COPPer
European Volunteering in Probation



# Manual do Formador

## Formação europeia para voluntários na área da *probation*

Cofinanciado pela União Europeia

CEP Confederation of European Probation

aproximar

DGRSP Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

Reclassering Nederland

An tSeirbhís Phromhaidh The Probation Service

UCC University College Cork, Ireland Coláiste na hOllscoile Corcaigh

European Strategies Consulting

**Autores**
Melinda Lewis
Marco Brok

**Data de publicação**
14/08/2025

**Número do acordo: 2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938**
Cofinanciado pela União Europeia. No entanto, as perspetivas e opiniões expressas são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente as da União Europeia ou da Comissão Europeia. Nem a União Europeia nem a Comissão Europeia podem ser responsabilizadas pelas mesmas.



Cofinanciado pela União Europeia

# Índice

Introdução ..... 4
Manual do Formador ..... 6
Estrutura da formação ..... 6
Início da formação: Webinar de boas-vindas ..... 22
Módulo 2: Competências relacionais ..... 23
Teoria (Webinar): A aliança de trabalho e a atitude fundamental ..... 24
Atividades para processar a teoria ..... 26
Módulo 3 Competências de Comunicação ..... 29
Teoria (Webinar): Competências de Comunicação ..... 30
Módulo 4 Observar e interpretar ..... 37
Teoria (Webinar) ..... 38
Atividades para processar a teoria ..... 41
Módulo 5: Resolução de problemas ..... 44
Teoria (Webinar): Necessidades dos clientes ..... 45
Anexos - Documentos que acompanham as atividades ..... 49
Anexo 1: Diálogo para Atividade 3. Módulo 2 ..... 50
Anexo 2 Folha de apoio para a atividade 1 Reflexo de reparação. Módulo 3. ..... 51
Anexo 3 Folha de apoio para a atividade 5 Poema “Ouve, apenas”. Módulo 3. ..... 52
Anexo 4 Folha de apoio para a atividade 2 Objetividade. Módulo 4 ..... 54
Anexo 5: Folha de apoio para a atividade 1 Fatores Pessoais e Sociais. Módulo 5 ..... 55
Quadro de competências para voluntários na área da *probation* ..... 57
Grupo 1 Atitude e qualidades: como é que o voluntário se deve posicionar? ..... 57
Grupo 2 Conhecimentos: o que é que o voluntário deve saber? ..... 58
Grupo 3 Competências: como deve o voluntário atuar? ..... 58



Cofinanciado pela União Europeia

# Introdução

## O que é o projeto CoPPer?

"O projeto CoPPer (Cooperação para a promoção de um programa europeu de voluntariado na área da *probation*) surge como resposta à Agenda Estratégica da UE para 2019-2024, promovendo a participação ativa dos cidadãos e da sociedade civil como apoiantes na reinserção social dos ofensores e assegurando que todos desempenhamos o nosso papel enquanto pilares essenciais de uma cultura europeia comum do Estado de direito e da democracia" (CEP, 2023).

O projeto CoPPer decorre de 2022 a 2025 e reúne organizações europeias, incluindo da área da *probation*, sociedade civil, universidades e setores de voluntariado, para criar uma rede transnacional centrada na partilha de conhecimentos e experiências ao nível local para explorar, em conjunto, formas de aumentar o envolvimento e valorizar o papel que os voluntários e a comunidade desempenham nos percursos de reabilitação dos ofensores.

## Formação para voluntários na área da *probation*

Um dos resultados do CoPPer traduz-se na criação de uma formação europeia para os voluntários na área da *probation*. Neste âmbito, o voluntariado é considerado um complemento no apoio da comunidade na reintegração, deixando o papel de gestão do risco para os técnicos da *probation*. A formação baseia-se no quadro de competências para os voluntários na área da *probation*. [1]

## Visão sobre o voluntariado

Nas várias práticas de *probation* europeias, o trabalho é efetuado de diferentes formas. Dois aspetos da reinserção dos clientes da *probation* são sempre essenciais: gestão do risco e o desenvolvimento da comunidade. Estes aspetos estão inter-relacionados e ambos ocorrem na prática da *probation*. Por vezes, o enfase é maior num deles, outras vezes no outro.

- Gestão do risco

Na gestão do risco, a abordagem do técnico de reinserção baseia-se numa metodologia e em métodos que estão de acordo com os fatores de risco. O objetivo é a reaprendizagem e a interiorização das normas sociais, combinadas com a gestão do seu cumprimento das obrigações judiciais.

- Construção de comunidades

Na construção da comunidade, o técnico da *probation* centra-se na construção de uma ponte entre a área judicial e a comunidade. O objetivo é que a pessoa em cumprimento de pena ou medida judicial recupere o acesso aos vínculos e instituições sociais e adquira uma posição social aceite pela comunidade.

A colaboração de voluntários pode reforçar particularmente o aspeto do envolvimento comunitário/inserção comunitária. A reinserção é um processo que para além de envolver o cliente e os serviços de reinserção social, envolve também a comunidade.

[1] Pode encontrar o quadro de competências na página 60 deste manual.



Cofinanciado pela União Europeia

Para esta formação, o voluntariado na área da *probation* é especialmente concebido como um complemento do aspeto de construção de uma comunidade de apoio à reinserção. Deixando o papel da gestão dos riscos para os técnicos da *probation*.

## O papel do voluntário e a construção da comunidade

Os voluntários que apoiam o aspeto do desenvolvimento envolvimento comunitário/inserção comunitária na reintegração, podem ser destacados para uma grande variedade de tarefas. Estas tarefas podem ser divididas em dois grupos. Estas podem ser combinadas entre si.

- O voluntário presta apoio social, acompanhamento e orientação – o apoio social inclui escuta ativa, ajudar a construir ou restaurar os laços sociais, dar apoio moral ou motivação, ajudar a encontrar passatempos, realizar atividades com a pessoa, como caminhar, cozinhar, fazer refeições, etc.

- O voluntário presta apoio prático – as tarefas práticas incluem auxílio nas tarefas domésticas, assistir audiências em Tribunal, encontrar alojamento, trabalho, investir na educação, fazer chamadas telefónicas para as autoridades, tarefas administrativas, comparecer em reuniões com as autoridades e fazer orçamentos.



Cofinanciado pela União Europeia

# Manual do Formador

## Estrutura da formação

A formação é composta por cinco módulos. O módulo 1 é em formato e-learning, e os voluntários podem seguir à distância, em qualquer dispositivo digital, com uma duração estimada de 30 minutos. Os módulos 2 a 5 são uma formação presencial, com a duração estimada de 6-7 horas. A teoria de cada módulo é apresentada num *webinar*. O formador assiste a estes *webinars* juntamente com o grupo. O formador pode optar por pedir aos voluntários que assistam a estes *webinars* em casa. Nesse caso, a formação demorará cerca de uma hora a menos.

**E-learning: programa online**

- Módulo 1: Conhecimento da área profissional – 30 minutos

  Este módulo centra-se nos princípios básicos da probation. Este módulo pode ser seguido num formato de E-learning, em qualquer dispositivo digital. Os voluntários devem seguir e completar este módulo antes de participarem na formação presencial.
  Neste manual, incluímos uma síntese textual deste módulo.

**Formação presencial: Webinar de boas-vindas e módulos 2 a 5**

- *Webinar* de boas-vindas e reunião e debate em grupo 35 minutos

Os módulos 2 e 3 centram-se em dotar o voluntário de competências para estabelecer relação e uma comunicação eficaz com o cliente da *probation*.

- Módulo 2: Competências relacionais 75 minutos

  Este módulo começa com um *webinar* onde são discutidas teorias sobre competências relacionais.
  Há três atividades para compreender estas teorias, seguidas de uma pequena parte adicional de teoria.

- Módulo 3: Competências de comunicação 135 minutos

  Este módulo começa com um *webinar* em que são discutidas teorias sobre competências de conversação.
  Existem cinco atividades para processar a teoria.

Os módulos 4 e 5 centram-se em dotar o voluntário de competências para apoiar e ativar o cliente em *probation*.

- Módulo 4: Observar e interpretar 55 minutos

  Este módulo começa com um *webinar* em que são discutidas teorias sobre objetividade e subjetividade.
  Existem duas atividades para processar a teoria.

- Módulo 5: Resolução de problemas 75 minutos



Cofinanciado pela União Europeia

Este módulo começa com um webinar em que são discutidas as teorias sobre as necessidades e os fatores pessoais e sociais dos clientes.
Existem duas atividades para processar a teoria.



Cofinanciado pela União Europeia

# Módulo 1: Conhecimento da área profissional na área da *Probation* (e-learning)

## Resumo

- O principal objetivo deste módulo é aumentar os conhecimentos sobre a área profissional na área da *probation*.
- Este módulo é realizado em casa, é um módulo em formato e-learning.
- Os capítulos do módulo online contêm informações gerais sobre o trabalho na área da *probation* na Europa.
- Além disso, devem ser fornecidas informações específicas sobre a situação no seu país, por exemplo, através de documentos e outros materiais didáticos disponíveis na organização.

As páginas seguintes apresentam descrições dos tópicos abordados no e-learning. Estas são apenas para fins informativos do formador.

## Programa Base

- Capítulo 1 Princípios básicos do trabalho na área da *probation*
- Capítulo 2 O sistema de justiça criminal
- Capítulo 3 Área da *probation*
- Capítulo 4 Funções e responsabilidades

Total: 30 m



Cofinanciado pela União Europeia




## Capítulo 1 Princípios básicos do trabalho na área da *probation*

Este capítulo do módulo online aborda os seguintes temas

- A evolução do comportamento delinquente
- Reduzir o comportamento delinquente
- Infracções mais comuns, grupos-alvo

- Este capítulo do módulo online transmite informações de carácter geral.
- Resultados de aprendizagem:
  + O voluntário tem conhecimentos gerais (em linhas gerais) sobre o desenvolvimento e a redução do comportamento delinquente.
  + O voluntário compreende identifica estes princípios e os mesmos significam para apoiar o cliente.
  +O voluntário também sabe que a área da *probation* trabalha com diferentes grupos-alvo.
  + Se na sua organização na área da Probation o destaque for colocado em princípios específicos (por exemplo, um dos elementos críticos mencionados), ou se o voluntário trabalhar com um grupo-alvo específico, o material didático sobre este assunto deve ser adicionado de outras formas. Refletir sobre: material de aprendizagem adicional, como documentos, outras formações e e-learnings disponíveis na organização, etc.

**A evolução do comportamento delinquente**

Existem várias teorias na Criminologia que se debruçam sobre as origens do comportamento criminal. Os modelos mais conhecidos são: O Modelo Hierárquico do Desenvolvimento da Atividade Transgressiva de Loeber, a Teoria Taxonómica de Moffitt e a Teoria Integrada do Potencial Cognitivo Antissocial de Farrington. Estes modelos mostram que o risco de um estilo de vida criminal aumenta se existir um comportamento delinquente numa idade jovem (comportamento de desobediência à autoridade, comportamento desviante, comportamento antissocial).

De um modo geral, existe um pequeno grupo de indivíduos que manifestam um comportamento problemático precocemente. Estes revelam um comportamento antissocial superior ao habitual na infância e desenvolvem um comportamento delinquente crónico. Este comportamento resulta de um conjunto de caraterísticas individuais e ambientais. As caraterísticas individuais incluem a impulsividade, o temperamento e a deficiência intelectual. As caraterísticas ambientais incluem a educação, pais com comportamento delinquente, negligência.

Além disso, existe um grande grupo que manifesta comportamentos delinquentes mais tarde. Estes iniciam o comportamento delinquente na adolescência e, normalmente, deixam de o fazer. O comportamento delinquente resulta da insatisfação com a sua posição social imatura. A procura de uma nova identidade e a pressão dos pares desempenham um papel importante. À medida que se tornam mais maduros, o comportamento delinquente diminui.

**Reduzir o comportamento delinquente**

Existem várias teorias e conhecimentos científicos sobre a desistência do crime. É essencial compreender que se trata de um processo e não de um momento. Há uma fase em que os clientes querem deixar de fumar, mas ainda não são completamente bem-



Cofinanciado pela União Europeia

sucedidos e também há recaídas. A investigação encontrou uma série de explicações para a desistência do comportamento delinquente: a maturidade, os laços sociais e a autoimagem e auto-gestão parecem ser elementos cruciais.

- Auto-controlo

A idade adulta parece ser uma causa importante para a redução do comportamento delinquente de muitos clientes. A investigação mostra que uma grande parte dos ofensores deixa de cometer crimes entre os 20 e os 25 anos. O desenvolvimento de um maior autocontrolo parece ser importante para este efeito. Esta é também a chamada "teoria da reforma maturacional", que descreve que as mudanças físicas e mentais que acompanham o envelhecimento reduzem o impulso para cometer crimes.

- Oportunidades sociais

Outro elemento que desempenha um papel no amadurecimento é o facto de as oportunidades sociais dos clientes se deteriorarem se continuarem com o comportamento delinquente, por exemplo, no mercado de trabalho. O efeito de entrar numa relação que leva os clientes a passarem mais tempo em casa também é mencionado.

- Laços sociais

Nas teorias de orientação sociológica sobre a redução do comportamento delinquente, é realçada a importância dos fatores contextuais e do estabelecimento de laços sociais positivos. Exemplos de laços sociais positivos são o casamento e a obtenção de um emprego com significado. Os laços significativos garantem que os ofensores não querem perder esses laços, tornando-os mais suscetíveis de se adaptarem às normas da sociedade. Outra razão para o efeito dos laços sociais é o facto de poderem levar a que os clientes estejam menos expostos a situações de risco, uma vez que passam mais tempo em casa ou no trabalho.

- Autoimagem e auto-gestão

Trata-se do papel ativo que a própria pessoa desempenha no processo de cessação do comportamento criminoso. Esse conhecimento é frequentemente baseado em entrevistas com pessoas (ex-)envolvidas com o sistema judiciário. A investigação de Maruna (2001) mostra que as histórias de ex-ofensores diferem em três pontos das histórias de ofensores ainda ativos. Estes pontos são:
+ Uma identificação com os valores fundamentais (positivos) que caracterizam o "verdadeiro eu" de alguém.
+ Uma visão otimista sobre a medida em que se pode moldar o próprio futuro.
+ O desejo de ser produtivo e contribuir para a sociedade, especialmente para a próxima geração.

**Como atuar**

Com base na investigação acima referida, é realçada a importância de estabelecer uma ligação com o cliente e o seu contexto. A tentativa e o erro são vistos como parte do processo e o apoio social é essencial para concluir com êxito este processo. A esperança, tanto do cliente como do profissional, desempenha um papel importante durante o processo. Abaixo estão alguns elementos que são importantes para a ação:

+ Realismo sobre a complexidade do processo; a recaída é comum e a mudança leva tempo.
+ Trabalhar a esperança; a esperança é uma variável chave que pode apoiar os clientes em tempos difíceis e de mudança.
+ Reconhecer e desenvolver os pontos fortes do cliente.
+ Respeitar e promover a auto-determinação.
+ Trabalhar com e através de relações (formais / informais).
+ Incentivar e celebrar o progresso.
+ Conectar-se à identidade do cliente; deixar os clientes falarem sobre o que desejam.



Cofinanciado pela União Europeia

+ Reforçar as competências e o apoio social.
+ Evitar termos negativos que tenham um efeito estigmatizante.
+ Trabalhar com a comunidade; Para além de permitir que alguém se veja a si próprio de forma diferente, a sociedade tem de estar preparada para aceitar alguém novamente como um cidadão de pleno direito.

**Grupos de clientes**

É comum na área da *probation* centrarem-se em grupos como clientes com baixo ou elevado risco de reincidência, clientes do sexo feminino, clientes jovens adultos, autores de crimes violentos (especialmente violência doméstica), autores de crimes sexuais e clientes com problemas de dependência e problemas psiquiátricos.

- Clientes de nível de risco elevado-baixo

Uma classificação comum na supervisão da *probation* baseia-se no nível de risco (baixo-elevado). Os profissionais da área da *probation* fazem uma avaliação do risco e, com base nessa avaliação, o cliente pode ser de baixo, médio ou elevado risco. Cada nível está associado a uma abordagem específica e a pontos de atenção específicos.

- Mulheres

Existem diferenças entre homens e mulheres que podem ser importantes na supervisão da reinserção social. Por exemplo, os problemas psicológicos como a ansiedade, a depressão e a perturbação de stress pós-traumático são mais comuns entre as mulheres. Além disso, mais frequentemente elas são ou foram vítimas de violência sexual ou física (doméstica). O consumo de drogas é também mais elevado entre as mulheres do que entre os homens, o que, ao mesmo tempo, é frequentemente o principal fator de comportamento criminal.

- Jovens adultos

O desenvolvimento cognitivo e as competências dos jovens adultos são diferentes dos adultos. O cérebro ainda está em pleno desenvolvimento até aos 25 anos de idade. Isto afeta o desenvolvimento da identidade, o desenvolvimento moral e o desenvolvimento social de uma pessoa. A transição da adolescência para a idade adulta é acompanhada de vários desafios e incertezas.

- Ofensores de crimes violentos (especialmente violência doméstica)

Estas situações variam entre pequenas agressões, assaltos à mão armada ou homicídios. Os autores de atos de violência doméstica também são abrangidos por este grupo-alvo.

- Autores de crimes sexuais

A percentagem de ofensores sexuais na área da *probation* é relativamente baixa. A supervisão dos ofensores sexuais utiliza frequentemente as opções de tratamento oferecidas pela psiquiatria forense.

- Clientes com problemas de dependência

Existe uma relação significativa entre o consumo problemático de substâncias e a criminalidade. Isto aplica-se tanto a homens como a mulheres. O dilema nos estudos sobre a relação entre o abuso de substâncias e a criminalidade reside no facto de o consumo de álcool e de drogas entre os diferentes grupos demográficos variar de país para país e de existirem grandes diferenças entre os países em termos de política e de grau de criminalização.

- Clientes com problemas psiquiátricos

Muitas vezes, estes clientes já têm um historial de apoio e assistência, para além da *probation*, e estão normalmente sob a supervisão de outras entidades.


Cofinanciado pela União Europeia




## Capítulo 2 O sistema de justiça criminal

Este capítulo do módulo online aborda:

- O sistema de justiça criminal, principais procedimentos

- Este capítulo do módulo online transmite informações de carácter geral.
- Resultados de aprendizagem:
  + O voluntário adquire conhecimentos gerais (linhas gerais) do sistema de justiça criminal.
  + O voluntário compreende as fases pelas quais o cliente passa no sistema de justiça criminal.
  + Se no seu sistema de justiça criminal existirem procedimentos específicos, ou aspetos dos procedimentos mencionados, que sejam importantes para o voluntário conhecer (por exemplo: a duração dos procedimentos, a composição de um tribunal, tribunais especializados numa determinada área do direito, etc.), o material didático sobre estes aspetos deve ser adicionado de outras formas. Reflita sobre: material de aprendizagem adicional, como documentos, outras formações online disponíveis na organização, etc.

**O sistema de justiça criminal, principais procedimentos**

- Serviços do Ministério Público

Um processo criminal é apresentado aos tribunais pelo Ministério Público

+ Os procuradores do Ministério Público desempenham um papel essencial para o Estado de direito e o correto funcionamento dos sistemas de justiça criminal.
+ Os procuradores decidem se devem ou não iniciar ou prosseguir uma ação criminal, conduzem a ação criminal perante um tribunal independente e imparcial estabelecido por lei e decidem se devem ou não recorrer das decisões desse tribunal.
+ Em certos sistemas de justiça criminal, os magistrados do Ministério Público têm também outras funções, tais como elaborar e aplicar a política nacional em matéria de criminalidade, conduzir, dirigir ou supervisionar as investigações, assegurar que as vítimas são efetivamente assistidas, decidir sobre as alternativas à ação criminal ou supervisionar a execução das decisões judiciais.

- Procedimentos judiciais

*Detenção*

A polícia pode deter uma pessoa suspeita de ter cometido uma infração criminal e interrogá-la.
O suspeito pode ser detido sem acusação para ser interrogado no âmbito de uma investigação durante um determinado período.
Após o período de detenção policial, o Ministério Público pode solicitar ao juiz de instrução que ordene a prisão preventiva do suspeito.

*Julgamento*

Uma vez concluída a investigação, o Ministério Público pode decidir acusar um suspeito.
O Ministério Público pode também decidir não instaurar o processo, por exemplo, se não existirem provas suficientes contra o suspeito.



Cofinanciado pela União Europeia

*O tribunal/condenação*
Na audiência, o tribunal absolve ou condena o arguido, ou retira-lhe a acusação. Quando alguém é condenado, é-lhe imposta uma pena, como uma multa, uma sanção alternativa, uma pena de prisão ou uma medida não punitiva. Além disso, a pessoa fica com um registo criminal durante um período determinado.

*Recurso ou sentença/acórdão definitiva e irrecorrível*
Uma pessoa que tenha sido condenada e pretenda contestar a decisão do tribunal pode interpor recurso se a lei o permitir. Se for possível recorrer, a pessoa condenada (ou o seu advogado) deve apresentar o recurso junto da secretaria do tribunal.

*Recurso*
Em caso de recurso, o caso é revisto por um tribunal diferente (superior). Este tribunal pode condenar ou absolver a pessoa anteriormente condenada ou absolvê-la da acusação por uma questão de direito. Uma pessoa que tenha sido condenada só pode interpor recurso uma vez. Depois disso, resta a possibilidade de interpor um recurso de cassação junto do Supremo Tribunal, se a lei o permitir.

O Ministério Público também pode recorrer da decisão do tribunal distrital.

- Assistência jurídica

O arguido tem direito a assistência jurídica sempre que não disponha de meios suficientes para pagar a assistência jurídica e a obter assistência jurídica gratuita "sempre que os interesses da justiça o exijam".


Cofinanciado pela União Europeia

## Capítulo 3 A área da *Probation*




Este capítulo do módulo online aborda os seguintes temas

- A organização dos Serviços de Reinserção Social/*Probation*
- Principais funções e tarefas: Assessoria técnica aos tribunais e Execução de decisões judiciais
- Parceiros profissionais da *probation*

- Este capítulo do módulo online transmite informações de carácter geral.
- Resultados de aprendizagem:
  + O voluntário adquire conhecimentos gerais (linhas gerais) da área da *probation*, dos seus princípios e dos seus parceiros na área da *probation*.
  + O voluntário compreende o que o técnico faz e onde o cliente se enquadra.
  + Se, na sua organização, houver coisas específicas que seja importante o voluntário saber (por exemplo: a missão e a visão, parceiros específicos), o material didático sobre isso deve ser adicionado de outras formas. Reflita sobre: material de aprendizagem adicional, como documentos, outras formações online disponíveis na organização.

**A organização dos Serviços de Reinserção Social/*Probation***

A *Probation* na Europa faz, por vezes, parte do serviço prisional, outras vezes do Ministério da Justiça, outras vezes são independentes. Mas os serviços área da *probation* articulam sempre em parceria com outras organizações públicas ou privadas e com as comunidades locais para promover a inclusão social dos ofensores. É necessário um trabalho coordenado e complementar, interagências e interdisciplinar, para responder às necessidades, muitas vezes complexas, dos ofensores e para reforçar a segurança da comunidade.

- Princípios básicos

A área da *probation* têm por objetivo prevenir a reincidência criminal, estabelecendo relações positivas com os ofensores, a fim de os supervisionar, orientar e apoiar e de promover a sua inclusão social com êxito. A probation contribui, assim, para a segurança da comunidade e para um processo judicial justo.

A área da *probation* deve respeitar os direitos humanos dos ofensores. Todas as suas intervenções devem ter em devida conta a dignidade, a saúde, a segurança e o bem-estar dos ofensores.

A área da *probation* deve ter em conta as caraterísticas, circunstâncias e necessidades individuais dos ofensores, a fim de garantir que cada caso seja tratado de forma justa e equitativa.

Em Portugal, o serviço de probation é a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP). É a entidade responsável pelo desenvolvimento das políticas de prevenção criminal, de execução das penas e medidas e de reinserção social e da gestão articulada e complementar dos sistemas tutelar educativo e prisional.

Assegurando condições compatíveis com a dignidade humana e contribuindo para a defesa da ordem e da paz social, A DGRSP é um serviço de execução de decisões judiciais que tem como destinatários da sua ação pessoas em cumprimento de penas ou medidas privativas ou não privativas de liberdade, com vista à reinserção social e à prevenção da reincidência.



Cofinanciado pela União Europeia

Os valores da DGRSP assentam na:
+ Crença na capacidade de mudança do ser humano
+ Defesa e promoção dos direitos humanos
+ Defesa da segurança da sociedade
+ Valorização da reinserção social
+ Prevenção da reincidência criminal

**Principais funções e tarefas: Assessoria técnica aos tribunais e Execução de decisões judiciais**

O acompanhamento de pessoas em cumprimento de penas ou medidas não privativas de liberdade (ou seja, em *probation*) é assegurado pelas Equipas de Reinserção Social, que apoiam e fiscalizam o cumprimento de regras de conduta e/ou dos Plano de Reinserção Social.

Na área penal, fazem parte das principais funções e tarefas do Técnico de Reinserção Social, as seguintes:

- **Assessoria Técnica aos Tribunais: incluindo a assessoria pré-sentencial e a assessoria aos Tribunais de Execução de Penas**

  Assessoria Pré-Sentencial - Onde se destaca o Relatório Social para Determinação da Sanção, que tem um papel determinante no apoio à tomada de decisão judicial, constituindo-se como "instrumentos especialmente vocacionados para carrear informação sobre condições e modos de vida que contribuam para o conhecimento da sua personalidade". Para elaborar o relatório, o Técnico recolhe informações junto de fontes diversificadas e credíveis, sendo relevante recolher e confirmar dados objetivos sobre o sujeito e o seu contexto de vida atual, bem como sobre a história dos fatores de risco e de proteção. A avaliação é realizada com recurso ao paradigma da avaliação de risco/necessidades e, em prol do rigor e das boas práticas, desejavelmente com utilização de instrumentos estruturado de avaliação.

  Assessoria aos Tribunais de Execução de Penas - O apoio técnico ao Tribunal de Execução de Penas, materializa-se na elaboração de relatórios e informações, na participação em Conselho Técnico e na execução das medidas de flexibilização da pena. Os relatórios e as informações elaborados pelas Equipas de Reinserção Social destinam-se à apreciação dos seguintes processos: licença de saída jurisdicional, liberdade condicional, adaptação à liberdade condicional, modificação da execução da pena de prisão, internamento e indulto. A intervenção técnica deve firmar-se na expectativa de que, em liberdade, o recluso se comportará de modo socialmente responsável, sem reincidir, em compatibilidade com a defesa da ordem e da paz social.

- **Execução de Decisões Judiciais: incluindo execução de Penas e execução de Medidas na Comunidade**

As penas e medidas na comunidade executadas com acompanhamento da DGRSP incluem:

- **Suspensão da Execução da Pena de Prisão**
  O tribunal pode determinar o não cumprimento ou execução da pena de prisão aplicada até 5 anos, ficando esta suspensa. O período de suspensão tem duração igual à da pena de prisão determinada na sentença, no mínimo de 1 ano. Esta suspensão pode ser em uma das 3 modalidades:


Cofinanciado pela União Europeia

- Simples; subordinada ao cumprimento de deveres ou de regras de conduta ou; com regime de prova. A intervenção da DGRSP ocorre apenas nas duas últimas.

A intervenção do técnico desdobra-se em 4 fases, compreendendo procedimentos específicos em cada uma delas, de acordo com orientações técnicas:

A 1ª Fase é de Avaliação – esta é a fase de "diagnóstico". O técnico realiza entrevista(s), recolhe dados por recurso a fontes diversas e idóneas e, quando aplicável, utiliza instrumentos de avaliação de risco/necessidades;

A 2ª Fase é de Planificação – Seguindo os princípios do modelo Risco-Necessidade-Responsividade e tendo em conta os resultados da avaliação, o Técnico planifica a intervenção tomando decisões a três níveis: Definir um grau de intervenção; definir objetivos e atividades a desenvolver pelo arguido; definir a melhor forma de intervir atendendo à responsividade do condenado;

A 3ª Fase é de Execução – o técnico tem um triplo papel na intervenção: fiscalização do comportamento e comprovar se existem indícios de atividade criminosa; Intervenção, aplicando técnicas de abordagem cognitivo-comportamental; e Monitorização, reavaliando o risco e as necessidades;

Por último, a 4ª Fase é de Avaliação do impacto da intervenção – na qual, o Técnico conclui sobre o cumprimento da medida aplicada e averigua se houve registo de continuidade da atividade criminal, podendo ainda fazer uma análise comparativa e evolutiva do risco e das necessidades do início ao fim da intervenção.

- **Liberdade Condicional**
  Consiste na antecipação da liberdade de um condenado, mediante o seu consentimento, por um período não superior a 5 anos, depois de cumprido um período mínimo legal de reclusão pelo recluso. À semelhança da suspensão de execução da pena de prisão, esta flexibilização da pena de prisão pode ser aplicada nas modalidades: simples, subordinada ao cumprimento de deveres ou de regras de conduta ou com regime de prova.

  O condenado em pena de prisão superior a 6 meses pode vir a beneficiar da liberdade condicional em três etapas do cumprimento da pena: a meio da pena, a dois terços da pena ou a cinco sextos da pena, conforme a natureza e gravidade dos crimes e se razões de prevenção geral e especial o não desaconselharem.

- **Suspensão da Execução do Internamento**
  É uma medida de segurança substitutiva da medida de internamento, que visa o tratamento de pessoa declarada inimputável em razão de anomalia psíquica através de regime ambulatório, ao invés de estabelecimento fechado.

- **Liberdade para a Prova**
  É o equivalente para a medida de segurança de internamento de inimputáveis à Liberdade Condicional na pena de prisão. Esta medida destina-se a garantir que a liberdade definitiva de um inimputável seja precedida de um período de reintegração na comunidade, com o apoio e vigilância dos serviços de reinserção social, mediante condições impostas pelo tribunal que incluem a submissão a tratamento e regimes de cura em ambulatório e a obrigação de se prestar a exames e observações.


Cofinanciado pela União Europeia

- **Suspensão Provisória do Processo**
  Esta é uma medida aplicada em fase pré-sentencial, constituindo-se como uma alternativa ao prosseguimento do processo penal até à fase de julgamento. A sua aplicação ocorre por proposta do Ministério Público, com a concordância do Juiz de Instrução Criminal, verificados os seguintes pressupostos:

  Concordância do arguido e do assistente; Ausência de condenação anterior por crime da mesma natureza; Ausência de aplicação anterior de suspensão provisória de processo por crime da mesma natureza; Não haver lugar a medida de segurança de internamento; Ausência de um grau de culpa elevado; e Ser de prever que o cumprimento das injunções e regras de conduta responda suficientemente às exigências de prevenção que no caso se façam sentir

  O período de suspensão provisória do processo pode ir até aos cinco anos; Se o arguido cumprir as injunções e regras de conduta, o Ministério Público arquiva o processo, não podendo ser reaberto. Caso contrário, ou se o arguido cometer crime da mesma natureza pelo qual venha a ser condenado, o processo prossegue.

- **Prestação de Trabalho a Favor da Comunidade**
  Trata-se de uma pena de substituição da pena de prisão até 2 anos e implica o consentimento do arguido para ser aplicada. O condenado presta serviços gratuitos ao Estado, a outras pessoas coletivas de direito público ou a entidades privadas, cujos fins o tribunal considere de interesse para a comunidade.

- **Substituição de Multa por Trabalho**
  Consiste numa sanção pecuniária, aplicável segundo o regime de dias-multas e fixada entre um mínimo de 10 e um máximo de 360 dias. A cada dia-multa corresponde um montante a fixar entre 1 euro e 500 euros. Esta pena pode ser total ou parcialmente substituída por dias de trabalho, a requerimento do condenado apresentado ao tribunal, modalidade de execução cujo regime segue de perto o da Prestação de Trabalho a Favor da Comunidade.

  o Técnico procede à avaliação dos arguidos/condenados, no sentido de apurar a sua disponibilidade para executar o trabalho comunitário e as tarefas para as quais tem aptidão. Em sequência, pesquisa a entidade beneficiária de trabalho mais adequada e procede à colocação do prestador. Ao longo da medida, o Técnico monitoriza o cumprimento, o comportamento da pessoa, a sua motivação e apoia-a para que ocorra o sucesso da medida e o entendimento do sentido da mesma. Finda a prestação do trabalho a favor da comunidade, informa o tribunal que dá a mesma como cumprida.

**Parceiros profissionais da *Probation***

A colaboração entre a área da *probation* e os prestadores de cuidados de saúde, a polícia, os prestadores de serviços sociais locais, os serviços prisionais e o sistema judicial é essencial.

- Parceiros da Justiça criminal

Muitas vezes, várias organizações estão envolvidas no apoio e tratamento dos ofensores para os ajudar a mudar o seu comportamento e proteger a comunidade. Os serviços de



Cofinanciado pela União Europeia

reinserção social trabalham em conjunto com a polícia, os serviços prisionais e o sistema judicial.

- Parceiros na comunidade

Para ser eficaz, a área da *probation* deve cooperar também com parceiros exteriores ao sistema de justiça criminal. Por exemplo, com os serviços de saúde, de educação, de emprego e de ação social. Os profissionais destes serviços podem estar envolvidos com o ofensor para satisfazer as suas necessidades ou para proteger a comunidade.



Cofinanciado pela União Europeia

## Capítulo 4 Funções e tarefas




Este capítulo do módulo online aborda os seguintes temas

- Funções e tarefas do técnico da *probation*
- Funções e tarefas do voluntário
- Como é que o técnico da probation e o voluntário trabalham em conjunto
- Direitos e responsabilidades dos voluntários

- Este capítulo do módulo online contém informações de carácter geral.
- Resultados de aprendizagem:
  + O voluntário tem conhecimentos gerais (linhas gerais) sobre quem são os Técnicos de *Probation* (as suas convicções e competências) e onde se enquadra o voluntário.
  + Se na sua organização existem aspetos específicos que é importante que o voluntário saiba (por exemplo: política de voluntariado, código de conduta, regras de privacidade, etc.), o material didático sobre estes aspetos deve ser adicionado de outras formas. Reflita sobre: material didático adicional, como documentos, outras formações online disponíveis na organização, etc.

**Funções e tarefas do técnico**

O Serviço de *Probation* acredita na capacidade de mudança das pessoas.
Os técnicos da área da *probation* são altamente treinados e especializados no trabalho de *probation* e estão empenhados em ajudar os clientes a mudar e a dar uma volta à sua vida.
Os técnicos da área da *probation* farão tudo o que for possível para ajudar os clientes a evitar a reincidência e dar-lhes a melhor hipótese de mudar.
Os técnicos da área da *probation* tomam as medidas necessárias para resolver os problemas que conduziram ao comportamento delinquente.

Técnicos de *probation*:
+ Conciliam os objetivos de tratamento e os objetivos de controlo.
+ Constroem e mantêm alianças de trabalho positivas com pessoas que provavelmente não procurarão por elas próprias tais alianças.
+ Ajudam os ofensores a mudar o seu comportamento.
+ Trabalham com pessoas que têm problemas múltiplos e/ou complexos.
+ Colaboram com profissionais de várias áreas (justiça, saúde, serviços sociais) e com pessoas da rede social do ofensor

- Função

Nas várias práticas de *probation* europeias, o trabalho de *probation* é efetuado de diferentes formas. Dois aspetos são essenciais para a reinserção dos clientes em *probation*: a gestão dos riscos e o desenvolvimento da comunidade. Estes aspetos estão inter-relacionados e ambos ocorrem na prática da *probation*.

*Gestão do risco*
Na gestão dos riscos, a abordagem do técnico baseia-se numa metodologia e em métodos que estão em conformidade com os fatores de risco. O objetivo é a reaprendizagem e a interiorização das normas sociais, combinadas com a gestão do cumprimento das obrigações judiciais.

*Envolvimento comunitário*



Cofinanciado pela União Europeia

Na construção da comunidade, a abordagem do técnico da *probation* consiste em estabelecer uma ponte entre a área judicial e a comunidade. O objetivo é recuperar o acesso aos laços e instituições sociais e adquirir uma posição social aceite.

**Funções e tarefas do voluntário**

Os voluntários que apoiam a construção de laços na comunidade, podem ser destacados para uma grande variedade de tarefas. Estas, podem ser divididas em dois grupos:

O voluntário presta apoio social, acompanhamento e orientação: o apoio social inclui escuta ativa, ajudar a construir ou restaurar laços sociais;

O voluntário presta apoio prático: as tarefas práticas incluem o auxílio nas tarefas do dia-a-dia, acompanhar às audiências em Tribunal, encontrar alojamento, trabalho, oportunidades de educação/formação.

A participação de voluntários pode reforçar especialmente o aspeto comunitário da *probation*. A *probation* é um processo que envolve outras comunidades para além do cliente individual da *probation*. A reinserção é uma via de dois sentidos em que a comunidade apoia e acolhe o cliente da *probation*.

- Tarefas

Os voluntários que apoiam a construção da comunidade da reinserção podem ser destacados para uma grande variedade de tarefas. Estas tarefas podem ser divididas em dois grupos. Estas tarefas podem ser combinadas entre si.

*O voluntário presta apoio social, acompanhamento e orientação.*
O apoio social inclui ouvir a pessoa, ajudar a construir ou restaurar a rede social, dar apoio moral ou motivação, ajudar a encontrar passatempos, realizar atividades como caminhar, cozinhar, comer em conjunto, etc.

*O voluntário presta apoio prático.*
As tarefas práticas incluem ajudar nas tarefas domésticas, assistir a audiências em tribunal, encontrar alojamento, trabalho e educação, fazer chamadas telefónicas para as autoridades, tarefas administrativas, comparecer em reuniões com as autoridades e fazer orçamentos.

**Como é que o técnico da *probation* e o voluntário trabalham em conjunto**

Dependendo das tarefas para as quais os voluntários são destacados, existem diferentes modelos de cooperação.

- A responsabilidade recai principalmente sobre o técnico da *probation*.

O técnico responsável desempenha as tarefas essenciais e os voluntários têm um papel de apoio. Normalmente, o técnico concentra-se nas tarefas essenciais e o voluntário nas tarefas suplementares. Por exemplo, o voluntário tem um vínculo a uma organização promotora de voluntariado e não há cooperação direta.

- A responsabilidade é partilhada entre o técnico da *probation* e o voluntário.

O técnico e o voluntário desempenham tarefas comparáveis. As tarefas e os papéis sobrepõem-se. O voluntário trabalha de forma relativamente autónoma, o técnico intervém à distância. Existe cooperação, mas o técnico é o último responsável. O voluntário e o técnico são frequentemente contratados pela mesma organização.


Cofinanciado pela União Europeia

- A responsabilidade recai principalmente sobre o voluntário.

O voluntário executa as tarefas com um elevado grau de independência. Em grande medida, são os próprios voluntários que determinam o conteúdo e a forma do apoio.

**Direitos e responsabilidades dos voluntários**

Os direitos e deveres dos voluntários estão maioritariamente descritos em legislação referente ao voluntariado, em código de conduta, entre outros. Nestes documentos, os direitos e os deveres dos voluntários, bem como das organizações/entidades encontram-se descritos de forma detalhada.

Para além disso, existem Leis ao nível nacional, Regulamentos e Decretos-Lei, e Leis específicas de voluntariado, onde também pode existir informação sobre segurança, compensação financeira e privacidade.



Cofinanciado pela União Europeia

| Início da formação: Webinar de boas-vindas |
| --- |
| Resumo<br>• O webinar de boas-vindas apresenta o projeto COPPER.<br>• O webinar centra-se nos conteúdos abordados no primeiro módulo. É apresentado um breve resumo do módulo e-learning.<br>• Apresentação do programa.<br>• Após o webinar, haverá tempo para os participantes colocarem questões relacionadas com o módulo online. |
| Programa<br>• Webinar 5 minutos<br>• Conversa de grupo 30 minutos<br><br>Total: 35 minutos |



Cofinanciado pela União Europeia

# Módulo 2: Competências relacionais

## Resumo

- Este módulo é abordado presencialmente.
- O módulo oferece teoria sobre a atitude fundamental, a aliança de trabalho, estilos de abordagem e atividades relacionadas para processar a teoria.
- O principal objetivo do módulo é sensibilizar para a importância da relação e compreender os aspetos mais importantes da relação e da atitude.
  Os voluntários tomam consciência de que as experiências pessoais têm um impacto na aliança de trabalho.
- Este módulo (juntamente com o módulo 3: competências de comunicação) prepara o voluntário para estabelecer uma ligação com o cliente em *probation*.

## Programa

Teoria

- A aliança de trabalho e as atitudes fundamentais 20 minutos

Atividades

- 1 Confiança 15 minutos
- 2 Vínculo 20 minutos
- 3 Direção, objetivos e atrito 20 minutos

Total 75 m



Cofinanciado pela União Europeia

## Teoria (Webinar): A aliança de trabalho e a atitude fundamental

- Webinar 15 minutoes
  No Webinar são explicadas as atitudes fundamentais, a importância da aliança de trabalho e os seus principais aspetos.
  Assista ao webinar juntamente com os voluntários. Se os voluntários tiverem assistido o webinar previamente, mencione os tópicos abordados. Para o efeito, pode utilizar o texto abaixo.

- Conversa de grupo 5 minutos
  Verifique com os voluntários se a teoria do webinar está clara e se existem dúvidas.

**Tópicos abordados no Webinar**

As páginas seguintes apresentam descrições dos tópicos abordados no Webinar. Estas são apenas para fins informativos do formador.

**Aspetos da aliança de trabalho**

- Direção e objetivos (acordo sobre os objetivos)

Isto significa que é claro para ambas as partes (cliente e voluntário) quais são as tarefas e a natureza (objetivos) do contacto. Isto é aprovado por ambos. Os objetivos e as atividades vão ao encontro das necessidades do cliente.
O voluntário é claro, desde o início, quanto à sua tarefa e à forma como trabalha em conjunto com o técnico. O voluntário é transparente quanto às informações que partilha com a área da *probation* e/ou outros profissionais.

- Confiança (escuta, respeito, abertura...)

Trata-se de uma questão de confiança mútua. O cliente confia na intenção e no envolvimento do voluntário. O voluntário tem confiança no cliente e nas suas competências. O cliente sente-se livre para falar sobre sentimentos, ideias, pensamentos, inseguranças, etc.
O voluntário é aberto e honesto. Quando aberto e honesto, o cliente partilha ideias e pensamentos que são importantes para o apoio do voluntário. O cliente espera que, quando é aberto e honesto, o voluntário o respeite como pessoa e se sinta apoiado. Quando há confiança, isso pode ter uma influência positiva sobre o cliente. O cliente sente-se respeitado como pessoa, apoiado e estimulado pelo voluntário.
Ser fiável (digno de confiança) faz parte da confiança. Cumprir os acordos, dizer o que se faz/fazer o que se diz, ser um modelo a seguir são aspetos da fiabilidade.

- Vínculo (sentir-se bem, apoio e reconhecimento, trabalhar em conjunto)

O cliente sente o apoio do voluntário como um processo conjunto. O voluntário consegue-o utilizando competências de conversação (perguntas abertas), ouvindo e "estando presente" para o cliente. Existe reciprocidade e união; isto é conseguido pelo voluntário que mostra algo de si próprio. Ele ou ela conta algo (limitado) sobre a sua vida e mostra inseguranças.

- Distância e proximidade

A proximidade e a distância desempenham um papel muito importante, uma vez que são componentes fundamentais do contacto interpessoal. Todos os voluntários são confrontados com a proximidade e a distância nas interações diárias com os clientes. O



Cofinanciado pela União Europeia

grau de proximidade e de distância é importante para a qualidade da relação, para o envolvimento e para a criação de confiança.

Como voluntário, tem de estar ao lado do seu cliente. Querer compreender a outra pessoa, poder sentir empatia por ela e estar envolvido. Por outro lado, quando se está demasiado próximo, corre-se o risco de interferir demasiado na vida pessoal dos clientes. Talvez sinta que quer ditar a forma como o cliente deve viver a sua vida.
Por isso, também é importante manter um certo grau de distância. A distância certa evita que se acabe num emaranhado emocional que pode tornar-se muito complicado para si e para o cliente. Se houver demasiada distância, isso afeta a qualidade da relação, o compromisso e a construção da confiança.
É um equilíbrio difícil quando um voluntário quer estar intimamente envolvido na vida de um cliente e ainda tem de manter a distância correta.

A organização pode ter algumas orientações sobre os limites pessoais nas interações com os clientes. Por exemplo, sobre a partilha de informações sobre a sua vida pessoal, como lidar com comportamentos agressivos verbais e não verbais, etc.
Em termos mais práticos, podem existir regras sobre como e onde estabelecer contacto com o cliente. Utilizar o seu número, contactar através das redes sociais, encontrar-se com o cliente em casa, etc. É importante estar consciente das responsabilidades (papel e tarefas). O autoconhecimento, a perceção dos próprios limites, dificuldades, pontos fortes e fracos são importantes. Pedir ajuda quando houver problemas.

- Atrito (luta contra a medida de vigilância)

A atrito é um aspeto da aliança de trabalho que se manifesta sobretudo no contacto entre o cliente e os técnicos de *probation*, uma vez que estes trabalham num contexto de mandatado. O cliente sente a aliança de trabalho como negativa. Entre o voluntário e o cliente, o problema é menor, uma vez que o contacto não é obrigatório. Se houver atrito, isso tem um efeito negativo na aliança de trabalho. Quando a cooperação é difícil, há muita reação por parte do cliente e muita contra-reação por parte do voluntário. O cliente mostra resistência e o voluntário tem dificuldade em relacionar-se com o cliente de uma forma positiva.

**Qualidade da aliança de trabalho**

A qualidade da aliança de trabalho é boa quando o cliente e o voluntário avaliam positivamente os aspetos da aliança de trabalho e se existe pouco atrito.  Reduzir o atrito.
+ Considerar que se trata de uma reação normal
+ Dar espaço ao cliente para se expressar
+ Ser claro quanto aos limites e à liberdade de ação
+ Mostrar onde estão as opções
+ Fazer perguntas sobre pontos específicos que o cliente menciona, limitando-se a factos
+ Trabalhar em pequenos passos
+ Esforçar-se por obter o máximo de acordo possível sobre os objetivos do processo

**Atitudes fundamentais**

+ Empatia: compreender o ponto de vista da outra pessoa. Um interesse genuíno e o desejo de ouvir.
+ Não julgar: abordar a outra pessoa sem preconceitos.
+ Autonomia: resistir à vontade de dizer aos outros o que fazer. Deixar que o outro tenha o seu valor. Ligação ao outro.


Cofinanciado pela União Europeia

## Atividades para processar a teoria

### 1 Confiança 15 minutos

- Objetivo desta atividade: explorar o aspeto da confiança.
- Resultados da aprendizagem:
  + Os voluntários estão conscientes da importância da confiança para a qualidade da relação. + Os voluntários percebem que a conquista da confiança é um processo delicado.
  + Os voluntários aprendem que as experiências pessoais são possíveis obstáculos à confiança nas pessoas.
- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.
- Natureza da atividade: atividade de grupo, debate, reflexão.
- Instruções

<u>Pegue em papel e caneta</u>
Pede-se aos voluntários que escrevam numa folha de papel algo que tenham feito no passado e que poucas pessoas saibam. Algo de que se sintam envergonhados. Depois, pede-se-lhes que dobrem a folha de papel e se sentem em cima dela.

<u>Mudar de lugar</u>
De seguida, peça aos voluntários que se desloquem um lugar para a direita. Depois, três lugares para a esquerda e assim sucessivamente durante alguns minutos. Deixe-os acreditar que o segredo tem de ser revelado. Mas não é necessário revelar o "segredo".

<u>Conversa de grupo</u>
Processe com o grupo os seus sentimentos de ansiedade enquanto os outros estavam sentados na sua folha de papel. Relacione-os com a forma como os clientes se sentem em relação aos profissionais e voluntários que possivelmente sabem coisas sobre eles de que se envergonham.

Discuta as seguintes questões com o grupo e escreva as conclusões no flipchart
+ Confia num cliente?
+ O que é a confiança?
+ O que é que faz para ganhar/criar confiança?

Nota para o formador.
Durante o debate, o formador relaciona as experiências dos voluntários com os seguintes aspetos
+ a atitude fundamental: Empatia, Não Julgamento, Autonomia
+ ser aberto e honesto.
+ essa confiança é importante para o processo que estão a construir juntos.
+ respeito pelos pontos de vista e experiências dos clientes
+ a confiança afeta a motivação do cliente.
+ fiabilidade de ambas as partes. Honrar os compromissos existentes


Cofinanciado pela União Europeia

## 2 Vínculo 20 minutos

- Objetivo desta atividade: explorar as caraterísticas do vínculo.
- Resultados da aprendizagem:
  + Os voluntários estão conscientes da importância do vínculo para a qualidade da relação.
  + Experimentam o efeito comum.
  + Veem como isso reforça o vínculo.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: em pares, role play, reflexão.

- Instruções

Fazer pares
Pede-se aos voluntários que identifiquem pontos comuns entre si (um passatempo, algo do seu passado, família, etc.). Após 10 minutos, os participantes regressam à sessão plenária.

Conversa de grupo
Na sessão plenária, o grupo discute os efeitos da experiência comum.
Os resultados são anotados num flipchart.

Nota para o formador.
Durante a conversa de grupo, o formador relaciona as experiências dos voluntários com os seguintes aspetos:
+ sentir-se visto.
+ a outra pessoa tem a sensação de ter sido ouvida
+ tiveram um "momento" juntos (experimentar a união)
+ Reciprocidade (isto significa que ambos também mostram "algo" de si próprios).
+ Por vezes, criar laços é tão simples como ter algo em comum, partilhar algo sobre si próprio.
+Criar laços também significa respeitar, apoiar e encorajar, por exemplo, sendo um ouvido atento.

## 3 Direção e objetivos e atrito 20 minutos

- Objetivo desta atividade: aprofundar *a orientação e os objetivos* da aliança de trabalho.
- Resultados de aprendizagem:
  + Os voluntários tomam consciência da importância da orientação e dos objetivos para a qualidade da relação.
  + Ficam a saber quais são os papéis e as tarefas de um voluntário.
  + Os voluntários estão conscientes da dificuldade em fazer demasiado e em assumir o controlo das tarefas em vez de dar ao cliente o autocontrolo.

- Natureza da atividade: atividade de grupo, debate, reflexão.

- Instruções:



Cofinanciado pela União Europeia

Iniciar conversa de grupo

O formador inicia uma conversa com os voluntários sobre o significado de *direção e objetivos* e anota as palavras-chave num *flipchart*.

Nota para o formador.

Durante o debate, o formador relaciona as experiências dos voluntários com os seguintes aspetos:

+ Como iniciar o contacto entre o voluntário e o cliente: explicar claramente no início qual será o seu papel como voluntário.

+ Transparência sobre o seu papel como voluntário e sobre a sua responsabilidade perante a área da *probation*.

+ Chegar a um acordo sobre objetivos e tarefas; encontrar um equilíbrio entre a assumir tarefas e a responsabilidade pessoal do cliente.

+ Dar sugestões de como lidar com o atrito dos clientes. Os exemplos são: oferecer perspectiva – explicar, enfatizar opções que existem, alternativas, dar pequenos passos, mencionar resultados, recompensar esforços.

Diálogo de dramatização

+ Os formadores leem o diálogo em voz alta. Ver anexo 1. O diálogo também pode ser conduzido em conjunto com um voluntário.

Neste diálogo, um voluntário e um cliente discutem as expectativas do cliente em relação ao voluntário. Isto cria atritos, que o voluntário consegue combater adaptando-se à situação.

+ Pergunte ao grupo se eles leram Direção e Metas e Atrito. Trabalhe no diálogo frase por frase.



Cofinanciado pela União Europeia

# Módulo 3 Competências de Comunicação

Resumo

- Este módulo é abordado presencialmente.
- O módulo oferece teoria e atividades relacionadas com a comunicação e atitudes eficazes.
- O principal objetivo do módulo é que os voluntários tenham uma melhor compreensão das competências envolvidas numa comunicação eficaz.
- Este módulo (juntamente com o módulo 2: competências relacionais) prepara o voluntário para estabelecer uma ligação com o cliente em probation.

Programa

Teoria

- Webinar sobre competências de comunicação 25 minutos

Atividades

- 1 Escuta ativa 15 minutos
- 2 Fazer perguntas e resumir 30 minutos
- 3 Reflexo de reparação 45 minutos
- 4 Mensagem "eu" 15 minutos
- 5 "Ouve, só (poema) 5 minutos

Total: 130 minutos



Cofinanciado pela União Europeia

## Teoria (Webinar): Competências de Comunicação

- Webinar 20 minutos
  No Webinar são explicados teoricamente os princípios básicos e as técnicas de comunicação.
  Veja o webinar juntamente com os voluntários. Se os voluntários tiverem visto o webinar previamente, mencione os tópicos abordados. Para o efeito, pode utilizar o texto abaixo.

- Conversa em grupo 5 minutos
  Verifique com os voluntários se a teoria apresentada no webinar é clara e se existem dúvidas.

**Tópicos abordados no Webinar**

As páginas seguintes apresentam descrições dos tópicos abordados no Webinar. Estas são apenas para fins informativos do formador.

**Comunicação verbal e não-verbal**

A comunicação verbal é a transmissão de informação entre duas pessoas através de palavras. É importante lembrar que a escrita também é uma forma de comunicação verbal. A escrita também utiliza palavras!
A comunicação não-verbal é a transmissão de informação através de pistas sem palavras.
+ Competências de Expressão facial
+ Paralinguística - tom e timbre de voz
+ Linguagem corporal e postura
+ Proxémica - espaço pessoal
+ Contacto visual
+ Háptica - toque
+ Aparência e vestuário
+ Artefactos e objetos

**Escuta ativa**

Tal como outros aspetos da comunicação, tendemos a ouvir sem estarmos conscientes do que estamos a fazer. No entanto, as nossas capacidades de escuta têm um impacto significativo na qualidade das nossas relações com os nossos formandos e, por sua vez, na qualidade da relação. Este facto é bem demonstrado neste clip. Veja como a excitação e o entusiasmo de Sheldon crescem à medida que Amy lhe dá toda a sua atenção.
Mostrar interesse, dar sinais de encorajamento, evitar interrupções e distrações, escutar os sentimentos, observar sinais não-verbais, sondar, evitar preconceitos, utilizar perguntas abertas e fechadas, esclarecer, acenar com a cabeça/sorriso/contacto visual
https://www.youtube.com/watch?v=eedgLk3b9f0

**Fazer perguntas**

As perguntas abertas e fechadas podem ser ferramentas muito úteis na nossa caixa de ferramentas de competências de comunicação. Elas podem ajudar:
+ Obter e expandir informação - para conhecer o mundo dos clientes em *probation*
+ Expandir a compreensão - para clarificar a sua compreensão e mostrar empatia



Cofinanciado pela União Europeia

+ Incentivar a autorreflexão - para ajudar os clientes a desenvolver a autoconsciência/compreensão
+ Incentivar a participação - as perguntas podem ajudar o cliente a sentir-se importante e valorizado

- Perguntas abertas

Encorajam a discussão e proporcionam uma oportunidade para os clientes usarem os seus próprios pensamentos, sentimentos e ideias. No entanto, requerem mais tempo para que a resposta seja formulada e dada e podem pressionar o cliente a expressar algo que não se sente à vontade ou não quer partilhar.
Uma pergunta aberta começa com uma palavra interrogativa: Quem, O quê, Onde, Quando, Como.

- Perguntas fechadas

Podem ser tranquilizadores no início da relação, quando um cliente está ansioso, e podem fazer com que a conversa comece. Eles também obtêm informações rapidamente e podem oferecer opções. No entanto, se usados em excesso, podem limitar a exploração de sentimentos e ideias, fechar a conversa e sugerir ideias e pensamentos que o cliente não possui.
As perguntas fechadas podem ser respondidas com sim ou não.

**Afirmações/elogios**

As afirmações são utilizadas para elogiar o ponto de vista ou os esforços da pessoa - e exprimem apreço e compreensão tanto das dificuldades como dos pontos fortes para lidar com os problemas.
As afirmações promovem a autoconfiança e a eficácia. As afirmações também podem ajudar-nos a reconhecer as dificuldades que o cliente experimentou. Podemos enfatizar experiências passadas que demonstram força e sucesso para evitar o desânimo. Nós validamos a experiência e os sentimentos do cliente e reforçamos a exploração aberta do problema do cliente. Quando sinceras, as afirmações criam confiança e vínculo.

**Resumir (verificar, refletir)**

Os resumos ajudam-no a manter o fio condutor e a lembrar-se bem de tudo. Os resumos dão estrutura a uma conversa. Faça um resumo com as suas próprias palavras. Ao resumir, verifica-se se compreendeu corretamente a mensagem e se os vários elementos da conversa estão interligados.
Se se verificar que não compreendeu corretamente a outra pessoa, dê-lhe a oportunidade de complementar ou corrigir.

***I-message* /Mensagem "eu"**

Como é que se pode comunicar da forma mais eficaz possível para transmitir uma mensagem de modo que a outra pessoa não se sinta magoada e a vossa relação não seja prejudicada? Isto pode ser feito através das chamadas mensagem "eu". Com uma mensagem "eu", transmite melhor o que pretende alcançar e concentra-se menos na dificuldade que experiencia.

Uma mensagem "**tu**" aponta para a outra pessoa e corre o risco de a outra pessoa negar ou ficar na defensiva. Em ambos os casos, desvia a atenção do que se pretende alcançar.


Cofinanciado pela União Europeia

Uma mensagem "tu" diz: está a fazer algo errado. Uma mensagem "eu" diz: gostaria de ver as coisas de forma diferente. Uma mensagem "eu" convida o seu interlocutor a compreender o seu lado da questão.

Uma mensagem "eu" consiste em três etapas.

- O comportamento do outro
- Os seus próprios sentimentos
- As consequências que o comportamento tem para si.

Por exemplo:
Maria, gostaria de te dizer uma coisa.
Sinto-me desconfortável quando entras no meu quarto sem bater à porta,
porque de repente fico assustado quando estou a fazer alguma coisa.

## Atividades para processar a teoria

### 1 Escuta ativa 15 minutos

- Objetivo da atividade: explorar a Escuta Ativa.
- Resultados de aprendizagem:
  + Os voluntários estão conscientes do modo como as comunicações são processadas a nível pessoal.
  + Os voluntários experienciam a dificuldade de ouvir com precisão.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: atividade de grupo, escuta, atividade com papel e caneta.

- Instruções

<u>O formador lê um texto curto.</u>
Era segunda-feira de manhã e acordei às 8h5m, o meu despertador tinha tocado às 7h30m. Olhei pela janela por cima do lava-loiça e estava a chover. Vi um homem com um guarda-chuva azul no canto esquerdo da rua, debaixo de um candeeiro. Ele estava a falar com uma mulher de vestido verde. Comi duas fatias de tosta. Quando voltei a olhar pela janela, o homem tinha desaparecido e a mulher tinha ido para o lado oposto da rua e estava na paragem do autocarro. Saí de casa 15 minutos depois para apanhar o comboio das 9h30m.

<u>Os voluntários escrevem</u>
Dê aos voluntários alguns minutos para escreverem a história tal como se lembram dela.

<u>Ler de novo</u>
Leia novamente a história, parando nos pontos relevantes para perguntar se registaram a informação corretamente.

<u>Conversa de grupo</u>
Utilize a pergunta abaixo para gerar participação e debate.
+ Quanto é que acertou da primeira vez?



Cofinanciado pela União Europeia

+ Acrescentou coisas que não estavam lá?
+ Mudou os detalhes?
+ Há pormenores de que todos se lembram corretamente? Porquê?
+ Ficou surpreendido com a dificuldade/facilidade com que conseguiu ouvir com precisão?

Nota para o formador
O que ouvimos é filtrado pelas nossas próprias experiências, valores, expectativas e conhecimentos. Há muitas coisas que nos impedem de ouvir corretamente e nem sempre recebemos a mensagem que o emissor pretendia que ouvíssemos. Isto pode acontecer porque não estamos a prestar atenção ou porque filtramos o que ouvimos através das nossas próprias experiências, valores, expectativas e conhecimentos.

## 2 Fazer perguntas e resumir 30 minutos

- Objetivo da atividade: abordar as perguntas abertas.
- Resultado da aprendizagem:
  + Os voluntários praticam perguntas abertas e fazer resumos.
  + Experienciam como pode ser difícil fazer perguntas abertas
  + Experienciam a dificuldade de não fazerem as suas próprias interpretações.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: grupos de três, role play, prática de competências.

- Instruções

<u>Formar grupos de três</u>
Os voluntários questionam-se uns aos outros numa conversa. Cada voluntário tem um papel diferente: voluntário, cliente ou observador.

Dividir o grupo em três grupos (voluntário, cliente, observador).
+ O voluntário faz uma pergunta sobre o trabalho, a família, o passatempo.
+ O voluntário faz o maior número possível de perguntas abertas e faz um resumo. Uma pergunta aberta começa com uma palavra interrogativa: Quem, O quê, Onde, Quando, Como.
+ O cliente é convidado a responder apenas a perguntas abertas.
+ Com uma pergunta fechada, o cliente responde com sim ou não.
+ O observador acompanha a conversa e anota as perguntas abertas e fechadas e os resumos.
+ Os papéis são alterados 3 vezes. Cada ronda tem 4 minutos.
+O observador dá feedback após cada ronda.

<u>Conversa de grupo</u>
Utilize a pergunta abaixo para gerar participação e debate.
+ Como é que se saiu da primeira vez?
+ Fez perguntas fechadas em vez de abertas?
+ A conversa parou porque estava a pensar nas perguntas?
+ Resumiu as coisas que foram ditas ou fez uma interpretação própria?
+ Há pormenores de que todos se lembram corretamente? Porquê?
+ Ficou surpreendido com a dificuldade/facilidade com que conseguiu ouvir com precisão?


Cofinanciado pela União Europeia

## 3 Reflexo de reparação 45 minutos

- Objetivo desta atividade: os voluntários experienciam o reflexo de reparação e ficam motivados para abordar as conversas de forma diferente.
- Resultados da aprendizagem:
  + Os voluntários experienciam a dificuldade de se conterem a responder corrigindo, aconselhando e convencendo.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade. Parte da atividade é uma atividade de grupo: discussão, reflexão. Outra parte é em pares: role play, prática de competências.

- Instruções

Introduzir o reflexo de reparação (5 minutos)

O reflexo de reparação baseia-se na convicção de que "devemos ajudar" com base nos nossos conhecimentos. Sentimo-nos responsáveis por resolver os problemas das pessoas com quem estamos a falar. Podemos não o dizer em voz alta, mas no fundo existe frequentemente esse sentido de responsabilidade. E isso leva-nos, por vezes, a corrigir, aconselhar e convencer demasiado depressa. Com a melhor das intenções, mas com um efeito adverso: A outra pessoa só se vai defender. O primeiro passo para uma conversa compreensiva é reconhecer este reflexo de reparação.

Imagine... Gostaria de ter uma vida mais saudável. Já sabe o que isso implica, mas tem dificuldade em fazê-lo. Ir de bicicleta para o trabalho é saudável, mas também coloca problemas práticos. E os alimentos e bebidas pouco saudáveis são tão saborosos e divertidos. Decide pedir ajuda a um treinador. Imagina que tive a primeira conversa com esse treinador e que, passados cinco minutos, ele disse o seguinte "É importante que tome medidas agora. A sua saúde vai continuar a deteriorar-se. A partir de amanhã, tem mesmo de ir de bicicleta para o trabalho. E, a partir de agora, é melhor ir às compras numa altura em que não tenha fome e deixar de comprar coisas saborosas." Como é que se sente?

Parte A da atividade (10 minutos)

Faça a seguinte pergunta ao grupo: quando fala com amigos, familiares ou clientes e essa pessoa tem um problema. Quem é que já reagiu assim? Mostre ao grupo a lista abaixo num flipchart.
+ Dissolver/desconsiderar
+ Convencer
+ Julgamentos
+ Confrontar
+ Analisar
+ Ensinar
+ Moralizar
+ Escutar metade
Toda a gente reconhece alguma coisa e algumas pessoas reconhecem tudo. Deixe o grupo dar exemplos de reações. Discutir.

Parte B da atividade (20 minutos)



Cofinanciado pela União Europeia

Agora, forme pares (A e B) e explique-lhes que vão ter duas conversas curtas nos mesmos papéis. A pessoa A conta uma história pessoal. A pessoa B responde à história.
A pessoa B recebe a folha de apoio do Anexo 2
Após a primeira ronda, os participantes regressam e fazem um breve balanço. De seguida, os mesmos pares fazem a segunda ronda.

Ronda 1: (esta é a forma como não o devem fazer)
A pessoa A fala de uma ambivalência: o conflito que se sente quando se quer uma coisa e ao mesmo tempo não se quer. Por exemplo: deixar de fumar, comer menos doces, fazer mais exercício. Um hábito que deve mudar.
A pessoa B utiliza a folha de apoio da conversa (a conversa centra-se na lista acima)
Depois, todos avaliam a eficácia da conversa numa escala de 0 a 10.

**Segunda ronda: (É assim que devem fazer)**
Os pares repetem a mesma conversa nos mesmos papéis.
Desta vez, a pessoa B não tenta motivar ou mudar a outra pessoa, mas tenta descobrir os motivos da outra pessoa a partir de uma atitude de investigação curiosa.
A pessoa B faz perguntas abertas e, ocasionalmente, faz um breve resumo para verificar se compreendeu bem a outra pessoa.
Depois, todos avaliam a eficácia da conversa numa escala de 0 a 10.

Parte C da atividade (10 minutos)

Fazer um balanço no grupo.
Trocar brevemente impressões sobre as diferenças sentidas pelos participantes.
Quem é que subiu de nível?
Pergunte à pessoa A: que conversa foi mais motivadora? Porquê?
Pergunte às pessoas B: que conversa consumiu mais energia? Porquê?

Nota para o formador
O formador pergunta ao grupo se foi difícil não analisar, ensinar e persuadir a outra pessoa.
Toda a gente reconhece alguma coisa e algumas pessoas reconhecem tudo. Deixe o grupo dar exemplos de reações. Discutir.
Para evitar este reflexo é necessário ouvir, fazer perguntas e refletir sobre o que se ouve e não sobre o que se pensa devido às próprias experiências.

## 4 Mensagem "eu" 15 minutos

- Objetivo da atividade: explorar melhor as mensagens "eu".
- Resultados da aprendizagem:
  + Os voluntários experimentam a forma de transmitir uma mensagem "eu".
  + Os voluntários experimentam como dar uma mensagem "eu". Estão conscientes de que com a mensagem "eu" se transmite melhor o que se quer alcançar e se foca menos na dificuldade que se experiência.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: trabalho a pares, refletir posterior

- Instruções


Cofinanciado pela União Europeia

Explicar
Quando se está irritado com alguma coisa, sente-se rapidamente tentado a dizer à outra pessoa o que ela não está a fazer bem, o que faz com que surjam rapidamente atritos. O truque é experimentar como a conversa pode ser diferente se raciocinar a partir de si próprio e guardar o problema para si.

Explique como dar uma mensagem "eu" com estes 3 passos simples:

+ Comece a sua mensagem com "Eu".
Comece sempre por si em vez de se referir ao outro. Desta forma, deixa claro que tem algo que quer partilhar com a outra pessoa.
+ Dizer o que sente
Por exemplo: "Sinto-me desconfortável quando entras no meu quarto sem bateres à porta." Desta forma, a outra pessoa saberá quais são os seus sentimentos. Lembre-se que só está a dizer algo sobre o comportamento da pessoa. Não sobre a pessoa!
+ Fazer uma sugestão que a outra pessoa possa fazer.
Diga-lhe como ele pode fazer as coisas de forma diferente. Por exemplo, "Agradecia que batesses à porta".
+ Exemplo
Maria, gostaria de te dizer uma coisa.
Sinto-me desconfortável quando entras no meu quarto sem bater à porta,
porque de repente fico assustado quando estou a fazer alguma coisa.
Agradecia que batesses à porta primeiro.

Fazer pares
Os voluntários praticam esta técnica em pares. Pegam numa situação difícil da sua própria experiência e dizem uma mensagem "Eu" à pessoa que está à sua frente. Considerar os três passos. Depois trocam de turno.

## 5 Poema "ouve, apenas" 5 minutos

- Objetivo da atividade: realçar o tema principal deste módulo (o poder da escuta)

- Resultado da aprendizagem:
  + Os voluntários estão conscientes de que apenas ouvir é difícil.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Instruções

Mostrar o poema "ouve, apenas" no ecrã (anexo 3)
Os voluntários devem dedicar algum tempo à sua leitura, como conclusão.

Nota para o formador.
Sentimos sempre a necessidade de falar, de dar conselhos ou de partilhar experiências semelhantes. O poder do poema está no facto de mostrar como é importante escutar e que tal é suficiente.
O poema fala por si, não há necessidade de refletir mais sobre isto. Basta sublinhar o poder da escuta.


Cofinanciado pela União Europeia

Cofinanciado pela União Europeia

# Módulo 4 Observar e interpretar

Resumo

- O módulo aborda teoria e atividades relacionadas com a observação e interpretação do comportamento.
- O principal objetivo do módulo é sensibilizar para os preconceitos. Os voluntários sabem a diferença entre factos e preconceitos.
- Este módulo (juntamente com o módulo 5: capacidade de resolução de problemas) prepara o voluntário para apoiar e envolver o cliente em *probation*.

Programa

Teoria

- Webinar sobre objetividade e subjetividade 20 m

Actividades

- 1 Enviesamento 15 minutos
- 2 Objetividade 20 minutos

Total: 55 minutos



Cofinanciado pela União Europeia

## Teoria (Webinar)

- Webinar 15 minutos
  O webinar abordará os seguintes tópicos:
  Obter informações (observação, interpretação, descrever comportamentos)
  Objetividade (opiniões, motivos, influências) Subjetividade (preconceitos pessoais, emoções, falsas crenças)
  Assistir ao webinar juntamente com os voluntários. Se os voluntários viram o webinar previamente (em casa), mencione os tópicos abordados. Para o efeito, pode utilizar o texto abaixo.

- Conversa em grupo 5 minutos
  Verificar com os voluntários se a teoria apresentada no webinar é clara e se existem dúvidas.

**Tópicos abordados no Webinar**

As páginas seguintes apresentam descrições dos tópicos abordados no Webinar. Estas são apenas para fins informativos do formador.

**Obtenção de informações**

Como voluntário, trabalha em estreita colaboração com o cliente em *probation*. O voluntário tem conhecimento do bem-estar, da atitude e do comportamento do cliente. Ao prestar atenção ao cliente, o voluntário investiga certos problemas e determina assim a origem do comportamento.

Ao obter informações através de conversas e da observação de comportamentos, estabelecem-se ligações e tiram-se conclusões. Há uma interpretação. É importante descrever efetivamente o comportamento e deixar-se influenciar o menos possível por experiências subjetivas. A observação é uma observação consciente. Observam-se ações, mas também atitudes, comportamentos, interações ou acontecimentos. A observação deve ser feita da forma mais objetiva possível. Deve pensar-se que o comportamento deve ser descrito da forma mais concreta possível, permitindo que a experiência pessoal influencie o menos possível essa perceção.

A investigação mostra que muitas decisões ou julgamentos são feitos inconscientemente. Os enviesamentos surgem porque as associações inconscientes, as emoções ou os fatores situacionais influenciam o julgamento. Isto pode incluir, por exemplo, o facto de gostar ou não de outra pessoa (cliente), deixar-se influenciar demasiado por determinada informação ou cansaço. Ao longo dos anos, foram descritos muitos enviesamentos na tomada de decisões com base na investigação sobre o comportamento humano na tomada de decisões. Os exemplos incluem:

**Enviesamento de subjetividade**

A subjetividade é o oposto da objetividade. O enviesamento da subjetividade refere-se aos preconceitos pessoais ou enviesamento que os indivíduos têm e que podem influenciar a sua perceção, interpretação e avaliação da informação.

Há muitos tipos de enviesamentos que influenciam a forma como se observa. Dois tipos de enviesamentos são, por exemplo:



Cofinanciado pela União Europeia

- Efeito de ancoragem

Isto significa que tende a basear-se em valores ou significados iniciais que ouviu anteriormente. Por exemplo, está relacionado a um novo cliente como voluntário. De antemão, o coordenador que os conectou diz-lhe: "Este é um cliente muito complicado. O técnico da *probation* tem muita dificuldade em entrar em contacto com ele." Pode acontecer que a sua opinião e julgamento sobre este cliente o molde e que entre na primeira conversa de uma forma completamente diferente do que se não tivesse essa informação.

- Enviesamento de conformação

Quando temos uma ideia inicial sobre uma conclusão ou decisão correta ou sobre a causa de um problema, temos tendência para nos agarrarmos a essa primeira impressão. Procuramos sobretudo informações que confirmem essa primeira imagem, enquanto ignoramos ou desprezamos as informações que refutam essa imagem e não as tomamos ativamente em consideração no nosso julgamento.

Por exemplo: está a falar com um cliente para esclarecer o que se está a passar. O que acontece frequentemente é que, durante a conversa, já tem uma ideia dos problemas e das possíveis soluções. Se não tiver cuidado, tende a fazer mais perguntas e esquece-se de ver se existem outros problemas na vida do cliente. O risco é trabalhar numa solução que não se adequa à situação de vida do cliente.

Existem muitos outros tipos, por exemplo:

Efeito de enquadramento*:* Ser influenciado pela forma como a informação nos é apresentada, em vez de apenas pela informação em si.
Enviesamento de contágio emocional: Ser influenciado pelas emoções das pessoas que nos rodeiam.
Enviesamento de estereótipo: Fazer suposições sobre as pessoas com base em estereótipos e não em caraterísticas individuais.

**Objetividade**

A objetividade baseia-se em factos e não em opiniões, influências e motivos. Por conseguinte, é importante controlar a objetividade do seu trabalho e estar consciente dos seus enviesamentos para evitar a subjetividade. Pode promover a objetividade tendo em conta o seguinte:

- Consulta de terceiros

Para ser o mais objetivo possível, pode considerar a possibilidade de consultar terceiros. Desta forma, pode testar novamente as suas ideias em consulta com o seu coordenador ou outros voluntários. A vantagem disto é que considera diferentes perspetivas e pontos de vista sobre o problema e que os outros também podem ser críticos em relação a possíveis erros de pensamento que cometa. Com a ajuda do feedback dos outros, pode evitar quaisquer pontos cegos que influenciem a sua perceção e ações. Pode também coordenar-se com o cliente, é claro. O que ele acabou de dizer está correto ou deve ser colocado num contexto diferente?

- Fatores sociais e pessoais

Os fatores sociais e pessoais que podem conduzir a problemas, são:
+ Judiciais
+ Habitação
+ Educação e trabalho
+ Situação financeira
+ Relacionamentos
+ Saúde


Cofinanciado pela União Europeia

Poderá ter tendência para olhar primeiro para os problemas que são mais proeminentes. Embora pareça óbvio abordar primeiro estes problemas, é importante não perder de vista outras questões. Isto pode ser feito trabalhando com fatores sociais/pessoais.

Dependendo dos seus interesses, educação e experiência, terá mais ou menos interesse num determinado fator social/pessoal. Por exemplo: se a psicologia lhe interessa, é mais provável que preste atenção à saúde mental. Os fatores sociais/pessoais ajudam-no a olhar conscientemente para outras questões. Isto dá-lhe uma imagem completa do cliente e garante que não esquece nenhum assunto importante.

Trabalhar com fatores sociais/pessoais é olhar de uma perspetiva ampla. Desta forma, não se olha apenas para os problemas do cliente, mas também para as suas possibilidades. Também se analisa o funcionamento global do cliente e a relação entre eles.

A elaboração de um relatório após cada conversa contribui para a objetividade. Um relatório estruturado, por exemplo, consiste num formato em que as diferentes áreas são discutidas. Ao preencher o relatório, revê a conversa na sua cabeça para poder filtrar a informação irrelevante e reter os fatores importantes que são relevantes para o cliente. Um bom relatório ajuda-o a olhar para o cliente de forma mais objetiva, para que possa fundamentar melhor quaisquer passos subsequentes.

- Conhecimento de grupos e problemas específicos

Ao interpretar as informações que obtém, pode ser útil ter conhecimentos sobre problemas específicos (por exemplo, problemas de dependência ou psiquiátricos) ou conhecimentos sobre grupos específicos de infratores (por exemplo, clientes jovens adultos). Este conhecimento geral ajuda-o a fazer bons julgamentos e a criar uma visão mais equilibrada e objetiva do cliente.



Cofinanciado pela União Europeia

## Atividades para processar a teoria

### 1 Enviesamentos 15 minutos

- Objetivo da atividade: explorar os preconceitos.

- Resultados de aprendizagem:
  + Os voluntários são capazes de reconhecer enviesamentos.
  + Os voluntários reconhecem formas de evitar enviesamentos.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: atividade de grupo, ouvir, refletir.

- Instrução:

Ler estas frases em voz alta
*Um pai e o seu filho sofrem um acidente de viação. O pai morre no local, e a criança é levada para as urgências com ferimentos graves. Lá, um membro da equipa médica diz: "Não posso tratar este doente porque tenho uma ligação pessoal. Este é o meu filho."*

*Pergunta para os voluntários: como explicar a situação?*
É provável que os voluntários assumam que o cirurgião é do sexo masculino. Isto levanta a questão de saber como é que isto é possível, uma vez que o pai morreu no acidente. Talvez houvesse um padrasto, ou trata-se de um casal homossexual, e será essa a explicação para os dois pais?

*Resposta à pergunta*
A cirurgiã é a mãe da criança.

Conversa de grupo
Inicie uma conversa sobre preconceitos. Utilize o resultado do pequeno exercício como ilustração. Verá que os voluntários, no início, não consideram que um cirurgião possa ser uma mulher, porque tradicionalmente assumimos que um cirurgião é do sexo masculino. Claro que toda a gente vai dizer que um cirurgião também pode ser uma mulher. Mas, algures no nosso íntimo, "cirurgião" e "mulher" não andam automaticamente juntos. Assumimos inconscientemente que um cirurgião é provavelmente um homem. Isto ilustra o conceito de preconceito.
Os voluntários já se apanharam a ser preconceituosos? Na sua vida pessoal ou durante o seu trabalho de voluntariado?

### 2 Objetividade 20 minutos

- Objetivo da atividade: abordar a objetividade.


Cofinanciado pela União Europeia

- Resultados da aprendizagem
  + Os voluntários sabem distinguir factos de interpretações e opiniões.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: atividade individual, com papel e caneta.

- Instruções

Disponibilize documento (ver anexo 4)
Disponibilize ao voluntário o texto abaixo
Trata-se de um relatório de um técnico que teve uma primeira conversa com o seu cliente.
Peça aos participantes para destacarem os factos e as interpretações do técnico

Nota para o formador
Vermelho = **subjetivo**
Verde = **objetivo**

**Telmo é um homem de 44 anos de Viseu, condenado por violência doméstica. É casado com Carolina e têm dois filhos.**
**Telmo é um homem com muitas tatuagens, com cabelo curto e aparado, que se apresenta de calças de ganga e sapatilhas. Tem o aspeto típico de um criminoso.**
**Dá-me um aperto de mão firme e agressivo** e murmura quando diz o seu nome.
**Tem um ar muito agressivo e evita o contacto visual enquanto fala.**
**Na minha opinião, a relação de Telmo com Carolina tem sido problemática desde o início. Ela está sempre a "picar-lhe os miolos" porque ele não ajuda nas tarefas domésticas. Um dia, Telmo bateu-lhe porque ela se mostrou agressiva consigo. Portanto, na opinião dele, foi em legítima defesa.**

**Durante o julgamento, o juiz teve claramente um dia mau e castigou-o mais severamente do que do que seria de esperar. Foi condenado em pena de prisão de 2 anos, suspensa na sua execução* pelo mesmo período, com obrigação de participar num Programa para Agressores de Violência Doméstica.**

**Provavelmente, Telmo nunca irá completar este Programa. É o tipo de pessoa que só vai entrar porque foi obrigado pelo juiz. Obviamente, ele dirá aos dinamizadores do Programa o que eles querem ouvir para obter uma avaliação favorável. Mas o mais certo é nem ser capaz de terminar, porque penso que se distrai facilmente e tem dificuldade em concentrar-se.**

**Telmo deixou a escola aos 16 anos e teve um emprego na construção civil. Considero-o um homem difícil e pergunto-me como serão estes 2 anos de *probation*...**



Cofinanciado pela União Europeia

* Vulgarmente denominada de “Pena Suspensa”

Conversa de grupo
Fazer uma breve ronda no grupo para conhecer os resultados. Estabelecer a ligação com a teoria.

Nota para o formador
Discuta com o grupo a facilidade com que se pode pintar uma imagem colorida de alguém. A observação deve ser feita da forma mais objetiva possível. Deve pensar-se que o comportamento deve ser descrito da forma mais concreta possível, permitindo que a experiência pessoal influencie o menos possível essa perceção.


Cofinanciado pela União Europeia

# Módulo 5: Resolução de problemas

## Resumo

- Este módulo é abordado presencialmente.
- O módulo contém teoria e atividades relacionadas com a identificação das necessidades dos clientes e competências de resolução de problemas.
- O principal objetivo do módulo é praticar as competências (de comunicação), centrando-se na resolução de problemas. Os voluntários analisam as necessidades dos clientes e têm uma atitude orientada para a solução.
- Este módulo (juntamente com o módulo 4: Observar e interpretar) prepara o voluntário para apoiar e envolver o cliente em *probation*.

## Programa fundamental

Teoria

- Necessidades do cliente 20 minutos
- Fatores de proteção e de risco

Atividades

- 1 Fatores pessoais/sociais 50 minutos
- 2 Questões de competência 10 minutos

Total 70 minutos



Cofinanciado pela União Europeia

## Teoria (Webinar): Necessidades dos clientes

- Webinar 10 minutos
  O webinar abordará os seguintes tópicos: o objetivo dos factores pessoais/sociais e a explicação de cada fator.
  Veja o webinar juntamente com os voluntários. Se os voluntários tiverem visto o webinar previamente, mencione os tópicos abordados. Para o efeito, pode utilizar o texto abaixo.

- Group talk 5 minutos
  Verificar com os voluntários se a teoria apresentada no webinar é clara e se existem dúvidas.

**Tópicos abordados no Webinar**

As páginas seguintes apresentam descrições dos tópicos abordados no Webinar. Estas são apenas para fins informativos do formador.

**Necessidades dos clientes**

- Porquê trabalhar com fatores pessoais e sociais?

A estabilidade dos fatores pessoais e sociais é importante para o bem-estar dos clientes. Os problemas ocorrem frequentemente em várias áreas da vida. Os fatores pessoais e sociais permitem saber quais são os problemas presentes, quais são as necessidades e como os problemas estão relacionados entre si. Os fatores pessoais e sociais são uma ferramenta útil para identificar as necessidades dos clientes e os temas de conversa.

- O que são fatores pessoais e sociais

O webinar apresenta os fatores pessoais e sociais, fornece uma breve explicação sobre cada área e dá exemplos dos problemas que podem ocorrer. As áreas são:
+ Justiça
+ Habitação
+ Educação e trabalho
+ Situação financeira
+ Relacionamentos
+ Saúde

Isto também pode ser feito de forma diferente. Também é possível dividir algumas áreas da vida. Por exemplo, Educação e Trabalho. Ou a saúde pode ser dividida em bem-estar mental e físico. Por vezes, a dependência é uma área separada.

- Fatores de proteção e de risco

A presença de fatores de risco aumenta a probabilidade de surgirem problemas.

Os fatores de proteção contribuem para uma base sólida e podem proporcionar resistência aos riscos e problemas. Para a ressocialização, é, portanto, muito importante limitar ao máximo os fatores de risco e promover os fatores de proteção. Os fatores de proteção são: participação em atividades de lazer organizadas, boas relações no trabalho, satisfação com as finanças, satisfação com a saúde, ter objetivos na vida e considerar que esses objetivos são alcançáveis, autocontrolo, trabalho, finanças, motivação, atitude em relação à autoridade, medicação, rede de contactos, inteligência, controlo dos impulsos, influências



Cofinanciado pela União Europeia

externas, acordo sobre regras e condições, ter uma situação familiar estável, idade mais avançada no início do comportamento criminoso e pensamento menos pró-crime.

**Fatores pessoais e sociais em foco**

*1 Judicial*
Tudo o que está relacionado com o comportamento delinquente, o processo judicial e a medida de *probation*.
Tópicos:
Comportamento delinquente: circunstâncias do crime cometido, atitude em relação ao crime, sentimentos de culpa e vergonha. O processo judicial: como funciona, em que fase do processo se encontra o cliente. A medida de *probation*: a medida e as condições, atitude em relação à medida.

*2 Finanças*
Tudo o que está relacionado com questões financeiras, tais como rendimentos e gestão de dinheiro.
Tópicos:
Rendimento: formas de rendimento, estabilidade.
Problemas financeiros: formas de gerir o dinheiro, impacto dos problemas financeiros noutras áreas da vida (habitação, relações, comportamento criminal, motivação)

*3* Habitação
Tudo o que tem a ver com a habitação e o ambiente de vida.
Tópicos:
Estabilidade da habitação: o cliente tem alojamento permanente ou temporário. Se muda frequentemente de casa.
Vida assistida: cuidados residenciais em regime de internamento ou de ambulatório.
Ambiente de vida: viver numa zona com muitos problemas sociais ou criminalidade, controlo social e apoio.

*4 Relações sociais*
Tudo o que tem a ver com relações. Relações com parceiros, família, amigos e conhecidos.
Tópicos:
A composição da rede social: parceiros, filhos, amigos.
Qualidade da rede: fontes de apoio no interior desta rede, comportamentos pró-sociais e antissociais, vínculos estreitos, experiências de infância, violência nas relações, atitudes face ao crime. Consequências do comportamento criminoso nas relações. Emoções e preocupações.

*5 Trabalho e educação*
Tudo o que está relacionado com a educação e o trabalho.

Tópicos
Emprego: estabilidade (trabalho temporário ou permanente), horário de trabalho, histórico de emprego, atitude em relação ao trabalho.
Outras atividades diurnas: atividades de lazer, voluntariado.
Educação: história da educação, atitude em relação à educação.

*6 Saúde*
Tudo o que está relacionado com o bem-estar mental e físico.
Pense nisso:
Conhecimento da própria situação de saúde, como lidar com a doença, consequências para o funcionamento da saúde, medidas tomadas, assistência e cuidados. O consumo de álcool e de drogas.


Cofinanciado pela União Europeia

## Atividades para processar a teoria

### 1 Fatores pessoais e sociais 50 minutos

- Objetivo desta atividade: explorar melhor os fatores pessoais e sociais.
- Resultados de aprendizagem:
  + Os voluntários tomam consciência dos problemas da vida do cliente.
  + Praticam a análise e a atribuição de prioridades a fatores pessoais e sociais.
  + Os voluntários experienciam como estes fatores estão inter-relacionados.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: em pares, ler um caso, analisar, atividade com papel e caneta.

- Instruções:

A atividade é composta por quatro partes:

Parte A (5 minutos)

*Disponibilizar documento*
É apresentado aos voluntários um caso (anexo 5). Neste caso, a situação do cliente é descrita com base nos fatores pessoais e sociais.

Parte B (15 minutos)

*O grupo é dividido em pares*
Os pares identificam os fatores pessoais e sociais apresentados no caso.
Os fatores de proteção contribuem para uma base sólida e podem proporcionar resistência aos riscos e problemas. Por isso, para a ressocialização, é muito importante limitar ao máximo os fatores de risco e promover os fatores de proteção. No mapa, desenham uma linha vermelha entre o círculo e o Adelino no meio.
Também identificam os fatores de risco. Trata-se de caraterísticas ou circunstâncias que aumentam a probabilidade de um resultado negativo. No mapa, desenham uma linha verde entre o círculo e o Adelino, no meio.

Parte C (15 minutos)

*Os pares ponderam as áreas*
Os fatores pessoais e sociais com oportunidades e possibilidades adequadas a uma intervenção voluntária recebem um sinal de mais (+).
Os fatores pessoais/sociais que são prejudiciais, não são fáceis de melhorar e são mais adequados a uma intervenção profissional recebem um menos (-).

Parte D (15 minutos)

Discussão de Grupo
O formador cria um mapa utilizando as conclusões dos voluntários. Durante este processo, o formador relaciona os resultados com os seguintes aspetos: áreas proeminentes e



Cofinanciado pela União Europeia

menos proeminentes, as diferentes perspetivas dos pares, quais as áreas a focar agora e quais as áreas a focar mais tarde, etc.

## 2 Questões de competência 10 minutos

- Objetivo desta atividade: aprofundar *as competências.*
- Resultados de aprendizagem:
  + Os voluntários aprendem a convidar os clientes a contar as suas histórias de sucesso.

- Nota para o formador
  + Mencione o propósito desta atividade
  + Pergunte aos voluntários sobre a sua experiência pessoal relativamente a este tópico.

- Natureza da atividade: em pares, *role play*, prática de competências.

- Instruções

<u>Fazer pares</u>
Um participante tem o papel de voluntário, o outro de cliente.

O voluntário pergunta ao cliente como é que ele ou ela resolveu um problema no passado. O cliente menciona as competências e aptidões anteriores. Estas perguntas começam normalmente com "como":
+ Como é que fizeste isso?
+ Como é que se comportou?
+ Como é que consegue perseverar?
+ Como é que conseguiu obter este bom desempenho?
+ Que aptidões/competências já possui que o podem ajudar?

Nota para o formador

Sensibilizar os voluntários para o facto de os clientes terem frequentemente tendência para se concentrarem no que não está a correr bem na vida. É importante que os clientes também se concentrem nos sucessos anteriores. Estes dão esperança e confiança para continuar.


Cofinanciado pela União Europeia

# Anexos - Documentos que acompanham as atividades



Cofinanciado pela União Europeia

## Anexo 1: Diálogo para Atividade 3. Módulo 2

**O cliente em probation é emparelhado com um voluntário. Estão a encontrar-se pela primeira vez e a conhecer-se. O cliente pergunta-se o que é que o voluntário pode fazer por ele.**

**Cliente: "**Podes fazer com que eu tenha de me apresentar menos vezes no serviço de probation..."

→ Atrito (o cliente tem expectativas que não se enquadram no papel do voluntário)

**Voluntário**: "Não sou responsável pelo teu processo de reinserção; não sou responsável pelas regras que tens de seguir."

→ Direção e objetivos (indicar claramente o que não se enquadra na função)

**Voluntário**: "O meu papel como voluntário é apoiá-lo... trabalhar em conjunto para determinar o que precisa para manter os seus compromissos... com tarefas administrativas... ser um ouvido atento."

→ Direção e objetivos (focar o objetivo da colaboração, explicar o que faz parte do papel)

**Cliente**: "Sim, mas na verdade esperava que pudesses tratar das coisas por mim... Tenho muitos amigos que me podem ouvir"

→ Atrito (resistência; uma reação negativa à direção e aos objetivos)

**Voluntário**: "Na verdade, estava à espera de uma coisa diferente... as obrigações tiram energia".

→ Alinhar/reconhecer (lidar com o atrito sem deixar de lado a direção e os objetivos)

**Cliente**: "E, sinceramente... se não consegue mudar tudo isso, então pergunto-me porque é que hei-de perder tempo com isto..."

→ Atrito (dúvida sobre o objetivo da colaboração

**Voluntário**: "Compreendo que seja frustrante... o meu papel centra-se no apoio... manter uma visão geral... fazer progressos passo a passo."

→ Direção e objetivos (definição de papéis, ênfase nos objetivos partilhados: visão geral, planeamento, progresso)

**Cliente**: "Sim, mas isso parece-me lento. Só quero que as coisas sejam feitas."

→ Atrito (insatisfação com o ritmo e o processo)

**Voluntário**: "Compreendo perfeitamente... não posso resolver tudo de uma vez... temos de trabalhar em conjunto para encontrar formas que funcionem para si... fazer um plano."

→ Direção e objetivos (indicar claramente o que não é possível, elaborar um plano em conjunto para reduzir o atrito)



Cofinanciado pela União Europeia

## Anexo 2 Folha de apoio para a atividade 1 Reflexo de reparação. Módulo 3.

**Ronda 1 Conversa de instrução 1**
Este exercício tem como objetivo experimentar o que é ter uma conversa de forma direta. Falamos com alguém que quer mudar alguma coisa na sua vida.

- Inicia-se a conversa perguntando-lhe o que quer mudar. Por exemplo: deixar de fumar, comer menos doces, fazer mais exercício. Um hábito que ele/ela deva mudar.
- O que é que gostaria de mudar na sua vida neste momento?
- Depois, diga à outra pessoa como é importante continuar esta mudança.
- Forneça uma lista de razões pelas quais a outra pessoa precisa de mudar.
- Salientar a importância da mudança para a outra pessoa.
- Dizer à outra pessoa como o fazer.
- Assegurar à outra pessoa que ela é capaz de o fazer.
- Incentivar a outra pessoa a fazê-lo de facto.

Depois, todos avaliam a eficácia da conversa numa escala de 0 a 10.

| 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Pouco eficaz Muito eficaz

**Ronda 2: Conversa de instrução 2**

Tal como no exercício anterior, fala com alguém que quer mudar algo na sua vida.
A conversa tem como objetivo permitir que a outra pessoa diga o que quer mudar, apresente as razões para a mudança e diga como deve abordar as coisas. Por isso, acima de tudo, deve ouvir, fazer perguntas abertas e, ocasionalmente, fazer um breve resumo para verificar se compreendeu bem a outra pessoa.

- Quando agora olhe para a sua vida. O que é que gostaria de mudar?
- Quão importante é esta mudança para si?
- Quais são as três razões mais importantes para a mudança?
- O que é que teme?
- Como é que o poderia abordar?
- Se for bem-sucedido, o que é que isso significa para si?
- Agora que já falámos sobre isso, o que é que vai fazer primeiro?

Depois, todos avaliam a eficácia da conversa numa escala de 0 a 10.

| 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Pouco eficaz Muito eficaz



Cofinanciado pela União Europeia

## Anexo 3 Folha de apoio para a atividade 5 Poema “Ouve, apenas”. Módulo 3.

**Just Listen / Apenas ouça**

Quando te peço para me ouvires
e começas a dar-me conselhos,
Não fizeste o que te pedi.

Quando te peço para me ouvires
e começas a dizer-me porquê
Não me devia sentir assim,
está a menosprezar os meus sentimentos.

Quando te peço para me ouvires
e sentes que tens de fazer alguma coisa
para resolver o meu problema,
falhaste-me,
por mais estranho que isso possa parecer.

Ouve! Tudo o que vos peço é que me ouçam.
Não fales nem faças nada - ouve-me apenas...

E eu posso fazer por mim próprio; não estou desamparado.
Talvez desanimado e vacilante,
mas não desamparado.

Quando fazes algo por mim que eu posso e preciso de fazer por mim próprio,
contribui para o meu medo e
Inadequação.

Mas quando aceitas como um simples facto
Que eu sinto o que sinto,
Não importa o quão irracional seja,
Então posso parar de tentar convencer-te



Cofinanciado pela União Europeia

A ti e resolver este assunto

De compreender o que está por detrás

Este sentimento irracional.

E quando isso é claro, as respostas são óbvias e não preciso de conselhos.

Os sentimentos irracionais fazem sentido quando

compreendemos o que está por detrás deles.

Por isso, por favor, escuta-me e escuta-me só.

E se quiseres falar, espera um minuto

Pela tua vez e eu vou ouvir-te.



Cofinanciado pela União Europeia

## Anexo 4 Folha de apoio para a atividade 2 Objetividade. Módulo 4

Telmo é um homem de 44 anos de Viseu, condenado por violência doméstica. É casado com Carolina e têm dois filhos.
Telmo é um homem com muitas tatuagens, com cabelo curto e aparado, que se apresenta de calças de ganga e sapatilhas. Tem o aspeto típico de um criminoso. Dá-me um aperto de mão firme e agressivo e murmura quando diz o seu nome. Tem um ar muito agressivo e evita o contacto visual enquanto fala.
Na minha opinião, a relação de Telmo com Carolina tem sido problemática desde o início. Ela está sempre a "picar-lhe os miolos" porque ele não ajuda nas tarefas domésticas. Um dia, Telmo bateu-lhe porque ela se mostrou agressiva consigo. Portanto, na opinião dele, foi em legítima defesa.

Durante o julgamento, o juiz teve claramente um dia mau e castigou-o mais severamente do que do que seria de esperar. Foi condenado em pena de prisão de 2 anos, suspensa na sua execução* pelo mesmo período, com obrigação de participar num Programa para Agressores de Violência Doméstica.

Provavelmente, Telmo nunca irá completar este Programa. É o tipo de pessoa que só vai entrar porque foi obrigado pelo juiz. Obviamente, ele dirá aos dinamizadores do Programa o que eles querem ouvir para obter uma avaliação favorável. Mas o mais certo é nem ser capaz de terminar, porque penso que se distrai facilmente e tem dificuldade em concentrar-se.

Telmo deixou a escola aos 16 anos e teve um emprego na construção civil. Considero-o um homem difícil e pergunto-me como serão estes 2 anos de probation…

* Vulgarmente denominada de "Pena Suspensa"



Cofinanciado pela União Europeia

Anexo 5: Folha de apoio para a atividade 1 Fatores Pessoais e Sociais. Módulo 5

**O caso do Adelino**

**Decisão judicial e sentença**
Adelino tem 37 anos e passou quase um ano em prisão preventiva na sequência de detenção por crime de tráfico de estupefacientes. Isso trouxe-lhe muita insegurança. No final, foi condenado a uma pena de prisão de 8 anos. Não estava à espera de uma pena tão pesada. O choque foi grande, mas conseguiu aceitar. Adelino assume o crime, mas diz que não tinha outra opção e que viu nisso a única solução para os seus problemas. Após a sua condenação, Adelino contactou o seu advogado e o técnico no Estabelecimento Prisional para explorar as possibilidades e condições para a liberdade condicional.
O registo criminal mostra que Adelino já tinha sido anteriormente condenado por trafico de estupefacientes de menor gravidade por duas vezes.

Saiu em liberdade condicional há 1 mês, depois de ter cumprido 5 anos, e é acompanhado pela Equipa de Reinserção Social Penal Lisboa Oeste – Amadora.

**Habitação**
Antes da atual pena de prisão, vivia com a sua mulher e os seus três filhos em casa própria na Amadora para onde regressou quando saiu do Estabelecimento Prisional em Liberdade Condicional.

**Educação e trabalho**
Adelino concluiu o ensino secundário. Trabalhou depois na construção civil. A mulher sempre se focou nos filhos e, por isso, até Adelino ser preso, nunca trabalhou.

**Finanças**
Adelino gosta muito de coisas caras e, quando tinha um emprego, podia comprá-las. Quando ficou desempregado, deixou de poder comprar esses bens. Endividou-se, deixou de pagar as contas e as dívidas foram-se acumulando.
Também pediu dinheiro emprestado a amigos. Esperava pagar as suas dívidas de uma só vez, vendendo drogas. Adelino escreveu para as agências de crédito para resolver o assunto com eles. Também enviou cartas a outros credores pedindo-lhes que congelassem as suas dívidas. Ainda não recebeu qualquer resposta aos seus pedidos e está muito preocupado com as suas finanças.
Um amigo apoiou-o financeiramente na prisão. Por vezes, depositava algum dinheiro na sua conta na prisão para que o Adelino pudesse fazer algumas compras extra na loja da prisão.

Desde a reclusão de Adelino a sua mulher retomou atividade profissional trabalhando auxiliar de ação medica, sendo esse o único rendimento do agregado familiar.

**Rede social**
Adelino casou-se há 15 anos e dessa relação nasceram três filhos atualmente com 14, 13 e 10 anos de idade. A sua mulher não sabia nada sobre as suas dívidas e o plano de venda de droga.
Os pais são idosos e mudaram-se recentemente para uma casa nova. Estão muito desiludidos com o filho. Não conseguem imaginar que o Adelino tenha colocado a mulher e os filhos numa situação tão difícil. Afastaram-se durante algum tempo e não tiveram qualquer contacto com ele durante a sua reclusão. Através da sua mulher, foram sabendo



Cofinanciado pela União Europeia

como o Adelino estava. Mantiveram contacto com ela. Os filhos adoram a avó e o avô, e a mulher sente-se apoiada por eles. Eles cuidam regularmente das crianças. Desde que foi libertado o Adelino ainda não contactou com os pais.
Adelino tem vários amigos que conheceu no passado e que são uma boa influência para ele. Eles trabalham, têm uma família e levam uma vida "normal". Também tem vários amigos na zona de residência que estão envolvidos em atividades criminosas e que consomem drogas. No passado foram estes amigos que lhe emprestaram- dinheiro quando ele precisou e aos quais tencionava pagar com o dinheiro do trafico.

**Saúde**
Por vezes, Adelino consome drogas "leves"; diz que é apenas para se divertir. O consumo de drogas fá-lo sentir-se invencível e capaz de enfrentar o mundo. Adelino não tem mais queixas físicas ou psicológicas.





Cofinanciado pela União Europeia

# Quadro de competências para voluntários na área da *probation*

O quadro de competências consiste num conjunto de conhecimentos e aptidões, combinados com qualidades e atitudes que um voluntário deve ter. Este quadro constitui a base da conduta esperada que permite aos voluntários realizar o trabalho voluntário a um determinado nível na área da *probation*.

Existem diferenças nas práticas europeias na área da *probation* no que diz respeito à abordagem na área da *probation*, às funções e tarefas dos voluntários e à forma como os voluntários e a *probation* cooperam. Apesar destas diferenças, podem ser identificadas várias competências-tipo para os voluntários na área da *probation*.

O quadro de competências que se segue é composto por três grupos que se dividem em onze competências. Os principais pontos de interesse são mencionados para cada competência.

## Grupo 1 Atitude e qualidades: como é que o voluntário se deve posicionar?

Ao longo do processo de recrutamento e seleção de voluntários, é importante ter em conta as competências mencionadas neste grupo. Durante o processo, na área da *probation* deve avaliar-se em que medida estas competências estão presentes no potencial voluntário.

As competências deste grupo são atitudes e qualidades que não são treináveis. Já deveriam fazer parte do carácter e da atitude do potencial voluntário. Por conseguinte, estas competências não fazem parte do programa de formação. No entanto, é claro que se pode observar durante a formação se estas atitudes e qualidades estão presentes. Assim, o serviço de *probation* pode considerar a utilização do programa de formação como parte do processo de seleção

As competências são:

1.1 Fiabilidade

- O voluntário age de acordo com as crenças, normas e valores geralmente aceites.
  Pontos de interesse: ética, normas de conduta, relações de poder, atuação coerente (fazer o que se diz e dizer o que se faz).
- Respeita as políticas e os procedimentos da organização.
  Pontos de interesse: segurança, confidencialidade, privacidade, incidentes, integridade.

1.2 Colaboração

- O voluntário contribui para um resultado acordado.
  Pontos de interesse: consulta sobre tarefas, transferência de informações.
- Mantém boas relações de trabalho.
  Temas-chave: coordenação, atenção ao bem-estar dos outros, colegialidade.
- Supervisiona o seu próprio trabalho.
  Pontos de interesse: trabalho sistemático, gestão do tempo.

1.3 Competências de reflexão

- O voluntário avalia o seu próprio comportamento e os seus pontos de vista.



Cofinanciado pela União Europeia

Pontos de interesse: aprender fazendo, aprender com as próprias experiências, adaptar-se.
- É responsável pelos seus próprios atos.
  Pontos de interesse: receber e dar feedback, ajustar o comportamento depois de receber feedback.

1.4 Estabilidade emocional

- O voluntário atua com segurança e calma.
  Pontos de interesse: lidar com contratempos, desilusões ou "contra-jogo".

## Grupo 2 Conhecimentos: o que é que o voluntário deve saber?

Para se voluntariar na área da *probation*, o voluntário deve ter conhecimentos básicos sobre a área profissional e o conjunto de conhecimentos em que se baseia o trabalho na *probation*.
Mais importante ainda, os voluntários precisam de ter conhecimentos sobre o seu papel: expectativas e responsabilidades, a posição do voluntário na organização e a relação com o cliente e com o técnico. O programa de formação aborda as competências nesta área através de vários módulos curtos de aprendizagem online e de webinars.

As competências são:

2.1 Conhecimento da área profissional

- O voluntário conhece a área da *probation*.
  Pontos de interesse: tarefas essenciais, objetivos, missão, visão.
- Conhece o sistema de justiça criminal.
  Pontos de interesse: principais parceiros de cooperação, lugar da área da *probation* no sistema judicial.
- Tem conhecimentos sobre o processo de justiça criminal.
  Pontos de interesse: procedimentos de justiça criminal.

2.2 Conhecimento de teorias e metodologias

- O voluntário está familiarizado com os princípios básicos do trabalho na área da *probation*.
  Pontos de interesse: princípios de criminologia, mudança de comportamento, avaliação de riscos.
- Conhece os clientes da área da *probation* e os seus problemas.
  Pontos de interesse: problemas e questões comuns, grupos-alvo.

2.3 Conhecimento do papel do voluntário

- O voluntário sabe o que é esperado.
  Pontos de interesse: tarefas, o que fazer e o que não fazer, modelo pró-social.
- O voluntário conhece o seu lugar no serviço.
  Pontos de interesse: responsabilidade, colaboração com o técnico.

## Grupo 3 Competências: como deve o voluntário atuar?

Os voluntários na área da *probation* necessitam de um conjunto de competências para estabelecerem uma ligação com o cliente em *probation* (competências de comunicação e relacionais) e para identificarem e abordarem os problemas de forma eficaz (competências relacionais e de observação).



Cofinanciado pela União Europeia

O programa de formação aborda estas competências neste grupo numa formação presencial. A maioria destas competências necessita de uma abordagem prática, com muitas oportunidades para exercitar as competências em interação com os voluntários.

As competências são:

3.1 Competências relacionais

- O voluntário entra numa relação com os outros.
  Pontos de interesse: atitudes fundamentais, empatia, não julgamento, autonomia, reciprocidade. A aliança de trabalho; direção, confiança, vínculo, atrito.

3.2 Competências de comunicação

- O voluntário possui competências de conversação capazes de transmitir empatia e apoiar o diálogo.
  Pontos de interesse: competências de conversação, comunicação verbal e não-verbal, escuta ativa, síntese, perguntas abertas e fechadas.
- Possui competências de escrita e digitais.[2]
  Áreas de interesse: elaboração de relatórios, trabalho com um computador.

3.3 Observação

- O voluntário identifica os problemas.
  Pontos de interesse: interpretação, objetividade, subjetividade, enviesamento pessoais, emoções e falsas crenças.

3.4 Capacidade de resolução de problemas

- O voluntário reconhece os problemas e tem as competências necessárias para os resolver.
  Pontos de interesse: áreas da vida, clientes no seu contexto, o reflexo de reparação, abordagens eficazes, questionamento orientado para a solução.

[2] O programa de formação não aborda a escrita e as competências digitais. Durante o processo de recrutamento e seleção, deve avaliar-se se o potencial voluntário possui suficientemente estas competências.



Cofinanciado pela União Europeia

2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938

# COPPer

European Volunteering in Probation

Cofinanciado pela União Europeia

CEP Confederation of European Probation

aproximar

DGRSP Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

Reclassering Nederland

An tSeirbhís Phromhaidh The Probation Service

UCC University College Cork, Ireland Coláiste na hOllscoile Corcaigh

European Strategies Consulting