



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Ana Catarina Araújo da Silva

**Intervenção Psicossocial numa Casa de  
Acolhimento: a mediação sociofamiliar  
como estratégia de intervenção**





**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Ana Catarina Araújo da Silva

**Intervenção Psicossocial numa Casa de  
Acolhimento: a mediação sociofamiliar  
como estratégia de intervenção**

Tese de Mestrado  
Mestrado em Estudos da Criança  
Área de Especialização em Intervenção Psicossocial com  
Crianças, Jovens e Famílias

Trabalho realizado sob orientação da:  
**Professora Doutora Ana Maria Costa e Silva**

Abril de 2017

*“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós.*

*Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.”*

Antoine de Saint-Exupéry



## Agradecimentos

Neste momento, as palavras parecem poucas para expressar o enorme sentimento de gratidão que tenho por todas aquelas pessoas que, de alguma forma, não me fizeram desistir do meu sonho e me levantaram nos momentos difíceis.

À minha família, pais e irmãs, por todo o carinho que me deram e pelo apoio nesta caminhada. Sem a vossa retaguarda e o vosso “colinho” nada disto se concretizava. Não há palavras para exprimir a minha gratidão e o amor que sinto por todos vocês. Não me posso esquecer das minhas queridas avós que, à maneira delas, sempre me apoiaram e me acarinharam. Alargo este agradecimento às minhas tias e primos do coração que tanto adoro.

Aos meus queridos amigos, que sem o apoio deles também não teria conseguido atingir este objetivo. Obrigada também pelos momentos de distração que foram igualmente essenciais para recarregar baterias e recomeçar a trabalhar.

À professora doutora Ana Maria Costa e Silva por nunca desistir de mim e não me deixar desistir. Por estar sempre presente quando precisei e por me ter ajudado sempre que necessário.

À Casa de Acolhimento que me recebeu de braços abertos e me permitiu conquistar este desafio.

Por último, mas não o menos importante, ao Filipe, pilar da minha vida, peça essencial. Mais que um namorado, um companheiro para a vida com quem partilho esta alegria. O meu suporte nos momentos mais frágeis, que nunca me deixou baixar os braços e sempre me apoiou nesta caminhada. Sem ele, este sonho não se tornava realidade.

A todos vós....

**OBRIGADA!**



## Resumo

O estudo que se realizou incidiu num contexto de institucionalização temporário de crianças e jovens - Casa de Acolhimento do concelho de Braga, tendo como objetivos observar e analisar as práticas de intervenção dos profissionais com essas crianças e suas famílias, identificando dificuldades e possibilidades de intervenção.

De forma a concretizar estes objetivos, privilegiou-se o método de estudo de casos, com recurso às técnicas de observação, entrevista semiestruturada e pesquisa documental.

Os resultados deste estudo permitiram elaborar um programa de intervenção psicossocial no âmbito da mediação sociofamiliar, de modo a ajudar os profissionais a terem uma atuação mais eficaz, tanto com as crianças como com as respetivas famílias, dotando-os de competências de mediação sociofamiliar, utilizando as técnicas de mediação para potenciar a relação de confiança entre família e técnico. Esta intervenção visa, para além desta capacitação, uma reaproximação e um refortalecimento dos laços familiares que se perderam com as diversas situações de perigo e institucionalização. Espera-se com esta proposta reduzir o tempo de institucionalização das crianças e jovens e favorecer os laços afetivos e familiares entre as crianças e os seus progenitores/cuidadores.

**Palavras-chaves:** Mediação familiar, crianças institucionalizadas, família biológica, processo de vinculação





## **Abstract**

This study was carried out in a context of temporary institutionalization of children and young people at Foster House of Braga. -. The study's aims were to observe and analyze the intervention practices of professionals with these children and their families, identifying difficulties and intervention possibilities. To accomplish these objectives, the method used was that of the analysis of case studies, using techniques of observation, semi-structured interview and documentary research. The results of this study allowed the elaboration of a psychosocial intervention program in the area of socio-family mediation. This can be used to help social workers to act more efficiently with both children and their families, providing them with socio-family mediation skills to enhance the relationship between family and professional. This intervention aims, in addition to this training, to approach and a strengthen family ties that were lost with the various situations of danger and institutionalization. This proposal is expected to reduce the time of institutionalization of children and young people and to foster the affective and family ties between children and their parents / caregivers.

Keywords: Family mediation; Institutionalized children; biological family; Binding process



## Índice

Agradecimentos .....	v
Resumo.....	vii
Abstract.....	ix
Lista de abreviaturas .....	xiii
Índice de Tabelas.....	xiv
Índice de Gráficos .....	xv
Introdução.....	17
<b>PARTE I- ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
<b>1. Um olhar sobre as Casas de Acolhimento: contextos, legislação e práticas de intervenção</b> .....	<b>21</b>
<i>1.1 Casa de Acolhimento: uma resposta social.....</i>	<i>21</i>
<i>1.2 Crianças e jovens em risco: o drama das famílias multiproblemáticas .....</i>	<i>27</i>
<i>1.3 A vinculação nas crianças e jovens em risco.....</i>	<i>29</i>
<i>1.4 As práticas de intervenção psicossocial.....</i>	<i>31</i>
<b>2. Mediação sociofamiliar: uma estratégia de intervenção dos profissionais a nível psicossocial.....</b>	<b>35</b>
<i>2.1 Mediação: conceito, contextos e práticas.....</i>	<i>35</i>
<i>2.2 Mediação sociofamiliar: estratégia de intervenção dos profissionais com crianças e jovens em risco.....</i>	<i>40</i>
<b>PARTE II- ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>43</b>
<b>1. Metodologia de investigação: objetivos e método.....</b>	<b>45</b>
<i>1.1 Técnicas e procedimentos utilizados no processo de investigação.....</i>	<i>47</i>
<b>2. Contexto da investigação e amostra.....</b>	<b>51</b>
<i>2.1 Caracterização da amostra .....</i>	<i>55</i>

<b>PARTE III- APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	59
<b>1. Apresentação e análise dos resultados</b> .....	61
<i>2. Contexto familiar e afetivo das crianças analisadas</i> .....	63
.2.1 O “Manuel” .....	63
.2.2 O “Antônio” .....	66
.2.3 A “Joana” .....	69
<b>3. Práticas de intervenção dos profissionais junto das crianças e famílias: estratégias utilizadas</b> .....	73
3.1 <i>Potencialidades e dificuldades de intervenção</i> .....	77
3.2 Conclusões da análise .....	79
<b>4. Proposta de intervenção psicossocial no âmbito da mediação sociofamiliar</b> .....	83
<b>Reflexões finais</b> .....	87
<b>Referências bibliográficas</b> .....	89
<b>Apêndices</b> .....	97
Apêndice 1 (Consentimento informado) .....	97
Apêndice 2 (Grelha de observação inicial) .....	99
Apêndice 3 (Grelha das visitas da mãe do “Manuel”) .....	101
Apêndice 4 (Guião da entrevista à coordenadora da CA).....	103
Apêndice 5 (Grelha das rotinas).....	105
Apêndice 6 (Guião da entrevista à AAE) .....	107
Apêndice 7 (Grelha de análise dos processos) .....	109
Apêndice 8 (Diário de Bordo- Grelha de monitorização) .....	111

## **Lista de abreviaturas**

AAE – Auxiliar da Ação Educativa

Art- Artigo

CA- Casa de Acolhimento

CDC- Convenção sobre os Direitos da Crianças

CEF- Cursos de Educação e Formação

CPCJ- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

IPMF- Instituto Português de Mediação Familiar

LPCJP- Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

CAFAP- Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Distribuição das crianças por idades .....	51
Tabela 2: Constituição da Equipa Técnica e Equipa Educativa .....	53
Tabela 3: Caracterização das crianças da amostra .....	57
Tabela 4: Estratégias utilizadas com as famílias e crianças da amostra.....	74
Tabela 5: Dificuldades de Intervenção .....	78
Tabela 6: Potencialidades na Intervenção das Famílias no exercício das responsabilidades parentais .....	79
Tabela 7: Análise Swot.....	81
Tabela 8: Programa de Capacitação em Mediação Sociofamiliar.....	85

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Motivos de perigo que estiveram na origem da situação de acolhimento (%) (a criança ou jovem pode ter mais do que uma característica identificada). Fonte: Relatório CASA 2015.....  
....17

Gráfico 2: Características particulares das crianças e jovens, por escalão etário (N.º). Total de respostas: 6.770 (a criança ou jovem pode ter mais do que uma característica identificada). Fonte: Relatório CASA 2015.....19

Gráfico 3: Motivos/Situação de risco mais evidenciados na instituição.....  
...32





## Introdução

Uma Casa de Acolhimento é o local onde é dado abrigo e proteção a crianças em risco, objetivando uma tentativa de regresso a casa. O sistema de proteção de crianças e jovens alicerça-se em vários princípios, nomeadamente nos constantes da Convenção sobre os Direitos da Criança, onde é enfatizado o superior interesse da criança. Durante a permanência das crianças numa Casa de Acolhimento Temporário, é essencial um trabalho interdisciplinar em prol do seu bem-estar, não obstante que seja feito um trabalho paralelo com a sua família, de forma a ser preparada e auxiliada para receber novamente a criança ou jovem em sua casa. A mediação sociofamiliar procura, neste sentido, promover o restabelecimento dos laços familiares, outrora enfraquecidos ou mesmo perdidos, tendo como característica proporcionar o superior interesse da criança, onde, neste processo, deve ser dada a oportunidade de expressar os seus sentimentos e os seus interesses, considerando a sua participação, como se constata na CDC. A participação voluntária neste processo de mediação dos seus pais, encarregados de educação ou responsáveis legais é igualmente essencial. Trata-se de um processo importante quando se fala em relações perdidas ao longo do tempo, como é o caso das crianças acolhidas.

A mediação sociofamiliar pode aparecer neste contexto como um processo na reconstrução dos laços que pais e filhos perderam por diversas razões. Qualquer criança precisa de amor, harmonia, estabilidade e ninguém melhor que a família para dar-lhe tudo isso, conforme sublinham vários estudos, bem como a LPCJP. Todos temos o direito a ter uma família; contudo, existem diversas razões que levam a criança a sair do seio familiar e ir viver para uma instituição. Nestes casos, os laços com as famílias podem quebrar-se considerando-se a mediação sociofamiliar uma estratégia importante e potenciadora da aproximação e da reunificação familiar.

Pois bem, esta dissertação mostra uma proposta de intervenção psicossocial onde os profissionais das CA's podem utilizar a mediação sociofamiliar como estratégia de intervenção no sucesso da reaproximação familiar entre pais e filhos.

Dando seguimento a esta introdução, a dissertação apresenta dois capítulos de contextualização teórica que analisam os conceitos e práticas associadas à problemática em

estudo. No Capítulo 1 aborda-se questões relativas ao acolhimento residencial, presentes na legislação e práticas de intervenção que estão subjacentes às Casas de Acolhimento. No capítulo 2, destaca-se o processo de mediação e a mediação sociofamiliar, fazendo-se referência aos seus propósitos e procedimentos. Este capítulo apresenta uma estrutura semelhante ao capítulo anterior, onde se aposta na mediação sociofamiliar como uma metodologia de intervenção social.

O capítulo 3 apresenta a metodologia do estudo, onde será possível vislumbrar as características do estudo e o processo metodológico, nomeadamente a identificação e caracterização da amostra, métodos e técnicas utilizadas e procedimentos de tratamento e análise dos dados.

No capítulo 4, são apresentados os resultados do estudo realizado e uma proposta de intervenção no âmbito da mediação sociofamiliar. A dissertação termina com as reflexões finais de todo o caminho percorrido.

## PARTE I

### ENQUADRAMENTO TEÓRICO



## 1. Um olhar sobre as Casas de Acolhimento: contextos, legislação e práticas de intervenção

### 1.1 Casa de Acolhimento: uma resposta social

*“ Para crescer, precisamos de espaços humanamente habitados, lugares da vida seguros e abertos ao mundo, que respondam às nossas necessidades vinculativas e de exploração, duas necessidades básicas do humano. Um lugar de vida é um lugar onde podemos crescer em segurança e de onde podemos partir com entusiasmo e tranquilidade.”*

*(Sá, 2008, p.ix)*

A lei 147/99 de 01 de setembro, alterada pela lei n.º 142/2015 de 08 de setembro, figura-se a fonte principal do sistema de proteção de crianças e jovens em perigo, como consta no Manual de Boas Práticas. Esta lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo pretende promover os direitos das crianças e jovens do território nacional, garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento integral. Uma vez em situação de perigo, entenda-se o menor, a lei prevê um conjunto de medidas de Promoção dos Direitos e de Proteção, podendo ser executadas em meio natural de vida<sup>1</sup> ou em colocação, como se prevê no ponto 2 do art. 35.º da referida lei.

De acordo com o art. 50.º da LPCJP 2, o acolhimento residencial tem lugar numa casa de acolhimento que se rege por modelos de intervenção socioeducativos ajustados às crianças e aos jovens que estão nela acolhidos. Ainda na citada lei, as casas de acolhimento podem organizar-se por unidades especializadas, como nos expõe o ponto 2 do mesmo artigo, nomeadamente as casas de acolhimento para responder a situações de emergência; casas de acolhimento para atuar em problemáticas específicas e necessidades de intervenção educativa e terapêutica, evidenciadas pelas crianças e em função das problemáticas como poderemos analisar mais à frente.

Como é referido por Martins (2004), o Sistema Nacional de Acolhimento e Acompanhamento de Crianças e Jovens apresenta as seguintes respostas: o acolhimento de emergência, que procura acolher crianças e jovens que estejam em situação de perigo

---

<sup>1</sup> Consideram-se medidas a executar no meio natural de vida: apoio junto dos pais; confiança a pessoa idónea e confiança a pessoa selecionada para a adoção, a família de acolhimento ou a instituição com vista à adoção. (art. 35.º ponto 1 e ponto 3; Lei n.º 147/99, de 01 de Setembro)

<sup>2</sup> Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo: Lei n.º 147/99, de 01 de Setembro, alterada pela Lei n.º 142/2015, de 08/09

iminente, por 48h; o acolhimento temporário que se destina também a jovens e crianças que estejam em situação de risco, havendo a necessidade de os afastar do seu meio familiar por um período que não deve exceder os 6 meses, podendo ser alongado por decisão do Tribunal que, juntamente com o parecer dos técnicos, caso evidenciem a inexistência das condições para receber o menor. Esta medida de acolhimento temporário executa-se numa Casa de Acolhimento; existe ainda a possibilidade de acolhimento de longa duração<sup>3</sup>, que visa o acolhimento de crianças e jovens carenciadas de um seio familiar ou cujas problemáticas justificam um acolhimento mais alargado ou mesmo definitivo. É neste nível de respostas que se situam os Lares, a par da adoção.

Quando uma criança ou jovem se encontra em situação de perigo e que põe em causa o seu normal desenvolvimento, o Tribunal decreta em última instancia, a medida de acolhimento institucional, situação prevista na LPCJP, alínea f, n.º. 1, art. 35.º.

As Casas de Acolhimento (CA) apresentam-se como um local onde é dado abrigo e proteção a crianças em risco<sup>4</sup>, objetivando o seu regresso a casa, onde, entretanto, a família se prepara para receber novamente a criança ou jovem. Assim, seguindo a linha de pensamento de Alberto (2008), ISS (2005), ISS (2010), as instituições promovem uma resposta de qualidade e um ambiente harmonioso, garantindo apoio e cuidados às crianças e aos jovens que se encontram em situação de perigo, impulsionando um desenvolvimento integral e uma ação educativa com implicações no domínio físico, psicológico, emocional, cognitivo e social e a nível da educação. Pretendem afastá-las das situações de perigo, colocando-as ao cuidado de uma entidade que disponha de condições favoráveis e instalações adequadas e de uma equipa técnica, satisfazendo as necessidades das crianças/jovens, potenciando condições de crescimento integral.

Segundo Bravo e Del Valle (2009), estas Casas de Acolhimento, durante muito tempo, serviam para colocar uma criança, de forma a satisfazer as necessidades básicas e como substituição de um ambiente familiar, ou que não reunisse as condições mínimas, ou seja, um

---

<sup>3</sup> Nos termos da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, o tempo máximo de permanência da criança/jovem no CA é de 6 meses; contudo, e ainda nos termos da referida Lei, este prazo pode ser excedido por razões justificadas, como por exemplo, quando seja impossível um retorno à família ou enquanto se procede ao diagnóstico da respetiva situação à definição do encaminhamento subsequente.

<sup>4</sup> CA destina-se ao acolhimento de crianças e jovens em perigo com idades compreendidas entre os 0 e os 18 anos. (ISS, 2010)

ambiente deficitário, ou praticamente inexistente. Nem todas as crianças têm uma família capaz de lhes garantir uma vida estável e harmoniosa.

Estas Casas de Acolhimento, de estadia que se pretende temporária, devem potenciar um ambiente tranquilizador para a criança, o que seria expectável uma família promover, privilegiando uma relação afetiva do tipo familiar e optando por oferecer uma vida diária personalizada e de integração na comunidade, situação prevista no art.53.º alínea 1da LPCJP.

O acolhimento residencial pretende contribuir para a criação de condições que garantam, de forma adequada, a satisfação de necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e jovens e o efetivo exercício dos seus direitos, favorecendo a sua integração em contexto sociofamiliar seguro e promovendo a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral, como previsto na Lei n.º 31/2003, de 22 de Agosto.<sup>5</sup>

As Casas de Acolhimento figuram-se uma das medidas de promoção e proteção que salvaguarda os direitos das crianças e jovens que nelas estão acolhidos que, no seu seio da familiar vêem-se expostos a situações de perigo e a condições desfavoráveis e adversas para o seu crescimento, como forma de “proteger a criança, criar-lhe as condições de desenvolvimento e de bem-estar, que não estão asseguradas pelo contexto familiar (...)” (Alberto, 2008, p.212).

Na linha de Sandomingo (1998), os centros de acolhimento de crianças e jovens representam, hoje em dia, uma realidade dispersa, que inclui a prestação de diferentes serviços, em função das características e necessidades dos seus utentes. O mesmo nos elucida o relatório anual CASA 2015 (2016), onde identifica uma diversidade de problemáticas, que independentemente da sua tipologia, faz sobressair o facto dos menores acolhidos estarem abrangidos por uma medida de promoção e proteção, garantindo essa proteção, mesmo ausentes do seio familiar, e que vá ao encontro das suas necessidades.

Posto isto, e de forma a sintetizar a informação que já foi analisada, o ISS (2010) recorda-nos os seguintes objetivos da CA: “ a) permitir a realização do diagnóstico de cada criança e jovem bem como a definição dos respetivos projetos de vida, com vista à inserção

---

<sup>5</sup> Lei n.º 31/2003, de 22 de Agosto, disponível online [http://www.seg-social.pt/documents/10152/14445999/Lei\\_n\\_142\\_2015\\_09\\_08/7059a660-0ddc-4547-9a99-ded7aec210ad](http://www.seg-social.pt/documents/10152/14445999/Lei_n_142_2015_09_08/7059a660-0ddc-4547-9a99-ded7aec210ad)



familiar e social ou a outro encaminhamento que melhor se adequa à situação em estudo; b) assegurar alojamento temporário; c) garantir às crianças/jovens a satisfação das suas necessidades básicas; d) proporcionar o apoio socioeducativo adequado à idade e características de cada criança ou jovem; e) promover a intervenção junto da família, em articulação com as entidades e as instituições cuja ação seja indispensável à efetiva promoção dos direitos das crianças/jovens.” (ISS, 2010, pp. 26-27).

Os motivos para o acolhimento institucional surgem intimamente ligados às questões de negligência, de abandono, de crise económica e de orfandade, situações previstas no artigo 3.º da LPCJP. Desta forma, o internamento surge como uma “(...) solução institucional em épocas sociais marcadas por transformações socioeconómicas, culturais e ideológicas profundas (...)” (Amado, Ribeiro, Limão & Pacheco, 2003, p. 24), garantindo que a criança ou jovem se desenvolva num contexto o mais próximo possível do familiar (Martin, 2015; Parente et al., 2014).

Segundo dados do relatório CASA 2015 (2016), identificou-se três motivos que, relativamente à situação de perigo (ponto este que será analisado em momentos seguintes), levou à situação de acolhimento institucional do menor em 2015. Assim, cerca de 60% das situações apontam para a **falta de supervisão e acompanhamento familiar**, onde a criança é entregue a si própria ou ao cuidado de outras crianças, por um período alargado de tempo. De seguida, a **exposição a modelos parentais desviantes**, onde o adulto estimula na criança padrões de condutas desviantes ou antissociais bem como perturbações do desenvolvimento, acusando uma ocorrência de 33%. **A negligência dos cuidados de educação e saúde** apresenta-se como a terceira maior problemática (32% e 30%), onde se evidenciam situações de ausência de cuidados de rotina ao pleno desenvolvimento da criança e jovem. Pode-se destacar ainda os comportamentos de risco do menor (15,5%), a ausência temporária de suporte familiar (10,8%) e a prática de comportamentos desviantes (9,6%), dados que constam no gráfico seguinte.

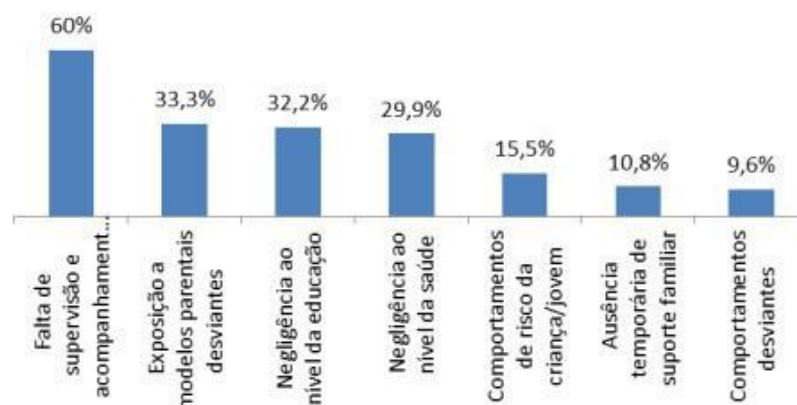


Gráfico 1: Motivos de perigo que estiveram na origem da situação de acolhimento (%)

(a criança ou jovem pode ter mais do que uma característica identificada) Fonte: Relatório CASA 2015 (2016, P. 27)

Dando seguimento aos problemas inerentes ao motivo de acolhimento, o relatório CASA 2015 (2016) identifica características particulares que estão associadas às crianças e jovens acolhidos: i) “Problemas de comportamento, que pressupõem a existência de um padrão persistente de comportamentos em que são violados os direitos básicos de terceiros ou importantes normas sociais próprias da idade do sujeito (...)”; ii) “Toxicod dependência, que pressupõe o consumo regular e compulsivo de substâncias psicoativas;” iii) “Problemas de saúde mental, considerando-se unicamente aqueles que carecem de acompanhamento pedopsiquiátrico/psiquiátrico para estabilização dos seus estados emocionais por, frequentemente, terem descompensações que afetam a sua ligação à realidade;” iv) “Debilidade mental, considerando o atraso congénito ou precocemente adquirido do desenvolvimento intelectual, caracterizado sobretudo por dificuldade de adaptação social e perturbações ou deficiência de julgamento, situando-se o nível intelectual, nos testes de inteligência, abaixo do nível médio correspondente aos sete anos. Abarca as inteligências limítrofes à normalidade, sem grandes prejuízos para a capacidade socializante dos respetivos indivíduos (...)” v) “Deficiência mental, que pressupõe um funcionamento intelectual significativamente inferior à média, acompanhado de limitações significativas no funcionamento adaptativo em, pelo menos, duas das seguintes áreas de habilidades: comunicação, autocuidados, vida doméstica, competências sociais, relacionamento interpessoal, uso de recursos comunitários, autossuficiência, aptidões, trabalho, lazer, saúde e

segurança;” vi) “Deficiência física, que implica desvantagem, resultante de uma incapacidade limitativa da participação da criança ou jovem, nas diferentes áreas da vida em sociedade.” vii) “Doença física, que implica desvantagem, resultante de um comprometimento ou de uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho motor de determinada pessoa.” viii) “Consumo esporádico de estupefacientes, sem no entanto assumir situação de dependência grave” (pp. 22-23).

Como poderemos constatar no gráfico seguinte, os problemas de comportamento apresentam maior taxa de ocorrência, cerca de 48% das situações identificadas (3.258 crianças e jovens), tendo maior incidência em jovens com idades compreendidas entre os 15 e os 16 anos.

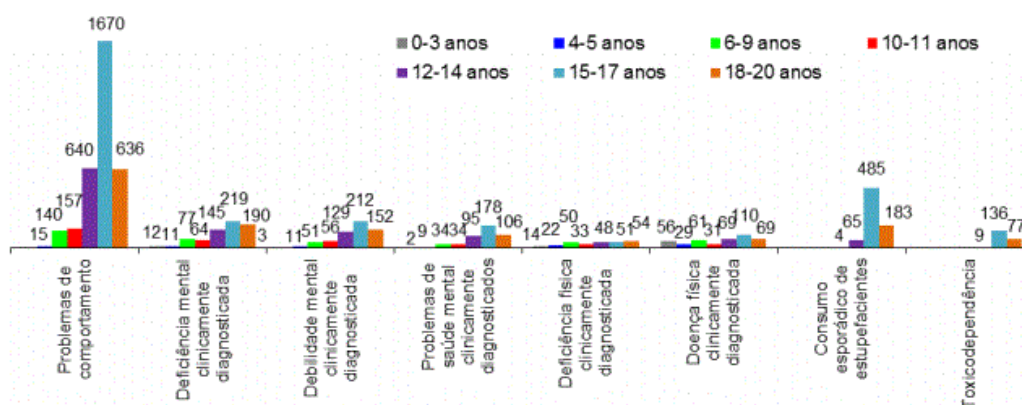


Gráfico 2: Características particulares das crianças e jovens, por escalão etário (N.º). Total de respostas: 6.770 (a criança ou jovem pode ter mais do que uma característica identificada) Fonte: Relatório CASA 2015 (2016, p. 24)

Numa primeira instância e como nos demonstra o Relatório CASA 2015 (2016), verifica-se que o tipo de problemática - Problemas de Comportamento - mantém a sua supremacia na faixa etária dos 15-17 anos, identificando-se um total de 1.670 jovens com comportamentos perturbadores (51% do total de crianças que apresentam esta problemática), subindo esse número, em relação a 2014, em mais 510 jovens com este padrão de comportamento. O mesmo relatório acrescenta que esta problemática mantém uma elevada taxa nas faixas etárias correspondentes ao período da adolescência, dos 12-14 anos e também dos 18-20 anos.

## **1.2 Crianças e jovens em risco: o drama das famílias multiproblemáticas**

*“Considera-se que a criança ou o jovem está em perigo quando, designadamente, se encontra numa das seguintes situações: a) Está abandonada ou vive entregue a si própria; b) Sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais; c) Não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal; d) Está aos cuidados de terceiros, durante período de tempo em que se observou o estabelecimento com estes de forte relação de vinculação e em simultâneo com o não exercício pelos pais das suas funções parentais; e) É obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento; f) Está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional; g) Assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.”*

*(Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, art. 3.º ponto 2)*

O acolhimento institucional é percecionado por muitos jovens como uma situação de perda e abandono, associada à desconfiança e ao medo do desconhecido o que dificulta ainda mais o processo de integração na sociedade (Mota & Matos, 2008).

Atendendo à ideia de Delgado (2006), as crianças e jovens em risco são aqueles que dadas as conjunturas e as situações das mesmas exigem a adoção de medidas de carácter preventivo, pois o perigo é indubitavelmente prejudicial para o bem-estar e para o desenvolvimento integral da criança. O conceito de risco relaciona-se com a crescente preocupação social sobre estas crianças e jovens e sobre a família que enfrentam situações de vulnerabilidade que, como vimos em momentos anteriores, põe em causa o desenvolvimento saudável dos menores. Dito isto, segundo Fonseca (2004), o conceito “fator de risco” caracteriza todos os eventos, situações, condições, ou características das crianças ou jovens, como por exemplo: “ter um temperamento difícil ou viver num bairro degradado (...) aumenta a probabilidade de ocorrência de outro fenómeno (v.g., uma doença mental, um acidente, um grave problema crónico de adaptação ao trabalho). Os fatores de risco precedem os comportamentos ou problemas em apreço (e estão correlacionados com eles)” (p.17).

Fatores como a insegurança económica, a inadequação da habitação, o desemprego ou a instabilidade laboral, a separação ou divórcio, o conflito ou confrontos conjugais e violência contribuem para a instabilidade e tensão familiar (Peirson, Larendeau, & Chamberland, 2001, citados por Pereira, 2012), o que, conseqüentemente, potencia uma situação de risco para o menor.

Segundo Martins (2004), as crianças encontram-se em risco quando o seu ambiente familiar não constitui um contexto favorável, que põe em causa a sua viabilidade e integridade física ou psicológica.

Alarcão (2000) associa as famílias multiproblemáticas às famílias de baixo nível socioeconómico, frequentemente no limiar da pobreza, famílias marginalizadas e com sérios problemas de alcoolismo, toxicod dependência, maus tratos e abandono das crianças e mesmo violência. Estas famílias vivem num mundo desorganizado e emaranhado de problemas, “neste contexto apresentam dificuldades a vários níveis (escolar, económico, social, profissional, relacional, etc. (...))” (Santos, 2014, p. 188).

Perante esta visão de Alarcão (2000) e Santos (2014), constata-se que as crianças e jovens em risco provêm de famílias com baixos rendimentos, com recursos económicos reduzidos e com pilares desestruturantes, onde as relações de vinculação são inseguras, por vezes mesmo inexistentes, como teremos a oportunidade de explorar no ponto seguinte. Como já havíamos referido em momentos anteriores, um dos fatores de risco que leva à medida de acolhimento institucional é a instabilidade familiar: o que potencia a necessidade de reforço de intervenção subsidiária das entidades em matéria de infância e juventude, prevista na LPCJP; a necessidade de reforço das respostas na comunidade de apoio à parentalidade positiva, como é o exemplo do CAFAP<sup>6</sup> e, ainda, a necessidade de promover medidas de apoio social. (Relatório CASA 2015, 2016).

Segundo Henriques (2008), o modo como os pais exercem as suas funções parentais, em particular os modelos afetivo-educativos e de interação que estabelecem com os seus filhos, determinam o estabelecimento de comportamentos, atitudes e objetivos por parte da criança. Desta forma, uma criança que cresça afastada da família presume-se que a sua base de segurança desapareça, o que vai influenciar e prejudicar as relações que estabelecem com os outros, como poderemos constatar no ponto seguinte.

---

<sup>6</sup> Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

### *1.3 A vinculação nas crianças e jovens em risco*

Entende-se por vinculação uma ligação emocional, duradoura e insubstituível, que o ser humano estabelece com uma figura de vinculação, a quem, geralmente recorre em situações de grande ansiedade para que seja possível restabelecer a sensação de segurança e de conforto (Ainsworth, 1989). Mikulincer e Florian (1998) completam o conceito dizendo que o sistema de vinculação é considerado universal e individual, porque constitui um processo normativo de adaptação, segundo uma perspectiva evolucionista e individual, em que cada pessoa transmite segurança de uma forma específica e elabora o seu processo de vinculação de forma singular.

A forma como os padrões de vinculação são estabelecidos, influencia o desenvolvimento da autorregulação e da avaliação que o jovem faz de si mesmo e das suas competências sociais (Cummings, Davis & Campbell, 2000, citados por Rios, 2006). Neste sentido, é ainda possível afirmar que a natureza dos laços afetivos que são estabelecidos permite-nos prever o grau de segurança dos jovens, traduzindo-se num maior nível de autoconfiança, autoestima e autonomia (Allen et al., 2003; Helsen, Vollebergh, & Meeus, 2000; Huntsinger & Luecken, 2004, citados por Mota & Matos, 2008).

O vínculo afetivo que deve ser estabelecido entre pais e filhos, na verdade não acontece com as crianças que são institucionalizadas desde muito cedo. A vinculação, como já venho a citar em parágrafos anteriores, pressupõe que as crianças desenvolvam laços e modelos de representação com os cuidadores primários como nos dizem Bowlby (1988) e George e Solomon (1999, citados por Benavente, Justo & Veríssimo, 2009). Pressupõe-se que estes modelos de referência sejam os pais. Contudo, as crianças institucionalizadas não conseguiram estabelecer este vínculo e vêm-se obrigadas a viver e a tentar adaptar-se numa instituição. De facto, todo este processo vinculativo de insucesso faz com que as relações futuras destas crianças estejam comprometidas, criando mesmo dificuldades no relacionamento com os restantes membros da comunidade. Embora lhes sejam garantidos os cuidados alimentares, de higiene e médicos, para Alexandre e Vieira (2004), citados por Henriques (2008), as crianças e jovens acolhidos tendem a ter dificuldades em desenvolver relações significativas.

De forma a completar esta análise, o estudo que nos expõem Benavente, Justo e Veríssimo (2009) comprova que experiências de maus-tratos ou de negligência na infância estão significativamente associadas a representações inseguras da vinculação. Nestes estudos, torna-se visível que as crianças maltratadas apresentam uma maior probabilidade de desenvolverem padrões de vinculação inseguros e desestruturados. Crianças que vivem em situações de risco apresentam uma maior probabilidade de virem a desenvolver um tipo de vinculação insegura, acrescentando a ideia de que é possível reconhecer determinados comportamentos ambíguos e ambivalentes.

Pereira (2012) afirma que para qualquer criança, a qualidade da relação e da vinculação estabelecidas, desde cedo, com os seus cuidadores constitui-se como a base para o estabelecimento de ligações com os outros. Se a relação criança-cuidador é atenta, responsiva e segura, a criança sente que as suas necessidades foram satisfeitas, adquire formas positivas de se relacionar com os outros, tornando-se mais equilibrada emocionalmente e sente que tem valor e é valorizada (O'Dougherty Wright, & Masten, 2005, citados por Pereira, 2012).

Pois bem, a institucionalização tem impactos nas questões que envolvem a vinculação. Assim, para Soares, Silva, Marques, Batista e Oliveira (2010) têm-se constatado problemas de comportamentos e distúrbios emocionais, dentre os quais destacam "(...) retraimento social e um padrão comportamental caracterizado por uma «sociabilidade indiscriminada» ou ausência de reticência da criança face a estranho" (p.55). Para Ferreira (2013), estas situações são perturbações no relacionamento social de crianças que viveram em instituições sem terem a presença de um cuidador que atendesse às suas necessidades e carências. Uma vez institucionalizada, a criança e/ou jovem acaba por ter menos tempo, atenção e disponibilidade exatamente por estarem numa instituição, pois existem mais crianças, dificultando a construção de um vínculo mais seguro com os cuidadores, como nos refere Bowlby (1981; 1984, citados por Ferreira, 2013). Conforme salientam Pinhel, Torres e Maia (2009), a organização dos padrões de vinculação depende do feedback que se estabelece entre os cuidadores e a criança.

A situação de acolhimento pode ser, por vezes, segundo Fante e Cassab (2007, citados por Henriques, 2008), durante anos, o que apresenta um enorme impacto na vida da criança

ou jovem, pois está privado do convívio com a família. Embora, salvo algumas exceções decretadas pelo Tribunal, as crianças acolhidas possam receber visitas dos familiares na instituição, fortalecendo de certa forma os vínculos afetivos.

Segundo Siqueira e cols. (2006) e Yunes e cols. (2004) citados por Siqueira e Dell' Aglio (2010), para as crianças e jovens institucionalizados, as pessoas com as quais convivem passam a pertencer às suas redes de apoio social e afetivo, tornando-se a instituição o seu ambiente principal. É no acolhimento institucional que realizam atividades, desempenham papéis e funções e interagem, abrindo um espaço para o desenvolvimento de relações recíprocas, de equilíbrio e de afeto estável, como nos elucidam Siqueira e Dell' Aglio (2010). Embora a institucionalização esteja, frequentemente, relacionada com o sofrimento e abandono, os acolhimentos institucionais podem proporcionar um espaço seguro e protetor, possibilitando relações satisfatórias.

Porém, e para além desta visão positiva e esperançosa, para Carvalho (2002) o ambiente institucional pode figurar-se um entrave e dificultar o processo de desenvolvimento, dadas dificuldades encontradas, como por exemplo: o número elevado de crianças para um número mais reduzido de cuidadores, o atendimento à criança que pode ser padronizado, a falta de atividades planejadas e a debilidade das redes de apoio que, de certa forma, podem comprometer o desenvolvimento integral destas crianças, sobretudo quando falamos em questões de vinculação e afeto.

Desta forma, a privação do meio familiar pela institucionalização reflete uma rutura com os vínculos pessoais e sociais. Assim, a intervenção tem por propósito que o acolhimento em instituição é uma situação temporária, devendo-se centrar na ideia do futuro da criança/jovem e em que se mobilizam todos os agentes sociais potenciando a sua reintegração social e familiar.

#### ***1.4 As práticas de intervenção psicossocial***

A intervenção psicossocial com crianças e jovens em contexto de acolhimento residencial pode ser encarado como "(...) vasto conjunto de ações, medidas e programas destinadas a aumentar o seu bem-estar e qualidade de vida" (Almeida & Fernandes, 2010, p.13). Podemos,



assim, caracterizar esta intervenção, seguindo o pensamento de Silva (2001), como uma atividade da área das relações humanas que lida com os problemas das pessoas, neste caso, problemas que as crianças e suas famílias enfrentam no seu funcionamento (problemas que afetam a vida das crianças na sua relação com a realidade exterior, aos diversos níveis da vida pessoal, familiar ou social e com as dificuldades das pessoas em resolver esses problemas, que se anteveem de risco. Segundo Alvarez, Carvalho e Batista (2014), o trabalho clínico com estas crianças tem maior importância quando feita uma intervenção precoce. Quanto mais precoce a deteção e a intervenção em situações de risco e perigo, menor será a acumulação traumática de que estas crianças são vítimas e, assim, o seu prognóstico nas várias áreas assinaladas será melhor.

Como previsto no artigo 53º, no ponto 1 da LPCJP, as Casas de Acolhimento são organizadas em unidades que favorecem uma relação afetiva do tipo familiar, uma vida diária personalizada e uma integração na comunidade. Todos estes parâmetros interventivos são desenhados e preparados por técnicos capacitados e equipas educativas que proporcionam aos jovens e crianças acolhidas um ambiente tranquilizador e familiar, preparando-os, juntamente com as respetivas famílias ou representantes legais, para uma integração na sociedade, pelo que, segundo Gomes (2010), estes responsáveis do contexto residencial devem ajudar estas crianças, em situação de vulnerabilidade, a desenvolver competências que lhes permitam tornar-se cidadãos de direito e integrados socialmente.

A equipa técnica e educativa deve ser pluridisciplinar, integrando profissionais de diversas áreas, nomeadamente da psicologia, do serviço social e da educação e ainda colaboradores com formação profissional, podendo ainda contar com o apoio da medicina, do direito e da enfermagem, como previsto no art.54.º da LPCJP. Esta equipa de profissionais desenvolve, em colaboração com a criança e jovem, um Plano Individual, um Projeto de Vida onde está desenhada a estratégia de intervenção, registados e arquivados documentos relativos ao processo de promoção e proteção (história de vida), bem como documentos necessários à aplicação da medida de acolhimento (ISS, 2005).

De acordo com o Manual de Boas Práticas do ISS, I. P. (2005), os comportamentos dos técnicos devem regular-se não só pelo bom senso, experiência e técnica, como também por políticas e procedimentos escritos que se denominam por boas práticas. Desta forma, estas

boas práticas “a) baseiam-se no elogio, encorajamento e estruturação de um ambiente promotor de sucesso; b) são razoáveis e relacionadas com a natureza de comportamento; c) ensinam ou mostram, de forma modelar, os comportamentos mais corretos e apropriados; d) têm como motivação a assistência e apoio às crianças e jovens, no sentido do seu desenvolvimento pessoal e social, responsabilidade e autocontrolo.” (ISS, I. P., 2005, p. 139).

Como já foi referido, a equipa de uma casa de acolhimento temporária deve ser multidisciplinar, apoiando-se num trabalho em equipa, onde a visão e os objetivos devem ser claros para todos os seus membros (ISS, I. P. 2005). Cabe às instituições de acolhimento responsabilidades jurídicas, sociais, educativas, escolares entre outras, que cobrem o amplo leque de comprometimentos atribuídos aos pais. Assim, é essencial que as instituições, ao serem temporariamente substitutas da família, assumam o significado de família junto das crianças e jovens que acolhem (Alves, 2007, citado por Carvalho, 2013), dando um suporte mais ajustado, prevendo o seu desenvolvimento biopsicossocial e o findar das necessidades que decorrem das situações de perigo (Carvalho, 2013).

A medida de acolhimento residencial surge como a última das respostas legalmente previstas de forma a assegurar a proteção do menor. Compete a estas instituições “uma função de controlo social e uma função de promoção da coesão social, pela salvaguarda dos elementos menos protegidos de uma comunidade através da efetivação dos seus direitos” (Carvalho, 2013, p.17). A execução deste tipo de medidas pretende garantir a recuperação física e psicológica das crianças e jovens em situação de risco e afastadas do seio familiar. Posto isto, existe a necessidade de reforçar as competências dos técnicos, sendo permanente a necessidade de qualificação das respostas sociais e de investimento adequado, que fomente práticas e modelos de organização de gestão institucional mais eficazes (Martinez et al.,2005, citados por Carvalho, 2013)

Ainda segundo o Manual de Boas Práticas do ISS, I. P. (2005), importa reforçar a ideia, que já havia referido, de que as crianças e jovens devem beneficiar de todos os domínios que promovam o seu crescimento: físicos, psicológicos e sociais. Num processo de acolhimento residencial, o encaminhamento das crianças constitui uma preocupação central: “(...) pressupõe um diagnóstico interdisciplinar, (...) médico, psicológico, social, jurídico, que permita conhecer convenientemente a sua situação pessoal, educacional e familiar; com base no

diagnóstico, dever ser elaborado para cada criança/jovem um projeto de encaminhamento, sempre que possível com a participação da criança ou jovem e a sua família<sup>7</sup>, perspetivando (...) a integração na família biológica nuclear (...); deve ser feito o acompanhamento e a avaliação sistemática de cada situação de modo a permitir encontrar-se em cada momento a resposta mais adequada; para cada criança/jovem deve existir um processo individual devidamente organizado, contendo todos os dados relativos à situação pessoal, familiar e social” (idem, 2005, p. 104). Deste modo, podemos entender e identificar como uma estratégia de intervenção psicossocial: o projeto de vida, que tem como objetivo a “desinstitucionalização segura” (idem, 2005, p. 104). Esta estratégia de intervenção deverá passar por um trabalho de avaliação/acompanhamento sistemático do processo, no sentido de encontrar a melhor resposta, adequando-se à situação concreta e salvaguardando o superior interesse da criança.

---

<sup>7</sup> Situação prevista no art. 58.º, alínea d) da lei 142/2015 de 08 de Dezembro de 2015

## 2. Mediação sociofamiliar: uma estratégia de intervenção dos profissionais a nível psicossocial

“ Mediação é um processo de colaboração para a resolução de conflitos no qual duas partes ou mais partes em litígio são ajudadas por uma ou mais terceiras partes imparciais (mediadores) com o fim de comunicarem entre elas e de chegarem à sua própria solução, mutuamente aceite, acerca da forma como resolver os problemas em disputa”. (Parkinson, 2008 p. 16)

### *2.1 Mediação: conceito, contextos e práticas*

A mediação aparece como uma atividade dinâmica e aplicável a várias situações conflituantes, onde se procura uma negociação, um acordo mútuo entre as partes e, ainda, como (...) “medida extraconjugal de resolução de litígios, de carácter privado, informal, confidencial, voluntário (...) em que as partes (...) são auxiliadas por um mediador a encontrar, por si próprias, uma solução (...) (Lei 78/2001 de 13 de Julho, art.º 35).

O termo ‘mediação’ tem-se associado a uma multiplicidade de práticas, fundamentalmente sociais e educativas. Sendo essencialmente educativa, no sentido em que o objetivo primaz é proporcionar uma aprendizagem, de forma a superar o comportamento reativo ou impulsivo proporciona oportunidades de reflexão, de formulação de opções, de estratégias e de compromisso, o que faz olhar para a mediação como uma cultura de mudança social (Munné & Mac-Cragh, 2006; Torremorell, 2008 citado por Costa, Seijo & Martins., 2016).

O processo de mediação já não é um termo novo, embora seja visto como um novo processo de resolução de conflitos. A verdade é que, desde há muito tempo, tem sido utilizado em diversas civilizações e culturas, de forma a solucionar pacificamente situações conflituantes, abrangendo um vasto conjunto de contextos de atuação, nomeadamente no contexto familiar.

Segundo Vasconcelos (2002), a mediação apresenta-se como uma forma sofisticada de interação entre pessoas, tendo uma aplicabilidade mais vasta do que a simples alternativa a formas existentes de resolução de conflitos. Assim, a mediação é um processo em que a negociação direta entre as partes é assistida por um mediador, que ajuda e facilita a

comunicação, procurando elementos para a solução do diferendo ou para a concertação dos interesses<sup>8</sup>. Assim, a mediação inicia-se através do desejo voluntário das partes envolvidas<sup>9</sup>, consistindo tal facto, na procura de uma solução para o conflito, pelas partes, onde uma terceira pessoa, o mediador, de forma imparcial orienta o dito processo (Vasconcelos, 2002). O mediador aparece como terceiro elemento no decorrer do processo, pois é ele o elo de ligação entre as partes, a ponte no citado processo (Torremorell, 2008) e “facilitador” (Lascoux, 2009, p.18) no processo de mediação. É importante referir que o mediador não age segundo os seus próprios interesses, nem tão pouco tira partido por uma das partes, atuando imparcialmente e garantindo a equidade entre os envolventes.<sup>10</sup> Dado o que foi referido, o mediador tem o papel de acionar redes de interação e comunicação, proporcionar as pontes que aproximam as partes, que têm dificuldade ou não conseguem comunicar-se (Freire, 2006, citado por Costa et al., 2016).

A transversalidade das competências de um mediador num processo de mediação é evidente, mostrando-se ser um profissional “generalista da circulação de informação entre pessoas” (Lascoux, 2009, p.18).

A mediação aparece como um rito, onde não só é um processo social, como também um processo que procura ouvir os seus participantes, alegando ser, por isto, um processo comunicacional (Bonafé-Schmitt, 2009), sendo este um dos princípios<sup>11</sup> essenciais da mediação, uma vez que ela se baseia na comunicação.

Apesar de ser um procedimento ainda pouco utilizado, para Soares (2009) é um processo que embora apresente firmes pressupostos, estes não são estáticos nem eternos, pelo que, como nós próprios seres humanos, estão sujeitos à evolução. Pois bem, os princípios da mediação podem ser classificados, segunda a mesma autora, em quatro grupos:

1. **Ideologia:** O processo de mediação é um dispositivo de resolução de disputas que inclui um terceiro, cuja função é auxiliar as pessoas envolvidas nas disputas a negociarem

---

<sup>8</sup> Situação prevista no art. 2.º, alíneas a) e b) da lei n.º 29/2013, de 19 de Abril-Regula os sistemas públicos de mediação

<sup>9</sup> Princípio da voluntariedade: art. 4.º da lei n.º 29/2013, de 19 de Abril-Regula os sistemas públicos de mediação.

<sup>10</sup> Princípio da igualdade e da imparcialidade: art. 6.º da lei n.º 29/2013, de 19 de Abril-Regula os sistemas públicos de mediação.

<sup>11</sup> Para além dos princípios já mencionados apraz fazer referência: art. 5.º “Princípio da confidencialidade”; art. 7.º “Princípio da Independência”; art. 8.º “Princípio da Competência e da Responsabilidade” da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril-Regula os sistemas públicos de mediação

de forma colaborativa e a alcançarem a resolução do conflito. Um pressuposto da mediação é considerar que os seres humanos são capazes de resolver por si mesmos os seus próprios conflitos, utilizando a mediação quando esta capacidade se encontra “obscura”. Os mediadores não são juizes nem conselheiros, não devem por isso procurar a “verdade”, nem julgar o que ouvem, a sua função é incrementar e restabelecer a capacidade negociadora que todos possuem.

2. **Voluntariedade:** A mediação é um processo voluntário. Nenhuma das partes, nem mesmo o mediador deve ser obrigado a participar no processo. Tal como Soares (2009), Parkinson (2008) refere que os participantes devem participar livremente sem serem forçados, podendo a qualquer momento abandonar o processo.

3. **Neutralidade:** Termo que deve ser utilizado pelos mediadores e que se relaciona com três conceitos: Imparcialidade, Equidistância e Equidade. A imparcialidade mostra-nos a atitude que o mediador deve ter, ou seja, não deve tomar partido por nenhuma das partes, deixando de lado os seus valores, os seus sentimentos e a sua necessidade de protagonismo, não devendo favorecer nenhuma das partes. Para isto, torna-se essencial que o mediador tenha claro quais são os seus valores e os seus sentimentos e que reflita sobre eles, de modo a não se tornarem um obstáculo na condução do processo de mediação, no qual prever-se-á um acordo que deve ser cumprido pelos participantes e não por eles mesmo, entenda-se o mediador. A Equidistância identifica a habilidade dos mediadores para assistir de igual forma aos intervenientes, com o fim de que as partes possam expressar o seu ponto de vista no processo de mediação. Posto isto, é desejável que o mediador dê as mesmas possibilidades às partes em conflito, organizando o “falar por turnos” (p.35) e dando o mesmo tempo às várias partes. Deve optar por uma proximidade semelhante, que utilize a mesma forma de olhar e a mesma linguagem para ambas as partes. Sabendo à partida que o princípio básico da justiça é a equidade, o mediador deve atuar com equidade.

4. **Confidencialidade:** Soares (2009) aponta esta característica como sendo a mais importante no processo de mediação. Implica que, tudo o que for discutido no processo seja secreto. Contudo, esta questão da confidencialidade pode trazer vantagens e desvantagens. A grande vantagem é que os mediadores estão explicitamente protegidos para não terem que atuar como testemunhas dos assuntos que medeiam. A maior desvantagem é a dificuldade

para partilhar experiências e realizar investigações, embora haja exceções a este princípio que passamos a identificar: i) A prática de um ato grave - nestes casos o mediador deve denunciar às autoridades competentes. Na mediação familiar é frequente ouvir situações de violência doméstica; segundo as características do caso e a avaliação da situação de risco, os mediadores devem denunciar; ii) O abuso de menores - sejam casos de abusos sexuais ou violência para com os menores. Nestas situações, o princípio da confidencialidade cessa. Se durante alguma sessão uma das partes confessar que cometeu algum tipo de abuso sobre o menor, os mediadores não só estão obrigados a não manter a confidencialidade, como também a fazer a denúncia às autoridades competentes.

Parkinson (2008), para além de reconhecer princípios como a participação voluntária, o princípio da neutralidade e imparcialidade, a questão ideológica da mediação e da atuação do mediador e o princípio da confidencialidade, a autora levanta outros princípios que devem ser tidos em consideração e que, de certa forma, vêm completar esta visão de Suares (2009). Pois bem, como nos refere Parkinson (2008) os princípios e limites da mediação são determinados para definir a sua identidade única, para preservar a sua integridade e para salvaguardar aqueles que a utilizam. Importa salientar que estes princípios diferenciam a mediação conduzida por mediadores qualificados, daqueles que “ajudam” na resolução de conflitos ou situações de disputa, como por exemplo um amigo comum ou um parente de confiança que “encara o papel de mediador”.

Dando seguimento à questão em análise, o princípio da capacitação dos participantes na tomada esclarecida de decisões é, para Parkinson (2008), um pressuposto fundamental. Como já analisamos, e a autora reforça esta ideia, os mediadores ajudam as partes a tomarem as suas próprias decisões, baseadas em ponderação e informação. Na mediação é indispensável o encorajamento e fornecimento completo da informação por parte dos intervenientes, de modo a que os debates e as decisões sejam ponderados e baseados no facto de que ambas as partes tenham recebido e tomado em consideração toda a informação pertinente para o desenvolvimento e sucesso do processo de mediação. Um outro aspeto a ter em conta, relativo à capacitação, é a proteção contra pressões. Os mediadores não devem permitir que ambas as partes se pressionem mutuamente ou uma das partes pressione a outra. Como vimos, quando Suares (2009) nos fala da questão da imparcialidade do mediador e do

modo como deve atuar de forma semelhante para com as partes, Parkinson (2008) realça essa questão mostrando que o mediador “procura assegurar que todos os participantes sejam tratados (...) com idêntico respeito” (p.26), independente das suas raças ou culturas. Com isto, a mediação deve estar acessível e disponível a todos “(...) de acordo com uma política de oportunidades idênticas” (idem).

Uma questão que importa referir e que é levantada por Parkinson (2008) é que, quando se fala em mediação, em particular em situações de litígio, há a tendência de centrar-se sobre os erros do passado. A mediação foca o presente e o futuro, olha para a frente e não para trás. Não obstante, quando for para tomar decisões correntes e para o planeamento futuro, se procure informação necessária do passado. Assim, os mediadores ajudam as partes a olhar para a frente, a reconhecer os seus interesses e preocupações mútuas, chegando a soluções e decisões partilhadas. Desta forma, há uma maior ênfase em interesses mútuos e preocupações partilhadas do que nos interesses individuais; as soluções que se buscam são do tipo “ganha-ganha”, ou seja, todos ganham e não do “ganha-perde”, onde um ganha e outro perde. Para a tomada de decisão devem ser tidas em consideração as preocupações não só das partes, mas as necessidades de todos os interessados, incluindo os filhos. Os mediadores, em especial os mediadores sociofamiliares, auxiliam os pais a ter em consideração as necessidades e os sentimentos dos seus filhos, como já teremos a oportunidade de analisar no ponto seguinte.

Juntando a estes princípios e características do mediador, importa fazer referência a uma outra capacidade e atitude que deve orientar o profissional no seu processo de mediação: a escuta ativa. Esta competência serve para compreender as partes e criar empatia em relação a elas. É útil, no sentido em que facilita o entendimento entre as partes. Esta capacidade resulta: no mostrar interesse, no clarificar, no parafrasear, no resumir. Face a uma mensagem que o mediador recebe exerce-se a escuta ativa quando se diz o que se entendeu dessa mensagem, realçando sentimentos que possam estar por detrás da mensagem recebida.

Como já fomos analisando ao longo deste capítulo e em jeito de sinopse, os mediadores enquanto “grupo socioprofissional” (Silva, 2015, p.157), devem promover a interação entre os intervenientes e facilitar a comunicação entre eles, de forma a assegurar a continuidade das relações, construindo soluções mutuamente razoáveis e atuando em campos diferenciados: no



campo judicial (mediação familiar, penal, laboral, ambiental e internacional) e no campo não judicial (mediação socioeducativa, comunitária, sociofamiliar, escolar e intercultural). Desta forma, e como iremos referir no ponto seguinte, a mediação sociofamiliar atua em situações de precariedade dos laços familiares e dificuldades de relacionamento entre familiares ou entre familiares e instituições.

## ***2.2 Mediação sociofamiliar: estratégia de intervenção dos profissionais com crianças e jovens em risco***

No Projeto de vida das crianças e jovens em situação de acolhimento, o trabalho com as suas famílias é imprescindível, o que pode reforçar a ideia de que a institucionalização pode ser “uma oportunidade” para desenvolver formas de intervenção e reorganização destas famílias (ISS I.P., 2005), podendo servir-se (entenda-se os técnicos) da mediação sociofamiliar para reestabelecer os laços familiares que se foram perdendo. Desta forma, recorre-se à mediação sociofamiliar como um processo comunicacional que potencia e reforça o vínculo entre pais e filhos (Farinha e Lavadinho, 1997).

A mediação procura obter acordos comuns entre as partes, através da negociação e comunicação aberta e voluntária. Neste sentido, segundo Sandomingo (2005, p. 18), “a mediação familiar estabelece-se como um instrumento que melhora a comunicação entre os membros da família, diminui os conflitos entre as partes em litígio, dá lugar a pactos amigáveis e assegura a continuidade das relações pessoais entre pais e filhos (...)”, como é pretendido, em particular, numa situação de acolhimento institucional temporário.

A mediação familiar surge em 1974, nos Estados Unidos da América, num contexto social onde as situações de divórcio aumentavam e as disputas das responsabilidades parentais potenciavam um rompimento na relação entre pais e filhos, como sublinham Farinha e Lavadinho (1997). Assim, segundo o IPMF, a mediação familiar aparece como um processo ao qual um casal recorre com vista a solucionar um problema, de forma mutuamente aceitável, potenciando um ambiente mais equilibrado.

Como já mencionámos no ponto anterior, a mediação familiar atua em situações e contextos judiciais, enquanto a mediação sociofamiliar intervém em campos sociais e não

judiciais, o que torna essencial fazer uma pequena referência à mediação social, uma vez que a mediação sociofamiliar se apoia no campo social. Dito isto, podemos entender a mediação social como uma modalidade de intervenção de terceiras partes em contextos sociais, que visa a reaproximação das partes, a comunicação e respeito mútuo entre atores ou instituições. Tal como referem Silva, Carvalho e Oliveira (2016), a mediação social é uma prática atual e ampliada como uma modalidade de intervenção social que assegura a integração de populações vulneráveis. Considerada como um procedimento de gestão positiva e pacífica de conflitos e como um modo de regulação social, a mediação social promove a restituição dos laços sociais através da facilitação da comunicação e das outras características e princípios que o mediador deve seguir.

Pois bem, a intervenção junto das famílias e crianças/jovens acolhidos visa o fortalecimento das suas competências pessoais, familiares e sociais, utilizando estratégias direcionadas para a reunificação familiar. Como nos mostram Magalhães, Silva e Almeida (2016, p. 119), ao afirmarem:

“Tendo em consideração a complexidade do trabalho que deve ser desenvolvido junto destas famílias, na articulação dos seus sistemas envolventes (familiar, institucional e social), urge a necessidade de se criar condições que agilizem este processo de comunicação e interação. A mediação assume um papel importante neste processo, nomeadamente junto das famílias vulneráveis e socialmente em risco e/ou perigo e das diversas instituições intervenientes na institucionalização de crianças e jovens”.

Assim, a mediação sociofamiliar consiste num trabalho facilitador de comunicação entre indivíduos da mesma família e os seus sistemas sociais e de proteção, potenciando relações de proximidade fundamentais para o saudável desenvolvimento das crianças e jovens acolhidos e o refortalecimento dos vínculos afetivos e familiares.

Um dos contextos em que a mediação pode intervir é no acolhimento residencial, auxiliando o trabalho dos profissionais. Magalhães, Silva e Almeida (2016) conferem à mediação sociofamiliar um domínio de intervenção importante na reunificação das famílias e na comunicação e interação entre o campo familiar, institucional e social. Segundo as mesmas autoras, na mediação sociofamiliar o foco de intervenção

“ (...) vai para além das crianças e jovens e respetivas famílias sinalizadas como estando em risco ou perigo, nomeadamente no que diz respeito àquelas que estão em processo de acolhimento residencial. Estas famílias encontram-se em situação de vulnerabilidade, o que lhes dificulta a capacidade de proporcionar um adequado desenvolvimento aos seus filhos menores. (...) A mediação sociofamiliar promove a comunicação entre indivíduos da mesma família e os sistemas sociais (casas de acolhimento, judiciais (tribunais) e de proteção (CJPCJ), de modo a facilitar as relações e interações entre estes diversos sistemas e a colaborar para o equilibrado desenvolvimento das crianças e jovens e o restabelecimento dos laços afetivos no interior do sistema familiar” (idem, p.120).

Em síntese, a mediação sociofamiliar, com todos os princípios inerentes a um processo de mediação, figura-se uma importante ferramenta para os técnicos que trabalham com crianças e jovens em risco, mostrando-se uma estratégia de facilitação na intervenção psicossocial dos técnicos com crianças e jovens em contexto de acolhimento residencial.

Assumindo que o trabalho desenvolvido num ambiente de acolhimento residencial temporário apraz um fortalecimento dos laços familiares, promovendo uma integração familiar, social e cultural junto das famílias mais vulneráveis, a mediação sociofamiliar apresenta-se neste contexto como facilitadora na articulação entre o sistema institucional e o familiar. Para isso, é essencial capacitar os profissionais com competências de mediação sociofamiliar, de forma a auxiliá-los no fortalecimento dos vínculos socio-afetivos junto das famílias, promovendo um desenvolvimento afetivo e social das crianças e jovens em risco.

## PARTE II

### ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO



## 1. Metodologia de investigação: objetivos e método

Este estudo insere-se no paradigma da investigação qualitativa. Considerou-se mais adequado recorrer a esta abordagem por permitir uma maior aproximação aos participantes do estudo e uma maior “(...) busca da globalidade e da compreensão dos fenómenos ou seja um enfoque de análise de cariz indutivo, holístico e ideográfico. (...) estuda-se a realidade sem a fragmentar e sem a descontextualizar (...)” (Almeida & Freire, 1997, p. 95).

Apostou-se numa investigação de carácter mais compreensivo e interpretativo.

Para Bogdan e Biklen (1994) a investigação qualitativa apresenta cinco elementos caracterizadores, embora reforcem a ideia de que nem todos os estudos considerados qualitativos clarificam estas características com igual eloquência. Os autores sublinham que “1. Na investigação qualitativa a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal. (...) 2. A investigação qualitativa é descritiva. (...) 3. Os investigadores qualitativos interessam-se mais pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produtos. (...) 4. Os investigadores qualitativos tendem a analisar os seus dados de forma indutiva. (...) 5. O significado é de importância vital (...)” (Bogdan & Biklen, 1994, pp. 49-50).

De acordo com André (1995), citado por Martinez (2016), a investigação de carácter qualitativo promove a aprendizagem multidimensional dos fenómenos na sua manifestação natural, capta diversos significados de uma experiência vivida, auxiliando a compreensão do(s) indivíduo(s) ou grupos no seu contexto.

Para acrescentar este ponto de vista e, de certa forma, completar as perspetivas dos autores já mencionados, Michel (2005) acrescenta que na investigação qualitativa a verdade não se comprova numérica ou estatisticamente, mas sim sob a forma da experimentação empírica, a partir de análise detalhada, abrangente, consistente e coerente.

Assim, nesta abordagem o investigador participa, compreende e interpreta a realidade que estuda, tal como aconteceu com o nosso estudo, cujos objetivos foram os seguintes:

1. Conhecer as estratégias utilizadas pelos profissionais para o fortalecimento dos vínculos socio-afetivos;
2. Analisar as práticas de intervenção dos profissionais de uma Casa de Acolhimento junto das crianças acolhidas e sua família;
3. Identificar dificuldades e potencialidades de intervenção dos profissionais.

A investigação decorreu numa casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens do norte de Portugal.

Atendendo ao contexto de investigação, bem como os objetivos definidos, recorreu-se ao método do Estudo de Caso para desenvolver este processo de investigação. Para Yin (2010), o estudo de caso define-se como um método de pesquisa que permite aos investigadores a retenção das características holísticas e significativas dos eventos e/ou fenómenos sociais complexos, permitindo entender tais fenómenos. Pois bem, o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo em profundidade e no seu contexto de vida, nomeadamente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claros, conforme nos explica Yin (2010).

Para Lüdke e André (1986), o estudo de caso apresenta-se como uma delimitação de um sistema ou unidade de estudo (seja pessoa, programa ou grupo social), que enfatiza a investigação do particular, devendo ser usado numa investigação em que se pretende estudar uma unidade complexa, a totalidade. Acrescentando os mesmos autores que este método é o estudo de um caso, seja simples ou complexo e abstrato, sendo o caso sempre bem delimitado, com contornos bem definidos no desenrolar do caso. Ainda na linha de pensamento dos referidos autores, há certas características que se destacam quando abordamos o método estudo de caso: i) visam à descoberta - quer isto dizer que, mesmo que o investigador parta de alguns princípios teóricos iniciais, ele procurará manter-se atento a novos elementos importantes que possam surgir no decorrer da sua investigação: “o conhecimento não é algo acabado, mas uma construção que se faz e refaz constantemente (...) o pesquisador estará sempre buscando novas respostas e novas indagações no desenvolvimento do seu trabalho” (p.18); ii) enfatizam a “interpretação do contexto” - para compreender completamente o objeto, é necessário ter em consideração o contexto em que ele se situa. Para isto, e para compreender

de forma geral um problema, as percepções, os comportamentos e as interações das pessoas devem ser relacionadas com a situação específica onde ocorrem ou à problemática determinada a que estão ligadas; iii) buscam retratar a realidade de forma completa e profunda - o investigador procura revelar a pluralidade de dimensões existentes numa determinada situação, focalizando-a como um todo. Esta abordagem dá importância à complexidade natural das situações; iv) variedade de fontes de informação - o pesquisador, ao desenvolver o estudo de caso, recorre a uma diversidade de dados, recolhidos em diferentes momentos, em situações variadas e com diversos tipos de informantes. Com esta multiplicidade de informações que recolhe, vinda de várias fontes, ele poderá cruzar informações, confirmar ou rejeitar hipóteses, descobrir novos dados, etc; v) revelam experiência vicária e permitem generalizações naturalísticas - o pesquisador procura expor as suas experiências durante o estudo, para que o leitor ou usuário possa fazer as suas “generalizações naturalísticas”<sup>12</sup>; vi) procuram representar os diferentes e conflitantes pontos de vista existentes numa situação social - a realidade pode ser vista sob diferenciadas perspectivas, não havendo uma como a mais verdadeira; vii) as narrativas do estudo de caso são de uma linguagem e forma mais acessível do que os outros relatórios de pesquisa - os dados obtidos sob este método podem ser apresentados através de várias formas (desenho, discussão, etc), sendo que os relatos escritos apresentam uma linguagem informal, com citações, exemplos e descrições.

Tendo em lembrança estas características, o estudo de caso é um tipo de pesquisa que se preocupa em compreender uma instância singular. Quer isto dizer que, o objeto em estudo é estudado como único, uma realidade singular da realidade que é multidimensional, tendo um valor intrínseco (Ludke & André, 1986).

### ***1.1 Técnicas e procedimentos utilizados no processo de investigação***

Dado o contexto de investigação e os objetivos estabelecidos, numa primeira fase foi feito um contato inicial e informal, via e-mail com a instituição. Este contato serviu para dar a

---

<sup>12</sup> A generalização naturalística, segundo Stake (1983) autor citado por Ludke e André (1986) “ocorre em função do conhecimento experiencial do sujeito, no momento em que este tenta associar dados encontrados no estudo com dados que são frutos das suas experiências pessoais.” (p.19)



conhecer os propósitos da investigação à instituição, para dar a conhecer a investigadora e para marcar uma reunião presencial, caso fosse possível. Este contato inicial foi feito ainda no mês de Setembro de 2015. Após algum tempo, foi agendada uma reunião com a presença da coordenadora da Casa de Acolhimento e com a diretora da Instituição, com o fim de dar a conhecer os objetivos do estudo e obter o consentimento informado para a realização do mesmo. Embora estes contatos iniciais fossem informais, houve sempre respeito e confidencialidade por ambas as partes.<sup>13</sup>

Como já vimos, foi utilizada uma metodologia qualitativa, privilegiando-se técnicas como a **observação**, a **entrevista** e a **análise documental**.

A observação, segundo Quivy e Campenhoudt (1998), engloba o conjunto das operações através das quais o modelo em análise é submetido ao teste dos fatos e confrontado com os dados observáveis. A observação apresenta-se como uma etapa intermédia entre a construção dos conceitos e o exame dos dados utilizados para os testar. Para Lindeman e Kluck-hohn (s.d) autores citados por Haguette (1987), a observação resume-se a uma técnica de colheita de dados, “empreendida em situações especiais e cujo sucesso depende de certos requisitos que a distinguem das técnicas convencionais de coleta de dados (...)” (p.69). Durante o período de estudo, foi possível observar as rotinas da CA, permitindo ficar a conhecer melhor o contexto, as pessoas que trabalham nesse contexto, as crianças e jovens e suas famílias (aquelas que foi permitido), as principais preocupações e possíveis dificuldades de intervenção junto das crianças e das famílias. Esta técnica de observar o contexto permitiu ter um conhecimento mais alargado e mais detalhado. Pois, como nos demonstra Bruyn (1966) referido por Haguette (1987) a observação é mais que uma simples técnica de recolha de dados, ela tem uma relação estreita com a teoria que direciona a própria prática da observação, fundamentando-a e justificando-a como a melhor forma de captar o sentido da ação. Contudo, a observação deve ser controlada e sistemática, o que implica um planeamento cuidadoso, como nos salienta Lüdke e André (1986). Assim, “planejar a observação significa determinar com antecedência “o quê” e “o como” observar.” (idem, p. 25).

---

<sup>13</sup> Ver apêndice 1 (Consentimento informado)

Desta forma, foi desenhada, inicialmente, uma grelha de observação (ver apêndice 2), para observar as rotinas das três crianças selecionadas para o estudo de caso, o que não foi permitido fazer pelos responsáveis da instituição.

Foram no entanto observadas as rotinas e práticas dos profissionais, bem como uma visita de um familiar para o que se construiu também uma grelha (ver apêndice 3).

A entrevista, a par da observação, figura-se um dos instrumentos básicos para a captação de dados, como nos elucidam Lüdke e André (1986), sendo uma técnica que permite criar interação, proporcionando influência entre entrevistado e entrevistador. Inicialmente, foi estipulado que seria feita apenas uma entrevista à coordenadora da CA (ver apêndice 4); contudo, e dado não ter sido possível efetivar a observação das rotinas das crianças<sup>14</sup>, optou-se por realizar uma outra entrevista, a uma auxiliar da ação educativa (ver apêndice 6). Desta forma, a entrevista permitiria uma captação imediata e corrente da informação desejada, possibilitando mais esclarecimentos e adaptações, tal como nos referem Lüdke e André (1986). Optou-se por utilizar a entrevista semiestruturada, que obedece a um esquema básico, embora não aplicado rigidamente, facilitando possíveis e necessárias adaptações (idem). A entrevista, segundo Haguette (1997), figura-se como uma interação social entre duas pessoas: o entrevistador, que tem o objetivo de recolher informação, e o entrevistado. A entrevista, como qualquer outro instrumento de recolha de dados, está submetida a normas do método científico, nomeadamente a busca de objetividade, quer isto dizer, captar informação sem “corruções” não desejáveis (idem).

Tornou-se igualmente importante, para além destas técnicas e procedimentos desenvolvidos, a exploração de documentação que permitisse adquirir mais conhecimento sobre a CA, sobre a caracterização das crianças e suas famílias e ainda as estratégias utilizadas para o regresso a casa destas crianças, pelo que a análise dos processos das crianças se revelou fundamental. Para esta leitura e análise dos processos foi criada uma grelha de orientação, com os pontos mais importantes a considerar (ver apêndice 7).

---

<sup>14</sup> Ver apêndice 5: grelha de observações construída para a observação das rotinas

Segundo Lüdke e André (1986) a análise documental pode-se constituir numa técnica da abordagem de dados qualitativos, seja de forma a completar as informações obtidas por outras técnicas, seja encontrando novos aspetos de um tema ou problema.

## 2. Contexto da investigação e amostra

Neste ponto vamos caracterizar o contexto em estudo e apresentar a amostra.

A Casa de Acolhimento onde se realizou a investigação tem capacidade para 12 crianças e jovens, 6 rapazes e 6 raparigas. À data do estudo acolhia 10 crianças e jovens, com idades compreendidas entre os 3 e os 18 anos, sendo 4 raparigas e 6 rapazes. O quadro seguinte apresenta a distribuição das crianças por intervalo de idades.

Faixas etárias	Número de crianças ou jovens
0-3 Anos	1
4-6 Anos	1
7-9 Anos	0
8-12 Anos	2
13-15 Anos	3
16-18 Anos	3

*Tabela 1: Distribuição das crianças por idades*

Estas crianças e jovens são todas de um concelho do norte de Portugal e vêm de famílias multiproblemáticas, que apresentam rendimentos diminutos e um nível académico baixo. Evidencia-se ainda uma falta de competências parentais, necessitando de acompanhamento especializado. Muitas destas crianças e jovens são vítimas de negligência, ao nível do acompanhamento/supervisionamento parental, escolar, da saúde e ainda abandono. Como podemos constatar no gráfico que se segue, são diversos os motivos que estão na base da institucionalização: maus tratos físicos, absentismo escolar, falta de retaguarda familiar, entre outros.

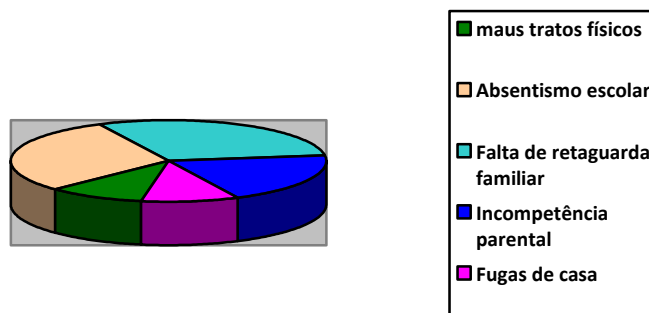


Gráfico3: Motivos/ Situação de risco mais evidenciados nas crianças institucionalizadas na CA

Para além dos fatores de risco anteriormente enunciados, acrescem o absentismo escolar e falta de retaguarda familiar. São crianças que não gostam de ir à escola e por isso faltam sistematicamente, e os progenitores nesta situação mostram-se incapazes de criar regras para lidarem com os filhos e obrigá-los a frequentar com assiduidade e empenho a escola. A estes problemas, muitas vezes estão associados o consumo de substâncias aditivas, nomeadamente álcool e drogas. O desemprego de ambos ou de algum dos progenitores e a violência doméstica são também motivos que por vezes estão na origem da institucionalização.

Estas crianças são encaminhadas normalmente por entidades como a CPCJ ou pelo Tribunal de Menores e Família. Contudo, podem existir situações em que outras entidades (por exemplo escola) ou pessoa anónima podem encaminhar e referenciar a situação de perigo. Estão inseridas no seio escolar da área de residência, apresentando alguns deles dificuldades de aprendizagem, desmotivação e baixo rendimento escolar. Alguns jovens frequentam o ensino profissional ou estão inseridos em cursos CEF.

A componente escolar é essencial, pelo que depois do jantar são dedicados, pelo menos 45 minutos a estudar ou a fazer os trabalhos para casa. Todos entram nesta dinâmica, fazem trabalhos, estudam para os testes e as auxiliares da ação educativa, ajudam e supervisionam estas atividades. Neste sentido, a CA impõe regras e rotinas de estudo e faz um acompanhamento escolar sistemático. Contudo, poucos são os jovens desta Casa de Acolhimento que pretendem continuar nos estudos, não demonstrando grandes perspetivas

para o futuro. Verifica-se ainda que há jovens que revelam comportamentos desadequados na escola, envolvendo-se em situações de conflito.

Os profissionais da CA distribuem-se por uma equipa técnica e por uma equipa educativa, de acordo com a tabela que se segue:

<b>Equipa Técnica</b>	
Assistente Social/coordenadora	1
Psicólogo	1
Educador Social	1
<b>Equipa Educativa</b>	
Auxiliares da ação educativa	6

*Tabela 2: Constituição da Equipa Técnica e Equipa Educativa*

Cabe à equipa técnica coordenar, planificar e gerir o quotidiano e fazer um acompanhamento especializado das crianças e jovens da CA. A equipa educativa faz um acompanhamento permanente das crianças e das suas rotinas, trabalhando por turnos. Estão responsáveis pela higiene e pelo acompanhamento no estudo. As crianças e os jovens que ingressam numa CA necessitam de ter um acompanhamento individualizado e um ambiente calmo onde possam crescer em harmonia, sem os conflitos que os levaram para lá. Igualmente importante é garantir uma resposta eficaz e duradoura face às necessidades específicas de cada criança/jovem, de forma a se desenvolverem integralmente. O que se espera é que no final se contribua para a concretização de um projeto de vida sustentável. Este projeto de vida é desenhado para cada criança e jovem e caracteriza-se como sendo um diagnóstico individual, mas também familiar, multidisciplinar, de forma a conferir intencionalidade à intervenção. Por outras palavras, aqui está a forma de intervenção e o que se espera da mesma, pois o trabalho que está a ser feito com as crianças e respetivas famílias, pressupõe um regresso a casa.

Este espaço funciona em regime aberto. Favorece uma relação afetiva do tipo familiar, uma vida diária personalizada e a integração na comunidade, potenciando a autonomia dos seus utentes. Tendo em conta estes propósitos é essencial criar e dinamizar espaços variados, diversificados, confortáveis e harmoniosos. A forma como os espaços são organizados,

estrutura as oportunidades que a criança tem de escolher, manipular, iniciar e interagir. Um espaço acolhedor e dinâmico é um pilar de experiências, de aprendizagem ativa e uma base fundamental para a realização de práticas adequadas. Esta instituição procura conhecer os estilos de aprendizagem de cada um, de maneira a organizar os espaços em função das necessidades individuais e as particularidades dos crianças e jovens acolhidos.

Dado o exposto, falando dos recursos físicos, a CA possui uma cozinha, que serve de copa, mas também é utilizado como espaço de convívio e de refeições, sendo nesta divisão que todos os utentes fazem as suas refeições e convivem entre eles. Dispõem de uma sala de estar, onde as crianças podem brincar, ver televisão, ver filmes, ouvir música, etc, e de uma sala de estudo. Contam ainda com um gabinete para a equipa técnica e uma área de serviço, que a CA apelida de farmácia e duas instalações sanitárias, uma para as raparigas, outra para os rapazes. Possuem duas áreas de quartos: uma feminina, com três quartos partilhados e duas casas de banho, e outra área masculina, também com três quartos partilhados e duas casas de banho. As crianças e jovens envolvem-se na organização dos espaços e atividades, dando a sua opinião e usufruindo do espaço.

Um dos aspetos importantes na vida quotidiana, e também nesta CA, é a gestão e organização do tempo, pelo que todas as crianças e jovens participam nesta organização. Há uma rotina que é respeitada e realizada por todos, até mesmo pelas crianças e jovens. Existem atividades livres, que possibilitam as crianças divertirem-se e escolherem atividades dentro de um leque variado, mas existem também as atividades dirigidas, que são aquelas que são orientadas pelo(a) educador(a).

Em relação às rotinas da CA, todas as crianças e jovens participam nas tarefas diárias e domésticas, sendo todos responsáveis pela manutenção da casa, tanto adultos como crianças. Aos adultos cabe orientar e aconselhar no momento das tarefas, fazendo uma avaliação constante e utilizando sempre o elogio, sendo estes os melhores incentivos para uma contínua ajuda nas tarefas de casa. As tarefas estão registadas por escrito e são distribuídas e asseguradas pelas crianças e jovens.

## *2.1 Caracterização da amostra*

De forma a organizar e focalizar o estudo, foram selecionadas 3 crianças acolhidas na CA, bem como os profissionais, para fazer parte desta amostra. A escolha das 3 crianças foi efetuada de forma aleatória, sendo que duas delas já se encontram num processo de regresso a casa mais avançado. Foram analisados os seus processos e observadas as práticas de intervenção com essas crianças pelos profissionais, no sentido do seu regresso a casa e o de reforçar os laços familiares, bem como analisados os vínculos socio-afetivos, através da análise dos processos de promoção e proteção, como veremos mais adiante.

Dos profissionais, fazem parte uma assistente social e uma auxiliar da ação educativa, às quais foram aplicadas entrevistas. Para além destas, acabaram por participar neste processo os restantes profissionais da Casa de Acolhimento, uma vez que foi desenvolvida a técnica de observação e, não obstante, conversas informais, de forma a atingir os objetivos que se propôs.

Das três crianças, uma é do sexo feminino e duas do sexo masculino. De forma a salvaguardar a identidade das crianças, foram criados nomes fictícios: “Manuel” de 3 anos, “António” de 12 anos e “Joana” de 15 anos.

### “Manuel”

O “Manuel” é uma criança de três anos, que desde os dezassete meses está institucionalizado, ao abrigo de uma medida de acolhimento residencial, no âmbito de um processo de Promoção e Proteção aplicado pela CPCJ. Ele já esteve acolhido numa outra instituição, sendo admitido no ano de 2015 na CA. Desta forma, o tribunal decretou a integração do menor no contexto em estudo, com vista a privilegiar a aproximação entre pais e filho, uma vez que esta instituição fica mais próxima da residência dos progenitores. O motivo da institucionalização prende-se com a falta de competências parentais. Evidencia-se também dificuldades em proporcionar aos filhos um ambiente saudável.



### “António”

O “ António” é um jovem de 12 anos que está na CA desde 2013, ao abrigo de uma medida de acolhimento residencial. Após separação dos pais e pela incapacidade de ambos em cuidar do menor, procedeu-se à execução da medida em meio natural de vida: apoio junto de pessoa idónea<sup>15</sup>, ficando ao cuidado dos padrinhos. Passado algum tempo, o “António” acaba por ir para uma família de acolhimento, um casal amigo dos progenitores, que sempre apoiaram e auxiliaram esta família. Contudo, por protagonizar várias fugas e por motivo de doença da “mãe” de acolhimento, o jovem acabou por ser institucionalizado ao abrigo de uma medida de acolhimento residencial.

### “Joana”

A “Joana” é uma adolescente de 15 anos, admitida no ano de 2014 nesta CA, encaminhada pela CPCJ. A situação de risco nesta família, que procedeu à execução da medida de acolhimento residencial, passa pela incompetência parental traduzida nas seguintes formas: i) falta de assertividade de ambos os progenitores nas orientações educativas da filha e absentismo escolar; ii) dificuldade de imposição de regras. Foi a progenitora que instaurou o processo na CPCJ a 22 de Janeiro de 2013, na sequência de uma sinalização sobre a jovem com comportamentos desadequados. Antes de se proceder à execução da medida de acolhimento residencial, em 2013 foi aplicada uma medida de apoio junto dos pais.

Todas estas crianças provêm de famílias problemáticas, com incapacidades parentais e com dificuldades (económicas, imposição de regras, habitacionais) que lhes impedem de garantir um desenvolvimento saudável no seio familiar.

---

<sup>15</sup> Como previsto no art. 43.º da LPCJP” 1- A medida de confiança a pessoa idónea consiste na colocação da criança ou do jovem sob a guarda de uma pessoa que, não pertencendo à sua família, com eles tenha estabelecido relação de afetividade recíproca.”

Quando uma criança ou jovem é admitido na Casa de Acolhimento, a equipa técnica elabora Planos de Intervenção para cada criança, posteriormente define o seu Projeto de Vida. A elaboração do Plano de Intervenção é fundamental no desenvolvimento da intervenção, visto que fica bastante claro para todos os intervenientes quais as ações a serem efetuados, por quem e durante quanto tempo. E, posteriormente, qual a “antecipação do futuro”, como nos diz Velho (1994), referente ao projeto de vida que cada criança e/ou jovem terá após a cessação da medida aplicada. Dito isto, segue a tabela 3 que sintetiza toda a informação referente à caracterização das crianças da amostra.

Nome da Criança	Situação de risco/ Motivos da Institucionalização	Medida(s) Aplicada(s)	Projeto de vida
“Manuel”	- Falta de competências parentais; - Progenitores incapazes de proporcionar as condições mínimas para o menor crescer num ambiente saudável e no seio da sua família.	- 2013: Medida de Acolhimento Residencial, -2015: Admitido na CA por questões de proximidade com os progenitores	-Reintegração ao núcleo familiar
“António”	-No casal de acolhimento a situação de risco terá sido o estado de saúde grave da mãe de acolhimento e as sucessivas fugas do jovem. -Em relação à progenitora: falta de competência parental.	-2007: Medida em meio natural de vida- Apoio junto de pessoa idónea; - Acolhimento Familiar; - 2013: Medida de Acolhimento Residencial e admitido na CA.	-Regressar para a casa da progenitora
“Joana”	- Incompetência parental, traduzida nas seguintes formas: i) falta de assertividade de ambos os progenitores nas orientações educativas da filha; ii) dificuldade de imposição de regras; -Absentismo Escolar. -Comportamento desadequado da menor	-2013: Medida de Apoio junto dos pais; - 2014: Medida de Acolhimento Residencial.	-Reintegração ao núcleo familiar

*Tabela 3: Caracterização das crianças da amostra*



### PARTE III

#### APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS



## 1. Apresentação e análise dos resultados

Neste ponto vamos caracterizar e analisar as redes de relacionamento, o contexto familiar e os vínculos sociofamiliares das crianças que constituem a amostra desta investigação. Serão alvo de análise, também, as estratégias de intervenção utilizadas pelos profissionais junto das crianças e respetivas famílias, identificando potencialidades e dificuldades de intervenção. Esta caracterização e análise da informação baseou-se na recolha de dados, onde foram utilizados os registos observáveis, as transcrições das entrevistas e a análise dos processos individuais de cada criança, bem como outros documentos fornecidos pela instituição. A análise dos dados permitiu elaborar uma proposta de intervenção que auxiliará os profissionais na sua intervenção com as crianças e respetivas famílias, capacitando-os de competências de mediação sociofamiliar.

Segundo Lüdke e André (1986) a análise dos dados representa-se como o “trabalhar” de todo o material obtido durante a investigação, ou seja, as informações observadas, as transcrições das entrevistas e a análise dos documentos. Seguindo a linha de pensamento dos autores referidos, a análise dos dados implica, num primeiro momento, organizar todo o material e encontrar padrões relevantes e num segundo momento reavaliar esses padrões e buscar relações e conclusões.

A análise de dados qualitativos, em qualquer caso, refere-se, como nos dizem Gómez, Flores e Jiménez (1996), a tratamentos dos dados recolhidos, preservando a sua natureza textual.



## *2. Contexto familiar e afetivo das crianças analisadas*

### **2.1 O “Manuel”**

#### Rede de relacionamentos sociais e institucionais

Como se constatou no processo individual desta criança, no primeiro contato com a CA, o “Manuel” mostrou ser uma criança extrovertida, comunicativa, de fácil diálogo, alegre e afetuosa (não só com as restantes crianças, mas também com a equipa técnica e restantes adultos). A adaptação foi imediata.

É uma criança que apresenta um bom relacionamento com as pessoas no geral, mostrando ser uma criança alegre e “querida”, como é referida pela Auxiliar da Ação Educativa (AAE) entrevistada.

Contudo, segundo informações vindas da outra instituição<sup>16</sup>, como consta no processo individual, o “Manuel”, embora seja uma criança um pouco conflituosa com alguns colegas, em geral relaciona-se bem com o grupo, não tendo um amigo especial, interagindo facilmente com os outros.

#### Contexto familiar

A família desta criança é composta pela progenitora, pelo progenitor e por um irmão mais velho. Este irmão também institucionalizado na CA.

A família do “Manuel” apresenta uma instabilidade a vários níveis: o pai trabalhou durante alguns anos no estrangeiro. Mandava habitualmente dinheiro para Portugal, para o sustento da família. Já na altura em que esteve emigrado os filhos foram institucionalizados por dificuldades no exercício das responsabilidades parentais. Inicialmente o Manuel e o irmão estiveram institucionalizados numa outra Casa de Acolhimento, mas por ordem do tribunal foram transferidos para a CA onde atualmente se encontram. Esta decisão do tribunal surge

---

<sup>16</sup> Não esquecer que o “Manuel” esteve numa outra instituição, ao abrigo de uma medida de acolhimento residencial.



para privilegiar a aproximação da família aos filhos, pois na instituição anterior, conforme refere a coordenadora da CA,

*“A família quase que não ia lá. Ia esporadicamente (...) ficava longe”.*

(Excerto da entrevista da Coordenadora da CA)

A situação de risco desta família passa pela dificuldade em proporcionar aos filhos um ambiente equilibrado e saudável.

A dinâmica familiar é pautada por uma relação entre os pais e filhos muito instável. A mãe, apesar de usufruir de programas de educação parental, não consegue gerir bem os seus sentimentos. A função do pai traduz-se em “trazer dinheiro para casa” (conforme registo no processo individual do “Manuel”).

Esta família continua a ter algumas dificuldades no exercício das responsabilidades parentais, nomeadamente quando tem a seu cargo os filhos por mais tempo do que é habitual. Ainda existe a dúvida se estes progenitores conseguem cuidar dos filhos 24h sob 24h.

Os contactos dos pais com os filhos são desorganizados e apresentam pouco conteúdo afetivo, sobretudo na relação com o pai. Contudo, tem-se verificado um esforço para reverter a situação, cumprindo e aplicando as estratégias que lhes são dadas ao nível do exercício parental.

#### Vínculos sociofamiliares e a dinâmica das visitas dos progenitores

O “Manuel” mantém contato com o irmão, que também está institucionalizado na CA. Dão-se bem, embora o irmão sinta ciúmes do “Manuel”. É a mãe quem regularmente visita o “Manuel”; estas visitas decorrem na CA e correm bem na maior parte das vezes.

*“A mãe vem à instituição visitar o filho, brinca com ele, consigo ouvir os risos do filho e as “tentativas” da progenitora em controlar o “Manuel.”* (Nota de Campo, outubro de 2015)

*“Ela brincou com o filho e falava com ele (...)”*

(Nota de Campo, Outubro 2015)

*“Com a mãe ele fica completamente eufórico e completamente descontrolado. Fala alto, grita.”*

(Excerto de entrevista à AEE)

É costume a progenitora fazer a higiene do filho ao final do dia; este momento corre bem, embora a mãe muitas vezes tenha de persistir com o filho, pois este foge ou faz birra. Há ainda episódios em que o menor faz birra. Esta higiene é feita sempre com supervisão e auxílio de uma auxiliar da ação educativa:

“Deu-lhe banho e vestiu-o. Embora com supervisão, pois conseguia ouvir a auxiliar da ação educativa a ajudar a mãe e a chamar a atenção ao “Manuel” por querer fugir.” (Nota de Campo, Novembro de 2015)

Apesar de haver muita brincadeira com a progenitora durante as visitas, há momentos em que esta não consegue controlar o filho “ameaçando-o” que chama a AAE se ele continua com um comportamento mais desadequado. Observam-se dificuldades nas funções parentais ao nível da autoridade, principalmente quando é necessário fazer cumprir uma norma. Não consegue impor regras, nem limites.

*“Consegue-se perceber que a mãe ainda sente algumas dificuldades em controlar o “Manuel”, necessitando da intervenção da AAE. Parece que fica sem saber o que fazer. Diz algumas vezes: vou chamar a D. Alberta (AAE)”* (Nota de Campo, Dezembro de 2015)

*“A mãe diz não faz! Então ele faz. Vem fazer-nos queixinhas da mãe.”* (Excerto da entrevista à AAE)

O “Manuel” frequentemente fica agitado quando recebe a visita dos progenitores. Mas no geral as visitas com a progenitora e, aos fins-de-semana com os progenitores, correm bem e criam laços afetivos brincando, e sobretudo estando todos juntos. O pai não vem regularmente visitar a criança, somente durante o fim-de-semana, mostrando ser pouco interessado com os filhos, nomeadamente com o “Manuel”.

Os contatos afetivos são desorganizados e com pouco conteúdo afetivo, utilizando pouco o elogio e mais a exigência. Há brincadeiras, mas não há muito carinho e afeto de ambas as partes, tanto da parte da criança para a mãe como da mãe para o filho.

Importa referir que, no tempo em que estava institucionalizado numa outra CA a mãe visitava com frequência os filhos na fase inicial do processo de acolhimento. Mostrava alguma instabilidade emocional e dificuldades em lidar com eles. As visitas eram momentos de tensão, pois apresentava lacunas ao nível das competências parentais, situação que ainda se verifica na supervisão que é feita pelos profissionais, embora tenha vindo a melhorar demonstrando maior autonomia no cumprimento das exigências de higiene e alimentação do Manuel. Apresenta alguma ambivalência na relação com o “Manuel”: por um lado, quer estar próxima, demonstrando-o de diversas formas, por outro, não parece capaz de permanecer nesse tipo de relacionamento por muito tempo, mostrando-se impaciente ou afastando-se quando a relação com os filhos não é o que esperava. O pai não mostra interesse pelo futuro dos filhos e revela alguma apatia. Nas visitas que faz aos filhos na CA brinca com eles. A mãe é assídua e cumpridora nas visitas. Apesar de se mostrar preocupada, empenhada e procura manter-se a par da situação dos filhos, telefonando regularmente, não é frequente pedir para prolongar o tempo da visita.

## 2.2 O “António”

### Rede de relacionamentos sociais e institucionais

O “António” frequenta o 7º ano de escolaridade, apresentando um percurso escolar pautado por ocorrências de processos disciplinares e suspensões das aulas. Perturba as aulas, falta ao respeito aos professores, sendo frequente a educadora social receber e-mails por parte dos professores, com queixas do jovem. Não é um aluno participativo. Na escola, os seus relacionamentos são normais para uma criança da sua idade, contudo envolve-se em situações conflituosas quando é contrariado ou quando sente alguma injustiça. É um jovem impulsivo com os outros, não só na escola como na instituição.

O “António” é um jovem carente afetivamente, com grande necessidade de chamar a atenção, conforme expressa a AAE:

*“é um miúdo muito carente, passa a vida, nos momentos meigos a abraçar-nos, aí você gosta de mim. Oh “António” vai lavar a roupa! Ai dê-me um beijinho que depois vou! (...) nunca criou uma ligação forte com ninguém”* (Excerto da entrevista à AAE).

Na CA, geralmente, relaciona-se bem com as restantes crianças e com a equipa técnica. Embora haja episódios de “rebeldia” quando é contrariado. É um jovem com um comportamento instável.

*“ Quando alguma coisa na vida dele não está bem ele vem descarregar em quem está próximo e há alturas em que nós temos que ter uma paciência extra”* (Excerto da entrevista à AAE).

O “António” dá-se bem e está à vontade com os adultos da CA. Essa à vontade e o bom relacionamento que tem com os profissionais faz acontecer situações como esta:

*“ às vezes diz: “Não sei como vai ser quando sair daqui! Eu acho que vou ter saudades daqui (...) o “António” chegou a morar aqui perto e ele aparecia-nos aqui no fim-de-semana:*

*-“Oh “António”,*

*-“Vim dar um beijinho””* (Excerto da entrevista à AAE)

Utilizando palavras da coordenadora da Casa de Acolhimento, “a instabilidade do “António” é causada pela instabilidade da mãe”.

### Contexto familiar

Após o nascimento do António e a separação dos progenitores, a mãe assume que não tem condições para cuidar do filho, ficando este a cuidado do pai. Contudo, segundo a mãe, o pai não cuidava devidamente do filho. Assim, após esta situação, procedeu-se a uma medida de apoio junto de pessoa idónea, ficando o menor a cuidado dos padrinhos. A integração ocorreu dentro da normalidade. Após algum tempo, e depois de esgotadas as estratégias para o comportamento de “António”, os padrinhos decidem não ter mais condições para cuidar do jovem. Desta forma, o “António” passa a viver com um casal amigo do progenitor, casal esse que sempre ajudou o pai. A medida de acolhimento residencial do “António” surge do fato de

ter protagonizado várias fugas. Face a estas constantes fugas, o casal de acolhimento deixa de se constituir opção para o menor. Os graves problemas de saúde da “mãe” de acolhimento contribuíram para a decisão de institucionalização do “António” na CA.

Prevê-se em breve uma reintegração do “António” á casa da mãe. A mãe do “António” tem mais duas filhas, de outros relacionamentos anteriores ao nascimento do jovem em questão. É uma pessoa com um comportamento instável a nível socio-emocional com consequências na sua vida pessoal e socioprofissional. Atualmente já tem um emprego mais estável e um maior equilíbrio emocional.

### Vínculos sociofamiliares

Após conversas com os profissionais e seguindo a análise da informação obtida através dos processos individuais, inicialmente o jovem recebia visitas da mãe e da irmã e ainda do pai de acolhimento. Estes membros da família levavam o menor a passear e a passar alguns períodos, como fins-de-semana, fora da instituição. As visitas eram sempre tranquilas e faziam bem ao “António”, sendo feitas maioritariamente pela mãe e irmã. Ele encarava as visitas com normalidade, valorizando muito as visitas da mãe.

Quando a mãe ia embora, ficava com saudades. As visitas do pai foram canceladas por vontade do jovem, pois eram stressantes para ele. Estas visitas eram feitas quinzenalmente em contexto institucional e supervisionadas.

*“ O “António” agora conseguiu ter uma relação com o pai. A relação com o “António” tinha sido um bocado conflituosa (...) o pai não ficou proibido de ver o “António”, o “António” é que, quando quisesse, podia ver o pai. Inicialmente dizia que não queria ver o pai”* (Excerto da entrevista à coordenadora da CA)

Saía também da instituição, nos fins-de-semana, sob responsabilidade do pai de acolhimento. Atualmente vai para casa da mãe, aos fins-de-semana. Assim, o contacto com as principais figuras de referência pauta-se pelos fins-de-semana no agregado da progenitora, com

pernoita de sexta a segunda, aquando as folgas da progenitora. Mantém contato com o pai, atualmente, por vontade do jovem.

*“Ajuda o pai (...) diz que tem sido agradável. É o “António” que quer fazer isto. Que está a ser positivo, está. Nota-se que o “António” anda mais feliz.”* (Excerto da entrevista à coordenadora da CA).

Apesar de manter este contato com o pai, por iniciativa própria, os vínculos são mais fortes com a progenitora. Sendo o desejo de “António” ter uma família, mostrando grande ansia em estar com a mãe e irmãs. Com a mãe tem já uma relação mais sólida.

### 2.3 A “Joana”

#### Rede de relacionamentos sociais e institucionais

A “Joana” é uma jovem tímida, que dificilmente mantém um contato visual com os adultos. Sente muitos medos, mais evidentes nos primeiros dias de institucionalização. A “Joana” não revelava um sentido crítico face à sua situação e aos seus comportamentos. Para com os adultos sempre mostrou respeito e aceitação ao que lhe era dito.

É uma jovem que revela insegurança, nomeadamente na escola e em outros contextos que não a família. A sua postura é muito inibida, os diálogos são quase inexistentes.

Apresenta dificuldades de adaptação a contextos que envolvem interação social e também faz um uso inadequado da internet e das redes sociais, preferindo este meio de convívio. É uma jovem pouco comunicativa e envergonhada e introvertida, como podemos ver pelo testemunho da auxiliar da ação educativa.

*“ não é uma miúda que se dê com todos da mesma forma. Tem a amiguinha do quarto e pouco mais.”* (Excerto da entrevista à AAE).

Atualmente, a “Joana” frequenta o ensino profissional por escolha da própria. Antes, a situação da jovem era de absentismo total, mas tem melhorado um pouco com o tempo e com o acompanhamento realizado pela equipa técnica.

## Contexto familiar

A família da “Joana” é composta pela mãe, pelo pai e 4 filhos (uma rapariga de 22 anos, já com agregado próprio, um rapaz de 18 anos que integra um curso profissional, a “Joana” com 15 anos e um rapaz de 10 anos). A situação de risco nesta família passa por incompetência parental, traduzida nas seguintes formas: i) falta de assertividade de ambos os progenitores nas orientações educativas da filha; ii) dificuldade de imposição de regras.

Nesta família não existe firmeza na imposição de regras e limites. A mãe apresenta-se desgastada e sofrida e um pai com uma postura de acomodação.

O pai revela grandes dificuldades de autocontrolo, que se reflete na incapacidade de diálogo com a família. Tende a responsabilizar a mãe pela educação dos filhos, culpabilizando a progenitora pelos problemas da “Joana”. Reage de forma agressiva aos problemas em casa e vive para o trabalho, situação que a progenitora incrimina.

A mãe da “Joana” encontra-se a receber apoio psicológico e a tomar medicação de forma a estabilizar os sintomas de ansiedade e depressão.

Os progenitores têm aderido ao acompanhamento do CAFAP, comparecendo sempre que solicitados, mas demonstram muitas dificuldades em serem assertivos e em pôr em prática as orientações dos técnicos.

*“A mãe tem um grande receio em não controlar a “Joana” (...) ela manipula a mãe e a mãe não consegue dizer não (...) não tem autoridade sobre a “Joana”. (Excerto da entrevista à coordenadora da CA).*

## Vínculos sociofamiliares

A “Joana” vai quinzenalmente a casa da família. Não recebe visitas na instituição, o que consequentemente não foi possível observar, nem fazer qualquer tipo de registo. Todos os dados obtidos foram recolhidos através da análise do processo individual, das entrevistas realizadas e das conversas informais.

Dito isto, a relação com a mãe é muito instável. A jovem utiliza linguagem provocatória com palavras obscenas, adota uma postura indisciplinada, não cumpre as regras e recorre

frequentemente à chantagem e à manipulação. A mãe revela muitas dificuldades em lidar com os comportamentos da filha. O pai, apesar de se preocupar, apresenta uma postura de acomodação aos afetos.

*“O pai é um bocado ausente na educação da “Joana”. O pai é aquele tipo de senhor que traz o dinheiro para casa e o resto é com a mulher ”* (Excerto da entrevista à coordenadora da CA).

A “Joana” utiliza linguagem obscena com os pais, revelando hostilidade em relação ao pai e mais dependência em relação à mãe. No entanto, reage com agressividade quando esta não satisfaz os seus interesses.





### **3. Práticas de intervenção dos profissionais junto das crianças e famílias: estratégias utilizadas**

Após apresentação e análise da conjuntura e dinâmica familiar de cada criança e de analisar os vínculos sociofamiliares de cada uma delas, importa referir o trabalho que está a ser desenvolvido pelos profissionais junto das crianças e respetivas famílias, no sentido do seu regresso a casa, fortalecendo os vínculos sociofamiliares.

A vinculação como havemos discutido em momentos anteriores, prevê que as crianças criem laços afetivos com os seus cuidadores como nos elucidam Bowlby (1988) e George e Solomon (1999) referidos por Benavente, Justo e Veríssimo (2009). Contudo, como vimos no decorrer deste capítulo, os vínculos que estas três crianças desenvolveram com os seus progenitores ou cuidadores foram desorganizados e desequilibrados, não conseguindo um vínculo seguro e sustentado o que as obrigou a viver e a adaptar-se numa instituição. Por isso, o trabalho dos técnicos passa por criar um projeto de vida para cada criança. E, para aquelas que se prevê um regresso a casa, optar por estratégias individuais, porque cada história é uma história, não há histórias iguais, potenciando e refortalecendo os vínculos entre pais e filhos.

*“Nós fazemos sempre a reaproximação dos menores à família. Nós tentamos sempre.”* (Excerto da entrevista à coordenadora da CA).

Cada caso é um caso, logo as estratégias adotadas, apesar de haver semelhanças, vão ao encontro de cada lacuna ou incapacidade de cada família, atuando de forma a trabalhar as competências menos desenvolvidas ou mesmo inexistentes.

Antes de se delinear uma intervenção, como foi dito pela coordenadora da Casa de Acolhimento, é necessário realizar um diagnóstico tanto da criança como da família, a fim de identificar e entender a situação de risco. Após este diagnóstico, é que um técnico consegue desenhar o projeto de vida do menor. Ou seja, se esse projeto de vida passa por uma reintegração ao seio familiar, os técnicos trabalham não só o menor, mas também as respetivas famílias, ao mesmo tempo e em paralelo.

A tabela seguinte sintetiza o trabalho que está a ser feito com cada criança e respetiva família, prevendo um regresso das crianças a casa.

Crianças	Estratégia de intervenção utilizada junto da criança e da família
"Manuel"	Estratégias de intervenção com a família: - Conversas com a família; - Visitas domiciliárias; - Sensibilização à mãe para questões relacionadas com a higiene da criança e para o acompanhamento de situações diárias.
"António"	Estratégias de intervenção com a família: - Conversas com a mãe, - Sensibilização; Estratégias de intervenção com a criança: - Acompanhamento do "António" a nível escolar; - Apoio e Acompanhamento psicológico; - Conversas.
"Joana"	Estratégias de intervenção com a família: - Trabalho em conjunto (CAFAP/CA e família) Estratégias de intervenção com a criança: - Acompanhamento escolar da Joana; - Conversas

*Tabela 4: Estratégias utilizadas com as famílias e crianças da amostra*

Como é possível verificar, apesar de haver semelhanças nas estratégias utilizadas junto das famílias, há particularidades que diferenciam a atuação dos técnicos, procurando ir ao encontro da situação específica de cada família.

No caso do "Manuel", os profissionais fazem um acompanhamento e supervisão da mãe quando esta visita o filho na CA. Nestas visitas procuram desenvolver as suas competências ao nível do cuidado geral e de higiene do filho, através de conversas, dizendo-lhe, por exemplo, como se deve lavar o corpo da criança e oferecendo técnicas específicas para a mãe cuidar melhor do filho. Nomeadamente, quando esta vem visitar o filho prepara o banho, prepara o lanche, veste o filho, etc, sempre com o supervisionamento da equipa educativa.

Este trabalho dos profissionais da CA passa por conversas de sensibilização sobre a higiene (a par das estratégias utilizadas como já vimos), acompanhamento do desenvolvimento da criança, estratégias como atuar em diferentes situações com o filho, nomeadamente

incentivam brincadeiras entre filho e mãe, com a supervisão das AAE, no sentido de fomentar uma ligação entre filho e mãe, potenciando vínculos sociofamiliares.

Em relação à família do “António”, o trabalho que os técnicos estão a desenvolver passa não só pela mãe, uma vez que o que se prevê é um regresso à casa desta, mas também está ser realizado um trabalho com o jovem, paralelamente. Após o diagnóstico feito pela equipa técnica, concluiu-se que o projeto de vida do “António” seria uma reintegração no seio familiar, mais propriamente um regresso à casa da mãe. Inicialmente, o que estava a ser feito com a mãe eram essencialmente conversas, mostrando-lhe o quão prejudicial estava a ser a atitude que estava a ter, o facto de ela ter relacionamentos com vários companheiros. Era frequente a mãe de “António” omitir certos acontecimentos e situações aos técnicos, contudo agora não “omite tanto, tendo mais abertura para falar com os técnicos e já é ela que os procura quando precisa de falar com eles, já é ela que toma a iniciativa” (palavras proferidas pela coordenadora da instituição). O trabalho que está a ser desenvolvido paralelamente com o jovem passa por: estabilizá-lo a nível emocional, através de acompanhamentos periódicos do psicólogo da instituição, no sentido de ir avaliando e tranquilizando o menor; manter o contato do menor com as figuras de referência (a mãe e a família de acolhimento), utilizando estratégias como visitas livres na instituição e pernoita na casa da progenitora aos fins-de-semana. O trabalho com o “António” passa essencialmente por conversas e sensibilização: ensiná-lo a valorizar a família e a desvalorizar determinadas situações (o que acontece com a mãe, por exemplo a nível amoroso, influência muito o “António”). Está também a ser feito um acompanhamento a nível escolar, uma vez que se trata de um jovem com um percurso escolar instável.

Relativamente à “Joana” e à sua família, na sequência da aplicação de uma medida de apoio junto dos pais (em 2013) foi solicitado o acompanhamento do CAFAP de forma a serem trabalhadas as competências parentais com os pais. Paralelamente, a jovem usufruía de apoio psicológico. Na CA estão a fazer o possível para que o absentismo escolar termine e a “Joana” conclua os estudos, fazendo um acompanhamento diário a esse nível. A Casa de Acolhimento, desde o início do processo, tem feito reuniões com o CAFAP, reunindo-se também com a mãe. A primeira reunião foi entre o CAFAP, a CA e os pais da “Joana”, onde foi explicado como seria realizado o processo das reuniões e as expectativas, sendo ouvidas as preocupações e emoções dos envolvidos. Ainda se explorou o que cada parte está disposta a fazer. Foi feita a

mediação familiar em 2014: acompanhamento familiar (CAFAP, progenitores, a jovem e os técnicos do CA). O CAFAP e a CA alertaram para a necessidade de fortalecer a relação entre os progenitores e a jovem, sem a influência dos técnicos. Foi pedido aos progenitores que registassem todas as situações geradoras de conflito e como atuaram perante a situação. Devido à aproximação do período de férias letivas, a jovem ia passar alguns dias a casa, os técnicos alertaram para o facto de que iriam realizar uma visita domiciliária durante esse período. Em 2015 houve reunião com a diretora de turma da “Joana”, havendo desta forma um controlo da situação escolar.

Como já foi referido, o que se prevê na situação da “Joana” é uma reintegração no agregado familiar (a CA sabe que este objetivo é atingido se os contactos forem mantidos de uma forma regular e adequada). Este trabalho que estava a ser feito em conjunto pais/CAFAP/CA, tem passado por iniciar a integração de forma progressiva: numa 1ª fase, visitas regulares na CA e idas a casa da família às quintas-feiras com regresso às terças-feiras; numa 2ª fase, permanência em casa da família durante uma semana de quinze em quinze dias (fase em que se encontrava à data da observação). Deste modo, as estratégias utilizadas passaram por oferecer apoio e acompanhamento a nível escolar; contactos regulares com a escola; pela desmistificação de ideias erróneas da “Joana”; pelo ensinamento das formas adequadas de lidar com os pares e incentivá-la a frequentar a escola, refletindo com a jovem sobre a importância da escola para o seu futuro, sendo incentivada a reconhecer a importância da pontualidade. A jovem foi consolidando as competências, revelando estar consciente da importância da escola e da necessidade de a frequentar com regularidade. Paralelamente, foram sendo trabalhadas com a família, e particularmente com a mãe da “Joana”, estratégias de assertividade.

Salienta-se que todas as famílias das crianças da amostra foram encaminhadas para acompanhamento do CAFAP ao nível do desenvolvimento das competências parentais. Desta forma, tem-se referência que a família da “Joana” tenha aderido a estas sessões do CAFAP sempre que solicitados. Relativamente aos pais do “Manuel”, tiveram acompanhamento ao nível do desenvolvimento das competências parentais, bem como foram dadas estratégias de atuação com os filhos. Contudo, não existem dados suficientes que permitam afirmar que frequentassem estas sessões regularmente, apenas consta tal frequência no início do processo.

A progenitora do “António” também foi encaminhada para estas sessões, contudo, expõe-se no processo do menor, que esta não comparecia a estas sessões.

### **3.1 *Potencialidades e dificuldades de intervenção***

A análise da informação recolhida, através das diferentes técnicas utilizadas, permite-nos reconhecer algumas potencialidades e dificuldades de intervenção não só dos profissionais, como também no exercício das responsabilidades parentais.

Após a análise de documentos, em especial os processos individuais e da entrevista realizada à coordenadora, foi possível identificar potencialidades e dificuldades na intervenção feita pelos técnicos, que podem fazer retroceder a reintegração no seio familiar. Segundo a coordenadora, existem dificuldades de intervenção, assim como há progressos e retrocessos. Contudo, os retrocessos são menos frequentes que os progressos.

“Isto numa escala de 0 a 10, nós temos um progresso de 9 e um retrocesso de 3 ou 4 (...) nota-se que tem havido progressos nos jovens e na família.” (Excerto da entrevista à coordenadora da CA)

Contudo, é sentida alguma dificuldade, sobretudo nos primeiros meses em que as crianças e jovens chegam à instituição: “é mais complicado chegar-se aos pais, conquistar a confiança dos pais pois, dada a retirada dos filhos, acaba por ser sempre uma perda. Depois de conseguida esta confiança é fácil trabalhar com os pais”, conforme refere a coordenadora da CA. E, ainda, “temos que fazê-los entender que estamos para ajudar a recuperar os filhos e não para os prejudicar. Ganhar a confiança, não é um trabalho fácil, e esse processo de conquista é feito com respeito mútuo”. As dificuldades são sentidas essencialmente no início da intervenção e, por vezes, de todo este processo.

Durante a análise dos processos individuais e observações e posteriores registos foi possível identificar dificuldades que põem em causa o processo e o tempo da criança regressar ao seio familiar. Consequentemente aumentam o tempo de institucionalização dos jovens em estudo.

	<b>Dificuldades</b>
“Manuel”	Dificuldades no exercício das responsabilidades parentais.
“António”	Relacionamentos amorosos instáveis da mãe e falta de competência parental.
“Joana”	Dificuldades em serem assertivos e aplicar as estratégias dos técnicos.

*Tabela 5: Dificuldades de Intervenção*

A família do “Manuel” continua a apresentar dificuldades no exercício das responsabilidades parentais, em particular quando tem a seu cargo o menor e o irmão, mais tempo do que é habitual. Ainda existe a dúvida se estes progenitores conseguem ou não cuidar dos filhos 24h sob 24 horas. Conseguem lidar e cuidar deles apenas no horário estipulado para as visitas, se sair da rotina não conseguem gerir a situação. E como estão com supervisão, o que de certa forma vai “auxiliando” nos cuidados com os filhos, faz com que, de certa forma, não haja a autonomia e a independência que precisam.

A família do “António”, apesar de estar no processo referenciado o casal de acolhimento como a família do jovem, o que está previsto é uma reintegração na casa da mãe. Contudo, estamos a falar de uma pessoa instável e que ainda omite situações e acontecimentos da sua vida aos técnicos. A incapacidade de permanecer numa relação por algum tempo, tendo relacionamentos amorosos instáveis e pouco duradouros, faz com que haja uma dificuldade no exercício das responsabilidades parentais. Estas situações traduzem-se sob a falta de competência parental.

A família da “Joana” demonstra muitas dificuldades na assertividade e em pôr em prática as orientações dos técnicos. Esta família apresenta algumas dificuldades na gestão do orçamento, não havendo necessariamente uma carência económica. Não necessita de rendimento extra, mas sim de racionalizar as despesas existentes.

Do que observamos e registamos evidencia-se, nestes 3 casos, famílias com dificuldade em criar e consolidar vínculos sociofamiliares. Apesar de estar a ser feito um trabalho nesse

sentido pelos profissionais da CA e do CAFAP, como já vimos, pode-se recorrer a outras estratégias que potenciem tais vínculos e que auxiliem os técnicos neste sentido.

Contudo, apesar das dificuldades referidas, evidenciam-se também potencialidades na intervenção do exercício parental, conforme se sistematiza na tabela abaixo.

	<b>Potencialidades de Intervenção no exercício das responsabilidades parentais</b>
“Manuel”	Há um esforço para reverter a situação; Cumpram com as estratégias dadas pelos técnicos;
“António”	A progenitora já tem um trabalho e habitação mais estável
“Joana”	Os progenitores têm aderido ao acompanhamento do CAFAP, comparecendo sempre que solicitados

*Tabela 6: Potencialidades na Intervenção das Famílias no exercício das responsabilidades parentais*

Falando nas potencialidades de intervenção é importante ressaltar a relação que os técnicos conseguiram construir com as crianças e com os jovens, conforme pude observar nas idas à instituição. Havia um diálogo aberto entre técnicos e equipa educativa e jovens, o que potenciava a relação entre todos, conforme anotei numa nota de campo:

*“As crianças vêm ao gabinete não só para pedir algo, mas também para saber o que os técnicos acham sobre determinado assunto, pedem conselhos.”* (Nota de campo, Novembro de 2015).

Outra potencialidade de intervenção dos técnicos é o facto de utilizarem a conversação e a sensibilização na interação com as crianças e suas famílias, valorizando a comunicação como estratégia de construção da confiança mútua, informação e formação.

### **3.2 Conclusões da análise**

De forma a sintetizar a análise dos dados obtidos, achou-se interessante desenvolver uma análise SWOT. A análise SWOT é uma ferramenta que permite encontrar estratégias e alcançar soluções para a elaboração da proposta de intervenção psicossocial, que será apresentada no ponto seguinte.



Esta análise permite sintetizar os pontos positivos (forças) e fraquezas da CA e da intervenção dos profissionais, pontos esses que pertencem ao ambiente interno da instituição. As oportunidades e os constrangimentos podem ser considerados como fatores externos à instituição, mas que de certa forma influenciam o funcionamento da CA e as práticas dos profissionais junto das crianças e das suas famílias.

<p><b>Forças:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização da CA;</li> <li>• Equipa multidisciplinar;</li> <li>• Bom relacionamento entre profissionais;</li> <li>• Bom relacionamento entre profissionais e utentes;</li> <li>• Valência de Centro Cultural</li> <li>• Boa relação entre CA e escolas da comunidade;</li> <li>• Comunicação dos profissionais com as crianças e as famílias;</li> <li>• Existência de atividade no acolhimento de uma nova criança;</li> <li>• Mesada a cada criança.</li> </ul>	<p><b>Fraquezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de um espaço acolhedor para fazer o atendimento com as famílias e para visitas;</li> <li>• Pouco envolvimento das famílias na intervenção dos profissionais;</li> <li>• Falta de acompanhamento na pós-institucionalização;</li> </ul>
<p><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de atendimento e visitas;</li> <li>• Estratégias que promovam a autonomia e o desenvolvimento equilibrado das crianças;</li> <li>• Estratégias que envolvam a família;</li> <li>• Estratégias de intervenção eficazes, que reforcem os laços familiares, diminuindo a duração da medida de acolhimento residencial e potenciar a família no exercício das suas responsabilidades parentais.</li> </ul>	<p><b>Constrangimentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de comparência das famílias ao acompanhamento das entidades externas;</li> <li>• Sistema envolvente;</li> <li>• Gastos/ despesas;</li> <li>• Falta de colaboração dos familiares.</li> </ul>

--	--

*Tabela 7: Análise SWOT*

A localização da Casa de Acolhimento aparece aqui como ponto forte, na medida em que usufrui de uma localização privilegiada que facilita o acesso a vários serviços, nomeadamente à unidade de saúde e escolar. A CA é composta por uma equipa multidisciplinar (psicólogo, assistente social e educadora social, auxiliares da ação educativa), que facilita e promove respostas mais completas e ricas às crianças. O fato de dispor de um Centro Cultural faz com que ofereça aos seus utentes um leque variado de atividades, promovendo o convívio e o desporto entre utentes e comunidade. Uma outra força é a existência de voluntários e estagiários que de certa forma vêm apoiar este serviço. A articulação positiva com as escolas da localidade permite desenvolver a relação entre professores e técnicos, havendo ajuda mútua, potenciando o íntegro desenvolvimento das crianças. A CA dedica particular atenção ao rendimento escolar das suas crianças. Nesta instituição percebe-se o respeito e a confiança entre os profissionais, o que contribui não só para o bom funcionamento da instituição, mas também, para a promoção de respostas mais completas e eficazes aos utentes, bem como a intervenção que deve ser feita junto das crianças e famílias. De forma a garantir uma boa resposta face à situação de perigo destas crianças, os profissionais conseguiram criar uma relação baseada na confiança, o que pode facilitar a intervenção. As crianças vêm nos profissionais, pessoas em quem confiar e a quem pedir conselhos. Quando uma criança nova chega à instituição há uma dinâmica de acolhimento a esse novo utente, onde é feito um lanche ou jantar para promover o convívio e dar a conhecer a instituição, bem como as restantes crianças e funcionários. Concedem uma mesada a todas as crianças, consoante a idade. Apesar dos poucos recursos financeiros, a instituição disponibiliza às

crianças uma pequena quantia, com o objetivo de lhes inculcar responsabilidade e autonomia na gestão financeira e também para poderem comprar as suas coisas mais pessoais.

Entre os aspetos menos positivos da CA encontra-se a falta de um espaço destinado ao atendimento com as famílias, bem como para receber as visitas. Contudo, esta falta brevemente será colmatada com a realização de obras que já estão a curso. Um outro aspeto que pude observar foi o pouco envolvimento e falta de interesse e/ou participação de alguns familiares na vida dos filhos. Existe um envolvimento insuficiente que faz com que o processo de regresso a casa se atrase, mostrando algum conformismo com a situação e dificultando a intervenção e o trabalho dos profissionais. Após a passagem das crianças pela instituição, existe um corte total nas suas ligações, embora seja frequente alguns ex-utentes visitarem a CA e os profissionais. Mas, não há um acompanhamento de evolução, tanto da criança como da sua família. Poderia existir esse acompanhamento durante, pelo menos, 3 meses.

Relativamente às oportunidades, seria importante criar atividades ou estratégias que promovessem mais a autonomia e o desenvolvimento integral das crianças e, sobretudo, criar estratégias de intervenção que envolvam os familiares, no sentido de fomentar a entajuda e o fortalecimento dos vínculos socio-afetivos. Era importante, pensar em estratégias de intervenção que se afigurem eficazes, no sentido de potenciar os laços familiares, diminuindo assim a duração da medida de acolhimento residencial e promovendo uma relação mais forte entre crianças e famílias. Porque não pensar na mediação sociofamiliar como potenciadora destes laços familiares?

É habitual os familiares, aqueles a quem lhes foi solicitado um acompanhamento noutras instituições, nomeadamente no CAFAP, faltarem a essas sessões. O próprio sistema envolvente dificulta a intervenção dos técnicos, bem como a conjuntura económica que vivemos, pois tem reduzido os financiamentos a este tipo de instituições, o que dificulta não só a atuação dos técnicos, mas também leva a uma diminuição de profissionais nas instituições. Também a falta de colaboração de alguns familiares constitui um constrangimento que promove um entrave ao objetivo primordial, que é a reintegração no seio familiar.

#### **4. Proposta de intervenção psicossocial no âmbito da mediação sociofamiliar**

De acordo com as informações recolhidas e anteriormente analisadas, considera-se ser importante desenvolver uma maior interação entre as famílias e as crianças e jovens institucionalizadas. As observações realizadas revelam a necessidade de pensar-se numa proposta de intervenção para auxiliar os profissionais na sua intervenção junto das crianças e famílias. Essa proposta passa por promover os vínculos socio-afetivos entre famílias e crianças, potenciando para o exercício das responsabilidades parentais das famílias. Considera-se, assim, que seria importante capacitar os profissionais de conhecimentos e práticas de mediação sociofamiliar. Desta forma, a mediação sociofamiliar seria utilizada como estratégia de intervenção psicossocial.

Dotar os profissionais para a intervenção de mediação é importante para tornar (mais) eficaz a sua ação no empoderamento dos vínculos sociofamiliares que se quebraram por algum motivo. Portanto, a proposta que se apresenta passa pela capacitação dos profissionais para tornarem a sua intervenção, não só mais eficaz como também para contribuir para a redução do tempo de institucionalização.

Como já vimos em momentos anteriores, a mediação é uma ferramenta de diálogo e de encontro interpessoal que pode contribuir para a melhoria das relações, tal como nos refere Torrego (2003). Sendo um método de resolução de conflitos e de negociação cooperativa, a mediação pode atuar em diversos contextos, em especial nos contextos sociais. Assim, ao utilizar a mediação sociofamiliar como prática de intervenção espera-se que as partes (entenda-se a família e as crianças) ganhem ou obtenham um benefício, que neste caso é o empoderamento dos vínculos socio-afetivos e um regresso da criança ao seio familiar. Este empoderamento atende ao superior interesse da criança e promove as competências das famílias para o exercício das responsabilidades parentais. Neste sentido, reputa-se importante os profissionais participarem num programa de capacitação em mediação para adquirirem as competências necessárias. De seguida, apresenta-se uma proposta de programa, baseado e inspirado no programa “Mediação de Conflitos em Instituições Educativas. Manual para Formação de Mediadores” que Torrego (2003) descreve, sendo adaptado ao contexto de intervenção que se pretende.

Assim, o programa, intitulado “Competências de Mediação Sociofamiliar” seria dividido em quatro módulos, onde cada módulo abordaria os princípios e as competências da mediação. Este programa apresenta uma dimensão de potenciação das relações interpessoais entre pais e filhos, numa relação onde os intervenientes ganham sempre. Com este programa espera-se:

- Capacitar os profissionais de competências e estratégias de mediação sociofamiliar, de forma a auxiliá-los na sua intervenção com as famílias e crianças.

O programa de mediação apresentado, como já foi referido, seria dividido em quatro módulos, concebidos e estruturados de forma a capacitar estes profissionais em verdadeiros mediadores de conflitos e aptos a intervir, utilizando a mediação em contextos de vulnerabilidade sociofamiliar. A metodologia aconselhável para este programa, assim como Torrego (2003) afirma, seria uma metodologia baseada nos seguintes princípios:

- i) de motivação: onde se supõe que o ponto de partida serão os interesses e ideias prévias dos profissionais, neste caso, o ponto de partida será feito pela necessidade dos técnicos optarem por uma outra estratégia de intervenção, a mediação sociofamiliar, no empoderamento dos vínculos socio-afetivos entre família e crianças;
- ii) de simulação e interação: neste programa serão realizadas várias atividades, sobretudo de simulação, onde todos os intervenientes interagem e fomentam de forma dinâmica as competências que se espera alcançarem.

Propõe-se que este programa tenha a duração aproximada de 30 horas. Considera-se que o programa não deva ser muito extenso e com caráter muito teórico, devendo focar os objetivos no propósito que leva os profissionais a participarem neste programa.

Cada módulo é dividido em sessões de 3 ou 4 horas, dependendo das atividades a serem desenvolvidas em cada sessão.

No quadro seguinte apresenta-se uma síntese do Programa de Capacitação em Mediação Sociofamiliar.

<b>Módulos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Sessões: Horas</b>
Módulo I	Apresentar o Programa Apresentar os princípios básicos da Mediação	1: 4 horas
Módulo II	Conhecer a mediação; Conhecer a mediação sociofamiliar; Compreender as principais fases de um processo de mediação sociofamiliar	2: 8 horas
Módulo III	Conhecer técnicas de comunicação e de mediação Experimentar a mediação; Desenvolver competências de escuta ativa; Tomar consciência das competências de um mediador sociofamiliar	3: 9 horas
Módulo IV	Identificar os princípios da mediação e do processo de mediação sociofamiliar; Caraterizar o mediador sociofamiliar; Avaliar o Programa de Capacitação em Mediação Sociofamiliar.	2: 8 horas

*Tabela 8: Programa de Capacitação em Mediação Sociofamiliar.*

Com a participação neste Programa de Capacitação é expectável que os profissionais mobilizem as competências adquiridas e as utilizem como estratégia de intervenção psicossocial. A utilização desta estratégia junto das famílias e crianças do contexto em análise poderá potenciar os laços afetivos no âmbito familiar e, conseqüentemente promover a redução do tempo de institucionalização. Uma vez que potencia o empoderamento da família, a sua resiliência e os vínculos afetivos, esperando-se que esta estratégia de intervenção fomente nas famílias mais competências para o exercício das responsabilidades parentais.



## **Reflexões finais**

Como podemos constatar, todas as crianças da amostra e respectivas famílias, não conseguiram estabelecer e desenvolver vínculos socio-afetivos seguros, levando-as às mais diversas situações de perigo e, conseqüentemente, à execução de medidas de acolhimento residencial. A instabilidade familiar, bem como a incompetência parental e o fraco conteúdo afetivo demonstrado pelas famílias, constituem problemas que podem colocar em causa o regresso a casa das crianças/jovens. Contudo, como vimos, e apesar desta incompetência parental e do fraco relacionamento afetivo entre pais/filhos, com a intervenção dos profissionais a reintegração da criança no seio familiar acaba por acontecer, mais tarde ou mais cedo. Contudo, como foi possível analisar na caracterização da amostra, estas crianças encontram-se com medidas de acolhimento residencial há mais de 2 anos, havendo situações há mais anos. Sendo que, o que se prevê numa medida de acolhimento residencial em regime temporário são apenas 6 meses, situação prevista na LPCJP.

Em jeito de conclusão podemos afirmar que, de uma forma geral, as famílias colaboram com a equipa técnica, no sentido de que o regresso a casa dos seus filhos seja de facto uma realidade. Existem famílias que quando trabalham com a instituição mudam os seus hábitos e comportamentos, enquanto os filhos permanecem na instituição, mas quando regressam a casa muitas situações de risco voltam a emergir, mostrando-se as famílias ainda inaptas para o acompanhamento adequado dos filhos. Mas, ainda há outras famílias que não se envolvem o suficiente e mostram até algum conformismo com a situação, mostrando-se ainda incapazes de cuidar dos filhos 24 horas, denotando algum descompromisso no processo educativo dos seus filhos. Para além desta evidência, é possível verificar que existem duas características comuns a todas as famílias da amostra: i) incompetência parental (ainda que traduzida em diversas formas, consoante cada família) e ii) carência de vínculos sociofamiliares.

Como já tivemos a oportunidade de verificar, existe uma desorganização e uma instabilidade familiar nas várias famílias analisadas. Famílias estas que tiveram dificuldades em desenvolver vínculos afetivos seguros, organizados e equilibrados, originando as mais diversas situações de risco.



Perante esta situação, pode introduzir-se as práticas da mediação na intervenção dos profissionais, capacitando-os para tal.

Grande parte dos estudos sobre a temática da mediação familiar (Cruz, 2011; Parkinson, 2008; Sandomingo, 2005) referem-se, maioritariamente, à mediação familiar como sendo uma via alternativa de litígios. E a verdade é que o é de facto, podendo ser utilizada em contextos diversos, inclusive sociais, com famílias vulneráveis e até em contexto de acolhimento residencial, usufruindo-se assim de uma mediação sociofamiliar. A mediação sociofamiliar constitui, assim, uma estratégia de intervenção psicossocial pertinente para o desenvolvimento de competências e construção de laços afetivos e sociofamiliares.

Neste sentido, a mediação sociofamiliar pode constituir-se uma estratégia fundamental para a intervenção dos profissionais com crianças em acolhimento residencial e suas famílias. Acreditando que, esta estratégia fortalece os vínculos sociofamiliares e consequentemente reduz o tempo de institucionalização bem como potencia as competências das famílias no exercício das responsabilidades parentais.

Para concluir, realça-se o trabalho excecional dos profissionais com todas as crianças em situações semelhantes às que foram estudadas, construindo uma relação de confiança, fundamental para o desenvolvimento socio-emocional das crianças e jovens, conforme pudemos observar e registar numa das nossas notas de campo:

*“Era frequente uma criança ou jovem entrar no gabinete dos técnicos e sentar-se numa cadeira e confidenciar segredos, pedir conselhos ou para falar simplesmente.”* (Nota de Campo, Janeiro de 2016)

## Referências bibliográficas

- Ainsworth, M. (1989). Attachments beyond infancy. *American Psychologist*, 44, 709-716.
- Alarcão, M. (2000). *(Des) Equilíbrios Familiares*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Alberto, I. (2008). Como pássaros em gaiolas? Reflexões em torno da institucionalização de menores em risco. In C. Machado & R. A. Gonçalves (Coords.), *Violência e Vítimas de Crimes* (pp. 209-227). Coimbra: Editora Quarteto.
- Almeida, A. T. de & Fernandes, N. (2010). *Intervenção com Crianças, jovens e famílias: Pensar as práticas centradas em direitos*. In Almeida, A. T. de & Fernandes, N. (org.), (2010). *Intervenção com crianças, jovens e famílias. Estudos e práticas*. Coimbra: Edições Almedina, SA
- Almeida, L. S. & Freire, T. (1997). *Metodologia da investigação em Psicologia e Educação*. Braga: LUSOGRAFE
- Alvarez, F., Carvalho, I. & Batista, M. (2014). *Adolescentes em contexto institucional*. In Mendes, T. de S. & Santos, P. V. (orgs.) *Acolhimento de crianças e jovens em perigo*. (pp. 49- 71) Lisboa: Climepsi Editores
- Amado, J. (coord.), Ribeiro, F., Limão, I., & Pacheco, V. (2003). *Escola e os alunos institucionalizados*. Lisboa: Departamento da Educação Básica.
- Benavente, R., Justo, J., & Veríssimo, M. (2009). Os efeitos dos maus tratos e da negligência sobre as representações da vinculação em crianças de idade pré-escolar. *Análise Psicológica*, 1, (XXVII), 21-31.
- Bogdan, R.C., & Biklen, S.K. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução á teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora
- Bonafé-Schmitt, J-P. (2009). *Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novovo modelo de regulação social*. In Silva, A. M., & Moreira, M. A. (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, p. 15-40.
- Bravo, A., & Del Valle, J. F. (2009). *Crisis y Revisión del Acogimiento Residencial. Su Papel en la Protección Infantil*. *Papeles del Psicólogo*, 30, 42-52.

- Carvalho, A. (2002). *Crianças institucionalizadas e desenvolvimento: possibilidades e desafios*. In Lordello, E; Carvalho A; & Koller, S. H; (orgs). *Infância brasileira e contextos de desenvolvimento*, (pp. 19-44). São-Paulo: Casa do Psicólogo
- Carvalho, M. J. L. (2013). *Sistema Nacional de Acolhimento de Crianças e Jovens*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbekian. Disponível em PDF: [https://gulbenkian.pt/wp-content/uploads/2016/05/31\\_03-SNACJ.pdf](https://gulbenkian.pt/wp-content/uploads/2016/05/31_03-SNACJ.pdf)
- Costa, E. P. da; Seijo, J. C. T & Martins, A. M. de O. (2016). *Gabinetes de mediação de conflitos: estruturas de pacificação, dinâmica e resultados*. In Silva, A. M. C; Carvalho, M. L. & Oliveira, L. R. (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 107-118). Braga: CECS.
- Cruz, R. M. (2011). *Mediação Familiar*. Coimbra: Coimbra Editora
- Delgado, P. (2006). *Os Direitos da Criança: Da participação à Responsabilidade. O sistema de proteção e educação das crianças e jovens*. Porto: Profedições, Lda
- Farinha, A. H. L., & Lavadinho, C. (1997). *Mediação Familiar e Responsabilidades Parentais*. Coimbra: Livraria Almedina
- Ferreira, T. (2013). *Crianças e Jovens Institucionalizados: Representações e Expetativas em Relação à Família Biológica*. Dissertação de Mestrado. Instituto da Educação, Universidade do Minho: Braga
- Fonseca, A. C. (2004). *Crianças e jovens em risco: Análise de algumas questões atuais*. In Silva, M. H. D; Fonseca, A. C; Alcoforado, L; Vilar, M. M & Vieira, C. M. (Eds). *Crianças e Jovens em Risco: Da Investigação à Intervenção*. (pp.11-36). Coimbra: Livraria Almedina
- Gomes, I. M. de S. R. (2010). *Acreditar no futuro*. Alfragide, Portugal: Texto Editora
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe, S.L.

Haguette, T. M. F. (1987). *Metodologias qualitativas na sociologia*. (4.º ed.) Petrópolis, RJ: Vozes Ltda.

Henriques, S. (2008). *Os objetivos de vida dos adolescentes institucionalizados e não institucionalizados*. Monografia. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa: Porto

Instituto para o Desenvolvimento Social (2000). *Lares de Crianças e Jovens. Caracterização e Dinâmicas de Funcionamento*. Retirado de: [http://www.cnpcjr.pt/preview\\_documentos.asp?r=218&m=PDF](http://www.cnpcjr.pt/preview_documentos.asp?r=218&m=PDF)

Instituto da Segurança Social, I. P. (2005). *Manual de Boas Práticas. Um guia para o acolhimento residencial das crianças*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.

Instituto da Segurança Social, I.P. (2010). *Recomendações técnicas para equipamentos sociais. Centros de Acolhimento Temporário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.

Instituto da Segurança Social, I.P (2016). *Casa 2015-Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P

Lascoux, J-P. (2009). *A Prática de Mediação: um método alternativo de resolução de conflitos*. Porto: Rede Europeia Anti-pobreza

Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. Disponível em <https://dre.pt/application/file/260307>

Lei n.º 31/2003, de 22 de Agosto. Disponível em: [http://www.seg-social.pt/documents/10152/14445999/Lei\\_n\\_142\\_2015\\_09\\_08/7059a660-0ddc-4547-9a99-ded7aec210ad](http://www.seg-social.pt/documents/10152/14445999/Lei_n_142_2015_09_08/7059a660-0ddc-4547-9a99-ded7aec210ad)

Lei n.º 142/2015, de 8 de Setembro Disponível no site [www.dre.pt](http://www.dre.pt)

Lei n.º 147/99 de 1 de Setembro. Lei de Proteção de Crianças e jovens em Perigo. Disponível no site [www.dre.pt](http://www.dre.pt)

Lei n.º 78/2001 de 13 de Julho. Disponível no site: [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=724&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=724&tabela=leis)

Lüdke, M. e André, M. (1986). *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. São Paulo: EPU.

Magalhães, L.; Silva, A. M. C & Almeida, A. T. de. (2016). *A mediação sociofamiliar no âmbito do acolhimento residencial*. In Silva, A. M. C; Carvalho M. L. & Oliveira, L. R. (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 119-128). Braga: CECS.

Magalhães, L. (2011). *Mediação Social: investigação-intervenção em contextos sociofamiliares debilitados*. Relatório de Estágio. Instituto da Educação, Universidade do Minho: Braga

Martín, E. (2015). *Niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial. Un análisis en función del género*. Revista *Curriculum*, 28, 91-105.

Martinez, M. L.O. (2016). *O Bem-Estar das Crianças em Acolhimento Institucional e o Trajeto de Vida*. Dissertação de Mestrado. Instituto de Estudos da Criança, Universidade do Minho, Braga

Martins, P. C. (2004). *Proteção de Crianças e Jovens em Itinerários de Risco: representações sociais, modos e espaços*. Tese de Doutoramento. Instituto de Estudos da Criança, Universidade do Minho, Braga.

Mendes, T. & Santos, P. (2014) *Acolhimento de Crianças e Jovens em Perigo*. Lisboa: Climepsi Editores

- Michel, M. H. (2005) *Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais. Um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos*. São Paulo: Atlas
- Mikulincer, M., & Florian, V. (1998) The relationship between adult attachment styles and emotional and cognitive reactions to stressful events. In. J. A. Simpson & W. S. Rholes (eds.), *Attachment theory and close relationships* (pp. 143-165), New York: Guilford Press.
- Mota, C. P. & Matos, P. M. (2008). Adolescência e Institucionalização numa perspectiva de vinculação. *Psicologia & Sociedade*, 20 (3), 367-377.
- Parente, C., Mendes, E., Teixeira, V., & Martins, P. C. (2014). As Redes Sociais Pessoais de Crianças e Jovens em Perigo em Acolhimento Residencial. In M. Calheiros & M. Garrido (Eds.), *Crianças em Risco e Perigo. Contextos, Investigação e Intervenção. Volume 4* (pp. 77 – 101). Lisboa: Edições Sílabo.
- Parkinson, L. (2008). *Mediação Familiar*. Agora Comunicação
- Pereira, P. (2012). Guião de Conceptualização de Caso de Crianças (6-11 anos) em Situação de Perigo. In Calheiros, M.; Garrido, M. & Santos, S. *Crianças em Risco e Perigo. Contextos, Investigação e Intervenção. Volume 2* (pp. 103-137). Lisboa: Edições Sílabo
- Pinhel, J., Torres, N. & Maia, J. (2009). *Crianças institucionalizadas e crianças em meio familiar de vida: Representações de vinculação e problemas de comportamento associado*. *Análise Psicológica*, 4 (XXVII), 509-521. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v27n4/v27n4a06.pdf>
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998) *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva – Publicações, Lda
- Rios, S. (2006). *As relações de vinculação no período escolar*. Tese de Mestrado. Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho: Braga.

- Sá, T. (2008). *Casas e pessoas. Prefácio*. In T. de. S. Mendes & P. V. Santos (Eds), *Acolhimento de Crianças e Jovens em Perigo*. (pp.ix a xi). Lisboa, Portugal: Climepsi Editores.
- Sandomingo, J.M.S. (1998). *Centros de menores: de ontem a hoje*. Santantiago de Compostela: Xuta de Galicia.
- Sandomingo, J. M. S. (2005) *Mediar para remediar conflitos*. Lugo: Axac.
- Santos. C. C. (2014). Intervenção social junto das famílias com crianças institucionalizadas. In Mendes, T. de S. & Santos, P. V. (orgs). *Acolhimento de Crianças e Jovens em Perigo*. Lisboa: Climepsi Editores
- Segurança Social (s/d). *Recomendações Técnicas para equipamentos Sociais. Centros de Acolhimento Temporário*.
- Silva, A. M. C.; Caetano, A. P; Freire, I; Moreira, M. A, Freire, T; & Ferreira, A. S. (2010). *Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos*. *Revista Portuguesa de Educação*, 23 (2), 119-151. Recuperado em 22 de Fevereiro de 2017, de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0871-91872010000200006&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0871-91872010000200006&lng=pt&tlng=pt).
- Silva, A. M. C. (2015). *Assistentes Sociais e Mediadores: Construindo Identidades Profissionais*. Lisboa: Chiado Editora
- Silva, A. M. C. (2016). *Formação, investigação e práticas de Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal*. In Silva, A. M. C; Carvalho, M. L. & Oliveira, L. R. (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*. (pp. 35-51). Braga: CECS.
- Silva, A. M. C; Carvalho, M. de L. & Aparicio, M. (2016). *Formação, profissionalização e identidade dos mediadores sociais*. In Silva, A. M. C; Carvalho, M. L. & Oliveira, L. R. (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 93-104). Braga: CECS.

- Silva, A. M. C. & Moreira, M. A. (Orgs.) (2009). *Formação e Mediação Socioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- Silva, M. H. D. (2004). *Crianças e jovens a cargo de instituições: Riscos reversíveis/irreversíveis*. In Silva, M. H. D; Fonseca, A. C; Alcoforado, L; Vilar, M. M & Vieira, C. M. (Eds). *Crianças e Jovens em Risco: Da Investigação à Intervenção*. (pp.83-113). Coimbra: Livraria Almedina
- Silva, L. F. da (2001). *Intervenção Psico-social*. Lisboa: Universidade Aberta
- Siqueira, A. & Dell' Aglio, D. (2010). *Crianças e Adolescentes Institucionalizados: Desempenho Escolar, Satisfação de Vida e Rede de Apoio Social*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, vol.26, n.º 3, pp. 407-415
- Soares, I; Silva, J.; Marques, S.; Batista, J. & Oliveira, A. (2010). *Uma perspetiva desenvolvimental sobre o impacto da institucionalização e da adoção em crianças*. In Machado, C. (coord.). *Vitimologia: Das novas abordagens teóricas às novas práticas de intervenção*. Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Suares, M. (2009). *Mediando en sistemas familiares*. (3ª ed.) Buenos Aires: Paidós.
- Torremorell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora Lda.
- Torrego, J. C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. (1.º ed.) Porto: ASA Editores, S.A.
- Unicef. (1990). *A Convenção dos Direitos Sobre a Criança*. Disponível no site: [http://www.unicef.pt/docs/pdf\\_publicacoes/convencao\\_direitos\\_crianca2004.pdf](http://www.unicef.pt/docs/pdf_publicacoes/convencao_direitos_crianca2004.pdf)
- Vasconcelos, J. (2002). *O que é Mediação*. Lisboa: Quimera Editores, Lda.
- Velho, G. (1994). *Projeto e metamorfose: antropologia das sociedades complexas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar
- Yin, R. K. (2010). *Estudos de caso: planejamento e métodos*. (4.º ed.) Porto Alegre: Bookman





## Apêndices

### Apêndice 1 (Consentimento informado)



#### Termo de Consentimento informado

De forma a realizar a dissertação de mestrado intitulada “Intervenção Psicossocial numa Casa Residencial: a mediação sociofamiliar como estratégia de intervenção” sob a orientação científica da Professora Doutora Ana Maria Costa e Silva do Mestrado em Intervenção Psicossocial junto de Crianças, Jovens e Família, do Instituto de Educação da Universidade do Minho, venho solicitar a autorização para realizar uma entrevista, bem como a sua gravação Áudio. Esta entrevista tem como objetivos:

- i) Compreender e identificar as práticas de intervenção na reconstrução dos laços familiares;
- ii) Perceber qual o trabalho feito com as crianças e as respetivas famílias em estudo;
- iii) Identificar potencialidades e dificuldades de intervenção.

No respeito pelos princípios éticos a considerar neste tipo de estudos, informa-se que esta recolha e tratamento de informação asseguram o anonimato dos intervenientes. Todos os dados recolhidos serão utilizados somente para questões académicas. Por último, informa-se que a toda a informação recolhida será destruída após finalização da dissertação de mestrado.

Caso concorde com os termos deste consentimento informado, pede-se que o assine.

Data: 6 de Janeiro de 2016

O técnico

---

Apêndice 2 (Grelha de observação inicial)

Indicadores  Dias	Rotinas no CRA	Intervenção dos profissionais junto da criança	Intervenção dos profissionais com a família	Dinâmicas das visitas dos familiares	Interação com a família na instituição	Incidentes	Interações com outras crianças	Idas a casa	Obs



Apêndice 3 (Grelha das visitas da mãe do “Manuel”)

Dinâmica das visitas				
“Manuel”	Sim	Não	N/Obs	Observações (somente o “Manuel” recebe visitas)
Brinca com a visita				
Fala com a visita				

A visita mostra-se interessada com o dia-a-dia da criança				
A visita participa com agrado e preocupação na rotina da criança				
A visita mostra carinho pela criança				
A criança mostra carinho pela visita				

#### Apêndice 4 (Guião da entrevista à coordenadora da CA)

i) Compreender e identificar as práticas de intervenção na reconstrução dos laços familiares;

- ✓ Qual é o trabalho de um técnico de intervenção?
- ✓ Como caracterizam essa intervenção na CA? Quais as estratégias utilizadas e porquê?
- ✓ Qual o trabalho feito com as crianças e com as famílias no sentido de reconstruir os laços familiares?

ii) Perceber qual o trabalho feito com as crianças e com as respetivas famílias em estudo;

- ✓ Como caracterizam as famílias das vossas crianças? Qual a sua história?

Família do “António”	Família da “Joana”	Família do “Manuel”

- ✓ Qual é o trabalho desenvolvido com estas famílias, respetivamente?

Família do “António”	Família da “Joana”	Família do “Manuel”

- ✓ Em relação às visitas domiciliárias, podem caracterizar essas visitas?
- ✓ Como são as idas das crianças a casa?
- ✓ O que mais salientam das idas a casa das crianças? Que impacto consideram que têm nas crianças?

- ✓ Após toda esta intervenção já feita, sentem progressos? Quais? E dificuldades? Quais?

- ✓ Qual a intervenção feita junto da criança?

“António”	“Joana”	“Manuel”



- ✓ Sentem alguma dificuldade em trabalhar com as crianças? Quais?
  
- iii) Identificar potencialidades e dificuldades de intervenção.
- ✓ Existe alguma dificuldade na intervenção feita tanto á família como á criança? Qual?
- ✓ Sentem dificuldades na reaproximação entre pais e filhos, durante o período de acolhimento? Pode identificar algumas dessas dificuldades?
- ✓ Como consideram que poderiam ser ultrapassadas essas dificuldades?
- ✓ Do vosso ponto de vista, conseguem identificar potencialidades da intervenção feita pela equipa técnica? Podem falar de algumas delas?

Apêndice 5 (Grelha das rotinas)

Rotina diária							Observações
	"António"		"Manuel"		"Joana"		
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	
1. Acorda e faz as suas tarefas							Observar o que faz:
2. Toma o pequeno-almoço com normalidade							
3. Faz a refeição do almoço na escola							
4. Faz a sua refeição do almoço no CAT							
5. Ajuda nas tarefas diárias (poe a louça na banca, faz a sua cama)	Com estímulo						VER: quais as tarefas diárias?
	Por iniciativa própria						
Comportamentos e interações							
6. Comunica normalmente com as outras crianças							
7. Comunica com os profissionais de forma respeitadora							
8. Brinca com os pares							
9. Respeita a opinião dos outros							
10. Fala na sua vez							
11. Isola-se							
12. Não comunica com os outros							
13. Mostra dificuldade em se expressar							
14. É introvertido ou pouco falador							
15. É comunicativo							
16. Gosta de dar a sua opinião							
17. Tem uma boa relação com as outras crianças							
18. Tem uma boa relação com os profissionais							
Incidentes							
Qual?						Observações	
Quem o praticou							
Descrição do incidente e da forma como foi ultrapassado							



## Apêndice 6 (Guião da entrevista à AAE)

### i) Conhecer as rotinas das crianças na CA.

- ✓ Qual é o seu trabalho na CA?
- ✓ Uma vez que está com as crianças o dia todo, pode descrever um dia normal aqui na Casa de Acolhimento? Pode falar um pouco das suas rotinas?
- ✓ Todas as crianças envolvem-se nessas rotinas? De que forma?
- ✓ Fazem as tarefas por iniciativa ou é preciso estimular?

### ii) Caraterizar as crianças que vivem na CA e os seus vínculos socioafetivos

- ✓ Como caracteriza as crianças? E o “Manuel”, o “António” e a “Joana”?
- ✓ Falando nestas três últimas crianças, como qualifica a interação destas com as outras crianças? E como a equipa técnica? Pode explicar?
- ✓ Como é o ambiente nos momentos de refeição? Consegue explicar?
- ✓ Tem conhecimento de algum incidente que tenha ocorrido com alguma destas crianças? Se sim, pode falar de alguns?

### iii) Compreender na perspetiva da auxiliar da ação educativa a dinâmica das visitas

- ✓ O “Manuel” recebe visita da mãe durante a semana e aos fins-de-semana dos progenitores, pode-me falar como são estas visitas?
- ✓ A mãe/progenitores brincam com o filho?
- ✓ A criança gosta de receber estas visitas?
- ✓ Como acha que ele se sente?
- ✓ Acha que a mãe mostra-se preocupada e interessada com o dia-a-dia do filho? De que forma? Liga para aqui?
- ✓ Ao nível dos afetos, a criança mostra carinho pelas visitas? E as visitas pela criança?
- ✓ A visita participa com agrado na rotina do filho? De que forma?



## Apêndice 7 (Grelha de análise dos processos)

CARATERIZAÇÃO DA CRIANÇA							
Nome	Idade	Situação académica	Situação de risco/Motivo da institucionalização (negligencia, maus-tratos, etc)	Contexto social		Trabalho que está a ser feito para o regresso a casa	Obs
				Rede de relacionamentos sociais e institucionais (CA, escola, jardim de infância)	Vínculos sociofamiliares (se existem, visitas)		
Manuel”							
“Joana”							
“António”							
CARATERIZAÇÃO DO CONTEXTO FAMILIAR							
Tipo de família/composição familiar	Situação de risco (toxicodependências, negligencia, incompetência parental etc)	Dinâmica familiar: relacionamentos afetivos	Dificuldades e potencialidades da família no exercício das responsabilidades parentais	Observações			
“Manuel”							
“Joana”							
“António”							



Apêndice 8 (Diário de Bordo- Grelha de monitorização)

Estágio, CA, 6h semanais		Data:	Estagiária e Diarista:
Roteiro			
Objetivos	Tarefas	Assuntos	
Pontos de interesse (novos, controversos, interessantes, imprevistos...)			
Contratempos (problemas, dificuldades, dúvidas...)			
Avanços (aprendizagens, decisões, planos...)			