

Construir casas de empatia:
**Recomendações para a
prevenção de bullying
no acolhimento residencial
de crianças e jovens**



houses of
empathy



As recomendações contidas nesta publicação foram reunidas pelas organizações parceiras do projeto Houses of Empathy.

Pesquisa coordenada por **Ana Margarida Gaspar da Silva**.

Coordenação do Projeto

Par - Respostas Sociais

E-mail: empathy@par.org.pt

Website: www.housesofempathy.eu

Financiamento

Daphne - European Commission

Parceiros do Projeto

Hechos Asociación

Sticks & Stones

VOYPIC – Voice of Young People in Care

Data de Publicação

Junho 2017

Nota: Porque sabemos que a igualdade de género é um Direito Humano e respeitamos e promovemos a sua concretização, onde se lê “o” deve ler-se “a” sempre que aplicável, de forma a garantir o respeito pela igualdade de género também na escrita.

Financiador:



Funded by
the European Union

Promotor:



par
respostas sociais

Parceiros:



Bem-vindo ao Houses of Empathy!

Houses of Empathy é um projeto europeu realizado em Portugal, Espanha, República da Irlanda e Irlanda do Norte, de 2015 a 2017, com o objectivo de contribuir para a redução da violência entre pares no contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens. O projeto centra-se na construção do primeiro programa de prevenção do bullying concebido especificamente para crianças em contextos de acolhimento institucional, baseado na promoção de competências de empatia entre crianças, jovens e técnicos, identificando e promovendo boas práticas no terreno e aspirando a padrões de excelência na execução do programa.

O programa Houses of Empathy desenvolve, particularmente, o reforço das competências pessoais e sociais das crianças e jovens em contexto de acolhimento residencial. No entanto, para alcançar um impacto mais sustentável, o projeto visa também outros intervenientes na comunidade de proteção de crianças e jovens, por meio de atividades de consciencialização e disseminação de vários recursos, convidando todos os agentes a desempenharem um papel ativo na promoção de um ambiente mais positivo no contexto de acolhimento.

As 10 recomendações apresentadas para a definição de uma política anti-bullying no acolhimento residencial de crianças e jovens são resultado de: pesquisa internacional realizada; trabalho direto com as crianças e jovens, através do nosso programa

piloto; e, ainda, de contato próximo com organizações e profissionais ativos no terreno.

Estas recomendações são um convite a que os órgãos públicos com uma voz ativa na comunidade de proteção de crianças e jovens, promovam a prevenção do bullying, de forma a garantir o bem-estar das crianças acolhidas. Estas recomendações apoiam, também, os órgãos públicos na adoção de medidas concretas para melhorar a resposta do acolhimento residencial ao bullying, através da implementação de políticas fortes e sustentáveis em todos os lares infantis.

#1

Adotar uma definição comum sobre o conceito de bullying na comunidade de proteção de crianças e jovens

Ao implementar o projeto, o consórcio detetou bastantes equívocos e falta de conhecimento sobre o conceito de bullying dentro da comunidade de proteção à infância (jovens, equipas educativas e órgãos de supervisão).

Acreditamos que, para que a prevenção e intervenção sejam eficazes em incidentes de bullying, é extremamente importante que haja uma compreensão comum deste fenómeno por parte de todos os atores no terreno. Este entendimento comum seria necessário não só para compreender o conceito como tal, mas para compreender também os comportamentos e atores envolvidos numa situação deste tipo. Uma maior capacidade para entender os episódios de bullying contribuirá, conseqüentemente, para uma detecção mais eficaz e uma melhor gestão dos comportamentos que o definem.

O projeto Houses of Empathy produziu um *Relatório do Estado da Arte sobre Bullying em Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens*, bem como um *Guia de Boas Práticas em Prevenção de Bullying em Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens*, ambos disponíveis gratuitamente em Inglês, Espanhol e Português¹. Essas publicações são fontes de conhecimento reconhecidas, uma vez que se baseiam numa ampla compilação de estudos recentes, publicações e outros recursos que podem ser úteis para os profissionais da área. Acres-

centa-se, ainda, a sugestão de discutir mais o bullying na comunidade de proteção de crianças e jovens, a nível nacional e local, em conferências, mesas redondas, ou simplesmente em reuniões de equipa. Isso ajudaria à consciencialização sobre o tema e a promover uma compreensão mais profunda sobre as suas causas e conseqüências.

Recomendamos, portanto, que as autoridades públicas promovam eventos onde estes temas possam ser discutidos e onde se partilhem recursos que capacitem as equipas para melhor gerirem situações de bullying. Propõe-se ainda o acordo sobre uma definição clara e padronizada de bullying, aceite por todas as autoridades. Isso ajudaria a reduzir e, desejavelmente eliminar, qualquer mal-entendido sobre a definição ou identificação de incidentes de bullying.

1 - Ambas as publicações podem ser descarregadas em:
<http://housesofempathy.eu/publicacoes/>

#2

Disponibilizar mais formação para técnicos sobre intervenção e prevenção do bullying

Durante este projeto, a equipa teve a oportunidade de inquirir vários membros das equipas técnicas do acolhimento residencial de crianças e jovens dos países envolvidos. 42 dos 50 profissionais entrevistados mencionaram a existência de bullying, em algum momento, nas suas instituições e mais de 90% mencionaram nunca ter recebido formação prévia sobre formas de lidar com situações deste tipo num contexto institucional ou, mesmo, sobre procedimentos preventivos que poderiam reduzir ou apoiar as vítimas destes incidentes.

Estes dados são preocupantes, já que se sabe que o bullying é uma forma de violência que, de acordo com Cook & Howell (2014), contribui para um desempenho académico e social mais baixos e apresenta consequências negativas a longo prazo, tais como: distúrbios psicológicos, dificuldades de relacionamento, abuso de substâncias, insucesso escolar, autoagressão ou mesmo suicídio¹.

Durante a formação, os técnicos deste contexto mencionaram especificamente a necessidade de apoio ou formação para melhor identificar, prevenir e lidar com situações de bullying. Depois da participação no programa de formação do Houses of Empathy os técnicos avaliaram de forma muito positiva as novas competências adquiridas. Alguns participantes destacaram que, depois deste programa de formação, passaram a olhar o bullying

de maneira diferente e tornaram-se mais conscientes das suas práticas. Consideraram ainda que o programa implementado na sua instituição teve um impacto positivo nos relacionamentos entre pares e que a abordagem ancorada na empatia gera efeitos positivos na redução da violência entre eles.

Atendendo aos resultados, a equipa Houses of Empathy recomenda a criação de mais oportunidades de formação sobre este tema para equipas técnicas e pedagógicas das casas de acolhimento.

A formação dos técnicos poderia melhorar a avaliação dos casos de bullying, aumentar a capacidade por parte das equipas para a identificação e apoio aos jovens nessa situação e, ainda, possibilitar um apoio adequado aos perpetradores e testemunhas, que acabam por ser também afetados. Em suma, ver-se-ia, assim, aumentada a capacidade das organizações para prevenir este tipo de violência entre crianças e jovens em situação de acolhimento.

1 - Mais informações sobre os efeitos a longo prazo do bullying nas crianças podem ser encontradas no *Relatório do Estado da Arte sobre Bullying em Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens*, página 10.

#3

Capacitar as equipas técnicas e educativas para a promoção de competências pessoais e sociais das crianças e jovens

Uma forma eficaz de prevenir incidentes de bullying é ajudar os jovens a desenvolverem competências que lhes permitam comunicar melhor as suas necessidades e frustrações, negociar soluções com os seus pares e gerir as suas emoções de forma construtiva.

As equipas técnicas e educativas do acolhimento residencial têm um papel importante na promoção do desenvolvimento dessas competências interpessoais nas crianças e jovens. No entanto, as rotinas diárias, a rotação do pessoal e outros aspetos da vida quotidiana das casas, nem sempre permitem o espaço suficiente para que os profissionais se concentrem em fomentar essas competências nos jovens.

Por conseguinte, deveria ser disponibilizada a estes técnicos, formação específica sobre desenvolvimento de com-

portamentos positivos e promoção de competências pessoais e sociais em crianças e jovens. Essa formação deveria incluir abordagens e ferramentas concretas, passíveis de serem diretamente aplicadas nestes contextos, atendendo simultaneamente às características da vida quotidiana que lhe são específicas.

Neste sentido, recomenda-se a disponibilização de formação a todos os técnicos sobre o tema: Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais em Crianças e Jovens.

Mais do que aprofundar exclusivamente a temática do bullying, esta formação capacitará os profissionais para desenvolver diariamente competências pessoais e sociais nos jovens. Esta promoção de competências irá, por sua vez, facilitar o relato e a gestão de situações de bullying por parte dos jovens.



#4

Promover a investigação sobre o bullying no contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens



Durante o desenvolvimento do projeto, percebemos que há muito pouca investigação académica sobre bullying no contexto de acolhimento. Acreditamos que é, por isso, importante incentivar e investir mais na pesquisa sobre este fenómeno. Estudos neste campo permitirão à comunidade aprofundar o seu conhecimento sobre este problema específico e encontrar novas estratégias de prevenção e intervenção em situações de bullying.

O projeto Houses of Empathy realizou uma pesquisa sobre os mais recentes estudos e principais referências do mundo académico sobre o fenómeno do bullying e a sua evolução. A principal conclusão desta análise foi a de que a grande maioria das pesquisas, estudos, teorias e programas de intervenção desenvolvidos nas últimas décadas foram dirigidos ou focados no contexto escolar.

Ainda que muitos dos princípios e conclusões desses estudos possam ser transferidos para o público-alvo do pro-

jeto, continua a ser urgente e necessária a recolha de mais informações sobre como o bullying acontece e quais os seus efeitos específicos no acolhimento residencial de crianças e jovens. Isso ajudaria a desenvolver intervenções mais direcionadas e mais fundamentadas, tendo em conta as características das crianças e dos jovens institucionalizados, a especificidade das relações entre os técnicos, os jovens e os espaços onde ocorrem estes incidentes.

Recomendamos, assim, que as autoridades públicas promovam ativamente a investigação nesta área, desenvolvendo parcerias com instituições de ensino superior e departamentos de investigação, apelando à participação de investigadores e organizando iniciativas que promovam o estudo mais aprofundado do bullying neste contexto.

#5

Assegurar condições que promovam o bem-estar das equipas técnicas e educativas

Tanto as crianças como os jovens necessitam de estabelecer relações seguras e estáveis com adultos de referência. Para além disso, para serem eficazes, as intervenções exigem regularidade (que, por vezes, se encontra comprometida pela rotatividade das equipas).

O acompanhamento de crianças e jovens é considerado como uma das tarefas mais difíceis e emocionalmente exigentes na área dos cuidados humanos (Krueger, 2002). De acordo com Barford e Whelton (2010), existem desafios inerentes ao trabalho dentro de um contexto de coabitação com crianças e jovens em risco. Estes desafios podem levar à exaustão emocional, seja pela pressão do trabalho, ambiguidade de papéis ou falta de reconhecimento profissional. A falta de bem-estar nas equipas acabará por afetar negativamente o seu relacionamento com os jovens em acolhimento e reduzirá a sua capacidade de gerir situações stressantes, acabando por influenciar também o próprio bem-estar das crianças e jovens. Desta forma, cuidar dos cuidadores torna-se um elemento fundamental para garantir um ambiente positivo nos espaços de acolhimento. A pressão emocional, por exemplo, poderia ser reduzida aumentando o rácio de técnicos por número de crianças ou permitindo o tempo e espaço adequados para a discussão e debate em equipa após a ocorrência de situações difíceis com as crianças.

Outros estudos mostram que as boas práticas de gestão, tais como uma clara definição de objetivos e procedimentos para estes profissionais - sob a forma de tarefas e processos específicos - bem como a garantia de uma supervisão próxima e o assegurar de um bom ambiente de trabalho em equipa, baseado no apoio mútuo, podem ser francamente vantajosos numa cultura organizacional que apoia o bem-estar dos seus profissionais (Valle, López e Bravo, 2007).

Recomendamos, por isso, que as condições de trabalho (formação, horários, apoio psicológico, supervisão, remuneração, etc.) sejam garantidas, por forma a assegurar equipas técnicas e educativas sólidas e motivadas no setor de acolhimento de crianças e jovens.

#6

Incentivar a implementação do programa Houses of Empathy com crianças e jovens

A execução do projeto Houses of Empathy mostrou-nos a importância da implementação de programas estruturados para promover competências pessoais e sociais diretamente com crianças e jovens em situação de acolhimento. Destacou, ainda, a pertinência da exploração do tema do bullying com todo o grupo através do foco na empatia, dando assim à intervenção uma abordagem mais positiva.

Após a implementação do programa, as crianças e jovens afirmaram compreender melhor o que é o bullying, os diferentes papéis e o que fazer perante estas situações. Destacaram, igualmente, as aprendizagens relacionadas com a importância da comunicação e da assertividade, da cooperação e resolução de problemas. De forma geral, mostraram estar satisfeitas com o programa, tendo definido, frequentemente, o Houses of Empathy como um espaço de divertimento, amizade, respeito e empatia.

O relatório intercalar do projeto revelou,

também, que vários educadores, de diferentes países participantes, destacaram que, após a participação no programa, algumas crianças continuaram a utilizar os conceitos aprendidos na vida quotidiana e que se referiram a esses conceitos quando ocorreram, posteriormente, situações reais de bullying.

Deste programa, destacam-se, ainda, alguns dos métodos utilizados, nomeadamente, as dinâmicas de grupo e o Teatro Fórum, que se revelou uma metodologia muito adequada para trabalhar com este público-alvo.

Recomenda-se, portanto, que as casas de acolhimento de crianças e jovens implementem programas, tais como o Programa Anti-bullying Houses of Empathy, a fim de promover competências pessoais e sociais, contribuindo para um relacionamento mais saudável entre pares.



Apoiar a criação de uma política nacional anti-bullying para o acolhimento de crianças e jovens

Prevenir o bullying no contexto de casas de acolhimento deve ser uma prioridade e as organizações nacionais públicas e privadas com voz ativa na comunidade de proteção de crianças e jovens têm o poder de influenciar e incentivar a criação de uma política nacional anti-bullying.

Na busca de boas práticas neste campo, o projeto Houses of Empathy identificou alguns exemplos de políticas que foram desenvolvidas nesta área, através de uma abordagem mais holística.

Por exemplo, na Irlanda, o *Plano de Ação para o Bullying* (2013), desenvolvido pelo Ministério da Educação¹, identificou as prioridades que deveriam ser tidas em conta para diminuir os incidentes de bullying e prevenir comportamentos deste tipo futuramente. Como consequência, foram estabelecidos e disseminados procedimentos anti-bullying a nível nacional.

A *Política Anti-bullying para Casas de Acolhimento* (2005)² é outro exemplo, no Reino Unido, de uma política criada para estabelecer parâmetros mínimos e recomendações concretas para as equipas de trabalho em termos de resposta a casos de bullying entre crianças em situação de acolhimento.

Esta política oferece um conjunto claro de estratégias anti-bullying e define as responsabilidades tanto dos técnicos como das próprias crianças. O documento su-

blinha, ainda, a importância do apoio dado tanto às crianças alvo de bullying, como aos seus perpetradores, enfatizando, também, o papel do ethos da instituição na garantia de um ambiente seguro para viver e crescer.

Recomenda-se, assim, a criação de uma política anti-bullying a nível nacional que: apresente uma definição clara de bullying; defina normas mínimas; ofereça orientações e apoio às instituições para desenvolverem estratégias para prevenir e lidar com o bullying; apoie o desenvolvimento de um quadro legislativo adequado.

Isto permitirá que as casas de acolhimento adquiram uma perspetiva partilhada a respeito do plano de ação no bullying, identifiquem, efetivamente, situações de bullying, implementem uma abordagem preventiva de continuidade e aumentem a qualidade das respostas relativas a incidentes deste tipo.

1 - Mais informação: <https://www.education.ie/en/Publications/Education-Reports/Action-Plan-On-Bullying-2013.pdf>

2 - Mais informação: <https://www.education.ie/en/Publications/Policy-Reports/Anti-Bullying-Procedures-for-Primary-and-Post-Primary-Schools.pdf>

#8

Apoiar a implementação de códigos de conduta anti-bullying em cada casa de acolhimento

As diferentes estratégias e procedimentos preventivos a serem adotados em situações de bullying devem ser conhecidos e partilhados por todos os membros das equipas técnicas e educativas.

Por conseguinte, recomenda-se que os órgãos de gestão e/ou supervisão das instituições de acolhimento incentivem todas as casas (sob a forma de orientações ou procedimentos legais) a criarem seu próprio código de conduta anti-bullying.

Algumas recomendações para a criação de um código de conduta incluem:

- Criar um mecanismo de registo específico para situações de bullying. De acordo com os testemunhos de profissionais envolvidos nas atividades do projeto Houses of Empathy, geralmente não há procedimentos de registo específicos para situações de bullying. Estes incidentes são registados juntamente com outras situações de violência/agressão. Sugere-se, pois, a cri-



ação de um documento específico de registo de incidentes de bullying, para isolar esses casos. Poderia ser relevante criar um banco de dados com todos esses relatórios, uma vez que a sua análise permitiria uma melhor compreensão dos padrões de bullying neste contexto específico e também uma maior compreensão sobre a verdadeira extensão do problema.

- Nomear uma pessoa responsável pela gestão dos casos de bullying. Como sugerido no Manual Houses of Empathy, é importante que a informação sobre situações de bullying seja partilhada com toda a equipa e que a perda de informações entre turnos seja evitada. Recomendamos que as instituições identifiquem um membro da equipa responsável por gerir todas as questões relacionadas com bullying, em particular queixas, relatórios, etc. Crianças e jovens devem, também, ser informados sobre quem é o membro da equipa designado para este efeito.
- Designar um jovem para orientar/apoiar novas crianças/jovens: é importante que os jovens percebam que o bullying não é tolerado na instituição e que não só os adul-

tos, mas também os outros jovens, estão empenhados nesse objetivo. Recomenda-se, para este fim, que um ou mais jovens possam tornar-se responsáveis pelo acolhimento de novos membros e pelo apoio aos mesmos sempre que necessário, de modo a assegurar uma integração de sucesso.

- Envolver as crianças e jovens no desenvolvimento e revisão regular do Código de Conduta da casa.
- Tornar o bullying um tema em cada reunião de equipa. Isto irá apoiar o registo mais regular de comportamentos de bullying, que facilitará, por sua vez, qualquer intervenção ou estratégia de prevenção a ser desenvolvida. Este aspeto será também fundamental na identificação de tendências e padrões de bullying dentro das casas.

Outras boas práticas incluem: definir a visão da instituição sobre o bullying; clarificar os direitos e responsabilidades, tanto dos jovens como dos técnicos e especificar quais os mecanismos de apoio para todos os envolvidos em incidentes de bullying.



#9

Incentivar a inclusão de informações sobre bullying nos *Manuais de Boas-Vindas* distribuídos aos jovens no momento da sua admissão

Os procedimentos para denunciar situações de bullying devem ser partilhados atempadamente com as crianças e jovens acolhidos. **Assim, sugere-se que seja incluído no *Manual de Boas-Vindas*, já distribuído em algumas casas, um capítulo sobre bullying.** Esta secção deve incluir uma explicação sobre o conceito de bullying bem como procedimentos para denunciar comportamentos de bullying (quer para os alvos, quer para as testemunhas). No caso de nem todas os espaços terem um *Manual de Boas-Vindas*, é aconselhável criar um e distribuí-lo por todos os jovens.

Os *Manuais de Boas-Vindas* podem ser uma boa forma de garantir que, desde o início, as crianças e os jovens estejam bem informados sobre a sua nova casa, o funcionamento da mesma, os seus direi-

tos e responsabilidades, a composição da equipa, etc. Este material deverá não só ser distribuído aos jovens recém-acolhidos, mas também explicado cuidadosamente, usando uma linguagem que seja adequada à sua faixa etária. Os *Manuais de Boas-Vindas* podem, também, ser um bom apoio para os técnicos, uma vez que podem servir como base para os primeiros encontros e podem, mesmo, ser desenvolvidos com a ajuda dos residentes da casa.

A par de tudo isto, desenvolver um *Manual de Boas-Vindas* que inclua informações sobre o bullying ajudará a equipa e os jovens que vivem em contexto institucional a desenvolver um melhor sentido de pertença organizacional, promovendo os direitos das crianças, o respeito mútuo e a participação ativa de todos.



#10

Adotar práticas restaurativas para gerir comportamentos de bullying no acolhimento residencial de crianças e jovens

É importante perceber que o bullying existe no contexto de acolhimento de crianças e jovens e que não afeta apenas os alvos e os perpetradores, mas todas as pessoas na casa, tanto os jovens como os adultos. Às vezes, a solução encontrada pelas equipas é a de evitar que alguns jovens se encontrem no mesmo espaço, chegando a transferir os alvos de bullying para outras casas, numa tentativa de os proteger. O projeto Houses of Empathy, defende-se que a intervenção em situações de bullying deve ser focalizada em soluções e feita de forma holística, seguindo uma perspetiva de responsabilização e não de culpa. Como tal, acredita-se em “práticas restaurativas” que defendem o envolvimento de todas as partes interessadas na busca de uma solução para os incidentes de bullying.

Um exemplo de uma prática restaurativa é a abordagem “sem culpabilização”. Isto ajuda os jovens a verem o papel que representam em qualquer situação de bullying ou assédio que aconteça no seu grupo de pares, bem como a responsabilidade partilhada na resolução do problema. Esta abordagem fortalece o pensamento empático dentro do grupo de pares.

De acordo com a *Política Anti-bullying da Swim Ireland*¹, a abordagem “sem culpa” tenta encontrar uma solução para os jovens envolvidos num episódio de bullying, mantendo relações positivas dentro do grupo, incentivando-os a assumirem a responsabilidade pelo seu comporta-

mento e a ajustarem-no de acordo com a situação. Esta abordagem implica que os adultos sejam capazes de reunir o grupo, explicar a situação sem acusações, solicitar ideias sobre formas de como resolver o problema, deixar o grupo colocar as suas ideias em prática e reunir-se com as pessoas envolvidas para verificar se os comportamentos melhoraram.

Esta é uma prática restaurativa e tem mostrado melhores resultados do que intervenções que usam abordagens retributivas, baseadas em regras e consequências. Esta abordagem não tenta obter confissões. Procura, no entanto, fazer com que os jovens reconheçam o seu comportamento e proporciona uma oportunidade para que alterem comportamentos nocivos. Fazer contratos de bom comportamento é também uma técnica eficaz. É, ainda, importante que as crianças e os jovens saibam que “denunciar” significa “ajudar”.

Recomendamos, por isso, que as autoridades públicas divulguem informações e promovam práticas restaurativas, através de workshops e formação em gestão de comportamentos no contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens, uma vez que estas práticas têm mostrado melhores resultados a longo prazo.

1 - Mais informação: <http://www.swimireland.ie/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Anti-bullying-policy-Nov-2015-Final.pdf>



Co-Financiadores:



Department of
Health | An Roinn
Sláinte



Parceiros Locais:

