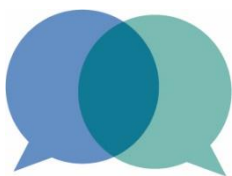


# Intervisão: O poder do pensamento coletivo e criativo

A Intervisão deve ser entendida como uma ferramenta que pode potenciar o conhecimento dos/as profissionais. Ao partilhar problemas ou desafios comuns, espera-se que o grupo de intervisão trabalhe em conjunto no sentido de encontrar respostas através da formulação de questões. Essas questões têm como objetivo desenvolver uma nova forma de abordar os problemas, tendo em vista a obtenção de novas perspetivas de análise. Podem ser problemas sobre como lidar com determinadas situações no trabalho, problemas com um tipo específico de abordagem ou outros. A Intervisão relaciona-se, sobretudo, com algo que deve fazer parte do quotidiano profissional: a melhoria e aprendizagem contínuas e o desenvolvimento pessoal. A adoção desta abordagem possibilita que o/a profissional se aperceba do seu próprio estilo ou das suas preferências individuais, da sua visão pessoal sobre o trabalho e sobre como o seu trabalho é conduzido. Acrescente-se que, no caso do projeto HOOD, a Intervisão é um instrumento útil na partilha de conhecimento entre profissionais relativamente à Abordagem de Co-Planeamento Capacitante, pilar metodológico do Projeto.

## Supervisão, Intervisão e Altervisão



A **supervisão** é uma parte crucial da prática reflexiva e parte integrante do trabalho social. Os/as profissionais devem procurar, cada vez mais, soluções inovadoras para o seu trabalho diário com as pessoas que acompanham. Ao longo dos anos, a supervisão tem proporcionado aos/às profissionais a oportunidade para refletirem sobre a sua prática através de sessões coletivas necessárias a uma reflexão, avaliação, discussão e desenvolvimento de soluções. A supervisão tem um impacto positivo no trabalho diário entre profissionais e utilizadores/as dos serviços. Um/a profissional com formação adequada e capacitado/a a escutar e capaz de dar um feedback constante contribui para uma boa supervisão. No contexto de supervisão, os/as profissionais têm a oportunidade de analisar criticamente os seus conhecimentos, valores e competências e, ainda, fazer uma autoavaliação do trabalho que vêm realizando.

A metodologia de **Intervisão** é uma forma de aprendizagem entre pares que facilita a criação de um espaço seguro e de reflexão, permitindo às equipas gerir uma situação problema. Poderíamos descrever a Intervisão como uma forma de supervisão de grupo reflexiva. A diferença entre supervisão e Intervisão está na hierarquia estabelecida e ao nível de partilha de conhecimento entre os/as profissionais. A supervisão consiste em adquirir competências através de um/a profissional especialista, que está fora do grupo de trabalho e que possui uma perspetiva externa do trabalho que está a ser feito pelo/a profissional. Com a Intervisão, por seu lado, pretende-se uma aprendizagem através da interação entre as pessoas e do trabalho feito, de forma partilhada, no seio do grupo. Conceitos como aprendizagem entre pares, cooperação entre pares, supervisão de grupo, etc. são igualmente utilizados quando nos referimos à Intervisão. A utilização da Intervisão promove o desenvolvimento de uma cultura de aquisição contínua de competências na organização.

A **altervisão** é uma metodologia desenvolvida pelo professor Luigi Gui (2022), na Universidade de Trieste, que partilha os pilares centrais da Intervisão, embora o seu foco seja evidenciar o conhecimento implícito dos/as profissionais aplicado diariamente no seu trabalho. A abordagem de altervisão acrescenta, pois, alguns novos elementos, como se verá adiante: a definição do “dilema abstrato” e a partilha de memórias semelhantes entre as pessoas participantes como ferramentas de aprendizagem recíproca. Este tipo de abordagem pode, igualmente, evitar algumas situações problemáticas que poderão surgir desde a primeira sessão de Intervisão, nomeadamente decorrentes da diferença na legislação e sistema de proteção social entre países. Refletir de forma partilhada sobre um dilema abstrato e partilhar memórias profissionais pessoais relacionadas com esse dilema permite que os/as participantes possam partilhar conhecimentos significativos, apesar das diferenças entre países.

De seguida, apresentamos a versão final da Intervisão adotada pelo projeto HOOD, após três anos de trabalho conjunto. Esta versão é o resultado do conhecimento adquirido, das múltiplas dificuldades que se foram ultrapassando ao longo do caminho e, também, do exercício de comparação com a abordagem de altervisão.

## Objetivos da intervenção e barreiras linguísticas

A Intervisão é, como vimos, uma metodologia que visa apoiar os/as profissionais no reforço das suas competências, melhorando a sua motivação e aumentando a sua capacidade crítica e consciência das suas escolhas e ações diárias. No projeto HOOD, em particular, a Intervisão permitiu, igualmente, que os parceiros operacionais (Klimaka, Projekt Udenfor, SJD, Ufficio Pio) encontrassem um espaço protegido de confrontação no que diz respeito à implementação da Abordagem de Co-Planeamento Capacitante. As sessões de Intervisão proporcionaram aos parceiros a oportunidade de partilhar dúvidas, perplexidades, dificuldades, constatações, resultados e elementos positivos e, daí, recolher dados importantes para a atualização da metodologia de intervenção.

Uma especificidade do projeto HOOD reside na implementação da metodologia de Intervisão num contexto transnacional, envolvendo entidades parceiras de diferentes países. Esta escolha acarretou vários desafios: em primeiro lugar, as barreiras linguísticas entre as entidades parceiras. Nesta matéria, a parceria procurou ultrapassar tais barreiras através da utilização de uma plataforma online, na qual se podem encontrar diferentes

conceitos alicerces do projeto traduzidos nas diferentes línguas de cada país. Além disso, um sistema de tradução integrado possibilitou traduzir toda a plataforma da língua inglesa para os diferentes idiomas representados no projeto.

No entanto, no decorrer do projeto, ficou claro que as barreiras linguísticas seriam apenas uma das dificuldades a serem superadas. De facto, os contextos nacionais apresentados pelas entidades parceiras ilustravam legislação e formas de prestação de serviços sociais e de saúde substancialmente diferentes. A comparação destes diferentes contextos poderia dificultar o trabalho da Intervisão, na medida em que o seu foco primordial é a discussão coletiva na procura de soluções face às situações apresentadas. Foi útil, para o projeto, inspirar-se na abordagem da altervisão, que, ao invés de propor que as pessoas coletivamente encontrem soluções para os problemas, propõe que estas partilhem histórias semelhantes à proposta pelo/a narrador/a. O objetivo desta abordagem não é encontrar soluções para o caso, mas ampliar o horizonte de possibilidades de resposta para a situação. Este reajustar da Intervisão visa, em particular, promover o reconhecimento dos/as profissionais para as suas próprias competências e tornar mais evidente o conhecimento tácito subjacente às suas decisões e ações.

A modalidade presencial permitiu um diálogo direto, em que a participação foi mais direta e objetiva. Por outro lado, a modalidade escrita permitiu desenvolver uma reflexão mais elaborada, embora perdendo a espontaneidade e, estendendo-se por dois meses, correndo-se o risco de dificultar a participação e a recolha de todos os contributos. Por estes motivos, as entidades parceiras do projeto HOOD decidiram manter a utilização das duas modalidades de forma alternada.

## Metodologia de Intervisão

A literatura sugere o desenvolvimento de fases sequenciais, que diferem ligeiramente entre si de acordo com a situação específica. Como já se referiu anteriormente, os passos a seguir são inspirados na metodologia de Altervisão do professor Luigi Gui (2022), mais direcionada para ampliar as possibilidades de intervenção do que propriamente em negociar uma solução em conjunto. Porém, no projeto HOOD, as fases da abordagem de

*“a aprendizagem não consegue através de reflexões ou recomendações abstratas, mas antes da história real, de experiências presentes no grupo”*

Intervisão não são exatamente as mesmas da de altervisão, que são melhor detalhadas no Bite n.º 12. Para a utilização da abordagem de Intervisão no projeto HOOD, o grupo identificou quatro fases a adotar no desenvolvimento da atividade, quer na sua forma digital (online), quer nas sessões presenciais.

O trabalho online na plataforma foi elaborado tendo em consideração um período temporal de dois meses, de acordo com as fases estabelecidas e coordenadas

entre todas as entidades parceiras. As mesmas fases foram sequenciais nas sessões presenciais, com duração aproximada de 2h30.

## Fases

## Fase 1: Narrativa

Uma das pessoas, o/a narrador/a, partilha em detalhe com as restantes uma situação, desafio ou problema, aquilo a que o que Luigi Gui (2022) chama de “dilema”: um problema e as diferentes opções que a pessoa tem para enfrentá-lo.

## Fase 2: Questões

Outros/as parceiros/as colocam perguntas para compreender a situação, elucidar pontos específicos e aprofundar o conhecimento sobre a situação, desafio ou problema. Essas questões visam principalmente esclarecer as opções que o/a narrador/a está a considerar. Aliás, é neste tipo de partilha que habitualmente as opções se tornam mais claras na cabeça do/a narrador/a. Nesta ou na fase anterior, o/a narrador/a tenta resumir o dilema numa frase curta. A frase é uma “abstração” do dilema: está menos relacionada com o caso concreto descrito, podendo ser aplicada a outras situações. Os/as outros/as parceiros/as devem concordar com a decisão final proposta.

## Fase 3: *Brainstorming* de memórias

Cada parceiro/a evoca uma situação semelhante que encontrou. Diante do mesmo dilema, porém em condições diferentes, cada pessoa partilha memórias, descrevendo o que aconteceu e que escolhas fez naquela ocasião. Dessa forma, o conhecimento não provém de reflexões ou recomendações abstratas, mas da bagagem real de experiências presente no grupo. Essas experiências reais são partilhadas entre os/as parceiros/as e torna-se mais clara. Após a ronda de partilha de memórias, o grupo detém um amplo leque de experiências relacionadas com o mesmo dilema. O/a narrador/a não terá, pois, uma solução final, mas antes o acesso a opções diferentes. Cada memória partilhada, na verdade, pode representar um possível caminho a seguir e as pessoas participantes podem antecipar as prováveis consequências de cada escolha. Desta forma, o/a narrador/a terá mais elementos para fazer a sua escolha.

## Fase 4: Comentários sobre a aprendizagem

Cada parceiro/a faz um breve comentário sobre o que aprendeu durante a sessão. Por exemplo, as pessoas participantes podem resumir a mais valia da sessão e o que irão relembrar no futuro. A fase de feedback mostra como a comparação de experiências semelhantes enriquece a consciência e a autoconfiança dos/as profissionais. Embora partam de diferentes contextos de intervenção, muitas vezes partilham dilemas semelhantes. Perceber como os/as colegas encaram esses dilemas ajuda-os/as a tomar consciência das suas próprias ações, a reconhecer as suas próprias competências e a pensar em novas possibilidades e horizontes de ação. É importante relembrar que não se sai da Intervisão com uma solução, mas, como defende o Luigi Gui (2022), com um horizonte mais amplo de possibilidades de ação. A responsabilidade pela decisão final a ser tomada permanece com o/a profissional, de forma individual.

Durante cada sessão, os/as participantes assumem alguns papéis para melhor gerir a sessão. Em cada reunião diferentes pessoas podem assumir diferentes funções, que são:

- O/a narrador/a de histórias: a pessoa que apresenta o dilema sobre o qual a sessão vai incidir;

- O/a anotador/a: pessoa encarregada de tomar notas e, no final da sessão, sumarizar os pontos mais relevantes;
- O/a facilitador/a: pessoa que fica encarregada de orientar o bom desenvolvimento da reunião, levando em consideração o tempo, tentando moderar as intervenções e permitindo a participação de todas as pessoas.

## Características da Intervisão

De acordo com Luigi Gui (2022), as principais características da abordagem da Intervisão são:



### Grupo horizontal de partilha

O grupo que implementa a Intervisão não deve ser pautado por hierarquias. Isto não significa que elas não existam, mas antes que todas as pessoas do grupo possam trazer o seu problema em pé de igualdade, não devendo também existir um *coach* profissional que lidere o grupo ou o processo.

**Foco profissional comum:** Normalmente, existe um interesse profissional comum. As pessoas do grupo têm um objetivo comum, pois trabalham na mesma área social relacionada, neste caso, com a situação de sem abrigo.

### Processo orientado para o objetivo

O processo é orientado para o objetivo, o que significa que se trata de uma troca focada em encontrar uma ou mais soluções que podem ser transferidas posteriormente para a intervenção.

### Estrutura definida de forma mútua

Existe uma estrutura mutuamente definida que suporta a Intervisão.

### Participação voluntária, responsabilidade

A partilha de conhecimento entre pares deve ser voluntária, mas dentro do grupo deve haver a responsabilidade para participar ativamente e sentir-se responsável pelos processos.

### Ideia de “dar e receber”

Existe a ideia de “dar e receber”, o que significa uma aprendizagem mútua e uma ajuda mútua.

### Aconselhamento gratuito

*“A intervenção ajuda a criar solidariedade entre pessoas de um grupo e a conscientizar a capacidade de aprender com a experiência. Promove a ideia de que as pessoas participantes podem aprender umas com as outras, não apenas com um/a especialista externo/a. A mentalidade subjacente ao processo de intervenção é baseada no sentimento de pertencer a um grupo e contribuir para o propósito comum da equipa”*

O *coaching* entre pares é gratuito porque não há a necessidade de um/a profissional externo/a. Cria solidariedade numa equipa ou entre funções semelhantes numa organização. Desenvolve a consciência da capacidade de aprender com a experiência. Desconstrói a ideia de que só se pode aprender com um/a especialista, alguém que “sabe”.

### Contribui para o desenvolvimento de competências importantes

▪ Capacidade de escuta ativa, empatia e questionamento ▪ Pensamento criativo e solução inovadora de problemas ▪ Competências de síntese, trabalho em equipa e solidariedade entre pares ▪ Competências ao nível da moderação de processos.

## Benefícios



O processo de Intervisão no âmbito do projeto HOOD demonstrou ter múltiplos benefícios para as pessoas participantes:

- *Competências profissionais aperfeiçoadas*: partilhar os seus conhecimentos para apresentar novas ideias e enfrentar os desafios que enfrentam diariamente na sua atividade ajuda as pessoas participantes a desenvolver e melhorar suas competências.
- Impactos emocionais: a Intervisão tem vindo a demonstrar que pode ter efeitos positivos no risco de burnout devido ao apoio emocional demonstrado durante uma sessão de Intervisão. As pessoas participantes sentem-se ouvidas, o que faz com que se sintam reconhecidas e, assim, sintam motivação e desejo de investir em termos profissionais, com impacto positivo na produtividade.
- Impactos sociais: a Intervisão é uma atividade social. Esta abordagem disponibiliza uma plataforma para aperfeiçoar as redes sociais e o intercâmbio entre colegas, o que ajuda as partes interessadas a sentirem-se parte da organização e cria uma conexão e um vínculo mais fortes com os pares. A ajuda mútua leva a uma solidariedade profissional mais forte na equipa.
- Novas perspetivas: a partilha durante uma Intervisão ajuda as pessoas participantes a alargarem a sua compreensão e perspetivas sobre os diversos temas que podem abordar.
- Desenvolvimento de competências: melhoria na comunicação, escuta ativa, empatia, pensamento criativo e resolução de problemas, análise, colaboração, trabalho em rede profissional, etc são competências habitualmente desenvolvidas.

Mais informações sobre o projeto HOOD estão disponíveis no website: [www.hoodproject.org](http://www.hoodproject.org), onde poderá registar-se na *mailing-list* do projeto. Poderá, ainda, obter mais informações sobre o projeto, através de uma segunda secção, ao lado das “*factsheets*”, denominada como “*bites*”. ‘*Bites*’ são considerações mais informais e breves que surgiram do desenvolvimento do projeto HOOD e que podem ajudar profissionais, decisores/as políticos, investigadores/as e, de uma maneira geral, todas as pessoas a melhor entender o trabalho desenvolvido. Para além disso, como a abordagem dialógica é intrínseca ao nosso projeto, será sempre um prazer partilhar os nossos próximos passos com quem manifestar interesse: entre em contacto connosco!

## Referências:

Staempfli, A. and Fairtlough, A. (2019), "Intervision and Professional Development: An Exploration of a Peer-Group Reflection Method in Social Work Education" *The British Journal of Social Work*, Volume 49, Issue 5, July 2019, Pages 1254–1273.

Akhurst, J. and Kelly, K. (2006) "Peer Group Supervision as an Adjunct to Individual Supervision: Optimising Learning Processes during Psychologists' Training", *Psychology Teaching Review*, 12 (1), pp. 3-15.

Trautmann, F. (2010), "Intervision Guidelines", United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC)

Franzenburg, G. (2009), "Educational Intervision: Theory and Parctice", *Problems of education in the 21<sup>st</sup> century*, Volume 13

Janse, B. (2019). "Intervision", Retrieved from Toolshero: <https://www.toolshero.com/communication-methods/Intervisão/>

Gui, L. (2022). "Altevisión", Video series, <https://hoodproject.org/news/>

Bellersen, M. (2021). "Intervisão: Dialogue methods in action learning", Webinar, <https://www.youtube.com/watch?v=YwjKQ2qIULc>

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*

Eu project by



Fondazione  
Ufficio Pio



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO



**SJD**

**Sant Joan de Déu**

Serveis Socials · Barcelona