o seu feedback ao cliente, os colegas e o profissional terão uma conversa centrada nas suas interpretações sobre a apresentação do cliente. Nesta fase, será uma conversa de fluxo livre, onde os colegas podem expressar os seus pensamentos e comentários. O cliente ouvirá a conversa, mas não lhes será permitido fazer parte da mesma. A ideia não é entrar em diálogo com o cliente, mas sim pensar dentro de um grupo sobre a situação do cliente.

Em suma, os colegas devem estar cientes das **Regras de Ouro**:

- **Atitude de apoio;**
- **Confidencialidade** ("o que acontece aqui fica na sala");
- **Distinguir entre percepção e interpretação; e**

- **Evitar o diálogo.**

Além disso, outras orientações importantes incluem:

- **Não tocar nos símbolos**, nunca. Mesmo no final da sessão, quando é altura de devolver os símbolos à caixa, apenas o cliente toca nos símbolos. Os símbolos representam elementos significativos da situação pessoal do cliente e a interferência externa com os símbolos pode ser por eles entendida como uma intrusão ou provocar sentimentos hostis;
- **Nunca perguntar "Porquê?"**. Se o cliente soubesse porquê, não estaria na sessão. Questionar o porquê e concentrar-se no problema pode reforçar os sentimentos negativos.
- **Nunca interromper** o cliente.

20

Estes passos podem parecer um pouco assustadores para alguns colegas, mas os praticantes devem enfatizar que eles estão lá para os orientar e que o praticante irá repeti-los novamente, em cada passo, indicando o que fazer. Os colegas não têm de se preocupar em memorizar os passos.

Embora por vezes possa ser difícil distinguir entre percepção e interpretação, os colegas não devem ficar stressados ao fazê-lo. O praticante deve enfatizar que eles podem interromper e ter um papel directivo em relação aos colegas e que não precisam de ser demasiado sensíveis se isto acontecer. Lembre-se que o papel dos colegas é o de apoiar, só que estar lá já é muito importante.

Como praticante, deve-se ter em mente que um processo de aconselhamento fluente é mais importante do que o cumprimento perfeito de cada uma das etapas.

3. Próximos passos: da I&D para uma abordagem baseada em provas

3.1. Lições e Salvaguardas

No processo de concepção do conceito do método SymfoS, diferentes lições e experiências são valiosas a reter para o desenvolvimento futuro do PBS. Três cenários merecem atenção especial:

i) *Definições em que o PBS requer uma avaliação especial de risco-benefício*⁴

Os especialistas em apoio à juventude identificam frequentemente preocupações relacionadas com os papéis dos pares. Para muitos, é da maior importância reconhecer que os jovens têm o potencial de exibir e expressar mensagens ofensivas a outros jovens, o que pode comprometer a sua capacidade de serem tácticos. Um evento como este, durante uma sessão, pode ter um impacto altamente negativo sobre o cliente e sobre o trabalho de aconselhamento posterior com o grupo. De facto, algumas configurações de grupo são identificadas como particularmente sensíveis à implementação de PBS:

- Jovens delinquentes (e populações prisionais). Mesmo que, nomeadamente no Reino Unido, o actual trabalho de desenvolvimento com jovens delinquentes esteja cada vez mais centrado em técnicas e métodos criativos, tais como o SymfoS, activar a componente PBS requer uma avaliação minuciosa. Por um lado, "aqueles que trabalham com jovens delinquentes observaram que a SymfoS poderia ter o efeito benéfico de ajudar o jovem a envolver-se principalmente consigo próprio (desenvolvimento da inteligência emocional) e depois influenciar o seu subsequente envolvimento positivo com a sociedade. De particular relevância para os jovens delinquentes é a propensão para baixos níveis de alfabetização (Snowling et al., 2000) e altos níveis de dislexia (Kirk e Reid, 2001) que o uso de trabalho simbólico poderia abordar e complementar. Por outro lado, "foi observado por aqueles que

⁴ Results from *SymfoS for Youth Care*, intellectual output nº 1 [Research paper and National Adaption plans for Implementing Symbol Work debates and findings, extended version](#). Pags 31-35)

trabalham com jovens com problemas de comportamento e necessidades complexas que existe uma elevada probabilidade de os indivíduos terem muita dificuldade em confiar nos seus pares", o que dificulta a utilização do PBS.

- Grupos em risco de contaminação cruzada de comportamento negativo/patológico, tais como uso indevido de substâncias e actividade criminosa.

ii) *Configurações onde PBS requer ajuste ou adaptação criativa*

- Com grupos de jovens surdos, os especialistas mencionam que existe o potencial para que sejam muito directos quando partilham a sua opinião com outros. Este aspecto pode ter uma influência negativa sobre as etapas de percepção e interpretação.

- Com grupos de jovens com deficiência, os pares não são muitas vezes uma opção suficiente ou válida. Estes casos podem exigir a ajuda de outros elementos, tais como pais, profissionais.

iii) *Configurações de grupo onde o método SymfoS tem uma implementação em curso*⁵

A implementação do SymfoS em configurações de grupo pré-existentes é um cenário provável que pode ocorrer frequentemente... Em algumas experiências de parceiros SymfoS, dois mecanismos foram experimentados e podem ser desenvolvidos:

- Podem ser organizados um ou mais "Grupos de pares - preparar conversações" com o objectivo de preparar os membros do grupo para os papéis que vão desempenhar. Assim, podem ser organizadas sessões de formação para desenvolver competências tais como ser respeitoso e adoptar uma comunicação não crítica, escuta activa, atitude de apoio e, o que é importante, formação para reconhecer a diferença entre percepção e interpretação.
- Os contratos de grupo podem também ser um instrumento para o desenvolvimento da SymfoS numa base contínua, para assegurar princípios como a confidencialidade e o respeito mútuo. Ao fazê-lo, isto pode encorajar os participantes a assumirem a responsabilidade pela sua própria experiência. Este processo deverá permitir que os jovens se envolvam e expressem o que pretendem alcançar com o processo e também estabelecer

⁵ Resultados dos Símbolos para o Sucesso'. [Concept note on the Methodology for individual learning and career pathways, supported by peers and buddies](#)



limites e estruturas de segurança. Um profissional deve estar disponível para assegurar que isto seja apropriado e controlável.



3.2. Levar o Peer Buddy System para a frente

Como foi dito anteriormente, o método SymfoS encontra-se numa fase de desenvolvimento e está a ser testado e experimentado no âmbito da parceria Erasmus+ para preparar o método para uma aplicação mais ampla. Este guia visa contribuir para o desenvolvimento do PBS como um conceito e reforçar o método SymfoS e permitir a sua utilização generalizada.

Como tem sido argumentado, o PBS é um componente crucial e poderoso do método SymfoS e pode ser implementado dentro de uma variedade de cenários e percursos.

Tendo em consideração os dois principais cenários onde o SymfoS está a ser implementado (sessões um-para-um e cenários de grupo), o PBS está pronto para ser pilotado utilizando uma metodologia de investigação sistemática e extensiva baseada em provas. As experiências do projecto e dos parceiros têm mostrado fortes indicadores de resultados bem sucedidos e poderosos da sua utilização.

A última secção - 3.1. Lições e salvaguarda introduz várias dimensões sobre como adaptar o PBS a outros cenários e contextos, e como desenvolver ainda mais o potencial do PBS dentro do trabalho de grupo e não apenas abordagens um-para-um.



Coordenador



Sozialwerk Dürener Christen, Germany

Contact: Josef Loup
j.loup@sozialwerk-dueren.de
www.sozialwerk-dueren.de

Sócios



University of Gloucestershire, United Kingdom

Contact: Richard Dobbs
rdobbs@glos.ac.uk
www.glos.ac.uk



Hafelekar Unternehmensberatung Schober GmbH, Austria

Contact: Paul Schober
paul.schober@hafelekar.at
www.hafelekar.at



Asociación Caminos, Spain

Contact: Angela Pittl
office@asoccaminos.org
www.asoccaminos.org



Colegio Oficial de Ciencias Políticas y Sociología de Andalucía, Spain

Contact: Pedro Navarro Rull
secretario@colpolsoc-andalucia.org
www.colpolsoc-andalucia.org



Associação A3S, Portugal

Contact: Carlota Quintão
associacao3s@gmail.com
www.a3s.webnode.pt



Instituto Politecnico Do Porto, Portugal

Contact: Ana Luísa Martinho
anamartinho@iscap.ipp.pt
www.ipp.pt

Developer of Symbol Work

Wilfried Schneider, Germany
info@psychologische-symbolarbeit.de
psychologische-symbolarbeit.de

