

APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DE ATENDIMENTO SISTÊMICO ON-LINE: relato de uma experiência

Application of the Systemic Service Methodology online: an innovative experience

Área temática: Inovação Sistêmica

Modalidade: Artigo Completo

DOI: 10.29327/155054.16-7

AMARAL, Soraya Corgosinho Soares do
Membro da Equipe da Metodologia de Atendimento Sistêmico – Equipe MAS,
Especialista em Atendimento Sistêmico
Psicóloga, Pedagoga e Professora de Pós Graduação
MUSCHIONI, Maria Otaviana Mindêllo
Membro da Equipe da Metodologia de Atendimento Sistêmico – Equipe MAS,
Especialista em Atendimento Sistêmico
Psicóloga e Professora de Pós Graduação

Resumo

Tendo vivido o desafio, de desenvolvermos uma Prática de Campo com a aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico – MAS na modalidade on-line, para um curso de pós-graduação da Metodologia de Atendimento Sistêmico - MAS, apresentaremos a experiência de uma Coordenação do Encontro Conversacional na modalidade on-line, com o intuito demonstrarmos a viabilidade da aplicação da MAS na modalidade on-line. A MAS é uma metodologia coerente com o Pensamento Sistêmico Novo-paradigmático da ciência e está apresentada na obra Atendimento Sistêmico de Família e Rede Sociais, em três volumes. É uma Metodologia desenvolvida desde 1996 e aplicada em diversos contextos: empresarial, saúde, escolar, social e outros. A proposta da experiência da simulação do Encontro Conversacional on-line trouxe aspectos importantes para a coordenação do Encontro os quais se encontram descritos aqui, mas se manteve igualmente ao processo de criação e manutenção do contexto de autonomia, de segurança e de colaboração para solução de uma situação problema. A realização desta experiência evidenciou que o 2º aspecto fundamental da MAS – A forma de Coordenação dos Encontros Conversacionais, mesmo sendo aplicada na modalidade on-line, manteve-se fiel aos seus princípios teóricos e epistemológicos. Foi possível a criação de um contexto de autonomia, em que todos os membros do SDP tiveram igual direito a voz, viabilizando a coconstrução de uma solução para a situação problema distinguida pelo SDP.

Palavras-chave: Pensamento Sistêmico Novo-Paradigmático, Simulação do Coordenação do Encontro Conversacional on-line, Metodologia de Atendimentos Sistêmico.

Abstract:

Having lived the challenge of developing a Field Practice with the application of the Systemic Service Methodology - SSM in the online modality, for a postgraduate course in the Systemic Service Methodology - SSM, we will present the experience of a Coordination of the Meeting Conversational in the online modality, in order to demonstrate the feasibility of applying the SSM in the online modality. SSM is a methodology consistent with the New-paradigmatic Systems Thinking of science. The proposal of the simulation experience of the Conversational Meeting online brought important aspects for the coordination of the Meeting, which are described here, but it was also maintained in the process of creating and maintaining the context of autonomy, security and collaboration for the solution of a problem situation. The realization of this experience showed that the 2nd fundamental aspect of SSM – The form of Coordination of Conversational Encounters, even being applied in the online modality, remained faithful to its theoretical and epistemological principles. It was possible to create a context of autonomy, in which all members of the SDP had an equal voice, enabling the co-construction of a solution to the problem situation distinguished by the SDP.

Keywords: New Paradigmatic Systemic Thinking, Simulation of the Coordination of the Online Conversational Meeting, Systemic Care Methodology.

1 INTRODUÇÃO

Como professoras do curso de Pós-Graduação em Gestão de Solução de Situação Problema com a Metodologia de Atendimento Sistêmico, do IDASP/Palmas – TO, deveríamos realizar a Prática de Campo da aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico - MAS, prevista na Grade Curricular do curso. A impossibilidade de aulas presenciais, devida à pandemia da COVID-19, nos colocou diante de algumas dificuldades para o desenvolvimento desta prática, como:

- Realizar a prática da aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico na modalidade on-line;
- Viabilizar a participação dos alunos como observadores da prática na modalidade on-line;
- Escolher a Plataforma que nos possibilitasse maior número de participantes, mas sem prejuízo das distinções da linguagem não verbal, tão importante para nós, profissionais sistêmicos, que lidamos com conversações.

Assim, os docentes do curso conversaram sobre como realizar o Atendimento Sistêmico on-line. Na conversação emergiu a proposta da simulação do Encontro Conversacional da Metodologia de Atendimento Sistêmico na modalidade on-line, para avaliarmos a possibilidade da aplicação da Metodologia nesta modalidade.

Como já tínhamos experiências em simulações da aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico em Workshops realizados por nós, buscamos realizar na modalidade on-line um Encontro Conversacional em torno de uma situação problema simulada.

Apresentaremos uma experiência, na modalidade on-line, de coordenação de um Encontro Conversacional em que um sistema se constituiu para simular a participação dos componentes, conversando sobre uma situação problema proposta pela Equipe Sistêmica. Entretanto, a Equipe Sistêmica que coordena o Encontro Conversacional não está simulando essa coordenação, enquanto os componentes do sistema linguístico que conversam sobre esta situação estão simulando.

Para demonstrarmos a forma de coordenação do Encontro Conversacional apresentaremos os conceitos teóricos fundamentais para aplicação da MAS, como: sistema linguístico (Esteves de Vasconcellos, 2010a, sistema em torno da situação problema – SDP (Windeman & Goolishian, 1989) sistema social humano (Esteves-Vasconcellos, 2013), contexto de autonomia (Aun, 1998), posição de “não-saber” (Anderson & Goolishian, 1993) , processo da rede ((Speck & Attneave, 1973; Klefbeck, 1996), interconstituição de segunda ordem (Esteves-Vasconcellos, 2013).

2 O ATENDIMENTO SISTÊMICO

O processo do Atendimento Sistêmico se dá através da aplicação da MAS, que busca a dissolução do problema relacional, através da criação de um contexto colaborativo, de autonomia e de segurança, viabilizando a mudança das relações antagônicas que estão impedindo a resolução da situação problema.

Distinguimos uma situação problema como pessoas conversando sobre algo que não está como deveria estar. Assim, o Atendimento Sistêmico se inicia com a distinção de uma situação problema, ou seja, pessoas conversando sobre algum incômodo, sobre algo que na visão delas não está certo ou que deveria ser de outra maneira. Na aplicação da MAS, o profissional distingue então um sistema linguístico, conversacional, constituído por todas as pessoas que estejam implicadas e/ou conversando sobre uma situação-problema.

A MAS é uma metodologia para a abordagem de “sistemas sociais humanos”. Distinguimos um sistema social humano, quando distinguimos pessoas em interação, conversando. Podemos distinguir diferentes tipos de sistemas sociais humanos, dependendo da organização que distinguirmos, tomando aqui organização no sentido que Maturana e Varela (1980) dão a esse conceito, como relações entre os componentes que dão identidade ao sistema.

É uma Metodologia que tem sido utilizada no encaminhamento de soluções para variadas situações problema, como se pode constatar no texto “Uso da Metodologia de Atendimento Sistêmico em diferentes contextos de prática profissional” (Coelho, 2010). Distinguimos a MAS como uma importante contribuição da EquipSIS, que possibilita a realização de práticas de atendimento de sistemas amplos – nos mais variados contextos de prática, públicos ou privados, tais como educacional, de saúde, assistencial, ambiental, empresarial –, de modo coerente ou consistente com

o pensamento sistêmico novo-paradigmático, descrito por Esteves de Vasconcellos (2002).

Uma história do desenvolvimento da MAS, intitulada “Uma narrativa sobre o desenvolvimento da nossa Metodologia de Atendimento Sistêmico” (Esteves de Vasconcellos, 2010b), está publicada no Vol. III da obra *Atendimento sistêmico de famílias e redes sociais – Desenvolvendo Práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico*, p.25-38.

Na aplicação da MAS há dois aspectos fundamentais: 1º A forma de Constituição do Sistema Determinado pela Situação Problema – SDP e a 2º A forma de Coordenação dos Encontros Conversacionais.

O processo de constituição do SDP, 1º aspecto, possibilitará a distinção de uma “situação-problema nossa”, a qual, sendo compartilhada por todos os participantes do sistema, faz com que esses constituam o sistema linguístico em torno da situação problema. Neste artigo não focaremos este aspecto.

O processo de coordenação das conversações do sistema que se constitui em torno da situação problema, 2º aspecto, focalizara as relações entre os componentes do sistema e não no conteúdo das conversações que constituem o sistema. O objetivo deste processo de coordenação é o de desestabilizar as premissas existente em torno da situação problema para que emergjam novas relações que não incluam mais a situação problema. Com esse objetivo atingido viabiliza a interconstituição de um sistema linguísticos de segunda ordem. A “interconstituição de segunda ordem são as conversações por intermédio das quais as pessoas se constituem reciprocamente como legítimas interlocutoras sobre suas próprias relações com base exclusivamente na condição de que estão envolvidas nas relações sobre as quais elas conversam” (Esteves-Vasconcellos, 2014, p.16).

A aplicação da MAS é desenvolvida por profissionais que assumiram o pensamento sistêmico novo-paradigmático no desenvolvimento de sua prática.

Conforme Esteves de Vasconcellos (2005, p.88), *quem adotou o pensamento sistêmico novo-paradigmático terá uma nova epistemologia para seu viver, para seu estar e agir no mundo, baseado em sua única convicção possível – a da inexistência da realidade e da verdade.*

O pensamento sistêmico novo-paradigmático, segundo Esteves de Vasconcellos (2002) contempla três pressupostos interdependentes entre si: a complexidade, a instabilidade e a intersubjetividade. Assim, o profissional sistêmico novo-paradigmático é aquele que reconhece as interações entre as pessoas, vê o mundo em um processo contínuo de tornar-se, ou seja, sempre aberto para novas configurações e, é aquele que reconhece a intersubjetividade, distinguindo-se enquanto coconstrutor da realidade, reconhecendo que a realidade emerge na linguagem.

2.1 o processo de coordenação do encontro conversacional

A coordenação de um Encontro Conversacional se dá por meio da atuação de uma Equipe Sistêmica, que assumiu para si as implicações do pensamento sistêmico novo-paradigmático no desenvolvimento de sua prática profissional.

Segundo Esteves de Vasconcellos (2010c), a função da Equipe Sistêmica em um Encontro Conversacional será a de facilitar a conversação entre os membros do SDP, procurando criar um contexto colaborativo, de segurança e de autonomia. Considera-se de suma importância que o sistema constituído em torno da situação problema esteja de acordo com essas regras de convivência.

A Equipe Sistêmica deve assumir uma postura de quem apenas facilita e cria condições para um contexto de autonomia. Este contexto de autonomia, segundo Aun (1998), “permite que as pessoas definam o que é real para si próprias e que, na condição de seres humanos sociais, possam agir de acordo com estas definições e assumir responsabilidade por essas ações, através de acordos consensuais” (p.2).

É este contexto que possibilita que as relações aconteçam como um sistema organizado em rede, sem hierarquia, com todos os membros do sistema em atendimento numa relação horizontalizada, posicionando-se com o mesmo direito de voz e de ser ouvido, inclusive na posição de decidir. A Equipe Sistêmica garante este contexto conversacional para que os membros do sistema conversem e coconstruam ações possíveis para a solução da situação problema, inicialmente identificada por eles.

A Equipe coordena a conversação do SDP – sistema constituído por aqueles que estão implicados com uma situação problema –, porque acredita que o problema está nas relações antagônicas e de recriminações, que se revelam nas conversações e não nas pessoas.

Esta Equipe é formada por pelo menos três profissionais sistêmico novo-paradigmáticos, que atuam como coordenador, cocordenador e observador do Encontro Conversacional. Cada um tem

uma função específica.

O Coordenador é o único que interage verbalmente, diretamente com os membros do SDP, no momento da coordenação dos Encontros Conversacionais. A sua posição é de “não saber” e colaborativa. Ele dedica-se exclusivamente à criação de um contexto conversacional colaborativo para que os membros do SDP conversem, entre si, e não com a Equipe Sistêmica, sobre a situação problema redefinida na forma de uma situação problema solucionável.

O Coordenador não emite opinião sobre o conteúdo da conversação, sua função é criar e manter o contexto de autonomia. Assim, o foco de sua atuação é na criação de um espaço conversacional, dando voz a todos os presentes, valorizando os múltiplos pontos de vista, fazendo perguntas que estimulem as participações, as interações e o emergir de propostas de soluções para a situação problema. Ele recebe as observações e sugestões do coordenador e do observador, interagindo com a Equipe durante todo o Encontro Conversacional.

Na construção de um contexto de colaboração, o coordenador deve também buscar construir um contexto de segurança para que todos se sintam à vontade para expressarem suas ideias e opiniões sobre a situação problema. Para tanto é necessário explicitar que as colocações e ideias expostas não poderão ser utilizadas a posteriori para acusar ou recriminar ninguém pelo que disse, ou pela discordância de algo dito.

Aspectos do Papel do Coordenador:

- Apresentar o mapa da rede do SDP no início do Encontro Conversacional;
- Viabilizar o processo de retribalização da rede formada em torno da situação problema;
- Propiciar contexto de participação de todos no Encontro, focando e viabilizando a interação do SDP;
- Manter as conversas do SDP em torno da situação problema;
- Manter o respeito às diversas posições levantadas pelo SDP;
- Criar condições favoráveis para o surgimento de planos e soluções viáveis para as dificuldades apresentadas pelo SDP, utilizando de perguntas reflexivas;
- Fazer cortes respeitosos às falas, quando necessários, ou seja, quando alguém ocupar muito o lugar de fala em detrimento do tempo de outros e, quando, duas ou mais pessoas entrarem em uma discussão ou em tentativas de convencer o outro de seu ponto de vista;
- Usar uma linguagem próxima a dos participantes e buscar esclarecer linguagem técnicas com o SDP para que todos compreendam o que está sendo colocado;
- Estimular trocas de experiências pessoais e profissionais sem que uma seja melhor que a outra;
- Estabelecer com SDP um momento para o intervalo do Encontro. O intervalo é um recurso utilizado pelo Coordenador quando distinguir que a rede de conversação está num momento de depressão.

O Coordenador tem a função de auxiliar ou dar suporte ao Coordenador, dedicando-se a observar e distinguir as relações entre os membros do SDP e a relação do Coordenador com o SDP.

Aspectos do Papel do Coordenador:

- Manter o SDP em torno da situação problema que está sendo conversada, sinalizando para o Coordenador as solicitações de participação que o coordenador pode não estar percebendo;
- Sugerir perguntas ou temas que o coordenador não esteja distinguindo diante das colocações do SDP;
- Atentar para as condições básicas para o desenvolvimento do Encontro Conversacional, como: acomodar pessoas que chegaram mais tarde, indicar o banheiro, indicar para o Coordenador as pessoas que estão querendo falar ou que ainda não se manifestaram.

O Observador terá a função de:

- Registrar detalhadamente, por escrito, o desenvolvimento do Encontro como um todo: falas, acontecimentos e interações.

Esse registro é de suma importância para o acompanhamento pela Equipe das ideias, das dificuldades, das propostas que os membros do SDP declarem no Encontro. Essas colocações devem ser apresentadas em um quadro, que contenha as dificuldades, as propostas de ações para as dificuldades e os responsáveis e possíveis parceiros para as propostas coconstruídas pelos membros do SDP. Este quadro é dinâmico e durante o desenvolvimento dos Encontros sofre acréscimos e alterações.

Exemplo do Quadro:

Dificuldades	Propostas de ações	Responsáveis/ parceiros

A Equipe Sistêmica se posiciona atrás do círculo formado pelos membros do SDP para a coordenação dos diálogos do Encontro Conversacional. Os diálogos devem ser entre os membros do SDP, e não entre estes e a Equipe. O Coordenador e o Cooordenador devem caminhar atrás do círculo, muitas vezes se colocando atrás de quem fala, evitando que a conversa seja dirigida a eles, criando e mantendo o contexto de autonomia. O Observador também se posiciona fora do círculo formado pelos membros do SDP, ligeiramente distanciado, numa posição em que possa fazer o registro da conversação e da comunicação não verbal.

Sempre que julgar conveniente, a Equipe conversa entre si, diante dos membros do SDP, de forma discreta, explícita, mas lembrando de que apenas o Coordenador dirige-se verbalmente aos membros do SDP para manter o foco da conversação comum a todos. O Cooordenador e o Observador não o fazem para evitar que se estabeleçam conversas paralelas no Encontro.

A Equipe interage assim porque é o sistema que está posicionado em círculo, que tem que conversar entre si e buscar recursos na rede que se formou para as soluções da situação problema.

Há um momento em que a Equipe Sistêmica se reúne entre si, separada do SDP, para conversar sobre suas distinções do que está ocorrendo no Encontro Conversacional em andamento. Esta reunião é realizada no intervalo de lanche do Encontro. As distinções elencadas pela Equipe serão apresentadas após o lanche para o SDP.

A atuação da Equipe Sistêmica no Encontro é a de criadora de contextos. Contexto aqui é compreendido como regras de relações. A Equipe se preocupa com a criação de regras de relações que favoreçam novas interações, em que haja o respeito e a consideração pelo o que o outro pensa e faz. E com novas interações e reflexões estabelecidas possam emergir transformações das relações que inviabilizavam a solução da situação problema vivida. A Equipe garante o direito à voz a todos os participantes e se recusa em atuar como expert em conteúdo, que para Aun é: “[...] encontrar soluções, em sugerir alternativas. Recusa qualquer posição de controle de resultados, exceto o controle e a manutenção do contexto conversacional de autonomia e do predomínio da relação de cooperação.” (AUN, 2007a, p.59).

3 CONSIDERAÇÕES SOBRE A EXPERIÊNCIA DA SIMULAÇÃO DO ENCONTRO CONVERSACIONAL NA MODALIDADE ON-LINE

Para a experiência de uma simulação de um Encontro Conversacional na modalidade on-line, assim como é realizado também em todo o processo de Atendimento Sistêmico, a Equipe Sistêmica se reuniu, conversou e coconstruiu alguns aspectos importantes para o desenvolvimento da simulação deste Encontro Conversacional na modalidade on-line.

Os professores do curso conversaram sobre como se desenvolveria a coordenação on-line de um Encontro Conversacional do SDP. Nesta conversa emergiram questões como: O que teria que ser diferente do que já fazemos na coordenação de um Encontro Conversacional presencial? O que é importante ser mantido na coordenação de um Encontro presencial?

As distinções sobre a atuação da Equipe Sistêmica no processo de coordenação do Encontro Conversacional on-line foram:

- 1º) O Cooordenador assume a função de aceitar as solicitações de entrada na Plataforma, receber os participantes do Encontro, abrir e fechar microfones quando necessário e, auxiliar e tirar dúvidas em relação a utilização da Plataforma.
- 2º) A Equipe Sistêmica passaria a interagir por mensagens pelo WhatsApp, sendo necessário informar ao SDP sobre essa forma de interação da Equipe.
- 3º) O bloqueio do chat, para que as conversas do chat não tirem o foco da atenção dos membros do SDP.
- 4º) O SDP deverá deixar a câmera aberta, para que a Equipe Sistêmica veja e distinga a participação de todos, pois é muito importante para a Equipe a visualização de todas e quaisquer comunicações.
- 5º) Para realizar a exposição das ideias dos participantes do SDP será necessário sinalizar com a própria mão para solicitar um tempo de fala e o Coordenador é quem passará a palavra às pessoas que solicitarem.
- 6º) O microfone deverá permanecer fechado e ser aberto apenas no momento de fala.

- 7º) Quando algum membro do SDP precisar de se ausentar por alguns minutos, fechar câmera e microfone. Ao retornar para a conversação, abrir novamente a câmera.
- 8º) A apresentação do mapa da rede do SDP convidado para o Encontro deverá ser projetada na tela da Plataforma pelo Coordenador e apresentada por ele.
- 9º) A Plataforma possibilita a gravação do Encontro e a Equipe pode recorrer a este recurso para recuperar alguma distinção das conversas do SDP. O acordo da gravação deve ser conversado com os componentes do SDP tanto no processo de Constituição do SDP, no momento do convite, como também, apontado e acordado no início do Encontro Conversacional.
- 10º) O Coordenador deverá ficar atento para que as comunicações dos membros do SDP aconteçam entre os membros do próprio SDP. Isso se faz necessário porque o Coordenador e o SDP estão na mesma tela da Plataforma, podendo dar a impressão de que todos, inclusive a Equipe Sistêmica, estão participando da conversa sobre a situação problema. O Coordenador está na posição de coordenar as conversas e a o SDP de conversar sobre a situação problema, sendo necessário fazer a explicitação deste aspecto para o SDP toda vez que o Coordenador distinguir como necessário.
- 11º) A Equipe deverá, no 1º aspecto fundamental da MAS, na fase anterior ao Encontro Conversacional, durante os convites, solicitar que os membros do SDP organizem um lanche para o intervalo do Encontro Conversacional. A Equipe Sistêmica não participa deste momento do lanche junto como o SDP, ela sairá da tela da Plataforma, indo para outra sala da mesma Plataforma, para conversar sobre suas distinções do Encontro. Então, retorna no momento combinado com o SDP e compartilha as distinções das conversas do SDP, feita pela Equipe. Enquanto que os componentes do SDP permanecem na plataforma fazendo seu lanche e conversando entre si.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por sermos profissionais sistêmicos que assumimos o pensamento sistêmico novo-paradigmático e compartilhando deste pensamento como nossa epistemologia, o que nos torna uma Equipe Transdisciplinar, sempre nos colocamos numa posição de coconstruir na conversação a solução para as situações problema vividas por nós profissionais. Foi o que nos ocorreu no desenvolvimento da realização de uma prática de Atendimento Sistêmico na modalidade on-line.

A simulação do Encontro Conversacional na modalidade on-line foi uma experiência coconstruída por nós e que evidenciou a possibilidade da realização da aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico on-line. Cabe-nos apontar as nossas distinções coconstruídas para a realização do Encontro Conversacional na modalidade on-line:

- 1) Quanto à questão do espaço de desenvolvimento da prática no ambiente on-line, faz-se necessária a utilização de Plataformas: Google Meet, Zoom e outras, e uma boa conexão de internet. Deve-se buscar por um espaço mais silencioso para participar do Encontro Conversacional. Para a interação da Equipe Sistêmica durante o Encontro Conversacional se faz necessário a utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp.
- 2) Quanto à questão de um acordo on-line para o desenvolvimento das interações dos membros do SDP e entre os membros SDP e a Equipe Sistêmica: bloqueio do Chat; câmeras sempre abertas; microfone aberto apenas quando for falar; microfone fechado quando não for falar; microfone e câmera fechados para realizar alguma atividade fora das conversas do SDP.
- 3) Quanto à questão do intervalo para o lanche: solicitar dos componentes do SDP a organização de um lanche que deverá ser feito no momento apontado pelo Coordenador. As câmeras e microfones devem ficar abertas neste momento para que os membros do SDP interajam como quiserem.

A simulação do Encontro Conversacional na modalidade on-line viabilizou conversações em torno de uma situação problema e nestas conversações ocorreu coconstrução de soluções para a situação problema. Demonstrou que os componentes do SDP estavam se interconstituindo como um sistema que conversa sobre suas próprias relações, buscando nas conversações as soluções para a situação problema, atingindo os objetivos da MAS, de mudança das relações antagônicas para relações cooperativas possibilitando assim a construção de solução da situação problema. Como por exemplo a fala de um componente do SDP na simulação, em torno da situação problema: Coconstruindo a recuperação da qualidade de vida dos atingidos pelo rompimento da barragem de Fundão, em Bento Rodrigues, Mariana/MG - que traz uma proposta de ação para a situação problema, como: qualificação profissional dos atingidos; grupo de artesanato e culinária para a recuperação financeira dos atingidos, festival de dança para confraternizar a comunidade dos

atingidos.

O modo de interação do sistema em atendimento na modalidade on-line não inviabilizou a proposta do Atendimento Sistêmico, contudo viabilizou uma interação do sistema em atendimento com alguns aspectos diferentes do modo presencial. É claro que para nós, profissionais sistêmicos, sempre as interações do SDP se dão de modo peculiar de Atendimento para Atendimento e, o contexto on-line não é diferente nesta questão.

Um outro aspecto importante é que o Atendimento Sistêmico na modalidade on-line possibilita atingirmos uma ampliação física do SDP distinguido, já que o modo on-line viabiliza conexões entre pessoas mesmo fora do espaço físico de onde emergiu a situação problema. Mas, devemos nos atentar para o fato de que esta ampliação não deve ser algo aleatório e sim conectado e distinguido na interação com a situação problema originalmente distinguida.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, Harlene. & GOOLISHIAN, Harold. O cliente é o Especialista: Uma abordagem para a terapia a partir de uma de Não-saber. **Nova Perspectiva Sistêmica**, Rio de Janeiro, ano II, n.3, p.8-24, 1993.

AUN, Juliana Gontijo. O processo de co-construção. Uma metodologia sistêmica para a “implantação” de políticas sociais. In: **III Congresso Brasileiro de Terapia Familiar, O indivíduo a família e as redes sociais na virada do século**, 1998, Rio de Janeiro. Anais ABRATEF e ATF.

_____. Uma nova identidade para o profissional que lida com relações humanas: o especialista em atendimento sistêmico. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. O processo de Atendimento Sistêmico**, Vol. II, Ophicina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2007 p. 38 – 60.

AUN, Juliana Gontijo, COELHO, Sônia Vieira, ESTEVES DE VASCONCELLOS, Maria José. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais**. Volume I Fundamentos Teóricos e Epistemológicos, Volume II O Processo de Atendimento Sistêmico Tomo I e Tomo II, Volume III Desenvolvendo Práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico. 1ª Edição. Belo Horizonte: Ophicina de Arte & Prosa, 2005, 2007 e 2010.

Coelho, S. V. . Uso da Metodologia de Atendimento Sistêmico em diferentes contextos de prática profissional. In J. G. Aun, M. J. Esteves de Vasconcellos & S. V. Coelho. **Atendimento sistêmico de famílias e redes sociais: Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico** (Vol. III, pp. 335-412). Belo Horizonte: Ophicina de Arte e Prosa.

ESTEVES DE VASCONCELLOS, Maria José. **O Pensamento Sistêmico o Novo Paradigma da Ciência**, Papyrus, Campinas, SP, 2002.

_____, Maria José. Pensamento Sistêmico novo-paradigmático: Novo paradigmático por quê? In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. Fundamentos teóricos e epistemológicos**, Vol. I, Ophicina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2005 p. 80 – 90.

_____, Maria José. Sobre seres humanos e sistemas sociais humanos. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico**, Vol. III, Ophicina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2010a pp. 15 – 24

_____, Maria. José. Uma narrativa sobre o desenvolvimento da nossa Metodologia de Atendimento Sistêmico. In J. G. Aun, M. J. Esteves de Vasconcellos & S. V. Coelho. **Atendimento sistêmico de famílias e redes sociais: Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico**, Vol.III,, 2010b, pp. 25-38. Belo Horizonte: Ophicina de Arte e Prosa.

_____, Maria José. Coordenando os encontros Conversacionais do “sistema determinado pelo problema”, a partir da concepção teórica de “processo de rede”. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico**, Vol. III, Ophicina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2010c p. 210 – 227

_____, Maria José. O uso de perguntas como recurso para desencadear mudanças sistêmicas: articulando os múltiplos rótulos utilizados para diferentes formas de perguntar. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes**

Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico, Vol. III, Oficina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2010d, p. 186-209

_____, Maria José. Desenvolvendo a própria habilidade de usar as perguntas para desencadear mudanças do sistema. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico**, Vol. III, Oficina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2010e p. 210 – 227

_____, Maria José. Exemplificando o uso de perguntas reflexivas na aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico**, Vol. III, Oficina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2010f, p. 186-209

_____, Maria José. Distinguindo a Metodologia de Atendimento Sistêmico como uma prática novo-paradigmática, desenvolvida com “sistema determinado pelo problema. In.: Aun, J. G.; Coelho, S. V.; Esteves de Vasconcellos, M. J. **Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico**, Vol. III, Oficina de Arte & Prosa, Belo Horizonte, 2010g, p. 39-59.

ESTEVES-VASCONCELLOS, M.. **A Nova Teoria Geral dos Sistemas. Dos sistemas autopoieticos aos sistemas sociais**, (e-book). São Paulo: Livraria Cultura, Kobo Books, URL, 2013. GOOLISHIAN, Harold.A.; WINDERMAN, Lee. Constructivismo, autopoiesis y sistemas determinado por problemas . **Sistemas Familiares**, Buenos Aires, años 5, n.3, dez 1989, 19-29, 1989.(original inglês,1988)

KLEFBECK J.. Psicoterapia dos vínculos e das redes sociais: Comunicação oral. In Workshop organizado por Workshopsy Eventos e EquipSIS,1996, 16-18 abril. Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

MATURANA, H. & VARELA, F.. Autopoiesis: the organization of the living. In Bosto Studies in the Philosophy of Science, vol 42. Dordrecht: D. Reidel Publishing Company. Publicação original: Maturana, H. & Varela, F. (1972). “De máquinas y seres vivos”. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, (1980, original 1972).

SPECK, R.V.; ATTNEAVE, C.L. **Redes familiares**. Buenos Aires: Amorrortu, 1974. Original Inglês, 1973.

i-Esteves- Vasconcellos define sistema social humano como todo sistema de qualquer classe, realizado por interações entre seres humanos no domínio da linguagem, isto é, no domínio das conversações humanas.

¹ Ao coordenarem reuniões de “redes familiares” Speck e Attneave (1973), identificaram um processo de grupo que descreveram como uma sequência de fases que denominaram de “processo da rede”.

¹ A Metodologia de Atendimento Sistêmico está apresentada por Aun, Coelho e Esteves de Vasconcellos, na Obra: Atendimento Sistêmico de Família e Rede Sociais em três volume. Volume I Fundamentos Teóricos e Epistemológicos (2005); Volume II O Processo de Atendimento Sistêmico, Tomo I e II (2007); Volume III Desenvolvendo Práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico (2010).

¹ Contexto aqui compreendido como regras de relações construídas que são estabelecidas pelos profissionais e cliente/ sistema de forma explícita e implícita nas interações destes.

¹ “Sistemas Sociais Humanos” são concebidos como sistemas linguísticos: pessoas, ou seres humanos (seres vivos que vivem na linguagem), entrelaçando seu linguajar (verbal ou não verbal) com seu emocionar, o que constitui seu conversar. Assim, distinguimos um sistema social humano, quando distinguimos pessoas em interação, conversando. O leitor que queria saber mais sobre sistemas sociais humanos poderá recorrer a leitura do texto: Sobre Seres Humanos e Sistema Sociais Humanos, de Esteves de Vasconcellos (2010a), que se encontra na obra Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais, Volume III: Desenvolvendo Práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico, p.15- 24.

¹ EquipSIS era composta pelas profissionais sistêmicas novo-paradigmáticas, Aun, Coelho e Esteves de Vasconcellos, que desenvolveram a MAS e publicaram a obra Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais.

¹ Este artigo não irá abordar 1º aspecto fundamental da MAS, porém, cabe ressaltar que ele é de igual importância ao 2º aspecto da MAS. Ambos são fundamentais para aplicação da MAS.

¹ O SDP é uma sigla criada por Goolishian e mantida pelas autoras Aun, Coelho e Esteves de Vasconcellos na Metodologia de Atendimento Sistêmico para nomear o sistema que se constitui em torno da situação problema. Esteves de Vasconcellos (2010f), no texto: “Distinguindo a Metodologia de Atendimento Sistêmico como uma Prática novo-paradigmática, desenvolvida com um sistema determinado pelo problema – do volume III, da Obra Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais, p. 39-59, pontua distinções fundamentais sobre as palavras problema, situação problema e o SDP. O problema para nós profissionais sistêmicos novo-paradigmáticos são as relações, então, quando estivermos utilizando a palavra problema neste artigo se referirá a esta definição. A situação problema vem a ser as dificuldades vivenciadas pelo que constitui o sistema linguístico. Assim sendo, concordando com Esteves de Vasconcellos, a sigla SDP refere-se ao sistema determinado pela situação problema e não pelo problema. Declaramos que, toda vez que utilizarmos a sigla SDP, estaremos nos referindo ao Sistema Determinado pela Situação Problema.

¹ As funções da Equipe Sistêmicas estão descritas no texto: Esteves de Vasconcellos (2010c) - Coordenando os Encontros Conversacionais do “Sistema Determinado pelo Problema”, a partir da Concepção Teórica do “Processo da Rede” – do volume III da obra Atendimento Sistêmico de Famílias e Redes Sociais – Desenvolvendo Práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico, editora Ophicina de Arte & Prosa, 2010, p.152-166.

¹ A posição de não saber é apresentada por Anderson e Goolishian (1973) como uma posição em que o profissional não é o especialista no conteúdo. O sistema em atendimento que é o especialista de suas histórias, ou seja, especialista no conteúdo de suas histórias. O profissional é especialista em criar contexto de relações para que o sistema possa, juntamente com suas histórias declaradas, encontrar soluções para a situação problema por ele vivenciada.

¹ A situação problema na forma de situação problema solucionável faz parte do 1º aspecto fundamental da MAS. A distinção da situação problema na forma de situação problema solucionável tem como objetivo proporcionar aos membros do SDP conversações que viabilizem o processo de coconstrução de ações possíveis para solução da situação problema.

¹ O processo de retribalização é uma das seis etapas do processo da rede identificado por Speck e Attneave (1973) e, que Esteves de Vasconcellos (2010c) apresenta para a compreensão teórica do processo da rede na coordenação do Encontro Conversacional. Para melhor compreensão desta etapa leia a p.155, do Volume III, da Obra Atendimento Sistêmico de Famílias e Rede Sociais.

¹ O leitor que queira saber mais sobre esse recurso potente que são as perguntas reflexivas, pode recorrer aos três textos sobre perguntas, que se encontram na obra Atendimento Sistêmico de Famílias e Rede Sociais – Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico, vol. III. A saber: O uso de perguntas como recurso para desencadear mudanças sistêmica: articulando os múltiplos rótulos utilizados para diferentes formas de perguntar (2010d, p.186-209), Desenvolvendo a própria habilidade de usar perguntas para desencadear mudanças do Sistema (2010e, p.210- 227) e Exemplificando o uso de perguntas reflexivas na aplicação da Metodologia de Atendimento Sistêmico (2010f, p.228- 236).

¹ O processo de depressão é um processo da etapa do processo da rede. O leitor que queira saber sobre este aspecto leia o texto: Coordenando os Encontros Conversacionais do sistema determinado pelo problema, a partir da concepção teórica de “processo da rede”, que se encontra no vol.III da obra Atendimento Sistêmico de Família e Rede Sociais. Desenvolvendo práticas com a Metodologia de Atendimento Sistêmico, p. 161 (Esteves de Vasconcellos, 2010c).