Universidade do Minho
Instituto de Educação

Laura Patrícia de Sousa Monteiro Magalhães

Práticas e contributos da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares dos centros de acolhimento de crianças e jovens

junho de 2022

Práticas e contributos da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares dos centros de acolhimento de crianças e jovens

Laura Patrícia de Sousa Monteiro Magalhães

UMinho | 2022

Universidade do Minho
Instituto de Educação

Laura Patrícia de Sousa Monteiro Magalhães

Práticas e contributos da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares dos centros de acolhimento de crianças e jovens

Tese de Doutoramento
Doutoramento em Ciências da Educação
Área de Especialização em Psicologia da Educação

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Ana Tomás de Almeida
e da
Professora Doutora Ana Maria Costa e Silva

junho de 2022

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial
CC BY-NC

https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

AGRADECIMENTOS

O caminho foi longo e tanto ou quanto penoso. Teve altos e baixos. Momentos de euforia e êxtase e tantos outros de desânimo e frustração. Nesta caminhada carreguei cada vicissitude com a certeza de que em algum momento desta jornada ela iria fazer sentido. O seu sentido, no meu sentir. E na verdade o tempo acabou por me dar as respostas que tantas vezes ansiei. Há, contudo, um conjunto de pessoas que contribuíram para o seu sucesso e das quais sinto necessidade de as reconhecer.

À Professora Doutora **Ana Tomás de Almeida**, minha orientadora. Agradeço o crescimento profissional e emocional que me proporcionou, o carinho, a atenção e a disponibilidade demonstradas. O ter acreditado e incentivado este projeto. Mas também, em alguns momentos, ter aceitado e respeitado os meus momentos de pausa e reflexão que tantas vezes precisei. Obrigada pela amizade que juntas construímos. À Professora Doutora **Ana Maria Silva**, minha coorientadora. Agradeço de igual forma a disponibilidade e determinação em levar a bom porto este nosso projeto.

Aos **profissionais das C.A.R.** que fizeram parte deste estudo. Obrigada pela disponibilidade e vontade demonstradas em fazer diferente, em fazer mais e melhor, muitas vezes abdicando do seu (parco) tempo de descanso. Sem eles este projeto não seria possível. Agradeço de igual forma ao I.S.S., em especial à Dr.ª **Fátima Barbosa**, ao Dr. **Constantino Martins** e à Dr.ª **Maria Augusta Mendes**, do Núcleo de Infância e Juventude. Obrigada pelo apoio a este projeto desde o primeiro momento e pela crucial ajuda no início do mesmo.

À **Silvana Martins** pela constante disponibilidade em responder às minhas dúvidas e/ou em ajudar-me a procurar as respostas que tantas vezes precisei. Obrigada por todo o apoio abnegado que sempre me proporcionaste.

À **Noelia Vázquez** da Universidade de Barcelona, pelo apoio na conceção do dispositivo de formação e pelas palavras de incentivo ao longo deste processo.

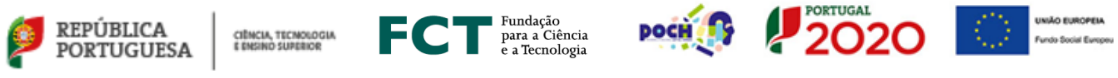
Ao Professor Doutor **Patrício Costa** da Escola de Medicina, da Universidade do Minho, pelo apoio na reflexão estatística e na problematização para a junção das peças na construção deste puzzle.

À **Marisa Cunha** e à **Ângela Gomes**, amigas de uma vida e para a vida. Obrigada por estarem presentes, nos momentos bons, mas também nos momentos mais desafiantes deste projeto. Ao **Filipe**, pelo apoio e ajuda na reta final.

Ao **Paulo Mota**, meu marido, amigo, confidente. Obrigada pelas palavras de alento que chegam sempre no momento certo. Obrigada pelo incondicional apoio, pelo carinho, pela paciência, pela dedicação para que eu consiga sempre alcançar os meus objetivos. Obrigada por me dares a mão e comigo caminhares quando começo a dar sinais de desalento. És o grande impulsionador das minhas conquistas. A ti **Frederico**, que chegaste no culminar deste projeto, obrigada por me ensinares a ser tua mãe e a colocar em prática tudo aquilo que as crianças devem ter, amor. Ao meu **pai** e à minha **mãe**, simplesmente obrigada. Por tudo.

Este projeto de investigação foi financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto SFRH/BD/91871/2012.

Cofinanciado por:



DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho

Práticas e contributos da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares dos centros de acolhimento de crianças e jovens

Resumo

A maior parte das situações de acolhimento residencial acontece devido a dificuldades das famílias para resolverem adequadamente os problemas que ocorrem nos seus contextos familiares e que visam diretamente as crianças ou jovens que estão referenciadas no sistema de promoção e proteção. Estas situações têm subjacente uma vulnerabilidade ou falta de capacidade da própria família em saber como fazer para os solucionar. A mediação sociofamiliar, em contexto de acolhimento residencial, é um procedimento que procura o empoderamento da família vulnerável, o fortalecimento dos laços familiares e a sua participação na construção de alternativas viáveis, responsáveis e duradouras com vista à reunificação familiar. É um meio facilitador da comunicação entre os elementos da família e os seus sistemas sociais e de proteção. Foi nosso objetivo investigar o seu contributo nas equipas multidisciplinares das casas de acolhimento para a mudança positiva das conceções e interações com as famílias. Através de uma amostragem não probabilística, mas garantindo a diversificação contextual e a sua representatividade, desenvolvemos dois estudos junto de 12 casas de acolhimento residencial, situadas num distrito, do norte de Portugal. Da nossa amostra fez parte um total de 64 profissionais que pertenciam na sua maioria às equipas técnicas das diferentes casas. Este é um projeto de investigação participativa de desenho misto com recurso a avaliações qualitativas e quantitativas. Os resultados permitem considerar a mediação como um recurso complementar positivo na promoção da interação e comunicação entre os diferentes intervenientes – profissionais, famílias e crianças. Contudo, uma vez que a proteção da criança e o empoderamento da sua família podem assumir posições antagónicas nas práticas profissionais, há necessidade de desenvolver programas, junto dos profissionais, que visem a cooperação com as famílias. Por outro lado, é ainda percetível a necessidade de rever a formação contínua que é oferecida, bem como, inovar nas práticas profissionais, com vista a desenvolver modelos de prevenção dos efeitos iatrogénicos da medida de acolhimento residencial e na qualidade de vida destas crianças e suas famílias.

Palavras-chave: acolhimento residencial, mediação, práticas profissionais**.**

Practices and contributions of socio-family mediation of multidisciplinary teams of child and youth in residential care

Abstract

Most residential care situations happen due to families' difficulties in adequately solving the problems that occur in their family contexts and that directly target children or young people who are referenced in the promotion and protection system. These situations have underlying vulnerability or lack of capacity of the family itself to know how to solve them. Socio-family mediation, in the context of residential care, is a procedure that seeks to empower the vulnerable family, strengthen family ties and their participation in the construction of viable, responsible and last longing alternatives aiming for a family reunification. It is a way of making communication easier between family members and their social and protection systems. It was our aim to investigate its contribution in the multidisciplinary teams of the residential care homes for a positive change of the conceptions and interactions with the families. Through a non-probabilistic sample, but ensuring contextual diversification and its representativeness, we developed two studies with 12 residential care homes, located in a district in the north of Portugal. Our sample included a total of 64 professionals that in their majority belonged to the technical teams of the different houses. This is a mixed design participatory research project using qualitative and quantitative assessments. The results allow us to consider mediation as a positive complementary resource in the promotion of interaction and communication between the different participants – professionals, families and children. Although, since child protection and the empowerment of their family can take on opposing positions in professional practices, there is a need to develop programs, among professionals, that aim for cooperation with families. On the other hand, it is noted the need to review the continuous training that is offered, as well as innovate in professional practices, aiming at developing models of prevention of the iatrogenic effects of the measurements of the residential care and on the quality of life of these children and their families.

Keywords: residential care, mediation, professional practices

Índice

Agradecimentos ... iii
Resumo ... vi
Abstract ... vii
Índice de figuras ... xii
Índice de tabelas ... xii
Índice de quadros ... xii
Lista de abreviatura ... xiii
Introdução ... 1
Parte I - Enquadramento teórico-conceptual ... 4
Capítulo 1. O acolhimento residencial como medida de promoção dos direitos e de proteção ... 5
1.1. Contextualização do sistema de proteção de crianças e jovens em perigo em Portugal ... 5
1.2. Evolução do acolhimento residencial em Portugal ... 6
1.3. O acolhimento residencial em Portugal nos dias de hoje ... 8
1.3.1. População institucionalizada ... 8
1.3.2. O trabalho com as famílias na ótica do Acolhimento Residencial ... 10
1.3.3. Os efeitos e impactos da institucionalização na família ... 12
Capítulo 2. A Mediação Sociofamiliar no contexto da promoção dos direitos das crianças e jovens e da sua proteção ... 19
2.1. Introdução à mediação: do que falamos quando nos referimos à mediação ... 19
2.1.1. A Mediação e os seus princípios ... 21
2.1.2. Enfoques e modelos na mediação ... 24
2.2. A mediação sociofamiliar no âmbito do trabalho junto com as famílias das crianças e jovens em situação de acolhimento residencial ... 28
2.2.1. O conceito de mediação sociofamiliar ... 28
2.2.2. A mediação sociofamiliar no acolhimento residencial de crianças e jovens ... 30
2.2.3. O modelo ecossistémico da mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial ... 32
2.2.3.1. Níveis de mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial ... 35
2.2.4. O mediador em contexto de acolhimento residencial ... 40
2.2.4.1. Caraterísticas e perfil do profissional mediador ... 40
2.2.4.2. A função e o lugar do mediador sociofamiliar no acolhimento residencial ... 43
Capítulo 3. Boas práticas profissionais no trabalho com as famílias ... 47

3.1. O conceito de boas práticas profissionais no trabalho com as famílias 47
3.2. Ações que dificultam as boas práticas profissionais e contribuem para a vulnerabilidade das famílias 48
3.3. Fazer diferente no trabalho com as famílias 49
3.3.1. Boas práticas profissionais no trabalho com as famílias de crianças e jovens em acolhimento residencial 50
3.3.2. O que facilita a reunificação familiar 51
3.4. Programas socioeducativos baseados em evidência, no trabalho com as famílias 53
3.5. Competências profissionais para o trabalho com as famílias em contexto de promoção e proteção 54
Parte II - Metodologia 56
1. Objetivos e hipótese de investigação 57
1.1. Objetivos gerais 57
1.2. Objetivos Específicos 57
1.3. Hipótese de investigação 58
2. Amostra 58
2.1. Constituição da amostra 58
2.2. Caraterização da amostra 59
2.2.1. Casas de Acolhimento Residencial 60
2.2.2. Profissionais participantes no estudo das equipas das Casas de Acolhimento Residencial 62
3. Desenho do estudo 65
4. Técnicas e instrumentos utilizados nas diferentes fases do estudo 69
4.1. Fase A: estudo preliminar 69
4.1.1. Entrevistas semiestruturadas 69
4.1.2. Observação 69
4.1.3. Escalas de atitudes e comportamentos dos profissionais com a mediação 70
4.1.3.1. EAPM – Escala das Atitudes dos Profissionais face à Mediação 70
4.1.3.2. ECPPM – Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação 70
4.2. Fase B: estudo quasi-experimental 71
4.2.1. Questionário de competências para o trabalho com os pais – visão dos profissionais (Pye tait). 71
4.2.2. Dispositivo de Formação – Programa de capacitação de profissionais das C.A.R. em competências de mediação sociofamiliar 71
4.2.2.1. Razões justificativas da ação 71

4.2.2.2. Efeitos desejáveis a produzir: finalidades e objetivos do dispositivo de formação 73
4.2.2.3. Modelo psicoeducativo do dispositivo de formação em competências de mediação sociofamiliar 73
4.2.3. Questionário de avaliação do dispositivo de formação.....76
5. Método de análise e tratamento de dados.....76
5.1. Análise e tratamento de dados qualitativos.....76
5.2. Análise e tratamento de dados quantitativos.....77
5.3. Questões éticas na nossa investigação.....78
Parte III - Apresentação dos resultados 80
Fase A. Estudo Preliminar.....81
1. Apresentação e descrição das categorias emergentes 81
1.1. Ação educativa com a criança e família: práticas socioeducativas e psicoeducativas 83
1.1.1. Práticas socioeducativas 83
1.1.2. Práticas psicoeducativas 90
1.2. Conceções de mediação.....97
1.2.1. Conhecimento conceitual.....97
1.2.2. Conhecimento prático.....98
1.2.3. Potencialidades 100
1.2.4. Contraindicações 101
1.3. Critérios pró e anti mediação 102
1.3.1. Critérios de ordem individual..... 102
1.3.2. Critérios de ordem relacional 103
1.3.3. Critérios de ordem institucional..... 105
1.4. Formação: necessidades manifestadas 106
2. Atitudes e comportamentos dos profissionais das C.A.R. face à mediação sociofamiliar 109
2.1. Estudo psicométrico da Escala de Atitudes dos Profissionais face à Mediação (EAPM) 109
2.2. Estudo psicométrico da Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação (ECPPM)..... 112
Fase B: Estudo quasi-experimental..... 117
3. Programa de capacitação de profissionais das C.A.R. em competências de mediação sociofamiliar..... 117
3.1. Monitorização do dispositivo de formação 117
3.2. Avaliação da implementação do dispositivo de formação, feita pelos participantes 118
3.3. Período de observação 121
3.4. Implicações sentidas no trabalho junto com a família, na visão dos profissionais (Pye Tait).. 122

3.4.1. Importância atribuída às práticas profissionais no trabalho junto com a família 124
3.4.2. Periodicidade atribuída às práticas profissionais no trabalho junto com a família 126
3.4.3. Necessidades de formação nos diferentes domínios das práticas profissionais no trabalho junto com as famílias 128
Parte IV - Discussão, Limitações do estudo e Implicações para a prática 130
1. Discussão 131
2. Limitações do estudo 138
3. Propostas para futuras investigações 139
4. Implicações para a prática 139
Conclusão 141
Referências bibliográficas 144
Apêndices 156
Apêndice 1 - Convite para participação no estudo 157
Apêndice 2 - Protocolo de colaboração 158
Apêndice 3 - Guião da 1ª Entrevista 160
Apêndice 4 - Guião da 2ª Entrevista 161
Apêndice 5 - Guião de Observação 162
Apêndice 6 - EAPM (Escala das atitudes dos profissionais face à mediação) 163
Apêndice 7 - ECPPM (Escala dos comportamentos dos profissionais no processo de mediação) 165
Apêndice 8 - Dispositivo de formação: Capacitação de profissionais das CAR em competências de mediação sociofamiliar 167
Apêndice 9 - Questionário de avaliação do dispositivo de formação 196
Apêndice 10 - Grelha de observação de monitorização de casos 199
Apêndice 11 - Por C.A.R., em média, que importância os profissionais atribuem à prática (grupo experimental e grupo controlo) 200
Apêndice 12 - Por C.A.R., em média, quantas vezes os profissionais utilizam a prática (grupo experimental e grupo controlo) 202
Apêndice 13 - Registo de assiduidade dos participantes no dispositivo de formação 204
Anexos 205
Anexo 1 - Questionário de competências para o trabalho com os pais, visão dos profissionais (Pye-tait) 206

Índice de figuras

Figura 1 Modelo ecossistémico em contexto de acolhimento residencial 34
Figura 2 Lugar do mediador sociofamiliar no acolhimento residencial 45
Figura 3 Delimitação das fases do estudo 68

Índice de tabelas

Tabela 1 Caraterísticas sociodemográficas das casas de acolhimento residencial 61
Tabela 2 Caraterísticas sociodemográficas dos profissionais 62
Tabela 3 Contagem da amostra nas diferentes fases do estudo 63
Tabela 4 Frequência das codificações nas diferentes categorias estruturadas por temas 81
Tabela 5 Distribuição de frequências de resposta para EAPM 110
Tabela 6 Intercorrelações e valores de Alpha para EAPM 111
Tabela 7 Teste não paramétrico de Mann-Whitney para Escala EAPM 112
Tabela 8 Distribuição de frequência de resposta para ECPPM 113
Tabela 9 Intercorrelações e valores de Alpha para ECPPM 115
Tabela 10 Teste não paramétrico de Mann-Whitney para Escala ECPPM 116
Tabela 11 Importância atribuída às práticas profissionais, pelo grupo experimental 124
Tabela 12 Importância atribuída às práticas profissionais, pelo grupo controlo 125
Tabela 13 Periodicidade na utilização da prática profissional, pelo grupo experimental 127
Tabela 14 Periodicidade na utilização da prática profissional, pelo grupo controlo 127
Tabela 15 Necessidades de formação sentidas pelos profissionais 129

Índice de quadros

Quadro 1 Modelo de intervenção da mediação sociofamiliar no acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo 39
Quadro 2 Sistematização do dispositivo de formação 75

Lista de abreviatura

CAFAP - Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

C.A.R. - Casa de Acolhimento Residencial

CASA - Caraterização Anual da Situação de Acolhimento de crianças e jovens

CAT - Casa de Acolhimento Temporário

CdE - Conselho da Europa

CNPDPCJ - Comissão Nacional Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens

CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em risco

DOM - Plano de Desafios, Oportunidades e Mudanças

EAPM - Escala de Atitudes dos Profissionais face à Mediação

ECPPM - Escala de Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação

EMAT - Equipa Multidisciplinar de Apoio Técnico aos Tribunais

G.C. - Grupo Controlo

G.E. - Grupo Experimental

I.S.S. - Instituto da Segurança Social

LIJ - Lar de Infância e Juventude

LPCJP - Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

OIT - Organização Internacional do Trabalho

ONU - Organização das Nações Unidas

Pye-Tait - Escala de competências para o trabalho com os pais, visão dos profissionais

SERE+ - Plano de Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança, MAIS

UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância

Introdução

O acolhimento residencial é uma medida de promoção dos direitos e de proteção das crianças e jovens em risco, em regime de colocação. Esta medida, ao longo dos tempos, foi objeto de modificações evolutivas no que ao modelo de intervenção socioeducativo diz respeito. Atualmente, há uma preocupação em manter e fomentar os laços entre as crianças e jovens em acolhimento e as suas famílias biológicas.

Apesar de se verificar uma tendência de redução da institucionalização de crianças e jovens, em Portugal, ainda persiste um número considerável de acolhimentos. Esta situação levou a que o Comité dos Direitos da Criança fizesse uma recomendação ao Estado Português no sentido de adotar medidas alternativas e em contexto familiar (AMCV, 2016, p.13). Recorde-se que a medida de promoção e proteção em regime de colocação é a medida mais gravosa para a família que implica a retirada da tutela parental pelo período de acolhimento residencial.

Assumindo a medida de acolhimento residencial como situação temporária, a mobilização dos agentes sociais com vista à reunificação familiar, deve estar presente. Neste processo, as práticas profissionais apresentam uma vital importância para o seu sucesso. Apesar de os desafios serem constantes para todas as partes envolvidas, os profissionais das casas de acolhimento residencial são permanentemente desafiados, nomeadamente quando adotam uma intervenção individualizada com vista à satisfação das necessidades das crianças e jovens e das suas famílias. Todavia, há uma discrepância entre o que está determinado pelas diretrizes científicas e o que é praticado. Tendo como referência as diretivas que norteiam as boas práticas profissionais, há necessidade de qualificar esta resposta social com vista a uma maior eficácia no seu modelo organizacional.

A mediação sociofamiliar, conceito ainda em construção, poderá trazer um contributo profícuo na facilitação da relação e colaboração entre os diferentes sistemas – familiar, institucional e social - bem como, na facilitação da comunicação e interação positiva para um equilibrado desenvolvimento. Contudo, é preciso também ter em consideração a capacitação de competências profissionais, nomeadamente sobre as suas atitudes e comportamentos, para o estímulo a práticas profissionais que visem uma relação positiva e incentivadora do trabalho junto com as famílias.

Desta forma, com vista a discutir esta problemática, esta tese, estrutura-se em dois estudos. Numa primeira fase começa por fazer um estudo preliminar com vista a analisar as conceções, atitudes e práticas profissionais no que à mediação sociofamiliar diz respeito. E num segundo momento

apresenta um estudo quasi-experimental, junto dos profissionais das casas de acolhimento, através do desenvolvimento de um programa de capacitação dos profissionais das casas de acolhimento em competências de mediação sociofamiliar.

Esta tese está organizada em quatro grandes partes.

A primeira parte diz respeito ao enquadramento teórico-conceptual. Aqui, ao longo de três capítulos, é feita uma revisão da literatura científica sobre a temática do nosso estudo.

Num primeiro capítulo falamos sobre o estado da arte do acolhimento residencial em Portugal, como medida de promoção dos direitos e de proteção das crianças e jovens. É feita uma contextualização sobre o sistema de proteção e uma caraterização da sua evolução ao longo dos tempos. Termina com um desenho da medida de acolhimento aos dias de hoje, nomeadamente o tipo de população que acolhe, o trabalho que é feito com as famílias e os seus efeitos e impactos.

No segundo capítulo debruçamo-nos sobre a mediação sociofamiliar no contexto da promoção dos direitos das crianças e jovens e da sua proteção. Começamos por aludir ao conceito geral da mediação e dos seus princípios, para depois nos direcionarmos para o conceito da mediação sociofamiliar. Um conceito novo e ainda em construção. Esclarecemos como construímos este conceito e de que forma o percecionamos no acolhimento residencial de crianças e jovens em risco. À luz da teoria ecológico-sistémica, traçamos um modelo ecossistémico da mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial. Falamos dos níveis de mediação sociofamiliar que na nossa perspetiva poderão estar contemplados em contexto de acolhimento residencial e terminamos este capítulo com as caraterísticas e o perfil do profissional mediador, a sua função e lugar.

Por fim, o terceiro capítulo aborda as boas práticas profissionais no trabalho com as famílias. O seu conceito e as ações que dificultam a sua implementação contribuindo assim para a vulnerabilidade das famílias estão também em análise. O capítulo avança com uma abordagem sobre como fazer diferente no trabalho com as famílias, nomeadamente uma abordagem sobre as boas práticas profissionais e os agentes facilitadores da reunificação familiar. Por fim, falamos dos programas socioeducativos baseados em evidência, no trabalho com as famílias, bem como as competências profissionais neste mesmo contexto.

A segunda parte deste trabalho apresenta as questões metodológicas do estudo. Desta forma, apresentamos os objetivos e a hipótese de investigação e damos a conhecer a nossa amostra (constituição e caraterização), bem como o desenho do nosso estudo nas duas fases. Enumeramos e

descrevemos as técnicas e instrumentos utilizados, nomeadamente os questionários e escalas, bem como o dispositivo de formação construído para o efeito. Terminamos com a informação relativa ao método de análise e tratamento dos dados.

No que diz respeito à terceira parte, esta abrange a apresentação e descrição detalhada dos resultados obtidos ao longo das duas fases do estudo, pelo recurso a diferentes técnicas e instrumentos utilizados.

Por fim, a quarta parte da tese apresenta a discussão dos resultados obtidos. Terminamos com as limitações do nosso estudo e as implicações para a prática no desenvolvimento futuro de trabalhos de investigação científica.

Parte I

Enquadramento teórico-conceptual

Capítulo 1. O acolhimento residencial como medida de promoção dos direitos e de proteção

1.1. Contextualização do sistema de proteção de crianças e jovens em perigo em Portugal

A promoção e proteção dos direitos das crianças e jovens tem sido uma preocupação por todo o mundo. Os princípios enunciados em diversos documentos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção Europeia dos Direitos Humanos, possuem diretrizes específicas que refletem isso mesmo, tornando-se a base para as recomendações internacionais e políticas. Esta premissa está presente no trabalho desenvolvido por diversas entidades, como a Organização Nações Unidas (ONU), a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Conselho da Europa (CdE), o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), entre outras instituições. Ou até em outros documentos mais direcionados como a Convenção dos Direitos da Criança, que foi ratificada por Portugal em 1990. Foi desde então que, em Portugal, passou a haver um reconhecimento formal da universalidade dos direitos da criança e um comprometimento sério e formal da promoção dos mesmos.

Em Portugal, o Sistema de Promoção e Proteção na Infância, começou a ganhar robustez com a criação das comissões de proteção dos menores, através do Decreto-Lei n. °189/91, entretanto revogado. Contudo, a verdadeira reforma do Direito de Menores, em Portugal, acontece no final da década de 90, dando corpo ao atual Sistema de Promoção e Proteção, através da criação da Lei de Proteção das Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP) – Lei n. °147/99, de 1 de setembro, e que também criou as atuais Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, como hoje as conhecemos. Importa, contudo, realçar que a mesma foi objeto de uma revisão substancial, sendo a sua aplicabilidade concretizada pela Lei n. °142/2015, de 8 de setembro.

A intervenção para a promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem em perigo tem lugar quando este se encontra privado da sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento (Art.° 3°, Lei n.° 142/2015, de 8 de setembro). Toda e qualquer intervenção deve ter como diretiva os seguintes princípios: o interesse superior da criança e do jovem; a sua privacidade; uma intervenção precoce e mínima; que contemple proporcionalidade e atualidade; vise a responsabilidade parental; haja o primado da continuidade das relações psicológicas profundas; a prevalência da família; a

obrigatoriedade da informação, da audição e participação da criança e jovem; assim como, o princípio da subsidiariedade (Art.º 4º, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro).

Quando há necessidade de afastar o perigo e/ou proporcionar condições para proteger e promover o bem-estar de uma criança ou jovem privada dos seus direitos há lugar a uma medida de promoção dos mesmos e de proteção. Esta medida pode ser executada em meio natural de vida ou em regime de colocação. As medidas de promoção e proteção em meio natural de vida são: a) apoio junto dos pais; b) apoio junto de outro familiar; c) confiança a pessoa idónea; d) apoio para a autonomia de vida. Por sua vez, as medidas de promoção e proteção em regime de colocação são o Acolhimento Familiar ou o Acolhimento Residencial. Há depois uma outra medida de promoção e proteção, que é uma medida que visa a adoção, e que pode assumir carácter de medida em meio natural de vida ou de regime de colocação consoante as situações. O nosso foco de atenção e trabalho será a medida de promoção e proteção de Acolhimento Residencial, medida essa de regime de colocação (Art.º 35º, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro).

1.2. Evolução do acolhimento residencial em Portugal

A medida de promoção e proteção em regime de colocação definida por acolhimento residencial foi objeto de um conjunto de mudanças significativas ao longo dos anos, antes de se tornar na resposta que hoje conhecemos. Esta medida consiste na "colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações, equipamento de acolhimento e recursos humanos permanentes, devidamente dimensionados e habilitados, que lhes garantam os cuidados adequados" (Art.º 49º, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro). Todavia, o seu modelo de intervenção socioeducativo foi sofrendo modificações e foi evoluindo ao longo do tempo.

Numa fase primitiva, esta medida tinha como objetivo satisfazer as necessidades mais básicas dos menores de idade. Durante largas décadas, este era o único recurso disponível como forma de substituição da família e que acolhia um grande número de crianças, com assistência não profissional (Bravo & Valle, 2009), cujo enfoque estava voltado para a patologia e para os fatores negativos (Martín, Torbay & Rodriguez, 2008). Este modelo institucional, que esteve em vigor até aos anos 80, tinha um funcionamento em regime fechado, com um elevado número de crianças e uma ausência de recursos humanos especializados (Rodrigues, Ducharne & Valle, 2013). Hoje isso já não se verifica. A forma de atuação em acolhimento residencial tem evoluído. Aos poucos foi percetível que, em Portugal, a institucionalização de crianças e jovens passou a fazer parte integrante de um sistema de proteção de

menores. Durante os anos 90, o acolhimento foi evoluindo lentamente, quer através dos contributos da Convenção sobre os Direitos das crianças ratificada por Portugal, quer posteriormente, com a criação da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro). Foi neste período temporal que paulatinamente houve uma evolução do acolhimento em Portugal para um Modelo Familiar (Rodrigues et al., 2013). Contudo, o grande impulsionador deste processo da passagem do modelo institucional para o modelo familiar foi o chamado Plano DOM – Desafios, Oportunidades e Mudanças (Despacho n. º8393/2007). O Plano DOM levou à mudança de práticas institucionais que se revelavam menos adequadas, mas também proporcionou uma mudança de atitudes que conferiram a legitimidade para a devida salvaguarda dos interesses das crianças e jovens que requeriam proteção e confiança no futuro. É através deste plano que se dá uma mudança do paradigma do acolhimento institucional – agora denominado por acolhimento residencial.

O Plano DOM teve como propósito a promoção de uma desinstitucionalização em tempo útil, através da qualificação da rede de Lares de Infância e Juventude (LIJ). Por outro lado, paralelamente, teve ainda a pretensão de proporcionar condições institucionais que permitissem às crianças e jovens viver em ambiente familiar. Para isso, regimentou duas medidas essenciais: os recursos humanos, através do seu reforço nas instituições; e a qualificação da intervenção e dos interventores, através da formação das direções, das equipas técnicas e educativas.

Posteriormente, é com a interrupção do plano DOM, em 2011, e após um período vazio de diretivas, ainda que curto, mas de desordens internas significativas, que surge o Plano SERE+ (Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança, MAIS). O Plano SERE+ tem como objetivo principal a implementação de medidas de especialização da rede de Lares de Infância e Juventude, para que no menor tempo possível ocorra a desinstitucionalização (Despacho n.º 9016/2012, de 26 de junho de 2012). É a partir daqui que, em Portugal, se inicia a transição do modelo de acolhimento familiar, para um modelo de acolhimento especializado (Rodrigues et al., 2013) que visa a diferenciação tendo em conta as necessidades das crianças e jovens (Bravo & Valle, 2009; Rodrigues et al., 2013).

A preocupação em manter os laços entre a criança ou jovem em acolhimento residencial e a sua família biológica, com vista ao desenvolvimento de relações significativas no próprio contexto familiar é hoje uma realidade (Arizmendi & Almeida, 2017; Balsells, Pastor, Mateos, Vaquero, & Urrea, 2015; Miranda, Almeida & Yunes, 2002).

A consolidação da necessidade de mudança de paradigma de ação ocorre em 2015, com a atualização da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, preconizada pela Lei n. °142/2015, de 8 de setembro. Através desta alteração na lei é decretada uma mudança de paradigma de ação.

Atualmente, a Lei prevê que o acolhimento residencial tenha lugar em casa de acolhimento e que deva obedecer a modelos de intervenção socioeducativos adequados às crianças e jovens nela acolhidas (Art.º 50º, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro). Até então, o acolhimento residencial organizava-se em função da duração do acolhimento: quando preconizava uma medida de colocação de curta duração tinha lugar em Casa de Acolhimento Temporário (CAT); quando era prolongado tinha lugar em Lar de Infância e Juventude (LIJ). Agora, prevê-se que as casas de acolhimento podem-se organizar por unidades especializadas, designadamente: a) casas de acolhimento para resposta em situações de emergência; b) casas de acolhimento para resposta a problemáticas específicas e necessidades de intervenção educativa e terapêutica evidenciadas pelas crianças e jovens a acolher; ou c) apartamentos de autonomização para o apoio e promoção de autonomia dos jovens (idem).

Contudo, se por um lado é em 2015 que ocorre uma expressiva reformulação da lei, onde há uma pretensão clara de mudança de paradigma de ação, a verdade é que a regulamentação das medidas de promoção e proteção em regime de colocação só acontece em meados do ano de 2019. Assim, é através do Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro, da Presidência do Conselho de Ministros, que se estabelece o regime de execução do acolhimento residencial.

1.3. O acolhimento residencial em Portugal nos dias de hoje

1.3.1. População institucionalizada

O fluxo de crianças e jovens no sistema de acolhimento, na última década, demonstra um decréscimo significativo ao longo do tempo.

Entre os anos de 2009 e 2018 há uma quebra de 23% de crianças e jovens com medida de promoção e proteção em regime de colocação, ou seja, em situação de acolhimento (I.S.S., 2018, p.23). Começa, assim, a haver indicadores fortes de que Portugal está no caminho da redução da institucionalização de crianças e jovens, sinal esse positivo para o caminho da tão desejável prevenção. Ainda assim, foram 9.680 o número de crianças ou jovens que se encontraram em situação de acolhimento, em Portugal, no ano de 2018, sob as mais diversas formas. Contudo, a esmagadora maioria (87% das crianças e jovens no universo de resposta de acolhimento) encontra-se numa casa de

acolhimento generalista (I.S.S., 2018, p.27). Nesse mesmo ano, houve um maior número de saídas (2.648 crianças e jovens cessaram acolhimento) em comparação com o número de entradas (2.137 crianças e jovens iniciaram acolhimento). Todavia, se fizermos uma análise comparada entre os anos 2009 e 2018 verificamos que, ao longo da última década, a tendência é para um decréscimo dos acolhimentos, não obstante o volume de entradas e de saídas ser equivalente (I.S.S., 2018, p.24). Num estudo realizado, Ferreira (2019) defende que a diminuição do número de crianças e jovens nas casas de acolhimento residencial permite não só atender às especificidades e necessidades destas, como também dos seus pais de forma a respeitá-los, envolvê-los e empoderá-los no processo.

São as crianças e jovens com idades superiores a 12 anos que mais estão em situação de acolhimento, sendo que o grupo de crianças na infância e pré-adolescência (0 - 11 anos) apresenta menor expressividade (I.S.S., 2018, p.35). Importa ainda referir que na última década verificou-se uma diminuição de 37% do número de crianças até aos cinco anos de idade integradas numa medida de promoção e proteção em regime de colocação. Isto pode ser um "indicador do trabalho que se está a realizar no meio natural de vida para preservar os laços familiares e prevenir separações que, mesmo desejavelmente temporárias, tendem a causar impactos prejudiciais ao desenvolvimento e bem-estar de cada criança" (I.S.S., 2018, p.36). Salienta-se que o acolhimento residencial representa apenas uma resposta possível no sistema de proteção, havendo prevalência das medidas de promoção e proteção em meio natural de vida, em comparação com as medidas em regime de colocação, tal como é preconizado nos princípios orientadores plasmados em lei.

No que diz respeito às situações de perigo que são identificadas e que justificam a entrada no sistema de acolhimento, e por consequência, a separação das crianças e jovens da sua família de origem, que se prevê desejavelmente temporária, prendem-se maioritariamente com situações de negligência, integrando um total de 71,6% destas crianças e jovens. Já a situação de perigo menos vezes reportada e que também origina uma situação de acolhimento, diz respeito às situações relacionadas com os maus-tratos físicos (5,2% dos casos) e abusos sexuais (2,6% das sinalizações) (I.S.S., 2018, p.65). Por outro lado, verificamos através do relatório da Caraterização Anual da Situação de Acolhimento de crianças e jovens (CASA), que o tempo de permanência em situação de acolhimento, em média, situa-se aproximadamente nos 3,3 anos havendo, contudo, 16% de jovens que se encontram em acolhimento há 6 ou mais anos (I.S.S., 2018, p.117).

1.3.2. O trabalho com as famílias na ótica do Acolhimento Residencial

A SOS Children's Villages (2013) refere que cerca de 70% das crianças e jovens que estão em situação de acolhimento no mundo teriam condições para estarem com uma medida de promoção e proteção junto da família de origem, caso houvesse respostas de suporte social adequadas nas suas respetivas comunidades. Quer com isto dizer que muitos dos problemas que originam uma medida de promoção de proteção em regime de colocação poderiam ser melhor trabalhados no âmbito da prevenção, o que reduziria a probabilidade da necessidade de separação da criança ou jovem da sua família.

Por outro lado, o Comité dos Direitos da Criança, nas observações finais sobre o terceiro e quarto relatórios periódicos de Portugal, recomendou a este Estado Parte, tendo em conta as Diretrizes para os Cuidados Alternativos de Crianças, nº42, alínea a) "Reforçar o apoio concedido às famílias biológicas para evitar as colocações fora do seio da família, reforçar as disposições (...) em sistemas de acolhimento residencial, e adotar todas as medidas necessárias para assegurar que os cuidados alternativos para crianças pequenas, especialmente as com menos de 3 anos de idade, sejam prestados em contexto familiar" (AMCV, 2016, p.13).

A medida de promoção e proteção em regime de colocação, nomeadamente o acolhimento residencial, deve ser o último recurso a adotar, a última resposta legalmente prevista, para uma criança ou jovem em perigo. As casas de acolhimento devem ter a função de controlo social, mas também uma função de promoção do desenvolvimento humano e da coesão social. Assumindo o princípio de que é uma situação temporária, o foco de atuação deve estar na mobilização de todos os agentes sociais com vista à reunificação familiar da criança ou jovem e, consequentemente, da integração social no seio do seu grupo natural (Carvalho, 2013). Ou seja, o regresso à família depois da aplicação da medida de acolhimento que implicou a separação da criança ou jovem da situação de negligência ou maltrato. Nem todas as situações de acolhimento preveem a reunificação, mas sempre que a mesma é possível e é contemplada no projeto de vida da criança ou jovem desencadeia-se um conjunto de processos que a proporcionam e consolidam (Arizmendi & Almeida, 2019). Muitas vezes, apesar de o processo de reunificação familiar parecer básico, a sua preparação está repleta de desafios, sobretudo, quando se torna iminente o regresso à família (Balsells et al., 2015). Nesta fase, as práticas profissionais assumem um papel importante, nomeadamente, partilhando com os pais informações sobre o comportamento, os interesses e as aspirações da criança ou jovem que possam ajudar a família a ajustar as expetativas, reforçar as competências parentais, reduzir a ansiedade e

prevenir os problemas que possam surgir (Balsells, Pastor, Amorós, Mateos, Ponce, & Navajos, 2014; Del Valle, 2009).

As casas de acolhimento têm um trabalho desafiante e importante quando assumem uma intervenção individualizada que potencie o desenvolvimento da criança ou jovem, satisfazendo as suas necessidades e, por isso, recorrendo a uma maior implicação das famílias no projeto de vida da criança ou jovem. Há a necessidade de um estímulo ao vínculo entre as crianças e jovens em situação de acolhimento e as suas famílias de origem, assim como, uma superação das suas dificuldades. O contributo das teorias da resiliência familiar, apoiadas na consideração das forças que possui a família, salienta as vantagens de integrar os pais no processo de acolhimento residencial como elemento facilitador do regresso da criança ou do jovem à sua família biológica e consolidação da reunificação familiar (Lietz & Strength, 2009; Martín et al., 2015).

Todavia, esta intervenção deve ser preconizada de forma intensiva e com planificação. Não se trata apenas de garantir e preservar os direitos e deveres da família de origem, mas sim, que os exerçam na medida das suas capacidades e recursos, durante o tempo em que a criança ou jovem permanece no acolhimento residencial. Por esse motivo, o foco de intervenção não se restringe à criança ou jovem acolhida, mas a toda a unidade familiar (Valle, 2009). A família – parte do problema – deve passar a ser equacionada como parte da solução, pois a proteção é uma questão essencialmente sociofamiliar (Martins, 2015). E isto vem ao encontro dos princípios orientadores da intervenção plasmados na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º142/2015, de 8 de setembro) quando, no seu 4º Artigo refere a necessidade de obedecer ao princípio da responsabilidade parental e ao primado da continuidade das relações psicológicas profundas. Torna-se assim inequívoca a necessidade de envolvimento e fortalecimento dos laços com a família de origem, sempre que não colida com o superior interesse da criança. Contudo, "o desfasamento entre o que se encontra legislado e os recursos no terreno constitui uma das maiores fragilidades à sua implementação" (Carvalho & Salgueiro, 2018, p.48). Mas não podemos descurar que o acolhimento residencial como medida de colocação assenta no pressuposto do regresso da criança ou jovem à sua família de origem ou ao seu meio natural de vida (Artigo 2º, Decreto-Lei nº164/2019). E como tal, sem perder de vista o objetivo fundamental da proteção da criança ou jovem, é importante referir que "se não houver intervenção junto dos pais, dificilmente se consegue chegar à criança, e que apoiar os pais para que se tornem mais adequados no exercício da sua parentalidade é fundamental" (Goldschmidt & Beirão, 2018, p.274), neste contexto.

O acolhimento residencial tem também como objetivo promover – em suplemento com um conjunto de objetivos para a criança ou jovem – a aquisição e reforço das competências parentais para que possam, com qualidade, serem exercidas no respeito pelo superior interesse da criança ou jovem (n. °2, Artigo 3°, Decreto-Lei n°164/2019). Em acumulação com os princípios orientadores referidos no artigo 4° da LPCJP, a execução da medida de acolhimento residencial deve obedecer ainda ao princípio da individualização; da adequação às necessidades de cada criança ou jovem, bem como da respetiva situação familiar; ao princípio de normalização; participação e audição; privacidade; intervenção diligente; preservação dos vínculos parentais e fraternos; corresponsabilização da família de origem e para o favorecimento da participação e capacitação da mesma numa perspetiva de compromisso e colaboração; bem como ao princípio da colaboração institucional (artigo 4°, Decreto-Lei n°164/2019).

Se até então verificava-se que, de forma frequente, "a institucionalização de crianças e jovens tinha como dano colateral a desresponsabilização das famílias" (Costa, Martins, Bento e Henriques, 2015, p.30) agora, fazendo jus ao que está regulamentado, há a necessidade e legitimidade para capacitar as famílias nomeadamente para "o conhecimento das suas próprias potencialidades pessoais, sociais, relacionais e para o conhecimento dos recursos comunitários de que necessita para a ajudar no exercício da sua responsabilidade parental, afetiva e firme" (Simões, 2018, p.44). Pois, é um direito da família de origem "beneficiar de uma intervenção orientada para a capacitação familiar mediante a aquisição e fortalecimento de competências parentais nas diversas dimensões da vida familiar, integrando níveis diferenciados de intervenção de cariz pedagógico e psicossocial (...)" (n. °2, artigo 23°, Decreto-Lei 164/2019).

Esta intervenção familiar, em contexto de acolhimento, entre outros fatores, terá assim de ter a devida acuidade para a questão fulcral de ter um filho(a) integrado no sistema nacional de promoção e proteção (Cruz & Carvalho, 2015). Há, contudo, a necessidade constante de uma qualificação das respostas sociais que potencie uma maior eficácia e modelos de organização e gestão institucional (Martinez et al., 2005).

1.3.3. Os efeitos e impactos da institucionalização na família

Não raras vezes a institucionalização é revestida de paradoxos que perturbam a mente e o coração das crianças e jovens. Na literatura, mas não só, existe uma visão negativa da institucionalização de crianças e jovens em perigo, onde muitas vezes são os seus efeitos negativos que prevalecem – quer seja a curto, a médio ou a longo prazo – nas suas várias dimensões: intelectual; física; comportamental

e sócio-emocional. Mas, "a institucionalização de crianças e adolescentes tem múltiplas faces, que não podem ser ignoradas ou analisadas de forma linear. Trazem risco e oportunidades, limites e potencialidades, perdas e conquistas, sonhos e desilusões" (Trigo & Alberto, 2010, p.139).

Apesar de os profissionais, não raras vezes, considerarem que as famílias das crianças e jovens que estão em acolhimento residencial não cooperam para a reunificação familiar, a verdade é que o vínculo familiar não se desfaz. A ausência da cooperação por parte da família tem de ser entendida à luz de um contexto onde as famílias, na esmagadora maioria dos casos, não são envolvidas, por largos períodos, no processo de intervenção. Assim como não pode ser esquecido a influência da sobrecarga de stresse que o impacto da medida de acolhimento preconiza tanto no desenvolvimento da criança ou jovem, como nos novos desafios que são impostos à dinâmica familiar e ao equilíbrio dos seus relacionamentos, em contextos já de si bastante fragilizados (Balsells et al. 2015; Del Valle, 2009).

O acolhimento residencial como medida de promoção e proteção da criança e jovem pode ser visto como incompatível com o empoderamento das famílias. A relação empática, de respeito e de confiança que se pretende criar junto com as famílias, muitas vezes choca com a perceção de caráter punitivo da retirada da criança ou jovem do seu contexto familiar (Gibbs, 2016; Alpert & Britner, 2009). Ou então, por outro lado, a necessidade de, em contexto de acolhimento residencial, desenvolver um trabalho centrado na família pode colidir com as práticas profissionais já enraizadas centradas apenas na criança, que são, não raras vezes, explicadas com a falta de recursos, com a sobrecarga de trabalho e consequente falta de tempo, bem como as crenças e expetativas por parte dos próprios profissionais (Alpert & Britner, 2009).

Importa referir que a falta de recursos que permitam um acompanhamento mais aprofundado, de aconselhamento e apoio de cariz psicológico como socioeducativo, levam a mecanismos de supervisão focados nas perdas, em lugar de apoiar e intervir no desenvolvimento de recursos que visem, junto dos pais, ganhar competências e superar inseguranças. Considerando que muitos projetos de vida destas crianças e jovens passam pela reunificação familiar, impulsionar este tipo de intervenções deveria ser uma das prioridades do sistema de promoção e proteção. Na maioria das situações, os jovens depois de atingirem a maioridade, deixam o acolhimento residencial para voltar à sua família de origem, onde, por sinal, houve escassas mudanças relativamente à situação que tinha anteriormente despoletado aquele acolhimento residencial (Bravo & Valle, 2001). Reverter este processo, quando o projeto de vida visa a reunificação familiar, implica apoio junto da família, promovendo as suas competências

parentais fundamentais, assim como responder às necessidades das crianças e jovens, melhorando a convivência familiar e fomentando as interações positivas (Arizmendi & Almeida, 2019).

O envolvimento das famílias biológicas é um preditor positivo para a reunificação familiar (Martín et al., 2008). Existem poucos estudos sobre o envolvimento parental e as práticas centradas na família em contexto de acolhimento residencial. Contudo, alguns autores indicam a necessidade de envolver e empoderar os pais durante todo o processo como forma de estes conseguirem responder adequadamente às necessidades e especificidades das suas crianças e jovens, tornando-se facilitadores da relação emocional (Balsells et al., 2015; Osterling & Han, 2011). Na mesma linha de pensamento, o estudo de Ferreira (2019) chama a atenção para a complexidade do envolvimento parental, tendo em conta os sentimentos que podem ser despertos no que diz respeito às práticas profissionais, bem como para as diferenças destas práticas entre casas de acolhimento, no que diz respeito à compreensão da importância do envolvimento dos pais, no processo de acolhimento residencial, tornando-se este um desafio. Um estudo de Gibbs (2016) junto de colaboradores das casas de acolhimento demonstrou que apenas uma percentagem muito residual de profissionais considera que as casas de acolhimento têm como missão a reconstrução e empoderamento das famílias, sendo que a grande maioria enfatiza como objetivo primordial da sua intervenção o bem-estar e proteção das crianças. Por outro lado, Arizmendi e Almeida (2017) realçam ainda o facto de a relação entre os pais e os profissionais das casas de acolhimento estar intimamente interligada com a perceção das famílias sobre a medida de promoção e proteção de acolhimento residencial (Arizmendi & Almeida, 2017).

As casas de acolhimento residencial são um ambiente privilegiado de atuação. A relação entre estas, a criança ou jovem e a sua família pode facilitar a intervenção psico e socioeducativa necessária à reunificação familiar (Arizmendi & Almeida, 2017; Balsells et al., 2013; Del Valle & Bravo, 2007; Del Valle et al., 2012). As casas de acolhimento, podem favorecer uma maior implicação das famílias nas decisões que dizem respeito à educação e ao desenvolvimento das crianças e jovens, desde que estas famílias se sintam participantes ativos em todo o processo e não meros espetadores. Um estudo realizado por Bravo Arteaga e Del Valle (2001), em Espanha, junto de 673 crianças e jovens em acolhimento residencial, concluiu que embora as crianças e jovens tivessem uma ligação aos pais, existia pouco envolvimento por parte das famílias e poucas intervenções junto das mesmas, por parte dos profissionais.

A relação entre as casas de acolhimento e as famílias biológicas implica um processo interpessoal e inter-relacional, sendo que os profissionais das casas de acolhimento devem ser capazes de

estabelecer e manter uma comunicação com as famílias biológicas promotora de um trabalho em conjunto (Altman, 2008). Quando a família se sente envolvida no planeamento e na tomada de decisão no projeto de vida da sua criança ou jovem contribui-se para a estabilidade cultural (Thompson & Thorpe, 2016). Assim, se o objetivo é que a criança ou jovem possa regressar à sua família de origem, trabalhar junto com as famílias deve ser prioritário (Bravo & Valle, 2001). Pois, a qualidade do acolhimento residencial e dos seus possíveis benefícios passa pelo apoio sistemático prestado às famílias e à promoção do desenvolvimento de aptidões parentais (Del Valle et al., 2012).

Esta ausência da família no processo de acolhimento residencial da criança ou jovem e de todas as responsabilidades que lhes estão inerentes, vai adiando o regresso da criança ou jovem ao seu contexto familiar. Quando o seu regresso começa a ser ponderado, verifica-se que os problemas da família continuam a subsistir por falta de intervenção técnica especializada, levando a períodos, indesejavelmente, mais longos de institucionalização e consequente perda de envolvimento afetivo e identidade familiar. Conforme assinala Alves (2007, p.86), "se não são mantidos e fomentados os laços parentais e de afeto durante o acolhimento, se a família não é envolvida nem responsabilizada perante a necessidade de uma mudança qualitativa no seu seio, as relações tendem a desvanecer-se e a criança corre o risco de perder o seu lugar na família. E isto é tanto mais verdade quanto mais prolongadas forem as ausências".

Quando se realiza e se executa uma retirada da criança ou jovem da sua família de origem, a reação que é despoletada na família não é agradável, havendo frequentemente uma crítica pesada e bastante hostil aos profissionais que intervêm. Esta resposta, este reagir da família, pode ser interpretado, pelos profissionais, de diferentes formas e muitas vezes antagónicas. Pode ser compreendido como sinal de resistência e falta de *insight* ou discernimento familiar, ou então, pode ser percebido como uma manifestação de afeto da família para com a criança ou jovem e veiculadora de algum sentido de autoproteção familiar. Contudo, se houver uma atuação baseada pela interpretação apenas da hostilidade das ações das famílias, inicia-se um ciclo que frequentemente culmina no afastamento da família. "A pressão sobre a família pode ser de tal magnitude que a impede de recuperar-se e estimular as suas tendências disfuncionais" (Quintãns, 2009, p.51). Pode, inclusive, conduzir e promover à desresponsabilização das mesmas, devido ao gradual desprestígio, que vão sentindo, quanto ao seu papel e capacidade parental.

Durante o período de acolhimento residencial da criança ou jovem é importante promover e desenvolver intervenções junto da família. A família desempenha um papel fundamental em todas as

fases do processo de promoção e proteção e tem um papel essencial no desenvolvimento da sua criança ou jovem (Bravo & Valle, 2003). Para promover o bem-estar da criança (ou jovem) e da sua família, para além de eliminar o mau-trato e as ações disfuncionais da relação familiar, importa promover as competências da própria família. Ou seja, transformar a perspetiva da família enquanto fator que desencadeia o risco, para promover o papel desta como fator protetor da criança ou jovem (Rodrigo et al, 2008).

É preciso dar mais relevância à família no contexto de acolhimento residencial. O foco de intervenção não pode estar focado apenas nas visitas, mas também no trabalho a partir das próprias residências para procurar uma reunificação mais rápida e eficiente. A intervenção tem que incidir na família e não apenas na criança (ou jovem), não podendo este trabalho ser realizado de forma separada e descontinua. As casas de acolhimento e os seus profissionais, devem procurar que as famílias sejam implicadas na tomada de decisões e numa responsabilização progressiva das mesmas (Valle & Zurita, 2004).

Num processo de acolhimento residencial, a família pode assumir funções com pesos diferentes de envolvimento. Pode ter um papel residual ou inexistente no processo de promoção e proteção, quando esta é vista como um elemento indutor de instabilidade emocional. Nestas situações, o interesse reside no seu afastamento mais ou menos prolongado. Pode ainda, inclusive, assumir um papel intermédio, mais instrumental. Aqui, a família é vista exclusivamente como uma referência emocional para a criança (ou jovem) que está em acolhimento residencial, e o interesse em articular com a mesma passa por garantir um desenvolvimento equilibrado da criança ou jovem. Aqui, a família não é objeto central de intervenção e pretende-se que a criança (ou jovem) cresça com estabilidade afetiva e emocional. Ou então, num outro extremo, pode ser atribuído à família um papel central em todo o processo. Nestas situações, a família é encarada pela casa de acolhimento enquanto elemento fundamental para o desenvolvimento equilibrado da criança (ou jovem). O objetivo prioritário de toda a intervenção dos profissionais passa por garantir as condições para que a criança ou jovem regresse à sua família de origem, e o acolhimento residencial é encarado como algo transitório (Alves, 2007). O bom funcionamento e a coordenação da intervenção familiar são imprescindíveis para alcançar uma reunificação eficaz (Bravo & Valle, 2009).

À intervenção com as famílias deve estar subjacente uma filosofia de preservação familiar, com um enfoque integrador, que coloque a tónica nos processos transacionais que têm lugar entre as famílias e os seus contextos psicossociais. Pois, qualquer outra postura reducionista, onde o foco de atenção

esteja apenas direcionado para o contexto isolado do indivíduo não produz efeitos. Há necessidade de mudar o paradigma assistencialista, para um enfoque mais preventivo e de promoção do desenvolvimento (Rodrigo, 2010). Quanto maior for a implicação da família, quer na fase da separação como da reunificação, menos estas sentirão esta fase das suas vidas como uma perda de tempo e menores serão as reações intempestivas de protesto das famílias, tão habituais nestes contextos. Quanto maior implicação da família, maior é a probabilidade de a criança (ou jovem) regressar à sua família de origem. Embora se trate de um princípio aparentemente elementar, colocá-lo em prática implica inúmeras dificuldades (Valle & Zurita, 2004).

O acolhimento deve ser visto não apenas como uma falha do contexto parental, mas também como uma oportunidade de ganhos efetivos, tanto para a criança (ou jovem), como para a sua família. Pode e deve ser encarado como um recurso importante de apoio às famílias, para a realização de um trabalho intensivo com os pais e crianças, com vista à sua reunificação. A família – parte do problema – tem de ser equacionada como parte necessária da solução (Martins, 2005).

No entanto, a promoção de competências parentais requer que haja oportunidades para as praticar: que haja aprendizagem, mas também que haja habilidades/aptidões para conseguir mobilizar essas mesmas oportunidades que vão surgindo. O reconhecimento social tem também um importante contributo para que haja motivação para continuar e aperfeiçoar essas mesmas aptidões. O profissional aparece aqui como o facilitador que vai fomentar o protagonismo da família e o reconhecimento das suas ações (Rodrigo et al, 2008). A intervenção com as famílias em situação de risco ou perigo, requer um trabalho colaborativo e cooperativo entre a família e o profissional, apoiado nas capacidades da família e nos processos de responsabilização dos seus membros (Agra & Romarís, 2012).

O papel dos profissionais envolvidos no acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo deve indigitar a integração da família biológica e da sua adesão progressiva à medida de promoção e proteção. Para isso, a complexidade dos sentimentos, das inseguranças e das dificuldades com que estas se confrontam no momento da separação despoletada pela medida de colocação em acolhimento residencial não pode ser descurada (Balsells et al., 2013). A criação e o desenvolvimento progressivo de relações de confiança entre os pais e os profissionais das casas de acolhimento desencadeiam mecanismos que se anteveem de sucesso na facilitação de relações de ajuda e apoio mútuos em benefício da criança ou do jovem acolhido (Lietz, 2011; Lietz & Strenght, 2009). Porém, a intervenção centrada na família em contexto de acolhimento residencial da sua criança ou jovem é

complexa ao colidir com as rotinas das casas e, por vezes, pode necessitar da criação de recursos complementares de mediação (Small, Bellonci e Ramsey, 2014). Apesar de, por vezes, não ser verbalizado, esta realidade permite também apontar para a necessidade de formação junto dos profissionais sobre meios e recursos para a reunificação familiar e a intervenção junto com as famílias, dotando-os de competências para intervenções individuais e em grupo. Balsells et al. (2017), através de um estudo sobre competências parentais durante o acolhimento e a reunificação familiar, apontam para a necessidade de rever e analisar a formação que é oferecida aos profissionais que trabalham na área da promoção e proteção de crianças e jovens em risco ou perigo, no sentido de alcançar uma melhoria nas competências profissionais, técnicas e sociais. Por sua vez, Gibbs (2016) refere a necessidade de os profissionais compreenderem e assimilarem a essência do empoderamento familiar e estarem munidos de conhecimentos e instrumentos que facilitem este processo. Recursos esses que devem ser construídos através de evidência científica.

Da necessidade de promover este processo de comunicação assertivo para e com as famílias, emerge a pertinência de criar espaços de mediação sociofamiliar que deem voz ativa às partes envolvidas e leve a uma maior aceitação de diferenças. Uma mediação que proporcione relações mais empáticas, que veicule a importância da construção de relações positivas entre os profissionais e as famílias, bem como a importância da ajuda ativa e colaborativa na educação das crianças e jovens.

Capítulo 2. A Mediação Sociofamiliar no contexto da promoção dos direitos das crianças e jovens e da sua proteção

2.1. Introdução à mediação: do que falamos quando nos referimos à mediação

Em Portugal, a mediação tem vindo a assistir a um desenvolvimento progressivo e a uma evolução normativa. Se em 1996, surge o primeiro documento oficial que refere a figura do mediador, através do Despacho n. °147/96 de 8 de julho, onde define os territórios educativos de intervenção prioritária e prevê o recurso de animadores/mediadores, mais tarde o reconhecimento da figura do mediador surge de forma explicita no Despacho Conjunto n. °304/98, de 24 de abril, através do desempenho de funções do mediador cultural para a educação. Em 1997, com o Despacho n.°12368/97 de 9 de dezembro, Diário da República – 2ª série, de 9 de dezembro de 1997, n.°283 o Ministério da Justiça cria, no âmbito do projeto de investigação-ação "Mediação Familiar em Conflito Parental", e na dependência do Ministro da Justiça, um gabinete destinado a assegurar a prestação de um serviço público de mediação familiar em situações de divórcio e de separação. Posteriormente, surge o Despacho Conjunto n. °942/99, de 3 de novembro, regula-se a situação dos mediadores e animadores culturais. Com a Lei Tutelar Educativa, que regula a prática de facto qualificado como crime, do menor com idade compreendida entre os 12 e os 16 anos, e tem como finalidade a educação do menor para o direito e a sua inserção, de forma digna e responsável, na vida em comunidade (artigo 2°, Lei n. °166/99 de 14 de setembro), introduz-se a possibilidade de intervenção com recurso aos serviços de mediação. Já em 2007, é criado o regime da mediação em processo penal, através da Lei n.° 21/2007, de 12 de junho, que tem lugar em processo por crime cujo procedimento dependa de acusação particular. A par disto, através do Despacho n.° 18778/2007, de 22 de agosto, surge a regulamentação da atividade do sistema de mediação familiar, por entidades públicas ou privadas, e que visa mediar conflitos no âmbito de relações familiares, nomeadamente nas seguintes matérias: a) regulação, alteração e incumprimento do regime de exercício do poder paternal; b) divórcio e separação de pessoas e bens; c) conversão da separação de pessoas e bens em divórcio; d) reconciliação dos cônjuges separados; e) atribuição e alteração de alimentos; entre outros (artigo 4°, Despacho n.° 18778/2007, de 22 de agosto). Assim, foram dados os primeiros passos para a desjudicialização, com incentivo à solução de conflitos por meio de métodos alternativos extrajudiciais, concretamente através da mediação.

É em 2013 que se assume uma clara intenção de contribuir para a identificação da mediação e para a sua expansão como prática pública e privada, através da Lei n. °29/2013, de 19 de abril, onde se definem os princípios gerais aplicáveis à mediação de conflitos realizada em Portugal, pública e privada, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública. Observa-se, assim, uma progressiva regulamentação dos diferentes âmbitos da mediação em Portugal durante as duas primeiras décadas do século XXI (Silva, 2016; 2018).

A mediação dispõe de um conjunto bastante diversificado de contextos de atuação. Segundo o artigo 2º da Lei nº 29/2013, de 19 de abril, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação, esta é entendida como uma forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual duas ou mais partes procuram voluntariamente alcançar um acordo com o auxílio de um mediador. O mediador, adotando uma postura imparcial e independente, auxilia as partes para a construção de um acordo final. Todavia, vários autores chamam à atenção para o facto de não ser estritamente necessária a existência de conflitos para a relevância da sua intervenção, podendo tratar-se também de preveni-los (Silva, 2018; Magalhães, 2011; Silva, Caetano, Freire et al., 2010; Torremorell, 2008). Importa referir que "as formas consensuais de regulação de conflitos são abandonadas à medida que a complexidade do tecido social, as interações comerciais e as comunicações aumentam" (Torremorell, 2008, p.12). A mediação não consiste apenas em reconstruir vínculos e relações deterioradas, é possível equilibrar tendências negativas dos diferentes meios, funcionando assim preventivamente (Torremorell, 2008).

A mediação, independentemente da sua natureza, contexto de atuação ou finalidade reveste-se de um conjunto de princípios que estão consagrados em lei como: o princípio da voluntariedade; o princípio da confidencialidade; o princípio da igualdade e da imparcialidade; o princípio da independência; o princípio da competência e da responsabilidade e o princípio da executoriedade (capítulo II da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril). A mediação reveste-se de um procedimento mais flexível, menos formal e mais atento à satisfação das necessidades e interesses das partes envolvidas e das suas relações interpessoais. A escuta ativa, o diálogo colaborante e a cooperação são premissas presentes num processo desta natureza.

Todavia, a mediação não atua apenas em contextos que contribuem para a desjudicialização de processos conflituosos, como acontece, por exemplo, com a mediação familiar. Há outros espaços que abraçam outras perspetivas de ação, que contribuem para a melhoria pessoal e de sociabilidade dos indivíduos, que também atuam na prevenção e na promoção de interações inter-individuais e sociais

positivas, como por exemplo: a mediação socioeducativa; a mediação escolar; a mediação social, entre outras. A mediação socioeducativa é aquela que funciona entre a escola, a comunidade e a família, tendo como objetivo alcançar o sucesso educativo dos alunos em situação de dificuldades escolares (Freire, 2009). Já a mediação escolar visa genericamente a mediação de conflitos na escola (Pinto da Costa, 2019 e 2010; Bonafé-Schmitt, 2014; Torrego, 2006). Em contexto escolar, a mediação é reconhecida por um forte potencial educativo e capacitador, sendo um recurso viável para a formação em competências sociais basilares para a vida em comunidade geradora de mudanças (Pinto da Costa, 2018). A mediação social surge como sendo uma ativadora de órgãos locais de intermediação, contribuindo para o bem comum, na facilitação do acesso a bens e serviços. Esta caraterística de intermediação configura as formas inovadoras de construção da competência e da autonomia que ela deve construir (Moisan, 2011). É ainda "um modelo de regulação de um novo modo de ação anunciando uma recomposição das relações entre o Estado e a sociedade civil (Bonafé-Schmitt, 2010, p. 52).

Contudo, se entendermos a mediação e o mediador como criadores de oportunidades de interação entre sujeitos, entre sujeitos e organizações (e vice-versa), ou até entre as organizações e a comunidade (Almeida, 2016), é possível conjugar diferentes perfis de mediação, orientados por objetivos e finalidades diferenciadas. A sua importância não está apenas no esmiuçar de um conflito, mas também nos efeitos que se geram a nível pessoal, interpessoal e social, redirecionando o seu contributo para a diminuição da escalada da conflitualidade e sua prevenção (idem). É nesta base epistemológica que discutiremos mais à frente um novo conceito, o da mediação sociofamiliar, refletindo sobre o contorno do seu perfil, onde a recomposição dos laços sociais ganha relevo, assim como, a colaboração e cooperação na construção de alternativas sociais, em contextos sociofamiliares debilitados. Nesta senda importa, contudo, perceber os princípios que subjazem a um processo de mediação, bem como os seus diferentes enfoques de atuação.

2.1.1. A Mediação e os seus princípios

A mediação e o seu *modus operandi* alcançou uma pluralidade de configurações, todas elas demarcadas pela perturbação comunicacional potencialmente geradora de conflito (Correia & Caramelo, 2010). Contudo, "a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão dos conflitos, mas uma nova forma de ação que anuncia novas formas de coordenação das relações dos atores entre si" (Bonafé-Schmitt, 2009, p. 24). Ou seja, o seu campo de atuação não se restringe apenas à

intervenção em conflitos. Tal suposição conduziria a uma visão pejorativa sobre os mesmos. Assim, nos processos de mediação, os conflitos são encarados como uma possibilidade de crescimento pessoal e social (Neves, 2010). O conflito faz parte do dia-a-dia e por vezes torna-se indesejável devido à sua intensidade intrínseca. Contudo, este pode proporcionar uma excelente oportunidade para (re)criar algo novo. Pode ser um gerador de mudança e tem "um grande potencial positivo pois estimula a criatividade e a inovação" (Sousa, 2009, p. 134). A ausência de comunicação com o outro dificulta a capacidade de acordo e "costuma estar associada a uma intensa comunicação interna que provoca uma polarização do ponto de vista grupal" (Millán & Gómez, 2011, p. 29). Todavia, o facto de se proporcionar o diálogo também não é condição direta para que o conflito diminua. Pelo contrário, uma "má comunicação" é pior do que uma "comunicação nula" (idem). A "magia" da mediação consiste em auxiliar as partes a mudar as suas perceções acerca do problema que as angustia. Todavia, modificar a perceção do problema significa poder interpretá-lo a partir de outra perspetiva. Assim, mudar a forma de ver o problema vai proporcionar a mudança do modo como relatam os factos, bem como as intenções atribuídas a determinados indivíduos, refletindo sobre a sua posição e proporcionando a co-construção do conflito (Diez & Tapia, 2006). Assim, há quem defenda que "não existem palavras mal ditas, o que existem são palavras mal entendidas" (Millán & Gómez, 2011, p. 57), provocando perceções distintas entre os intervenientes.

Segundo Millán e Gómez (2011) a mediação é possível e importante quando: i) ainda que haja a necessidade de distanciamento, as partes necessitam de continuar com a sua relação; ii) as partes sentem dificuldade em se confrontarem mutuamente; iii) é necessário enfrentar o conflito sempre que esteja ou possa vir a afetar terceiros; iv) haja vontade das partes em resolver o problema. Por outro lado, os mesmos autores referem que a mediação deixa de ser idónea e possível quando: i) uma das partes não acredita, teme e/ou tem pavor da outra parte; ii) os factos que opõem as partes sejam demasiado recentes; e/ou iii) em situações em que a complexidade do problema for de tal magnitude que exceda o campo de atuação da mediação.

As emoções são respostas complexas proporcionadas por estímulos externos ao ser humano. A mediação poderá ser útil quando, perante uma situação complexa, as partes em oposição, manifestam essas mesmas emoções de forma tão intensa que acabam por impedir que entre elas haja uma comunicação saudável. Na mediação, qualquer que seja o modelo adotado, está sempre subjacente a necessidade de trabalhar a comunicação, uma vez que nestas situações e contextos a mesma acaba sempre por ser pobre e perturbada no seu conteúdo e forma. Conforme sublinha Torremorell (2008, p.

41), "a mediação dispõe de um cenário conversacional de investigação sobre as possibilidades presentes e futuras em que se reconstroem o contexto, as pessoas e as relações" favorável à construção do diálogo, da participação dos intervenientes e à construção de soluções conjuntas e mutuamente satisfatórias.

Um processo desta natureza proporciona às partes envolvidas uma cultura de responsabilidade, onde o foco de reflexão deixa de ser sobre quem tem a culpa no sucedido, para passar a haver uma maior implicação dos envolvidos. Todavia, um processo de mediação tem de ser aceite pelas partes. Ou seja, é um ato voluntário e necessita do consentimento livre e informado dos seus participantes. Este mesmo processo é flexível ao ponto de as partes poderem ter a possibilidade de interromper e abandonaram o processo sempre que assim o desejarem. Todos os temas trabalhados em contexto de mediação são geridos de forma reservada, através do princípio da confidencialidade. O que acontece durante um processo desta natureza, apenas fica com os envolvidos e com o terceiro elemento, o mediador.

A mediação abrange um vasto leque de definições e contextos de atuação. Apesar da diversidade de definições, todas elas assumem que a mediação carateriza-se por um processo voluntário, confidencial e pela intervenção de um terceiro elemento imparcial, na ajuda das partes envolvidas a chegarem a um acordo ou estratégia de melhoria da relação, através da facilitação do diálogo e organização de troca de perspetivas. A mediação deverá assim, proporcionar a criação ou a consolidação de relações de confiança e respeito entre as partes envolvidas.

Munné e Cragh (2006) explanam alguns princípios que estão subjacentes na cultura de mediação. As autoras referem que para um processo desta natureza ser frutífero as partes envolvidas têm de reconhecer que necessitam de ajuda externa de modo a conseguirem dar resposta positiva às suas próprias dificuldades, assumindo a responsabilidade dos atos e as suas consequências. Há ainda a necessidade de procurar identificar os seus próprios desejos, necessidades e valores, em consonância com a compreensão dos desejos, necessidades e valores do outro. Ou seja, há uma preocupação em acolher os interesses e necessidades de todos os envolvidos. As partes devem ser capazes de reconhecerem os momentos de crise como algo intrínseco à condição humana, e que há determinados momentos mais difíceis face aos quais é importante respeitar a privacidade. Todavia, é fundamental um trabalho cooperativo para conseguirem compreender o sofrimento que foi causado, acreditando que ele próprio ou o outro são capazes de criar respostas, usando a criatividade, que possibilite ultrapassar o problema em causa.

São oito os princípios gerais que são aplicáveis à mediação em Portugal e que estão consagrados na Lei n.29/2013, de 19 de abril. O princípio da voluntariedade das partes envolvidas, através do consentimento esclarecido e informado, podendo este ser revogado em qualquer momento (Artigo 4º). O princípio da confidencialidade, sob sigilo de todas as informações que provêm do decurso do processo, só podendo cessar por razões de ordem pública, nomeadamente na proteção do superior interesse da criança (Artigo 5º). O princípio da igualdade e da imparcialidade, onde todos devem ser tratados de forma equitativa durante todo o processo (Artigo 6º). Princípio da independência da função de mediador (Artigo 7º); princípio da competência e responsabilidade, na condução da ação, devendo por isso o mediador ter formação e competências adequadas para o efeito (Artigo 8º); e o princípio da executoriedade (Artigo 9º).

A mediação carateriza-se por ser uma estratégia de intervenção que potencia aos elementos envolvidos competências da responsabilização a nível individual e social. Nesse sentido, a mesma poderá apresentar uma "vocação formativa, com particulares potencialidades para aqueles que se encontrem em situações de exclusão social pois, (...) contribui para o seu desenvolvimento pessoal e social" (Almeida, 2010, p. 74), assumindo-se, portanto, como "estratégia de ação em problemáticas de inclusão" (ibidem). Na mediação existe uma ética de liberdade, porque acredita-se que os sujeitos envolvidos no processo são capazes de fazerem escolhas para mudarem e melhorarem progressivamente a sua capacidade de comunicação (Silva, 2015). A mediação é uma metodologia participativa e colaborativa, que preconiza uma cultura de paz e de cidadania. Todavia, apesar dos seus sinais de pertinência, não existe uma ação persistente de prevenção e de resolução colaborativa de conflitos no terreno. Pois, a integração de mediadores profissionais, nos diferentes serviços (públicos e privados), não tem sido arrogada nas causas políticas e isto tem reprimido o desenvolvimento contínuo de programas (Silva, 2018). Contudo, importa referir que existem distintos modelos de intervenção, com enfoques diferentes aos quais se faz referência de seguida.

2.1.2. Enfoques e modelos na mediação

Existem vários modelos de intervenção em Mediação, embora todos eles contemplem os elementos que estão sempre presentes numa ação de mediação: os participantes, a situação que afeta as partes e o processo que é estabelecido no âmbito da mediação. Dos vários modelos existentes salientam-se três mais formalizados e mais frequentemente utilizados, considerados como os modelos clássicos de mediação: o Modelo Tradicional Linear de Harvard (*Problem Solving*) (Fisher & Ury, 1981), o modelo

Circular-Narrativo (Coob, 1993) e o Modelo Transformativo (Bush & Folger, 1994). Porém, cara modelo tem algumas especificidades no que se refere aos objetivos preconizados e ao foco da ação. Torremorell (2008, p.47) sublinha, a este respeito, que "os três modelos põem a sua atenção na obtenção de um acordo, no crescimento pessoal e na construção de histórias, embora a ordem das prioridades, aquilo que se foca em primeiro plano, varie".

Os autores do modelo *Problem Solving* (Fisher & Ury, 1981) assumem como eixo central a situação que afeta as partes envolvidas, ou seja, a ação de mediação tem como foco principal o problema ou conflito. Neste modelo a interpretação sobre as situações conflituosas é feita de forma "analítica, pragmática, linear, coisificada e externa" (Torremorell, 2008, p. 48), separando-se os problemas das pessoas (Fisher, Ury & Patton, 2011). O quadro conceptual deste modelo assenta em quatro premissas. Uma das premissas diz respeito à necessidade de lidar com os problemas das pessoas. Uma segunda premissa, alude à necessidade de haver uma concentração nos interesses e não nas posições assumidas pelas diferentes partes em conflito. Este modelo assume uma terceira premissa, que para ser possível trazer interesses comuns é essencial imaginar e criar soluções que procuram o benefício mútuo das partes. Por fim, e não menos relevante, a quarta premissa refere que os resultados obtidos devem ser baseados numa avaliação de critérios objetivos (Faget, 2010). Assim, neste modelo a mediação é definida basicamente como uma negociação colaborativa, assistida por um terceiro, com enfoque na resolução de problemas. O conflito é visto como um obstáculo para a satisfação dos interesses ou necessidades das partes envolvidas. Segundo Diez e Tapia (2006, p. 25), "o tratamento do conflito significa encontrar modos de satisfazer cada uma das partes" e a metodologia de trabalho concentra-se no alcance do acordo pelas partes envolvidas (Munné & Cragh, 2006).

O modelo Circular-Narrativo (Coob, 1993) encara o conflito como resultado de algo que falhou na comunicação, perspetivando tornar-se necessário "mudar os significados e explorar as diferenças entre as narrativas de cada parte para abrir as histórias iniciais e vê-las por outro ângulo" (Torremorell, 2008, p. 51). Neste sentido, o processo de comunicação constitui o eixo central no trabalho de mediação. Com o auxílio do mediador - facilitador da comunicação - são construídas novas perceções sobre uma mesma história. O processo de mediação, neste modelo, assenta em três fases essenciais: 1) contar a história do conflito e efeitos criados através dela; 2) o mediador colabora para desconstruir as posições assumidas pelas partes envolvidas; 3) procura criar condições para a co-construção de uma história alternativa, através do diálogo e da cooperação. O modelo Circular Narrativo "centra-se no

trabalho de reconhecimento do conflito através de um intercâmbio de informação, o menos distorcido possível, que fomente a reflexão do sistema" (Munné & Cragh, 2006, p.67). Ou seja, adota uma metodologia de reflexão e mudança, onde está presente uma comunicação circular, em que a desconstrução e posterior construção de novas narrativas, transforma e vincula os sujeitos. Os objetivos principais passam por mudar pontos de vista e posições, gerir e resolver disputas, mais do que resolver o conflito, onde o fim último visa a melhoria das relações. O processo de mediação procura promover as narrações e a escuta ativa por parte dos participantes facilitando a comunicação e a interação com vista à reconstrução das narrativas pelos intervenientes. Este é um dos modelos que se pode identificar com as dinâmicas e processos faseados da intervenção junto com as famílias em contexto de reunificação familiar, nas situações de acolhimento residencial de crianças e jovens em risco.

O modelo Transformativo (Bush & Folger, 1994) centra-se nos intervenientes do processo de mediação, assumindo estes o eixo central da ação. Os conflitos são vistos como oportunidades de crescimento e não devem ser separados das pessoas e dos contextos em que ocorrem. Segundo Torremorell (2008, p.49), neste modelo "a mediação aparece não como uma alternativa, mas sim propugnando uma mudança paradigmática", onde tudo conta para mudança, tanto os pontos convergentes como os divergentes. O modelo transformativo assenta em dois princípios. O primeiro princípio diz respeito, tal como a sua designação o sugere, ao efeito transformativo que a mediação pode alcançar. O segundo refere-se ao facto de através do processo de mediação serem trabalhados o reconhecimento, a capacitação e a revalidação. O reconhecimento do outro e a sua revalorização são essenciais para a promoção da confiança mútua e a abertura às necessidades da outra parte envolvida; a capacitação estimula as partes envolvidas a tomarem decisões de forma autónoma e responsável, através de uma observação mais nítida da realidade. Assim, "os mediadores transformativos ajudam a melhorar o entendimento mútuo, de maneira que é possível reconhecer as necessidades de cada um com mais empatia do que anteriormente" (Parkinson, 2008, p. 42). A abordagem transformativa não busca a resolução do problema imediato, mas procura o empoderamento e o reconhecimento das partes envolvidas (Faget, 2010). Neste modelo a finalidade da mediação não é chegar a um acordo, mas sim desenvolver a potencialidade de mudança nas pessoas ao descobrirem as suas próprias habilidades, focando-se "nas relações humanas com a intenção de fomentar o crescimento moral, destacando a capacidade de este procedimento para promover a revalorização e o reconhecimento de cada pessoa" (Diez & Tapia, 2006, p.26). O trabalho da mediação está centrado em "transformar o conflito, as relações e os indivíduos e provocar assim

mudanças sociais - trabalho para a restauração e reconstrução de relações" (Munné & Cragh, 2006, p.68). Parkinson (2008) considera que a denominação utilizada por Bush e Folger para este modelo não é a mais apropriada, porque deixa por explicar qual a transformação que se pretende através de um processo de mediação desta natureza. As críticas a este modelo centram-se no facto de que para o modelo funcionar em pleno seria necessária uma mudança em conjunto. Ou seja, não apenas a mudança da situação que despoletou o processo, mas também a própria mudança das pessoas (Bush & Folger, 1996), sendo essa situação considerada utópica, na medida em que não é com algumas sessões de mediação que se conseguirá transformar atitudes e comportamentos que foram disseminados ao longo do tempo. Para isso acontecer, será necessária uma intervenção mais prolongada no tempo.

Mais recentemente têm surgido outros modelos de mediação, por vezes denominados de modelos híbridos (Faget, 2010), uma vez que incorporando características dos modelos mais clássicos, anteriormente referidos, procuram responder à especificidade e complexidade crescente das situações e contextos. No âmbito da intervenção com famílias salientam-se os modelos sistémico (Parkinson, 2008; Faget, 2010; Ferreira, 2013) e ecossistémico (Parkinson, 2008).

O modelo sistémico pode ser utilizado em diferentes contextos: familiar, escolar, político, entre outros. No que se refere aos conflitos em contexto familiar, este modelo supõe que a sua ação engloba um sistema mais amplo e relações mais complexas entre todos os envolvidos no funcionamento da unidade familiar, nomeadamente pais, filhos, avós, entre outros parentes. A família é vista como um todo, onde as ações de cada membro da família, afetam as ações e reações de outros membros da família reciprocamente. Os períodos de crise são considerados importantes para "ajudar os membros da família a usar as mudanças e comunicações entre eles para chegar a decisões para o futuro" (Parkinson, 2008, p.50). Este modelo pressupõe um contexto de decisão participada, nomeadamente pelas crianças e jovens, pois, precisam de perceber as mudanças que vão acontecendo nas suas vidas. Segundo Ferreira (2013, p.105), "a inclusão e a abordagem das crianças e dos jovens na mediação (direta ou indiretamente) são úteis e necessárias, exigindo aos mediadores, para esse efeito, formação adicional".

Este modelo evidencia uma especial relevância às ligações existentes entre os diferentes atores do processo. Assim, destaca-se a importância da utilização do ecomapa, como instrumento de avaliação, nomeadamente familiar, dado que esta ferramenta de trabalho "identifica as relações e ligação da família com o meio onde habita" (Agostinho, 2007, p.327). Neste modelo a situação é analisada em

consonância com a incorporação do contexto (cultural, social e jurídico) na interação entre os diferentes atores (Ferreira, 2013.)

No que concerne ao modelo ecossistémico, no âmbito da intervenção com famílias, a mediação constrói uma interligação com todos os seus subsistemas e sistemas sociais associados, e a família é vista como um todo (Parkinson, 2008).

Na mediação sociofamiliar, necessária em contexto de reunificação familiar no trabalho junto com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial, considera-se que o modelo ecossistémico é adequado, tendo em conta as caraterísticas, as potencialidades e o processo de empoderamento e transformação que se procura desenvolver.

2.2. A mediação sociofamiliar no âmbito do trabalho junto com as famílias das crianças e jovens em situação de acolhimento residencial

2.2.1. O conceito de mediação sociofamiliar

São diversas as áreas e contextos onde a mediação intervém. Diversos autores (Bonafé-Schmitt, 2009; Silva & Moreira, 2009; Silva & Machado, 2009; Faget, 2010) têm estudado a diversidade do seu campo de ação, bem como os seus contextos de intervenção. Não raras vezes ouvimos falar sobre mediação escolar, mediação penal, mediação familiar, mediação social, mediação institucional, mediação comunitária, mediação laboral, entre outros contextos de mediação. Contudo, apesar de a mediação estar associada a uma multiplicidade de contextos "podemos, no entanto, encontrar nelas um denominador comum: o serem fundamentalmente sociais e educativas" (Silva et al., 2010, p.120).

O conceito de mediação sociofamiliar ainda se encontra em construção. Julgamos não haver estudos consistentes que se foquem e explanem esta temática neste âmbito específico da mediação. Há, contudo, indicadores e princípios comuns com outras áreas da mediação, nomeadamente da mediação familiar e social. Nesse sentido, a mediação sociofamiliar atua com as famílias, os sistemas sociais e de proteção, facilitando a relação e colaboração destes diferentes sistemas, tendo em vista a prevenção, gestão e/ou resolução cooperativa de conflitos com o intuito de uma comunicação e interação positiva e um equilibrado desenvolvimento. Em termos epistemológicos a sua natureza resulta da junção entre a mediação social (garante catalisador dos órgãos sociais locais, na facilitação do acesso a bens e serviços, defendido por Moisan, 2011) e da mediação familiar, enquanto

procedimento de prevenção, gestão e resolução cooperativa de conflitos da família e consequente empoderamento (Magalhães, Silva e Almeida, 2016)

Importa referir e recordar que a mediação familiar trabalha para a reorganização de contextos familiares que estão em processo de separação ou rutura. Ainda que a maior parte das suas ações sejam em contexto de separação conjugal (Milburn, 2002; Villaluenga & Cartujo, 2010), durante e após a fase de divórcio, muito em particular quando nele estão envolvidas crianças (Araújo et al., 2011), a verdade é que esta também pode intervir nas ruturas com qualquer outro elemento que a ela pertença. Por exemplo, entre irmãos em processo de partilhas, em ruturas emocionais entre pais e filhos na fase da adolescência, bem como outras situações (Villaluenga & Cartujo, 2010). Contudo, a intervenção da mediação nestas situações nem sempre está regulamentada, pelo que frequentemente se associe a mediação familiar a contextos de separação ou divórcio e relacionado com o exercício da responsabilidade parental e/ou divisão de bens do casal (Espinos, 2006; Araújo et al., 2011). Nesse sentido, é viável afirmar que esta pode atuar em outras situações de crise, em contexto familiar.

O conceito de mediação sociofamiliar que aqui concetualizamos, sustenta-se no modelo comunicacional (Cobb, 1993), associado ao modelo ecossistémico (Parkinson, 2008), e foca-se na comunicação e interações dos subsistemas familiares e os sistemas sociais relacionados à família. Nesta perspetiva há uma ação orientada para a prevenção de conflitos e o (re)estabelecimento de laços sociais, através de processos de facilitação da comunicação e interação favorecendo a participação ativa, o empoderamento e capacitação das famílias. Este tipo de intervenção potencia a colaboração e cooperação dos diversos intervenientes na construção de alternativas focadas no presente e no futuro através das oportunidades identificadas e da compreensão das perdas ocorridas.

Um dos contextos em que a mediação sociofamiliar poderá trazer um importante contributo é junto de famílias vulneráveis, consideradas socialmente em risco ou perigo. Neste contexto, tendo em consideração a complexidade do trabalho que deve ser desenvolvido junto com estas famílias, bem como a necessidade de envolver diversos sistemas - familiar, institucional e sociais – percecionar a utilidade e pertinência da mediação sociofamiliar considera-se adequado. De igual forma, devido ao seu potencial capacitador, a mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial, torna-se um recurso viável e pertinente no processo de acolhimento e de reunificação familiar.

2.2.2. A mediação sociofamiliar no acolhimento residencial de crianças e jovens

Na mediação sociofamiliar, em contexto de acolhimento residencial, o foco da intervenção relativamente aos intervenientes nos processos vai para além das crianças e jovens e respetivas famílias sinalizadas como estando em risco ou perigo, nomeadamente no que diz respeito não só àquelas que estão em processo de acolhimento, mas também daquelas que se vislumbra um processo de reunificação familiar. É certo que, estas famílias encontram-se numa situação de grande vulnerabilidade para conseguir proporcionar um adequado desenvolvimento dos seus filhos menores. Todavia, reconhece-se a importância da manutenção e desenvolvimento dos laços afetivos. Por essa razão emerge a necessidade de promover os laços afetivos os membros do sistema familiar e favorecer a articulação do contexto familiar com o contexto social que a rodeia. A mediação sociofamiliar promove a colaboração e cooperação entre indivíduos da mesma família e os seus sistemas sociais - casas de acolhimento, judiciais (tribunais) e de proteção (CJPCJ ou EMAT) - como forma de tornar mais próximas as suas relações e interações, essenciais ao equilibrado desenvolvimento das crianças e jovens e ao (re)estabelecimento dos laços afetivos no interior do sistema familiar (Magalhães, Silva & Almeida, 2016). Neste sentido, a mediação sociofamiliar diligencia junto com diferentes pessoas e sistemas sociais intervenientes, ou potencialmente favoráveis à reorganização do sistema familiar; sistema que está a passar, ou passou por um processo de rutura relacional proporcionada pela saída da criança ou jovem do ambiente familiar para o ambiente institucional, promovendo a participação e comunicação entre todos os intervenientes no processo de promoção e proteção da criança e jovem.

A mediação sociofamiliar assume que é a própria família a possuir um conhecimento indiscutível e único da sua própria realidade. Por essa razão, é-lhes reconhecida a potencialidade para ultrapassar obstáculos, permitindo prevenir a exposição e a invasão por vezes associadas a estes contextos (Araújo et al., 2011).

Na mediação sociofamiliar, a exemplo da mediação familiar, tal como em outros âmbitos da mediação, "cada etapa da negociação e cada intervenção devem estar norteadas para a construção de um contexto colaborativo" (Almeida, 2002, p.139). Para que isso aconteça, por vezes, importa redefinir termos e conceitos pré-concebidos para que a participação e colaboração mútua entre os participantes contribua para desfazer hierarquias de poder que possam existir e consigam cooperar reciprocamente. Esta estratégia visa criar um maior e melhor compromisso das partes envolvidas, de modo que ganhem "em legitimidade e afetividade, na medida em que a sua co-autoria amplia o respeito ao seu cumprimento" (Almeida, 2002, p.138). Ao promover a colaboração e a cooperação, a mediação

sociofamiliar oferece a possibilidade aos envolvidos de identificarem respostas diferenciadas para a situação específica com que se deparam, tendo em vista os interesses, desejos e necessidades mútuas. Isto poderá acontecer através de sucessivas interpelações e reposicionamentos, bem como, reflexões sobre os motivos dos seus interesses (Araújo et al., 2011).

A mediação sociofamiliar também dá o seu contributo para que os elementos que estão em separação ou rutura reorganizem "a vida familiar e pessoal da melhor maneira, em atenção à idiossincrasia de cada um e à dinâmica do grupo familiar" (Farinha & Lavadinho, 1997, p.36). Para além de favorecer a identificação de respostas para as necessidades com que os intervenientes se confrontam no presente, permite prever e resolver necessidades que possam existir no futuro, ao potenciar a capacidade para antecipar e refletir sobre os problemas. Neste sentido, torna-se num agente fortalecedor, pois devolve o poder e a responsabilidade às partes envolvidas para encontrar as possíveis soluções para os seus problemas. Assim, neste contexto, tal como acontece com a mediação familiar, a mediação sociofamiliar visa "contribuir para evitar o confronto do julgamento, prevenir o incumprimento das sentenças e fomentar a participação e a responsabilização" (Farinha & Lavadinho, 1997, p.19). O seu objetivo é promover a continuidade de uma qualidade relacional que viabilize a permanência do contacto operante e do diálogo, produzindo alternativas para que as "diferentes versões sejam legitimadas e os distintos discursos tenham voz e vez" (Almeida, 2002, p.138). Esta ação deverá ser observada como um processo para o bem-estar familiar, bem como um sublime princípio de defender a continuidade do superior interesse das crianças (Hernández & Florez, 2010, p.34).

Em jeito de síntese, podemos afirmar que a mediação sociofamiliar incorpora as linhas orientadoras da mediação familiar, alargando, contudo, o seu espetro de ação para além do sistema familiar. Promove a facilitação de relações entre indivíduos (que não apenas da mesma família) e entre indivíduos e instituições, criando estruturas de proximidade, reconstruindo a comunicação e facilitando a co-construção de soluções pela criação de novas solidariedades (Bonafé-Schmitt, 2010). Motivo pelo qual juntamos o "social" ao "familiar", concetualizando o conceito de mediação sociofamiliar.

A mediação sociofamiliar, em contexto de acolhimento residencial, participa na construção de soluções que promovam os interesses comuns, na proteção da criança e do jovem, bem como do seu adequado desenvolvimento, num trabalho colaborativo e cooperativo entre os elementos da família e as instituições intervenientes no sistema de promoção e proteção. A sua premissa norteia-se pela participação e envolvimento das próprias famílias, na resolução dos seus próprios problemas.

Frequentemente a institucionalização das crianças e jovens ocorre devido à incapacidade das famílias para resolverem adequadamente os problemas que ocorrem nos seus contextos familiares. Todavia, essa situação tem subjacente uma vulnerabilidade e/ou incapacidade da própria família em saber como resolvê-los. A mediação sociofamiliar é um procedimento que procura o empoderamento da família vulnerável, o fortalecimento dos laços familiares e a sua participação na construção de alternativas viáveis, responsáveis e duradouras com vista à reunificação familiar. Através dos seus recursos comunicacionais, na gestão das desordens relacionais, colabora para a aquisição de novas competências, tendo sempre em consideração o bem comum e em especial as necessidades das crianças e jovens envolvidas. São construídas respostas singulares, diferenciadas e audazes, através de sucessivas reflexões críticas e reposicionamentos conjuntos. Na conceção destas respostas são tidos sempre em conta os interesses, os desejos e as necessidades mútuas de todas as partes envolvidas.

2.2.3. O modelo ecossistémico da mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial

A medida de promoção e proteção em regime de acolhimento residencial refere que a entidade que acolhe a criança ou jovem tem como finalidade "contribuir para a criação de condições que garantam a adequada 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" (n.º2, artigo 49º, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro). Em contexto de acolhimento residencial, as condições desejáveis de desenvolvimento estão correlacionadas com a existência e natureza das interconexões sociais entre os vários contextos interdependentes, nomeadamente a participação, a comunicação e a partilha de informações em cada ambiente. No caso do acolhimento residencial de crianças e jovens, mesmo que por vezes temporária, há a transição destes, do contexto familiar para o contexto residencial. Esta transição traduz-se, segundo Bronfenbrenner (1979), numa mudança de ambiente, a que o autor apelida de transição ecológica não-normativa, influenciando diretamente a pessoa em desenvolvimento.

Tendo em consideração o modelo ecológico de Bronfenbrenner, em contexto de acolhimento residencial como medida de promoção e proteção, o desenvolvimento da criança e jovem depende não só das características biológicas e psicológicas, mas também das caraterísticas do próprio contexto que proporciona o acolhimento residencial. Nesse sentido, a instituição constitui-se num novo microssistema para o indivíduo que está com a medida de promoção e proteção. Neste novo

microssistema a criança (ou jovem) insere-se num novo contexto de inter-relação; a criança (ou jovem) e as outras pessoas presentes no ambiente do acolhimento residencial.

Todavia, a interconexão não existe apenas dentro do ambiente de acolhimento residencial, mas também entre os diferentes ambientes externos. Nomeadamente, a interconexão existente entre os ambientes em que o indivíduo em desenvolvimento participa diretamente, e a interconexão existente entre os ambientes em que o indivíduo não está diretamente envolvido, ou seja, não tem poder de influência, mas afetam aquilo que acontece no seu ambiente imediato. O primeiro, Bronfenbrenner designa por mesossistema, ao passo que o segundo é designado por exossistema (Bronfenbrenner, 1979).

O mesossistema apresenta uma série de inter-relações entre vários ambientes, onde o indivíduo em desenvolvimento é um interveniente ativo. Em contexto de acolhimento residencial, o mesossistema é interpretado como sendo a interconexão existente entre o microssistema da casa de acolhimento em causa, o microssistema da família e os diferentes microssistemas das várias entidades com competência em matéria de infância e juventude. Ou seja, o mesossistema não tem existência autónoma, resulta da interação dos diferentes microssistemas.

Por outro lado, o exossistema apresenta-se como sendo um contexto que influência o desenvolvimento do indivíduo, devido a uma sequência causal entre dois níveis: a inter-relação que acontece no mesossistema e a intra-relação nos microssistemas. Apesar de muitas vezes não envolver o indivíduo como participante ativo, as decisões que são tomadas no exossistema afetam o seu desenvolvimento. No caso do acolhimento residencial, o exossistema, está relacionado com a gestão do processo (Artigo 7°, Decreto-Lei n. °164/2019) que, dependendo dos casos, poderá ser a CPCJ ou a Equipa Multidisciplinar de Apoio Técnico aos Tribunais (EMAT) e os serviços de mediação.

Por último, o macrossistema refere-se à "manifestação de padrões globais de ideologia e organização das instituições" (Bronfenbrenner, 1979, p.8). Assim, em contexto de acolhimento residencial, este nível mais abrangente, designado de macrossistema, corresponde às políticas públicas, às crenças, valores, ideologias e ao padrão sociocultural representados no sistema de promoção dos direitos da criança e as suas políticas de proteção. Na figura seguinte, dá-se conta da representação gráfica do modelo ecossistémico em contexto de acolhimento residencial.

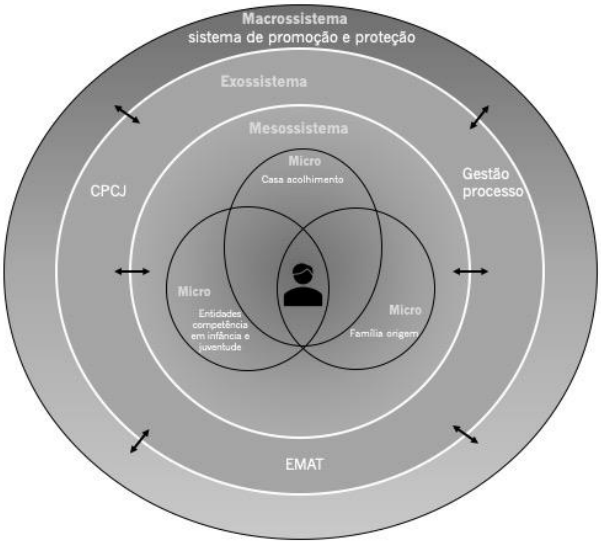


Figura 1 Modelo ecossistémico em contexto de acolhimento residencial

(Adaptação de Urie Bronfenbrenner, 1976, 1979)

A mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial também poderá "por termo a uma forma de taylorismo social" (Bonafé-Schmitt, 2010, p.47), através do desenvolvimento de uma maior e melhor interação entre as diferentes entidades/sistemas que atuam junto de uma criança (ou jovem), em contexto de acolhimento residencial. A mediação constitui o "princípio de unidade que permite agrupar todo um conjunto de práticas" (Demazière, 2010, p.108) e de trabalhar as posições, os interesses e as necessidades dos envolvidos, face ao interesse comum: o adequado desenvolvimento da criança ou jovem.

O processo de mediação sociofamiliar implica o diálogo e a colaboração entre as várias partes intervenientes no processo, nos diferentes sistemas, os quais assumem papéis específicos na prossecução de objetivos comuns. O objetivo da mediação sociofamiliar é promover e facilitar a comunicação entre os diferentes sistemas intervenientes, para a construção de respostas concertadas e mutuamente satisfatórias.

Face às características antes apontadas, a perspetiva ecossistémica confere uma visão holística dos sistemas e subsistemas e das suas inter-relações e constitui uma base para o trabalho da mediação sociofamiliar, em contexto de acolhimento residencial, constituindo uma metodologia que favorece o trabalho em rede, a participação e a cooperação entre indivíduos e instituições na busca de soluções construídas em conjunto e mutuamente satisfatórias, promotoras do bem-estar e da coesão social (Silva, 2011; Silva et al., 2010). Segundo Silva e Machado (2009, p.4), "os contextos sociais e

organizacionais, pelo modo societário de organização que os carateriza, revelam dificuldades na comunicação e défices de intercompreensão entre os sujeitos que, sem dúvida, colaboram para a emergência de conflitos que, se não forem trabalhados e apropriados, tendem a desenvolver-se colocando em risco a convivência saudável e o desejável desenvolvimento pessoal e social".

Tendo como referência o modelo ecológico do desenvolvimento de Bronfenbrenner (1979), para além do próprio indivíduo, do contexto e do seu processo, existe também o 'tempo'. A mediação sociofamiliar contribuirá, através da metodologia que adota, para diminuir o tempo de resolução dos obstáculos, pois poderá proporcionar o aumento da qualidade das interações entre os sistemas, bem como perspetivar um horizonte temporal mais benéfico, faseando e sequenciando processos. Ao promover "a compreensividade entre os diferentes participantes no processo de mediação, defende a pluralidade, as diferentes versões sobre a realidade e fomenta a livre tomada de decisões e compromissos, contribuindo para a participação democrática e para a coesão social" (Silva, 2011, p. 249). Nesse sentido, irá proporcionar a descoberta de soluções positivas para os problemas presentes, contribuindo também para aumentar a capacidade de antecipação e resolução de problemas no futuro.

Todavia, nem sempre os profissionais estão preparados, motivados e permeáveis para a necessidade de se criarem processos proximais salutares e robustos. Daqui, emerge a importância e a necessidade de se criarem programas que capacitem os profissionais para o trabalho de comunicação, diálogo e interação com os outros microssistemas, nomeadamente a família. Mais à frente será contextualizada a necessidade de criar programas de capacitação para os profissionais que trabalham no contexto de promoção e proteção, nomeadamente no que se refere ao seu trabalho para a promoção dos processos de parentalidade positiva e reunificação familiar.

2.2.3.1. Níveis de mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial

A mediação sociofamiliar, em contexto de acolhimento residencial, inscreve-se numa abordagem *down-up* e assume uma perspetiva preventiva e transformadora, na medida em que promove capacidades e competências parentais. Embora, constituindo níveis diferentes de intervenção, a dimensão de capacitação será fortemente potenciada quando se assume simultaneamente as dimensões preventiva e a promocional. Estas dimensões assumem um princípio inspirador de boas práticas dos serviços pelo enfoque colaborativo e preventivo sobre as famílias, de reconhecimento e promoção das suas forças, fomentando práticas autónomas e que transmitem confiança (Rodrigo et

al., 2015). Segundo os mesmos autores, desta forma promovem-se vínculos afetivos saudáveis, protetores e estáveis, proporcionando um ambiente educativo familiar equilibrado, pela estimulação, apoio e oportunidade de aprendizagem, baseada no reconhecimento das realizações e capacidades, livre de qualquer tipo de violência. As necessidades parentais são tidas em conta, bem como a confiança nas próprias capacidades e satisfação com a tarefa e apoio informal e formal para superar as dificuldades e reduzir o stress parental e familiar (ibidem). Quando se fala de prevenção, considera-se a concentração de esforços na redução dos riscos e problemas, a fim de que estes não se tornem incontroláveis, havendo por isso necessidade de compreender os pressupostos e as causas que levaram a um determinado comportamento (Fraser et al., 2000). Assim, pensando na dimensão preventiva da mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial, traçam-se três finalidades: precaução, pro-ação e restauração.

A precaução situa-se primordialmente a nível dos microssistemas e visa antecipar respostas que levam aos conflitos e aquelas que os previnem, ou seja, processos cognitivos que estão envolvidos na atenção e na ativação e mobilização de respostas. O seu objetivo é promover a deteção dos sinais, seguida da seleção de respostas adaptativas e que visam o equilíbrio entre as partes. Assim, neste nível pretende-se que haja um (re)conhecimento do próprio processo de mediação sociofamiliar, evitando o aparecimento de situações conflituosas ou trabalhando para uma boa interação de forma a diminuir a probabilidade de ocorrência do problema. Esta deverá ser a política a adotar pelo sistema de promoção e proteção, supondo uma cultura de mediação (Silva, 2018) no próprio contexto de acolhimento residencial. Com isto prevê-se que o impacto seja relevante, uma vez que a este nível poderá ser possível adotar políticas que abrangem todo o sistema envolvente num processo de institucionalização.

Num patamar seguinte, o propósito da precaução visa também (re)forçar o próprio modo de acompanhamento do processo. Através de uma intervenção primária, que se estabelece entre os níveis micro e mesossistémico de um processo de acolhimento residencial, será possível apoiar e fortalecer as partes envolvidas. Assim, será exequível prevenir ou até mesmo eliminar os fatores causais antes do desenvolvimento patológico do conflito ou problemas que possam advir. Aqui poder-se-á trabalhar a nível individual ou com o grupo familiar, agregando os elementos significativos da família. Pretende-se assim diminuir a incidência dos problemas, capacitando a família para que adquira competências que a protegem de forma ativa e exercem ou favorecem um maior controlo nos seus fatores de risco ou causas associadas.

Quando o intuito da mediação sociofamiliar visa a pró-ação estamos a falar de um tipo preventivo que assume um caráter seletivo cuja função é (re)construir as relações ao nível mesossistémico do contexto de acolhimento residencial. Aqui poderá haver uma deteção precoce de situações conflituosas entre indivíduos ou entidades presumivelmente afetadas, mas ainda assintomáticas na ação. Pretende-se assim uma aceitação e empatia de forma a ser possível uma reestruturação da relação, através da promoção de abertura, confiança e encontro, bem como através da expressão de reforços positivos e compreensão dos sentimentos. Busca-se a diminuição das situações conflituosas otimizando o tempo e as estratégias de comunicação.

Por outro lado, quando a finalidade da mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial, pretende uma restauração estamos a referirmo-nos à prevenção que tem por finalidade o fortalecimento das capacidades desenvolvidas para evitar uma recaída ou a perda de recursos e oportunidades. A este nível a mediação supõe uma atuação intensiva e profunda, típica dos procedimentos de intensidade mais elevada para o nível terciário e quaternário, onde é essencial que a mediação consolide a resiliência da família a partir da transformação das dinâmicas que têm maior impacto nas relações intrafamiliares e exteriores à família. Situamos o processo de restauração ao nível da prevenção terciária porque, nesta fase, a função da mediação é apoiar a (re)descoberta individual no seio do(s) microssistema(s) que coexiste(m) quando a criança ou o jovem é sujeito de uma medida de acolhimento residencial. Através da facilitação da comunicação, poderemos proporcionar a participação e envolvimento dos indivíduos de forma a melhorarem as suas perceções sobre o projeto de vida e de reunificação familiar tantas vezes promotor de conflitos, nomeadamente entre a casa de acolhimento e família de origem. Estaremos assim, a limitar a progressão dos mesmos, circunscrevendo-os, diminuindo-os ou até mesmo evitando as suas consequências. Simultaneamente, confere-se reconhecimento aos protagonistas para participaram na construção das soluções que os afetam diretamente. Através da estabilização dos conflitos, proporcionados pelas perceções erróneas do processo de institucionalização, poderemos promover uma melhor adaptação dos indivíduos às consequências inevitáveis do próprio processo. Desta forma estaremos a encetar ações de natureza preventiva e promocional. Quando nos referirmos a um tipo preventivo quaternário, a função da mediação sociofamiliar, neste nível, passa por um processo de capacitação do próprio individuo. Pretende-se aqui formular as práticas profissionais para desenvolver o empoderamento, o fortalecimento da resiliência e a construção de decisões participadas. Só assim será possível evitar que haja um excesso de intervencionismo profissional com a criança (ou jovem) e a sua família de origem.

Em suma, neste nível, pretende-se proporcionar uma nova forma de trabalho, reformulando os recursos proporcionados pela formação dos seus agentes.

Ao agregar este duplo caráter preventivo e promocional, a mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial vai servir de estímulo e reforço das capacidades e resiliência de crianças, adolescentes e famílias, e ainda de profissionais, criando as bases para a desejada transformação, o que favorece a (re)valorização de todo o sistema através da mudança de crenças e perceções das medidas e das práticas socioprofissionais. O nível terciário e quaternário, que muitos consideram fora da prevenção, corresponde ao topo da pirâmide e é o mais exclusivo de todos.

No quadro que se apresenta a seguir (Quadro 1) faz-se uma sistematização do modelo de intervenção da mediação sociofamiliar, que se propõe no âmbito do acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo.

<table>
<tr><th>TIPO</th><th>FUNÇÃO</th><th>NÍVEL</th><th>PROCESSO E ESTRATÉGIA</th><th>OBJETIVOS</th><th>Finalidade</th></tr>
<tr><td rowspan="5">Preventivo</td><td>Primordial
(Re)conhecimento</td><td rowspan="2">Micro</td><td>Consciencialização
- Evitar situações conflituosas
- Trabalhar para uma boa interação;</td><td rowspan="2">Detetar sinais
&
Adaptar respostas</td><td rowspan="2">Precaução</td></tr>
<tr><td>Primária
(Re)forçar</td><td rowspan="3">Meso</td><td>Tutoria
- Modo de acompanhamento;
- Apoiar, fortalecer e capacitar as partes;
- Prevenir fatores causais do conflito patológico;</td></tr>
<tr><td>Secundária
(Re)construção</td><td>Reestruturação da relação
- Promover a confiança;
- Promover a abertura;
- Promover o encontro;
- Reforços positivos:
- Expressão e compreensão dos sentimentos;
- Desenvolver a empatia;</td><td>Aceitar e criar empatia</td><td>Pró-ação</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Terciária
(Re)descoberta</td><td>Facilitação da comunicação
- Consolidar resiliência familiar;
- Transformação de dinâmicas;</td><td rowspan="2">Fortalecer</td><td rowspan="2">Restauração</td></tr>
<tr><td>Quaternária
(Re)formular</td><td rowspan="2">Exo</td><td>- Práticas profissionais</td></tr>
<tr><td colspan="6">ESTIMULA</td></tr>
<tr><td>Trans-formador</td><td>(Re)valorizar</td><td>Macro</td><td>Transformação
- Mudança de crenças e perceções;
- Mudança de práticas profissionais;</td><td>Mudar</td><td>Renovação</td></tr>
</table>

Quadro 1 Modelo de intervenção da mediação sociofamiliar no acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo

Estas dinâmicas desenvolvem-se e proporcionam-se no dia-a-dia, em pleno terreno de ação. Por essa razão, não obstante o facto de os profissionais que trabalham no sistema de promoção e proteção poderem ser agentes de mediação, defendemos a necessidade de existir um profissional capacitado e habilitado para o efeito: o mediador. Este profissional é um "agente importante no processo de mediação para a identificação dos elementos centrais deste processo – os protagonistas, a situação e a comunicação – mas é tão só o agente mobilizador da comunicação sendo através dela que potencia a interação e intercompreensão dos protagonistas com as situações" (Silva, 2011, p.263). Em seguida será abordado o perfil do mediador e o seu lugar de atuação.

2.2.4. O mediador em contexto de acolhimento residencial

2.2.4.1. Caraterísticas e perfil do profissional mediador

O mediador é um agente facilitador da comunicação, entre os intervenientes no processo de mediação entre indivíduos, grupos de indivíduos ou entidades. Este deve dar o seu contributo, de forma isenta e equidistante, para que os intervenientes consigam promover uma nova reorganização, tendo em conta os seus interesses e necessidades. O mediador não antecipa uma solução, mas facilita no processo da identificação e construção da mesma, de forma a assegurar a continuidade das relações entre os indivíduos envolvidos. Neste contexto, Garcia e Gómez (2009, p.39) salientam que o mediador "trabalha sobre aquilo que funciona e não sobre o que está mal. O mediador busca as esperanças, as possibilidades e o otimismo". Kressel e colaboradores (1994) traçam dois distintos estilos de ação: o mediador *Settlement-Oriented Style* (SOS) e o mediador *Problem-Solving Style* (PSS). O primeiro diz respeito a estilos de mediadores que adotam uma postura neutra e orientam para a realização de acordos em detrimento de traçar direções estratégicas úteis para as partes envolvidas. Ao passo que o segundo modelo de mediadores, apresentado pelos referidos autores, diz respeito àqueles em que o seu foco de atuação está em perceber as causas do conflito, atuando de forma mais ativa e estruturada (Kressel et al., 1994).

A lei portuguesa que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação (Lei n. º29/2013, de 19 de abril) faz referência ao estatuto dos mediadores, mas apenas contempla os mediadores de conflitos. Alude para a necessidade de haver rigor e formação especificamente orientada e controlada para o exercício profissional, que seja ministrada por entidades formadoras certificadas pelo Ministério da Justiça. Menciona ainda um conjunto de direitos como: autonomia para a metodologia a adotar; o ser

remunerado pelo serviço prestado; assim como o direito a recusar a tarefa ou função quando esta é incompatível com os seus direitos e deveres (artigo 25º, Lei n. º29/2013, de 19 de abril). Como conjunto de deveres estão contemplados: a necessidade de esclarecimento junto das partes envolvidas; a confidencialidade; zelar pela qualidade dos serviços prestados; agir com urbanidade; assim como, atuar no respeito pelas normas éticas e deontológicas previstas no Código Europeu de Conduta para Mediadores da Comissão Europeia (artigo 26º, Lei n. º29/2013, de 19 de abril). No que diz respeito ao Código Europeu de Conduta para Mediadores da Comissão Europeia, este é uma matriz ética que enumera um conjunto de princípios aos quais os mediadores no espaço europeu, a nível individual, podem aderir voluntariamente, assegurando assim garantias e confiança relativamente aos mediadores, bem como ao próprio processo. Este indica ainda a necessidade de existência de independência e neutralidade para com as partes envolvidas, bem como a necessidade de imparcialidade, servindo as partes de forma equitativa e confidencial.

Importa recordar que o nosso espectro de ação não se cinge às ações conflituosas, como já tivemos oportunidade de esclarecer anteriormente. A nossa amplitude e intensidade representa uma ação mais vasta de atuação. Assim, dentro do campo de atividade as dinâmicas do mediador profissional também priorizam os interesses e necessidades das partes envolvidas. Promove o diálogo reflexivo entre os envolvidos com o objetivo de perspetivarem o futuro de forma construtiva. Para isso, atua de forma dinâmica e estruturada, através de estratégias específicas. Com frequência precisa de trabalhar os sentimentos e emoções das partes envolvidas, facilitando a descoberta de interesses e necessidades comuns, que permitam a criação de soluções pelos próprios envolvidos. Na mediação os intervenientes podem manifestar os seus sentimentos, serem ouvidos e ouvirem os diferentes intervenientes e manifestarem o que pensam a respeito do problema em causa. Todo o processo é confidencial e é exigido o dever de sigilo a todos os participantes no processo.

Quando falamos de pessoas, falamos de perceções, emoções, sentimentos, histórias de vida, orientações próprias, de comunicação e um sem fim de variáveis quase impossíveis de antever. A "magia" do mediador, consiste em proporcionar às pessoas a possibilidade de mudança em relação às suas perceções sobre o problema que estão a experienciar, ou seja, significa poder vê-lo sobre uma outra perspetiva e com enfoque no futuro. Esta intervenção é o "aspeto distintivo fulcral da mediação que serve de pedra de toque à sua definição basilar" (Costa, 2009, p.178).

Todos os mediadores têm como caraterística comum serem verdadeiros modelos de integração (Serrano, 1977). Para isso, o mediador terá que possuir um "repertório cognitivo de conduta que

inclua uma série de capacidades que serão necessárias num ou noutro momento da tarefa" (Millán & Gómez, 2011, p.45). Assim, espera-se que o mediador tenha capacidade de escuta ativa e que seja capaz de analisar problemas, reconhecendo e desagregando os temas que neles estão mesclados. De forma a não ser mal interpretado pelas partes, deverá ser capaz de utilizar uma linguagem neutra e clara. Exige-se igualmente que o mediador seja capaz de criar empatia em contexto de mediação, mesmo que por vezes se veja confrontado com a necessidade de trabalhar com dados exíguos e imprecisos. Um mediador deverá assumir as seguintes competências profissionais: i) ser imparcial, mesmo em situações de grande stress emocional; ii) saber ouvir e ser paciente para com o outro; iii) saber criar empatia; iv) ser criativo em momentos comunicacionais tensos e embaraçados.

Importa ressalvar que um mediador "não é nem um conselheiro nem um terapeuta familiar" (Parkinson, 2008, p.30). Os mediadores, nomeadamente neste campo de ação, têm como função comprometerem todas as partes envolvidas desde o início, onde os factos são separados das especulações e onde há uma concentração de forças nos acontecimentos do presente e na antecipação do futuro.

Na mediação sociofamiliar, à semelhança da mediação familiar, a relação que constitui maior apreço e sobre a qual existe maior preocupação em trabalhar é nas relações familiares. Aqui, existe a preocupação em capacitar e empoderar para aumentar a sua autonomia e participação no processo.

Os mediadores não representam nenhuma das partes. Eles observam a situação na sua totalidade, facilitam a sua resolução de forma a satisfazer todas as partes envolvidas (Horowitz, 2007). Os mediadores são especialistas do campo da mediação, dotados de competências técnicas. Contudo, mesmo em contextos particulares, eles não concertam a paz familiar: apenas os próprios podem decidir que caminho querem percorrer (Six, 2003). Eles auxiliam as partes nesse percurso e têm um "papel fundamental na facilitação dos processos de mediação entre ação e estrutura, na construção e reconstrução das intersubjetividades" (Almeida, 2010, p. 24). O mediador facilita uma comunicação produtiva, ajudando os intervenientes na clarificação e expressão das suas necessidades, procurando compreender cada parte e ajudando a que elas se entendam mutuamente, trabalhando com elas para criarem opções, ajudando-as a formular claramente as suas necessidades, auxiliando-as na procura de pontos em comum coerentes com os seus princípios (Horowitz, 2007). Estas são as caraterísticas e o papel do mediador.

2.2.4.2. A função e o lugar do mediador sociofamiliar no acolhimento residencial

O perfil do mediador a que antes se fez referência remete para o lugar que este profissional deve ocupar, para mediar não apenas indivíduos de um mesmo sistema, mas também entre diferentes microssistemas. Neste sentido, a sua ação situa-se num âmbito específico e com um dever fundamental de imparcialidade e equidistância.

A função do mediador sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial passa por conseguir estabelecer a interação e comunicação entre os diferentes intervenientes no processo de promoção e proteção de crianças e jovens. Terá de ocupar um lugar onde possa colaborar com todas as partes envolvidas no processo - sejam as famílias, as casas de acolhimento, as crianças e jovens sinalizados, ou outras entidades com competência em matéria de infância e juventude - para a construção de soluções satisfatórias para todos. Deve estar num lugar onde possa mobilizar todas as oportunidades que vão surgindo para benefício mútuo de cada uma das partes envolvidas. O lugar que necessita ocupar deverá assegurar condições de modo a permitir-lhe o equilíbrio da comunicação e interação entre os diversos intervenientes no processo de mediação, focando-se no presente e no futuro, e alicerçando a interação entre todas as partes envolvidas.

A partir da pesquisa efetuada constatamos um trabalho muito residual e ausente de estudos empíricos, com este foco de atuação, que nos pudesse auxiliar e robustecer esta nossa teoria, pelo que esta especificidade representa uma clara limitação no nosso trabalho de discussão. Não obstante, consideramos pertinente lançar algumas considerações e proposta para que possa servir de marco no debate e reflexão, dando assim um contributo para esta matéria. Tendo em conta que a mediação está ainda no início do seu desenvolvimento, não sendo por isso uma disciplina encerrada em que as suas metodologias, procedimentos e técnicas estão já todas estabelecidas (Álamo & Villaluenga, 2020), pretendemos lançar uma discussão sobre o exercício profissional do mediador sociofamiliar.

Dentro do quadro jurídico português há espaço para a criação da figura do mediador especializado, capaz de intervir nos contextos sociofamiliares mais débeis. Já Bravo e Valle (2009) referiam que "dada a natureza do problema é provável que o êxito das intervenções passe pelo reforço dos serviços sociais através do desenvolvimento de programas preventivos, de mediação e incluindo uma intervenção em crise, pois, é o contexto privilegiado para incidir no próprio meio familiar e social dos jovens" (p.46). É preciso para isso apostar na resiliência parental, reconhecer as caraterísticas positivas da família que as tornam menos vulneráveis em situações de stress, em vez de enfatizar

apenas as caraterísticas negativas. O enfoque na capacidade de conseguir com que as famílias se adaptem de forma positiva e funcional, apesar de estarem expostas a situações adversas, para além de ser positivo, abrirá uma porta para o trabalho da prevenção (Rodrigo et al, 2008). Nesse sentido, o perfil do profissional mediador sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial assenta numa equipa multidisciplinar, mas que estabelece um trabalho em consonância com as necessidades de todas as partes envolvidas e dos seus contextos, adotando uma metodologia adequada a cada caso em particular. Para isso deve possuir uma formação especializada, interdisciplinar, teórica e prática, com caráter jurídico, social e psicológico, não descurando a componente de gestão de conflitos. Para o conjunto de funções que lhe são incutidas, síncronas com as dos mediadores de outros contextos, deve possuir um conjunto vasto de competências. À semelhança de mediadores de outros contextos, também os mediadores sociofamiliares devem ter presente funções de autogestão, gestão emocional e de equilíbrio; função de acolhimento; informação; análise; planificação; dinamização; confirmação; incitação empática; clarificação e ética (Álamo & Villalluenga, 2020), associadas a um conjunto de competências como: competências auto implicativas (autoanálise e de boas práticas); competências interativas (habilidades comunicacionais e de gestão emocional); competências executivas (conhecimento jurídico, análise das diferentes situações, bem como de procedimentos e técnicas de mediação) e competências de especialização (especialização em promoção e proteção de crianças e jovens em risco; não menosprezando até competências de investigação) (ibidem).

Neste sentido, é importante que o mediador sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial deva situar-se num lugar onde não esteja diretamente envolvido no processo de promoção e proteção, mas, ao mesmo tempo, possa ter acesso a este e consiga interagir com todos e entre todos. O mediador terá o dever essencial de estruturar e conduzir o processo de mediação, processo que supõe "a conexão pessoal entre o mediador e cada uma das partes, assim como, a construção do espaço da mediação, ferramentas indispensáveis para gerar confiança" (Diez & Tapia, 2006, p.41). Assim, considera-se que o lugar do mediador, no âmbito do acolhimento residencial, situa-se na interligação entre as diferentes partes que estão envolvidas no processo de promoção e proteção da criança referenciada, tal como está representado na figura seguinte (Figura 2).

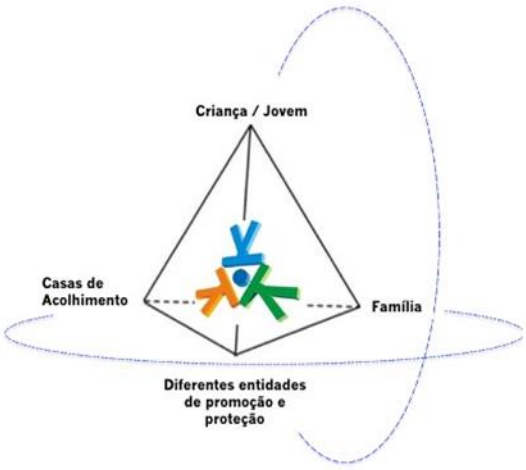


Figura 2 Lugar do mediador sociofamiliar no acolhimento residencial (Magalhães et al., 2016, p. 125)

De acordo com todas as particularidades que estão inerentes às caraterísticas da função do mediador sociofamiliar, considera-se que os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) são um contexto privilegiado da atuação deste profissional. Tal como é referido na legislação em vigor (Portaria 139/2013, de 2 de abril), que estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento do CAFAP, prevê-se que as suas modalidades de intervenção integrem a preservação familiar; a reunificação familiar e o ponto de encontro familiar (n. º1, artigo 8º). Assim, consideramos adequado que nestas modalidades de intervenção, haja o recurso à mediação sociofamiliar, nomeadamente nas modalidades de reunificação familiar e de ponto de encontro. Consideramos o contexto do CAFAP como um espaço neutro e equidistante em relação aos intervenientes – crianças, famílias e instituições – proporcionando as condições para confiarem na pessoa do mediador, pois "o terreno do trabalho do mediador não é tanto a substância do problema, mas sim a forma como as partes trabalham com esse problema" (Diez & Tapia, 2006, p.51) e o contexto em que é trabalhado (Magalhães et al., 2016).

A mediação requer mudança nas partes, nomeadamente sobre a perceção que têm sobre um determinado problema. E a mudança só é verdadeiramente concretizada quando as partes sentem confiança no próprio mediador, para posteriormente poderem confiar no processo de mediação.

Assim, em situações de acolhimento residencial, este profissional mediador é a figura externa ao processo de promoção e proteção e assume um lugar privilegiado para garantir a ligação entre todas as interfaces que estão envolvidas nesse mesmo processo, facilitando a comunicação entre todos e garantindo as caraterísticas necessárias à própria mediação. Só nesta circunstância é que o mediador sociofamiliar terá condições de "promover a circulação de informação, facilitar a comunicação entre as

partes e promover uma exploração construtiva dos problemas" passíveis de mediação (Sousa, 2009, p.181). Este profissional, ao não estar diretamente envolvido com a medida de promoção e proteção de acolhimento residencial, assume um lugar privilegiado para facilitar o processo de mediação. Os profissionais que trabalham diretamente com os processos de promoção e proteção situam-se num espaço institucional específico, onde as funções desse contexto obstaculizam a boa comunicação necessária para um eficiente processo de mediação, uma vez que não reúnem condições para garantir a necessária imparcialidade e equidistância exigida.

Contudo, tal como já foi referido no capítulo anterior, há a necessidade de os profissionais das casas de acolhimento terem que trabalhar com as famílias das crianças e jovens que estão em acolhimento residencial. Por outro lado, também neste capítulo, tivemos a oportunidade de abordar os diferentes níveis deste modelo ecossistémico de mediação sociofamiliar, com enfoque comunicacional, em contexto de acolhimento residencial, sendo por isso percetível que os profissionais que trabalham nas casas de acolhimento possam recorrer também a este recurso e dele usufruir das vantagens anteriormente explanadas. Para tal, há necessidade de criar programas de capacitação, específicos para estes contextos, como forma de proporcionar uma parentalidade positiva e uma eficiente e eficaz reunificação familiar.

Capítulo 3. Boas práticas profissionais no trabalho com as famílias

3.1. O conceito de boas práticas profissionais no trabalho com as famílias

O conceito de boas práticas profissionais diz respeito a experiências guiadas por princípios, objetivos e procedimentos apropriados, que se traduzem em resultados positivos, demonstrando eficácia e utilidade em um determinado contexto (Rodrigo et al., 2015). Segundo os mesmos autores (Rodrigo et al., 2015) este conceito pode-se distinguir em três níveis: práticas profissionais individualizadas; práticas profissionais consensuais ou práticas profissionais baseadas em evidência.

Num primeiro nível, o conceito de boas práticas profissionais individualizadas, diz respeito às práticas que foram adquiridas com a própria experiência profissional ou na observação direta de práticas de outros profissionais em seu redor. Num segundo nível, encontramos as boas práticas profissionais consensuais. Estas práticas profissionais consistem no esforço de transmissão a outros profissionais até criar condições suficientes para chegar a consenso entre todos. Estas práticas identificam-se, descrevem-se e difundem-se, convertendo-se num conhecimento partilhado que pode ser transmitido a outras organizações e a outras áreas de trabalho. Por fim, num terceiro nível, o mais difícil de alcançar no ambiento das ciências sociais, particularmente no trabalho com as famílias, as boas práticas profissionais que dizem respeito às práticas baseadas em evidência. As práticas baseadas em evidência referem-se a um conjunto de conhecimentos científicos de caráter aplicado, onde há uma mudança de resultados em aplicações práticas. Nestas situações os seus resultados têm de estar acessíveis aos profissionais, passando a ser uma prática informada, pela sua divulgação e difusão (Rodrigo et al., 2015).

O apoio individualizado permite uma atenção personalizada, possibilita ainda um conhecimento aprofundado do contexto em que cada profissional trabalha, assim como, a observação das suas rotinas e interações. Todavia, em nada contribui para reduzir o isolamento social entre profissionais. Por outro lado, o apoio grupal, procura estimular processos de mudança cognitivos, afetivos e de comportamento. A mudança que é proporcionada possibilita aprendizagens de reconstrução das práticas profissionais e de novas competências. Importa, contudo, referir que não é pretensão dos programas grupais proporcionar receitas, nem recomendações prescritas por peritos, muito menos representam a idealização de funcionamento (Máiquez, Rodrigo & Byrne, 2015). Os programas de apoio grupal potenciam o respeito e a atenção sobre diferentes pontos de vista, possibilitam a responsabilidade partilhada e tornam-se numa fonte de intercâmbios de apoio; por outro lado, este

método de trabalho requer a participação de todos os envolvidos, a elaboração de programas sistematizados e a existência de um dinamizador bem formado na dinâmica de grupo para que possa garantir uma facilitação de interações (Máiquez et al., 2015).

Os profissionais dos serviços de proteção são muito criteriosos na necessidade de introduzir o enfoque na prevenção e promoção no sistema de proteção às crianças e jovens. Há ainda a perceção de que o sistema de proteção não pode estar unicamente focado na salvaguarda das crianças e jovens e nos seus riscos, mas também em oferecer oportunidades plenas para o seu desenvolvimento, tanto presente como futuro (Rodrigo, et al., 2015; Máiquez, et al., 2015; Balsells, et al., 2017 & Inchaurrondo, et al., 2018).

3.2. Ações que dificultam as boas práticas profissionais e contribuem para a vulnerabilidade das famílias

Definir um tipo de ajuda às famílias que esteja à margem dos objetivos pessoais e sociais das mesmas, faz com que os profissionais estejam a apoiar necessidades não manifestadas ou não identificadas pelas próprias famílias. Isto proporciona a que muitas vezes seja transmitido às famílias, nos acontecimentos adversos que lhes vão acontecendo, sentimentos de incapacidade e desamparo (Máiquez et al., 2015). O desfasamento entre as necessidades normativas (necessidades identificadas pelos profissionais) e as necessidades sentidas pelas próprias famílias, dificultam a ação socioeducativa que se pretende desenvolver com as famílias (Balsells, 2006).

Há um conjunto de crenças, por parte dos profissionais, que dificultam as boas práticas na relação de ajuda e apoio às famílias. O facto de os profissionais acreditarem que são sempre empáticos na sua relação com as famílias, ou que têm a função de resolver os problemas das mesmas, uma vez que as famílias se demonstraram ser incapazes, não abona para as boas práticas profissionais. Da mesma forma, quando os profissionais acreditam que as suas funções estão perfeitamente definidas, ou até que possuem todas as ferramentas necessárias para ajudar as famílias, também não são bons indicadores de boas práticas profissionais. Quando os profissionais acreditam que as famílias estão à espera de que lhes digam o que devem fazer e como fazê-lo, dando para isso boas diretrizes e orientações para que os resultados apareçam por adição, assim como considerarem que existe uma só maneira correta de educar as crianças, havendo por isso uma necessidade de ensinar os pais e as mães em como fazê-lo, também não contribui para a capacitação das mesmas (Máiquez et al., 2015).

Muitas destas ações, revestidas de boas intenções, ocorrem porque os profissionais consideram que as famílias têm o direito a obter da sua parte um diagnóstico correto sobre a origem de todos os seus problemas. Por outro lado, também não contribui para as boas práticas profissionais, os profissionais acreditarem que, enquanto peritos da área, conhecem todas as suas limitações, debilidades e reações no exercício das suas práticas profissionais, assim como, acreditarem que existem famílias que colaboram e outras não, mas que isso não depende das suas ações (Máiquez et al., 2015).

Importa referir que a falta de cooperação e implicação das famílias é uma barreira socioeducativa relevante que leva a que a relação com os profissionais se misture com o jogo de autoridade e imposição, de controlos indiretos, de confrontações e de ajuda real com uma certa cumplicidade e tentativas de relação de ajuda (Balsells, 2006).

3.3. Fazer diferente no trabalho com as famílias

A família fica implicada no processo quando trabalha em colaboração e cooperação com o profissional (Máiquez et al., 2015). Há um conjunto de caraterísticas que acabam por ser facilitadoras da ação no trabalho com as famílias. Quando os profissionais conseguem identificar, conciliar e priorizar necessidades em conjunto com as próprias famílias, acabam por ajudá-las a melhor compreender os seus contextos de ação, nomeadamente quando têm em consideração as metas e os objetivos pessoais e sociais das próprias famílias. Outro importante contributo para a capacitação das famílias acontece quando os profissionais as auxiliam a descobrir e a identificar diferentes possibilidades e oportunidades, no seu próprio contexto de ação, que tinham sido subutilizadas. Desta forma, os profissionais ajudam as famílias a melhorar as suas capacidades para que elas próprias consigam, por si mesmas, enfrentar situações adversas (Máiquez et al., 2015).

Os profissionais que trabalham as famílias em contexto psicossocial assumem diferentes posturas e uma panóplia diversificada de tarefas no seu dia-a-dia. Podem informar, orientar, prestar apoio mais administrativo para que as famílias consigam receber prestações, mas também investigam casos suspeitos de maltrato, avaliam famílias, definem planos de intervenção, acompanham e apoiam, controlam e supervisionam, ajudam as famílias a desenvolver habilidades e competências para que consigam com sucesso enfrentar os seus desafios, entre outros aspetos. No entanto, a ajuda às famílias, mais do que uma prestação de serviços de controlo ou monitorização do seu progresso, deve

passar por um envolvimento relacional com o objetivo de promover um processo de mudança do qual o profissional também deve fazer parte.

O profissional deve estabelecer uma relação de ajuda às famílias, de forma individualizada, que implique a escuta e a exploração de questões e problemas de interesse para o outro. Uma escuta que implique atenção, interesse, motivação e compromisso, que desencadeie empatia, compreendendo o ponto de visto do outro e experienciando sentimentos similares. Esta relação de ajuda entre os profissionais e as famílias vai possibilitar a capacitação das famílias. E permite à família a recuperação da confiança em si mesmos. Assim, esta prática profissional traduzir-se-á numa diferenciação dos outros apoios que a família já possui (Máiquez et al., 2015).

O julgamento, a imposição imediata das próprias ideias, decidindo sobre o que é justo do que não é, ou até quase que num sentido de haver uma prescrição por parte dos profissionais sobre o que deve ou não ser feito pelas famílias, apenas se traduzem em obstáculos à escuta empática. Fuller, Paceley & Schreiber (2014) referem que nos serviços de proteção à criança, o apoio emocional proporcionado pelos profissionais ajudou a maioria dos pais. Esse apoio tornou-se útil na normalização dos sentimentos da família, ajudando-os a sentirem-se mais seguros, pelo facto de terem alguém a facilitar algumas mudanças. Para além disso, Barth, Weigensberg, Fisher, Fetrow & Green (2008) observaram que algumas das estratégias de apoio formal mais bem-sucedidas nestes contextos passaram por programas socioeducativos de orientação para os pais.

3.3.1. Boas práticas profissionais no trabalho com as famílias de crianças e jovens em acolhimento residencial

Para que os pais aceitem o apoio formal é necessário considerarem os profissionais como um elemento de ajuda e não como um elemento de controlo. A confiança, ainda que adquirida gradualmente, é crucial para que a mudança ocorra (Vaquero, Balsells, Ponce, Urrea & Navajas, 2020). Porém, estudos demonstram que o apoio formal é especialmente importante desde o início de uma medida de proteção. Pois, a relação entre os profissionais e a família influencia o compromisso da família para com a reunificação familiar (Child Welfare Information Gateway 2011).

Por mais desafiante que possa ser, deve existir um trabalho, por parte dos profissionais que trabalham nestes contextos, de colaboração com a família biológica, nomeadamente com os pais, ajudando-os a perceber quais as mudanças que precisam de acontecer. Os profissionais têm de estar

direcionados para o desenvolvimento dos pontos fortes das famílias, da exploração do conhecimento e da experiência existentes na família, para a demonstração de sensibilidade, explicando as consequências do não cumprimento de acordos e a explicação de tudo o que acontece. Estes aspetos têm de estar sempre presentes no trabalho com estas famílias (Vaquero et al., 2020). Deve haver um compromisso, por parte dos profissionais, de envolver tanto as crianças, jovens, como as suas famílias, na identificação de objetivos, na avaliação de opções, orientação e treino, na tomada de decisões e revisão de resultados. Os profissionais precisam de trabalhar em parceria com os pais e mães, durante todo o período, incentivando a sua emancipação e autoconfiança (NOS, 2011).

Para que os profissionais possam ter o envolvimento dos pais e mães das crianças e jovens que estão em acolhimento, de forma a criar e manter relações de apoio e capacitação é imprescindível haver uma comunicação aberta, clara e honesta. O uso de um modelo colaborativo de ajuda que respeite e reconheça os pontos fortes, habilidades e conhecimento dos pais, tem que existir. É igualmente importante desenvolver e usar uma variedade de abordagens para envolver os pais, criando e mantendo relacionamentos salutares. Designadamente, ajudar os pais e as mães a envolverem-se de forma positiva com a comunidade, criando redes de apoio, com base nos pontos fortes dos mesmos. A adoção de uma abordagem proactiva, a identificação e negociação de papeis, expetativas e responsabilidades, assim como, o trabalho com os pais para incentivar o seu envolvimento contínuo, assumem especial importância nestes contextos (NOS, 2011). Conjuntamente a todos estes aspetos, os profissionais, devem evitar criar uma dependência excessiva dos serviços, por parte das famílias. Para tal é fundamental aumentar a autoconfiança das famílias, por meio de uma aliança de colaboração (Rodrigo, 2016).

3.3.2. O que facilita a reunificação familiar

Perante a inevitabilidade de uma medida de promoção e proteção em regime de colocação, designadamente em acolhimento residencial, e quando o projeto de vida da criança e jovem passa pela reunificação familiar, há necessidade de adotar uma abordagem psicoeducacional para com a família de origem, priorizando as suas necessidades e reforçando os seus recursos. Estudos indicam que a participação da família é um fator catalisador para a reunificação, através do fornecimento de ferramentas e estratégias de adaptação e capacitação aos pais, mães e filhos (Balsells et al., 2014).

O apoio profissional às famílias que estão sob proteção temporária, cujo projeto de vida visa a reunificação familiar, é necessário para ajudar as famílias a restabelecer a sua dinâmica familiar. Sem

esse apoio, as condições que contribuíram para o abuso e negligência da criança ou jovem e que levaram à retirada do contexto biológico, provavelmente persistirão. Nesse sentido, a atitude dos profissionais em relação à participação positiva dos pais, mães e filhos é um fator decisivo (Inchaurrondo, Peláez, Vicente & Bolós, 2018).

Vários autores salientam a importância de começar a trabalhar a família biológica desde o momento em que é decretada uma medida de promoção e proteção em regime de colocação pois, assim, será possível conseguir mais facilmente a colaboração da família biológica (Amorós, 1996; Farmer & Wijedasa, 2013; Balsells, 2013). A abordagem à família de âmbito psico-socio-educacional deve contemplar o incentivo à sua participação. Nomeadamente, a família tem de ser envolvida na tomada de decisões, para que consiga aceitar melhor a medida de promoção e proteção e haja efetivamente uma implicação da mesma no processo de promoção e proteção, assim como, um compromisso efetivo para a mudança das suas atitudes e comportamentos. Deste modo será possível assegurar melhor a reunificação, promovendo a consciencialização do problema e as razões pelas quais levaram à medida de promoção e proteção, em regime de colocação (Balsells, Urrea, Ponce, Vaquero & Navajas, 2019). Quando a família considera os profissionais como elementos de ajuda o processo de promoção e a reunificação familiar são favorecidas (Bravo & Del Valle, 2009). Encarar os profissionais como uma referência na ajuda é conseguido através de um processo gradual em que a aceitação da medida de acolhimento e o desenvolvimento de uma relação de confiança e comunicação são fatores cruciais (Balsells et al., 2014).

Há necessidade de assumir a responsabilização dos pais, mães e filhos de forma a implicá-los, desde o primeiro momento, na tomada de decisões sobre os objetivos a alcançar, o plano de intervenção a realizar e as suas formas de avaliação. O planeamento e desenvolvimento do plano de trabalho deve ser realizado em colaboração e cooperação com a família, nomeadamente na tomada de decisões e nos processos de mudança, e não apenas propondo uma participação ou associação para que os pais compartilhem tarefas e responsabilidades com os profissionais. Por outro lado, o foco de atenção dos profissionais não pode estar apenas nas dificuldades e limitações das famílias, mas deve também concentrar-se nas suas potencialidades. O interesse, a motivação, o envolvimento, a colaboração e cooperação dos sujeitos são variáveis necessárias para uma intervenção bem-sucedida, particularmente nestes contextos de vulnerabilidade (Balsells, 2006).

3.4. Programas socioeducativos baseados em evidência, no trabalho com as famílias

Há consenso entre o mundo académico, político e profissional sobre a necessidade de apoiar as famílias para uma parentalidade positiva. Nesse sentido, os estados-membros da União Europeia foram incentivados a desenvolverem intervenções de apoio à família com o fim último de garantir os direitos das crianças, nomeadamente daquelas que estão em risco psicossocial. Por outro lado, há a necessidade de diversificar práticas profissionais, particularmente com famílias em risco (Jiménez, Suárez, Lorence & Hidalgo, 2018).

Os programas baseados em evidência têm-se destacado nas práticas profissionais um pouco por toda a Europa. Nomeadamente programas centrados na promoção da parentalidade positiva, através do fornecimento de informações, habilidades e apoio aos pais, promovendo fatores de proteção e reduzindo os de risco (Jiménez et al., 2018). Diminuir o impacto dos fatores de risco e promover os fatores de proteção presentes na família é focar-se na promoção das capacidades da mesma, adotando uma abordagem fortalecedora que identifique as habilidades e os pontos fortes existentes, baseando-se nessas mesmas capacidades (Rodrigo et al., 2018).

Os programas baseados em evidência são programas psicoeducativos e comunitários submetidos a avaliação, não perdendo de vista a sua aplicabilidade em contextos muito diversos. Estes programas baseiam-se num conjunto de qualidades entre as quais se destaca: uma teoria científica de base, um desenho de investigação rigorosa, qualidade na implementação dos programas e um controlo dos fatores participantes em contexto de intervenção que podem contribuir para a replicação de resultados. Assim, nestes programas, o rigor é compatível com a aplicabilidade (Máiquez et al., 2015).

As práticas baseadas em evidência como modelo profissional estão a assumir um crescente interesse nas áreas sociais. Todavia, poucos são os estudos que avaliam a sua implementação, assim como uma análise sistemática às estratégias adotadas para facilitar a sua adoção (Bellamy, Bledsoe, Mullen, Frang & Manuel, 2008). Apesar de haver estudos que apontam para alguns avanços nos padrões de qualidade no serviço de apoio às famílias, nomeadamente na Europa, estes exigem uma abordagem mais avançada baseada em evidência, oferecendo assim aos profissionais programas eficazes que têm impacto real na vida das famílias (Jiménez et al., 2018). Por outro lado, há necessidade de desenvolver modelos de boas práticas profissionais para validar o trabalho que é realizado junto das famílias. A aptidão e precisão do profissional que desenvolve os programas é também uma variável importante para obter bons resultados (Rodrigo, Almeida, Spiel & Koops (2012); Balsells, Pastor, Almeida & Ponce (2018); Miranda, Almeida & Yunes (2022).

3.5. Competências profissionais para o trabalho com as famílias em contexto de promoção e proteção

É grande a diversidade de ações de apoio à família. Contudo, nesta diversidade também sobressai a complexidade do seu campo de atuação que exige uma grande interdisciplinaridade. Em contexto de promoção e proteção, os profissionais não se podem deixar perturbar pela gravidade das situações que diariamente se vêm confrontados permitindo-se a um marasmo da ação. Pelo contrário, a sua atuação deve sempre pautar-se por padrões de qualidade, de formação e especialização contínua. As ações devem ser reguladas por profissionalismo e qualificação das suas intervenções (Martins, 2005). A cooperação e coordenação interdisciplinar entre entidades, facilitando os meios de partilha e de trabalho em rede interdisciplinar, deve ser uma realidade (Rodrigo et al., 2018).

As competências profissionais passam pela aplicação de habilidades, conhecimentos, práticas e valores adequados. É um desafio desenvolver e manter competências profissionais para a prática de uma parentalidade positiva através de uma perspetiva preventiva. Mais desafiante é a adoção de uma postura preventiva em relação à intervenção familiar, nomeadamente em contexto de risco ou perigo, porque envolve uma mudança profunda na maneira como os profissionais entendem o seu trabalho na prevenção e promoção. Assim, para além da necessidade de capacitar famílias, é também importante capacitar profissionais para que haja um apoio efetivo onde a família, incluindo os próprios pais e mães que, por uma questão de proteção, se viram afastados dos filhos, sejam colocados também no centro da ação, e não apenas a criança ou jovem. Estas famílias precisam de um apoio que não seja julgador, nem estigmatizante, mas que seja participado, inclusivo e conduzido por necessidades manifestadas por estas (Rodrigo et al., 2018).

Qualquer profissional que trabalhe com as famílias deve ter treino/preparação profissional, qualificações e conhecimentos específicos e apropriados ao trabalho que realiza. No entanto, as boas práticas requerem reflexão, supervisão e apoio regulares e adequados, assim como, uma busca contínua por melhorias. No trabalho com famílias vulneráveis constata-se a necessidade constante de inovação e criatividade para abordar questões emergentes, especificidades de ação, bem como a criação de redes comunitárias autorreguladoras de apoio (NOS, 2011).

Por forma a desenvolver competências profissionais e garantir que é prestado um serviço eficaz, baseando-se nas melhores práticas, há necessidade de desenvolver uma reflexão contínua, regular e estruturada sobre as mesmas. Para tal é importante gerar e manter relacionamentos entre profissionais como parte integrante dos serviços, como forma de partilha de conhecimentos,

habilidades e formas de melhorar práticas. A supervisão e apoio a colegas deve ser uma realidade, assim como a avaliação e análise de impacto das práticas e do desempenho profissional. Quer através de uma análise autorreguladora, bem como, realizada por pares (NOS, 2011).

A recomendação de 2011 do Conselho da Europa sobre os direitos da criança e serviços sociais amigos das crianças e famílias refere a necessidade de os profissionais receberem treino na aplicação de métodos participativos de trabalho com as crianças e famílias, nomeadamente em situações de vulnerabilidade específica. Refere ainda que a formação dos profissionais deve incluir responsabilidade profissional, prestação de contas e cooperação interdisciplinar entre diferentes profissões, partilhando experiências e boas práticas. Os serviços sociais para crianças e famílias devem garantir a proteção das crianças e jovens, a exploração por medidas preventivas e de intervenções apropriadas e eficazes na preservação da força e unidade da família, especialmente nas famílias que enfrentam dificuldades. O mesmo Conselho da Europa, refere ainda a necessidade de disposições para aconselhamento familiar, assim como programas para melhorar competências parentais, nomeadamente em programas de desinstitucionalização desenvolvidos em coordenação de esforços dos serviços comunitários de assistência à família.

Todavia, há necessidade de olhar com mais atenção para o treino de competências profissionais, das atitudes e comportamentos daqueles que trabalham em serviços de proteção à criança, com o objetivo de incentivar a uma atitude positiva em relação às competências dos pais e à participação ativa das crianças. As atitudes e comportamentos dos profissionais são fatores chave na mediação do processo de reunificação familiar (Inchaurrondo, Peláez, Vicente & Bolós, 2018). Autores como Balsells (2007) e Planella (2008) falam mesmo da necessidade de fazer alterações ao modelo de apoio profissional, de modo que o profissional não atue ou intervenha na família, mas sim com a família, propondo um modelo de parceria. Assim, o empoderamento da família revela-se importante para a reunificação familiar. Porém, o mesmo só pode ocorrer se mudarmos a forma como a família é apoiada, desenvolvendo uma intervenção mais holística e menos hierarquizada (Balsells et al., 2014).

Parte II

Metodologia

Neste capítulo apresentamos os objetivos e a questão de investigação, esclarecemos a nossa amostra, bem como as opções metodológicas adotadas. Descrevemos os procedimentos desenvolvidos, bem como, as técnicas e instrumentos utilizados no estudo. Importa referir que, não obstante a dimensão da amostra, este é um estudo misto que faz uso de duas metodologias pois, reúne a recolha e tratamentos de dados qualitativos e quantitativos. O nosso estudo compreende duas fases. Numa primeira fase (Fase A) fazemos um estudo preliminar onde há a recolha de dados e análise qualitativa. Esta fase contempla ainda uma recolha de dados quantitativos. Posteriormente, na segunda fase do estudo (Fase B), fazemos um estudo quasi-experimental com avaliação pré e pós-teste, utilizando para isso a recolha e análise de dados quantitativos. No fim há a interpretação de toda a análise dos dados. Da nossa amostra fez parte um número diversificado de Casas de Acolhimento Residencial que têm organizações e modelos de funcionamento de enorme diversidade. Assim, através desta metodologia, foi-nos possível reunir mais informação sobre o nosso contexto de estudo e uma melhor sistematização dos mesmos. Pois, tal como defendem Dal-Farra e Lopes (2003), "a conjugação de elementos qualitativos e quantitativos possibilita ampliar a obtenção de resultados em abordagens investigativas, proporcionando ganhos relevantes para as pesquisas complexas realizadas no campo da Educação" (p.67).

1. Objetivos e hipótese de investigação

1.1. Objetivos gerais

O presente estudo teve dois objetivos gerais:

1. Investigar o contributo da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares das casas de acolhimento de crianças e jovens para a mudança positiva das conceções e interações com as famílias;
2. Clarificar o papel do mediador sociofamiliar nas equipas multidisciplinares das casas de acolhimento de crianças e jovens em perigo.

1.2. Objetivos Específicos

Tendo por base os objetivos gerais definidos para este estudo, elencamos em seguida aqueles que foram os nossos objetivos específicos:

i. Estudar as necessidades dos profissionais das equipas multidisciplinares das casas de acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo, a partir de um levantamento das conceções, atitudes e práticas de relacionamento com as famílias;

ii. Identificar conceções e práticas dos profissionais sobre a intervenção com as famílias no contexto das suas práticas profissionais;

iii. Identificar as conceções prévias acerca da mediação sociofamiliar como um recurso facilitador das interações com as crianças e jovens e suas famílias, e consciencialização dos direitos da criança;

iv. Identificar a mudança ao nível das atuações dos profissionais, nomeadamente ao nível das representações acerca do impacto do acolhimento residencial na casa de acolhimento (i.e., na construção de uma compreensão mais partilhada entre as necessidades das crianças e jovens; na melhoria da comunicação e interação entre os profissionais e as famílias);

1.3. Hipótese de investigação

A hipótese surge da análise e contextualização teórica da medida de promoção e proteção em acolhimento residencial, concertadas com os objetivos inicialmente delineados para este estudo.

Hipótese 1. O uso da mediação sociofamiliar como abordagem ao trabalho com as famílias no contexto das casas de acolhimento residencial é um recurso facilitador da promoção dos direitos das crianças e jovens em perigo. Para esta hipótese de investigação prevê-se observar:

a) A verbalização de atitudes favoráveis ao uso da mediação sociofamiliar na comunicação e relacionamento com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial;
b) A adoção de práticas profissionais favoráveis ao uso da mediação sociofamiliar, no trabalho com as crianças e jovens em acolhimento e com as suas famílias;

2. Amostra

2.1. Constituição da amostra

A nossa população de estudo diz respeito aos profissionais das equipas multidisciplinares das casas de acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo. Para a amostra de estudo selecionamos uma amostragem não probabilística, de tipo objetiva. Assim, segundo Marôco (2011), a nossa

amostra, pelo facto de não ter sido aleatória, não é representativa da população em estudo. No entanto, tendo em consideração o cenário de investigação social e a metodologia de trabalho adotada, consideramos ser a opção mais exequível.

Como forma de garantir uma amostra com a necessária diversificação contextual das situações e representativa das instituições existentes no distrito, em janeiro de 2013, endereçamos um convite (Apêndice 1), via e-mail, a todas as casas de acolhimento residencial num distrito situado a norte de Portugal continental, a fim de conhecerem o nosso projeto e depois decidirem pela participação ou não no mesmo. Após várias tentativas de contacto, quer por e-mail, telefone e posteriores reuniões presenciais com os diretores técnicos das mesmas e/ou presidentes de direção, das 25 casas de acolhimento residencial, existentes à data, no distrito em causa, 12 casas de acolhimento residencial, aceitaram integrar e participar no nosso projeto. Importa referir que esta nossa amostra ficou composta em meados de junho de 2013. Posteriormente, através de um sorteio, foram criados, de forma aleatória, dois grupos de trabalho: grupo experimental, constituído pelos profissionais das equipas multidisciplinares de 5 casas de acolhimento residencial de crianças e jovens em risco; e o grupo de controlo, formado pelos profissionais das equipas multidisciplinares de 7 casas de acolhimento residencial. Apesar de, apenas, só na segunda fase do nosso estudo, utilizarmos uma metodologia quasi-experimental, e que será posteriormente melhor descrito, esta divisão das casas de acolhimento entre grupo controlo e grupo experimental teve de ficar indicada desde o início devido à formalização dos protocolos de colaboração. Os protocolos de colaboração foram formalizados entre as diferentes casas de acolhimento residencial e o Centro de Investigação em Estudos da Criança da Universidade do Minho, de forma individualizada (Apêndice 2). É de realçar, que desde o primeiro momento, tivemos a colaboração por parte do centro distrital do Instituto de Segurança Social, através do Núcleo de Infância e Juventude, para a sensibilização e motivação, junto das instituições, para colaborarem no nosso estudo.

2.2. Caraterização da amostra

A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n. º147/99) prevê, no seu Artigo 54º, que as casas de acolhimento dispõem de recursos humanos estruturados por três tipos de equipas que se articulam entre si: a equipa técnica; a equipa educativa e a equipa de apoio. A equipa de apoio diz respeito os colaboradores referentes aos serviços gerais das casas de acolhimento. À equipa educativa diz respeito os colaboradores que têm as funções de acompanhamento socioeducativo das crianças e

jovens acolhidos. E por fim, à equipa técnica, diz respeito os colaboradores que têm a função de diagnóstico, definição e execução do projeto de promoção e proteção da criança e jovem acolhidos, de acordo com a decisão do tribunal ou da CPCJ. Esta equipa é pluridisciplinar na sua constituição, com formação mínima correspondente a licenciatura nas áreas da psicologia e do trabalho social (artigo 54º, Leiº147/99).

Tendo em conta as funções que estão definidas em Lei para as diferentes equipas das casas de acolhimento de crianças e jovens, assim como, os objetivos de estudo por nós delineados, foi nossa pretensão trabalhar junto com as equipas técnicas de cada uma das casas de acolhimento que aceitaram integrar o nosso estudo. Todavia, tendo em conta as caraterísticas peculiares das dinâmicas de funcionamento de duas casas de acolhimento, e a pedido das próprias instituições, aceitámos que as suas equipas educativas também integrassem o nosso estudo. A solicitação destas duas instituições (um profissional da C.A.R. 3 e seis profissionais da C.A.R. 4) foi aceite porque os profissionais que estavam alocados às respetivas equipas educativas tinham formação mínima correspondente a licenciatura e frequentemente assumiam e desempenhavam funções das respetivas equipas técnicas.

2.2.1. Casas de Acolhimento Residencial

Do estudo fez parte um total de 12 casas de acolhimento residencial (C.A.R.) de crianças e jovens, com caraterísticas diversificadas conforme Tabela 1. Das 12 casas de acolhimento residencial, 4 Casas eram de Acolhimento Temporário (CAT), 4 casas eram Lares de Infância e Juventude (LIJ) e outras 4 casas tinham valência mista, ou seja, acolhiam crianças e jovens em valência de CAT e LIJ.

Importa realçar que aquando do estudo as modalidades de acolhimento residencial eram definidas como sendo acolhimento em instituição e definidas no tempo de duração do próprio acolhimento. Quando o acolhimento em instituição era de curta duração (segundo a lei, idealmente num prazo não superior a seis meses) a criança ou jovem era acolhida em CAT. Por outro lado, quando se previa que a criança ou jovem iria ter um acolhimento prolongado, ou quando a situação de acolhimento institucional se perpetuava no tempo, tinha lugar em LIJ. Com a atualização, em setembro de 2015, da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, esta caraterização de valências por tempo de acolhimento institucional, atualmente, já não se verifica.

Relativamente às vagas protocoladas em cada uma das casas de acolhimento residencial, com o Instituto da Segurança Social (ISS), verificamos que nem todas as casas de acolhimento residencial

estão de acordo com as Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais, dos serviços do Instituto de Segurança Social I.P. (ISS, 2010a; ISS,2010b). O ISS tinha como exortação, tanto para o acolhimento em CAT como para o acolhimento em LIJ, um número mínimo de 12 e um máximo de 30 crianças e jovens (vagas protocoladas). Neste nosso grupo de casas de acolhimento residencial verificamos que os CAT estão dentro dos números exortados pelo ISS, o mesmo não acontecendo com o número de acolhimentos em LIJ. Verificamos que em 3 LIJ, no que respeita ao número de vagas protocoladas, excediam à altura as boas práticas recomendadas pelo ISS (na C.A.R._08, na C.A.R._09 e na C.A.R._10).

Ainda referente às caraterísticas sociodemográficas das casas de acolhimento residencial pertencentes ao nosso estudo verificamos que a maior parte das casas (um total de 7 C.A.R.) acolhe crianças e jovens entre os 0 e aos 18 anos. Verificamos também que duas C.A.R. (C.A.R._09 e C.A.R._10) não acolhem bebés, duas outras C.A.R. (C.A.R._03 e C.A.R._06) acolhe crianças e jovens até aos 15 anos e uma C.A.R. (C.A.R._05) só acolhe adolescentes. No que diz respeito ao género das crianças e jovens acolhidas pelas C.A.R. do nosso grupo de estudo, a maior parte (um total de 7 C.A.R.) são mistas, ou seja, acolhem crianças e jovens do sexo feminino e masculino. As restantes 5 C.A.R. acolhem crianças e jovens do sexo feminino, sendo que duas delas (C.A.R._02 e C.A.R._08) referiram que, excecionalmente, aceitam acolher crianças do sexo masculino, se forem bebés.

Tabela 1 Caraterísticas sociodemográficas das casas de acolhimento residencial

	C.A.R.	Valência	Profissionais*	Nº vagas protocoladas	Faixa etária	Sexo
Grupo Experimental	01	CAT	4	12	0 aos 18anos	Misto
	02	LIJ	4	25	0 aos 18anos	Feminino**
	03	CAT	4	20	0 aos 15anos	Misto
	04	Misto	11	33 (20 CAT + 13 LIJ)	0 aos 18anos	Misto
	05	LIJ	9	30	13 aos 18anos	Feminino
Grupo controlo	06	CAT	3	20	0 aos 15anos	Misto
	07	Misto	7	24 (12 CAT + 12 LIJ)	0 aos 18anos	Misto
	08	Misto	8	90 (20 CAT + 70 LIJ)	0 aos 18anos	Feminino**
	09	LIJ	3	35	3 aos 18anos	Feminino
	10	LIJ	4	45	3 aos 18anos	Feminino
	11	CAT	3	14	0 aos 18anos	Misto
	12	Misto	4	20 (8 CAT + 12 LIJ)	0 aos 18anos	Misto

*Número de profissionais das equipas técnicas que fizeram parte do nosso estudo, distribuídos pelas diferentes casas. Contudo, na C.A.R._3 um profissional pertence à equipa educativa e na C.A.R._4 seis profissionais pertencem à equipa educativa.

**Aceitam rapazes se forem bebés

2.2.2. Profissionais participantes no estudo das equipas das Casas de Acolhimento Residencial

A nossa amostra é constituída por um total de 64 profissionais que pertenciam na sua maioria às equipas técnicas das diferentes casas de acolhimento residencial. Tal como referido anteriormente 7 profissionais (um profissional da C.A.R._03 e seis profissionais da C.A.R._04) desempenhavam predominantemente funções na equipa educativa, mas acumulavam funções da equipa técnica. A tabela 2 representa as caraterísticas sociodemográficas dos profissionais das diferentes casas de acolhimento residencial que fizeram parte da nossa amostra.

A esmagadora maioria dos profissionais (90,6%) são do sexo feminino enquanto apenas 9,4% dos elementos das equipas são do sexo masculino. Relativamente à idade dos profissionais, esta varia entre os 22 e os 53 anos de idade (M=33,91; DP=6,65). Contudo importa destacar que a maior parte dos profissionais (55,6%) estão na faixa etária dos 30 anos. Isto revela que as equipas destas casas de acolhimento residencial são bastante jovens.

Quando nos debruçamos sobre o nível de escolaridade verificamos que a maior parte (85,9%) dos profissionais possui licenciatura. Sendo que apenas um profissional referiu ter uma pós-graduação, e oito profissionais referiram possuir um mestrado.

Tabela 2 Caraterísticas sociodemográficas dos profissionais

	Frequência (N)	Percentagem (%)
Sexo		
Feminino	58	90,6%
Masculino	6	9,4%
Idade		
(22-30)	15	33,3%
(31-40)	25	55,6%
(41-50)	3	6,7%
(51-53)	2	4,4%
	M= 33,91; DP= 6,65 *Missing n=19*	
Escolaridade		
Licenciatura	55	85,9%
Pós-graduação	1	1,6%
Mestrado	8	12,5%

Porém, a participação destes profissionais não é contínua a todo o processo do nosso estudo. Esta situação reflete quer a permutação de profissionais nas casas de acolhimento ao longo do estudo, quer

mesmo, a vontade e a disponibilidade, a nível individual, dos próprios profissionais, em participar ou não em determinados períodos do estudo. Esta participação irregular ao longo do percurso do nosso estudo é uma situação que nos é alheia e não esteve ao nosso alcance conseguir normalizar. Contudo, entendemos por bem aceitar esta oscilação da participação dos profissionais nas diferentes fases do estudo, e assim contemplar os diferentes contributos, uma vez que, no nosso entender, e neste estudo em concreto, as ilações a retirar acabam sempre por refletir uma cultura organizacional das próprias casas de acolhimento residencial e não apenas a perceção individual de cada profissional. Esta oscilação da participação dos profissionais, nas diferentes fases do estudo, pode ser compreendida na Tabela 3, onde damos conta da contagem da amostra.

Tabela 3 Contagem da amostra nas diferentes fases do estudo

		Fase A. Estudo preliminar					**Fase B. Estudo quasi-experimental**			
C.A.R	Profissional	**1ªEntrevista**	**2ªEntrevista**	**EAPM**	**ECPPM**	**Observação**	Grupo	**Formação**	**Pye-Tait** Pré	Pós
01	01_M103B	Sim	Sim	1	1	Sim	G.E.	Sim	1	1
	01_A998C		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	1
	01_T123A		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	0
	01_I103C		Não	0	0		G.E.	Não	0	1
02	02_S118C	Sim	Sim	1	1	Sim	G.E.	Sim	1	1
	02_C106F		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	1
	02_F132Z		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	02_I105R		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
03	03_P130O	Sim	Não	1	1	Sim	G.E.	Sim	1	1
	03_R133R		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	1
	03_M038A		Não	1	1		G.E.	Sim	1	1
	03_L130R		Não	1	1		G.E.	Não	0	0
04	04_S119R	Sim	Não	0	0	Sim	G.E.	Sim	1	1
	04_C125P		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	1
	04_M108R		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	1
	04_V133T		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	04_V1320		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	04_M126C		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	04_B132C		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	04_I135F		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	04_V129S		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	04_S378R		Sim	1	1		G.E.	Não	0	0
	04_C125S		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	0
05	05_E121M	Sim	Sim	1	1	Sim	G.E.	Sim	1	1
	05_R123P		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	05_M806C		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1
	05_R109S		Não	0	0		G.E.	Sim	1	1

	05_C800B		Sim	1	1		G.E.	Sim	1	1
	05_M806M		Sim	1	1		G.E.	Não	0	0
	05_I946C		Sim	1	1		G.E.	Não	0	0
	05_L129B		Sim	1	1		G.E.	Não	0	0
	05_G109S		Sim	1	1		G.E.	Não	0	0
	06_I111V		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
06	06_E115V	Sim	Sim	1	1	Não	G.C.	Não	1	1
	06_A123P		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	07_A117L		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	07_S106S		Não	0	0		G.C.	Não	1	1
	07_S113P		Sim	1	1		G.C.	Não	0	0
07	07_V109D	Sim	Sim	1	1	Não	G.C.	Não	0	0
	07_S197S		Sim	1	1		G.C.	Não	0	0
	07_S441P		Não	0	0		G.C.	Não	1	0
	07_C135R		Não	0	0		G.C.	Não	0	1
	08_M119C		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	08_P132F		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	08_F103A		Não	0	0		G.C.	Não	1	1
08	08_S128C	Sim	Sim	1	1	Não	G.C.	Não	1	1
	08_M113D		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	08_S115F		Sim	1	1		G.C.	Não	0	1
	08_C103P		Sim	1	1		G.C.	Não	0	1
	08_C114M		Sim	1	1		G.C.	Não	0	0
	09_L037S		Sim	1	1		G.C.	Não	0	0
09	09_A114L	Sim	Sim	1	1	Não	G.C.	Não	0	0
	09_M112M		Sim	1	1		G.C.	Não	0	0
	10_A105L		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
10	10_I135V	Sim	Não	0	0	Não	G.C.	Não	1	1
	10_M127C		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	10_A124F		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	11_C125P		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
11	11_C122S	Sim	Sim	1	1	Não	G.C.	Não	1	1
	11_0368C		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	12_S135S		Não	0	0		G.C.	Não	1	1
12	12_F121C	Sim	Sim	1	1	Não	G.C.	Não	1	1
	12_M116M		Sim	1	1		G.C.	Não	1	1
	12_M848F		Sim	1	1		G.C.	Não	1	0
Total	64	12 entrevistas	42 entrevistas	45	45	5 casas	(32+32)	25	43úteis (23+20)	

Assim, numa primeira fase do estudo (Fase A), verificamos que dos 64 profissionais que pertencem às equipas das 12 casas de acolhimento residencial, 42 realizaram connosco uma entrevista semi-estruturada e 45 profissionais preencheram as duas escalas, uma Escala de Atitudes dos Profissionais face à Mediação (EAPM) e uma Escala de Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação (ECPPM). Posteriormente, numa segunda fase do estudo (Fase B), estudo quasi-experimental, do total

de 64 profissionais, 32 profissionais fizeram parte do grupo experimental (G.E.) e outros 32 profissionais pertencerem ao grupo de controlo (G.C.). Dos 32 profissionais que fazem parte do grupo experimental 25 profissionais realizaram um dispositivo de formação, por nós desenvolvido. Houve, no entanto, 7 profissionais que, apesar de pertencerem ao grupo experimental, não realizaram o dispositivo de formação, por diferentes motivos: 2 desses profissionais não realizaram formação porque entretanto deixaram de ser colaboradores das casas de acolhimento residencial em causa (C.A.R._03 e C.A.R._04); 1 profissional integrou posteriormente, numa fase final do nosso estudo, a equipa técnica da casa de acolhimento residencial (C.A.R._01), e 4 profissionais da C.A.R._05 não mostraram disponibilidade para participar nesta formação porque entenderam que as funções que desempenhavam na respetiva casa eram de natureza mais administrativa, apesar de pertencerem à equipa técnica da casa de acolhimento residencial, considerando assim não ser pertinente a sua participação. Tendo em conta que nesta segunda fase do estudo, é de natureza quasi-experimental, apenas consideremos as respostas à escala do Pye-Tait (escala de competências para o trabalho com os pais, na visão dos profissionais) naquelas situações em que tínhamos do mesmo sujeito o pré e pós teste, fazendo assim um total de 43 respostas úteis, sendo que 23 das mesmas dizem respeito aos profissionais do grupo experimental e 20 ao grupo de controlo.

Importa ainda referir que do total dos 64 profissionais que compõem a nossa amostra, 27 profissionais acompanharam-nos e responderam aos desafios por nós lançados do início ao fim do nosso estudo (sujeitos que na tabela 3 estão sublinhados a verde).

3. Desenho do estudo

O nosso estudo esteve dividido em duas grandes fases. Numa primeira fase (Fase A), durante o ano de 2013, tivemos o intuito de analisar as práticas dos profissionais das equipas multidisciplinares das casas de acolhimento residencial, em relação ao trabalho desenvolvido com as famílias das crianças e jovens que estavam acolhidas. Para o efeito, num primeiro momento, realizamos uma primeira entrevista a cada uma das 12 casas de acolhimento residencial da nossa amostra (total de 12 entrevistas semi-estruturadas). Esta primeira entrevista semi-estruturada (Apêndice 3) foi realizada com os diretores técnicos de cada uma das casas de acolhimento residencial, de forma individualizada, e teve o objetivo de perceber as dinâmicas de funcionamento de cada uma das casas, assim como das suas próprias equipas, nomeadamente de interação com as crianças e jovens acolhidos e suas famílias. Posteriormente, realizamos também uma segunda entrevista (Apêndice 4) aos profissionais

das equipas técnicas das diferentes casas de acolhimento residencial (total de 42 entrevistas semi-estruturadas). Aqui, foi nosso intuito, conhecer que conceito é que cada um atribuía ao seu papel na instituição, na relação com as famílias, bem como, as necessidades por si sentidas e expressas neste domínio, na ótica da mediação sociofamiliar. Seguiu-se um período de recolha de dados, iniciado pelo estudo de avaliação das atitudes e comportamentos dos profissionais face à mediação, através do preenchimento de duas escalas construídas ad hoc: Escala de Atitudes dos Profissionais face à Mediação (EAPM), e a Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação (ECPPM), ambas administradas a 45 dos participantes do estudo. Seguiram-se dois meses de observação participante, em 5 casas de acolhimento residencial que viriam, posteriormente, a integrar, na segunda fase do estudo, o grupo experimental. Nesse período de observação, consultámos os processos ativos das crianças e jovens com idades iguais ou superiores a 12 anos, perfazendo um total de 81 processos.

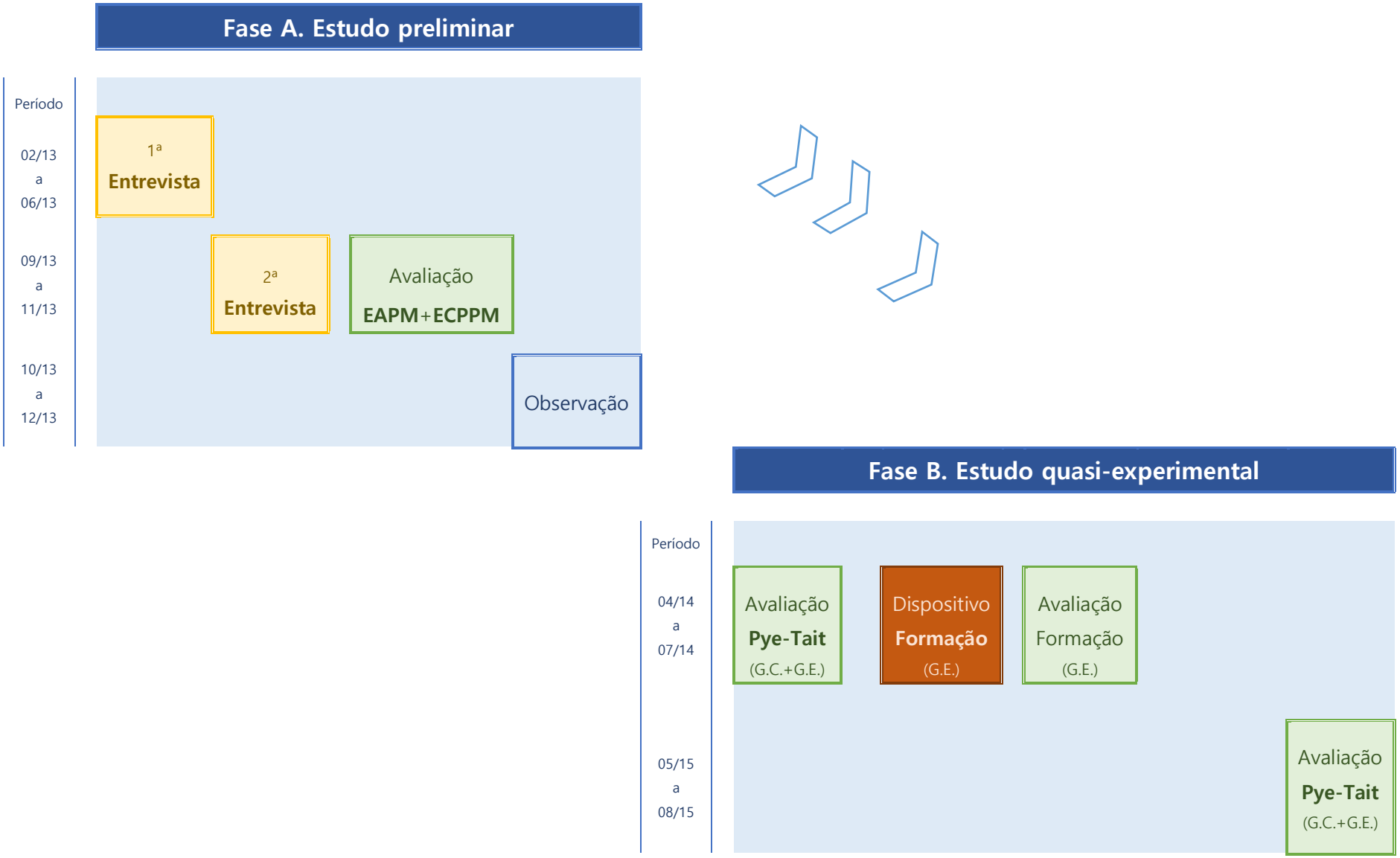
A análise do conjunto de todas estas informações, nesta primeira fase do estudo preliminar (Fase A), permitiu-nos conhecer o grupo e fazer um levantamento das suas conceções, atitudes e práticas de Mediação Sociofamiliar. De igual modo, levou-nos a perceber a necessidade de formação dos profissionais. Nesse sentido, com base nesta informação, revimos e ultimámos a segunda fase do plano de estudo.

A segunda fase do nosso estudo (Fase B), que ocorreu durante os anos de 2014 e 2015, segue um desenho metodológico quasi-experimental. Dividimos de forma aleatória as 12 casas de acolhimento residencial em dois grupos: grupo de controlo (total de 7 C.A.R.) e grupo experimental (total de 5 C.A.R.). Tendo em conta os resultados obtidos na primeira fase do estudo, desenvolvemos um programa de capacitação, em Competências para a Mediação Sociofamiliar, para os profissionais das casas de acolhimento residencial de crianças e jovens, pertencentes ao grupo experimental. A intervenção-participativa que compreendeu um curso breve de capacitação desenhado especificamente no âmbito do presente estudo, foi avaliada em dois momentos antes e após a formação, através da escala Pye-tait (pré e pós teste). A eficácia da intervenção foi ainda monitorizada com a aplicação dessa mesma escala (Pye-tait), no grupo de controlo, onde não houve qualquer tipo de intervenção da nossa parte. Nesta medida, o estudo carateriza-se como sendo quasi-experimental porque apenas controlamos algumas variáveis independentes (Marôco, 2011), neste caso o dispositivo de formação criado e desenvolvido no âmbito da investigação.

No final da formação, os diferentes participantes também tiveram a oportunidade de avaliar esta mesma formação, na perspetiva de como decorreu o processo de formação.

Toda esta dinâmica adotada durante o processo de estudo pode ser melhor entendida através da figura 3. Depreende-se que todo o nosso estudo foi desenvolvido entre os anos de 2013 e 2015. Fruto de um desafio político que aceitei abraçar, entre os anos 2015 e 2019, inviabilizou a conclusão do mesmo. Motivo pelo qual esteve parado durante os 4 anos seguintes.

Figura 3 Delimitação das fases do estudo



4. Técnicas e instrumentos utilizados nas diferentes fases do estudo

4.1. Fase A: estudo preliminar

4.1.1. Entrevistas semiestruturadas

Com o objetivo de conhecer os contextos profissionais das equipas técnicas das C.A.R. e ter uma primeira aproximação às suas vivências e às perceções individuais (i.e., ideias, opiniões, sentimentos ou até comportamentos) (Minayo & Costa, 2018) acerca do papel da instituição na relação com as famílias, optámos pela realização de entrevistas semiestruturadas (Apêndices 3 e 4). As mesmas, apesar de terem sido guiadas por um roteiro de questões previamente formuladas, estiveram abertas a novos conteúdos, pois, pretendíamos assim dar espaço aos entrevistados, através de uma reflexão sobre as suas ações, a algum conteúdo pertinente que pudesse surgir. Esta técnica metodológica é das mais utilizadas no processo de trabalho qualitativo empírico (Minayo & Costa, 2018, p.141). A conceção dos guiões de entrevistas seguiu essencialmente quatro critérios: não-diretividade; especificidade; amplitude e profundidade (Flick, 2005). Consideramos que assim foi possível, aos entrevistados, verbalizar o que pensam sobre o que lhes foi apresentado, através de um questionamento mais profundo e de maior confiabilidade (Rosa & Arnoldi, 2008, p.31). Todas as entrevistas foram gravadas em áudio.

4.1.2. Observação

Com o intuito de complementarmos a nossa pesquisa recorremos ao uso da observação direta, em contexto de acolhimento. "Observação direta é aquela em que o próprio investigador procede diretamente à recolha das informações. (...) Apela diretamente ao sentido de observação" (Quivy & Campenhoudt, 2003, p.164). Assim, estivemos presentes um dia por semana em diferentes Casas de Acolhimento Residencial, ao longo de dois meses. Com esta técnica foi possível percebermos melhor as diferentes dinâmicas adotadas nas diversas Casas, nomeadamente no que diz respeito às práticas implícitas a cada grupo; as relações sociais e as condutas exteriorizadas. Tal como Flick (2005) refere, foi-nos possível descobrir como as coisas acontecem ou funcionam e não apenas às narrativas que descrevem as práticas (p.137). As notas escritas (Apêndice 5) dos aspetos que consideramos mais relevantes para o nosso estudo, foram realizadas à posteriori, no período imediatamente a seguir ao período de observação, e não durante este. Foi nossa opção que estes períodos de observação, em cada uma das casas de acolhimento residencial, acontecessem de forma mais natural possível, na

tentativa de envolvimento nas próprias rotinas de cada casa. Desta forma tivemos acesso a episódios imprevisíveis do quotidiano e que assumiram uma acuidade especial na Fase B, do nosso estudo.

4.1.3. Escalas de atitudes e comportamentos dos profissionais com a mediação

4.1.3.1. EAPM – Escala das Atitudes dos Profissionais face à Mediação

A Escala das Atitudes dos Profissionais face à Mediação (EAPM) foi construída ad hoc para este estudo (Apêndice 6). Tal como o nome indica, pretende que os profissionais avaliem as suas próprias atitudes face à mediação, através de um conjunto de pensamentos, ideias e sentimentos sobre o uso da mediação como abordagem ao trabalho com as famílias, no contexto do acolhimento residencial.

Esta escala é constituída por 32 itens e a sua cotação é feita através de uma escala tipo Likert, de cinco pontos. Os profissionais são convidados a responderem segundo o seu grau de acordo ou desacordo com as afirmações constantes, fazendo juízos rápidos. Para a referida pontuação estabeleceu-se respetivamente a correspondência dos pontos aos níveis de acordo ou desacordo: um "Discordo Totalmente"; dois "Discordo Moderadamente"; três "Não Concordo, Nem Discordo"; quatro "Concordo Razoavelmente" e cinco "Concordo Totalmente".

Os itens 3, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 30, 31 e 32 são cotados de forma invertida.

Relativamente à consistência interna desta escala, o nosso estudo revela que o valor de alfa de *Cronbach* é de 0.718, aspeto que é indicativo de uma fiabilidade razoável.

4.1.3.2. ECPPM – Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação

A Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação (ECPPM) também foi construída para este estudo (Apêndice 7). Tem por objetivo avaliar como é que os profissionais percecionam os seus próprios comportamentos, durante as suas práticas profissionais na abordagem ao trabalho com as famílias, em contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo.

Esta escala de tipo Likert de 5 pontos é constituída por 25 itens. Através de uma formulação de juízos rápidos, os profissionais são convidados a fazerem uma apreciação global acerca da frequência das suas práticas profissionais entre "Nunca", "Quase Nunca", "Algumas vezes", "Quase Sempre" e "Sempre".

Os itens 4, 5, 13, 15 e 18 são cotados de forma invertida.

Aplicação desta escala no nosso estudo demonstrou valores de alfa de Cronbach de 0.761, o que corresponde a uma razoável fiabilidade, no que à consistência interna diz respeito.

4.2. Fase B: estudo quasi-experimental

4.2.1. Questionário de competências para o trabalho com os pais – visão dos profissionais (Pye tait).

O questionário de competências para o trabalho com os pais - visão dos profissionais, é a versão portuguesa da *Occupational and Functional Map of the UK Parenting Education and Support Sector* (Pye Tait, 2001). Este questionário foi adaptado e traduzido por A. Almeida, M. Ribeiro dos Santos e O. Carvalho (2009) e tem como objetivo avaliar as práticas profissionais no trabalho com as famílias, nomeadamente na importância atribuída e na frequência da mesma, na perspetiva dos próprios profissionais (Anexo 1).

Num total de 59 itens, subagrupados em 23 práticas, os profissionais respondem a esta escala através de duas subescalas de tipo Likert. A primeira subescala avalia a importância que cada profissional atribuiu a uma determinada prática com 5 opções de resposta, que variam entre o 1 "Não é importante" e o 5 "É essencial", cujo sentido de resposta estabelece uma correspondência linear entre o aumento da pontuação e o grau de importância atribuído. É ainda pedido que indique o grau de necessidade de formação nesse domínio. A segunda subescala avalia quantas vezes utiliza ou recorre a essa prática, nas suas intervenções com as famílias (terceira coluna), com 5 opções de resposta, que variam entre o 1 "Nunca" e o 5 "Sempre". Caso o profissional considere que não utiliza (ou utiliza poucas vezes) pode ainda assinalar qual o motivo associado: se não é sua função ou se considera que não tem condições. Importa referir que este instrumento não está validado para a população portuguesa.

4.2.2. Dispositivo de Formação – Programa de capacitação de profissionais das C.A.R. em competências de mediação sociofamiliar

4.2.2.1. Razões justificativas da ação

As casas de acolhimento residencial de crianças e jovens em risco devem estar dotadas de equipas técnicas de natureza multidisciplinar, modelo organizativo consagrado pela legislação vigente à época.

A estas equipas, entre outras funções, compete-lhes a conceção e a supervisão do projeto de promoção e proteção de cada criança ou jovem em acolhimento, envolvendo este último, bem como à sua família, sempre que isso seja possível. É também competência destas equipas rentabilizar os recursos existentes, nomeadamente em articulação e concertação com as instituições e os serviços locais no que diz respeito à segurança, à saúde, à educação e formação. Por outro lado, estas equipas devem promover a participação das famílias das crianças e jovens em acolhimento, fomentando a sua participação, colaboração e cooperação nos atos e atividades significativas para estes, nomeadamente no que se refere aos seus projetos de vida.

Todavia, após uma fase inicial de auscultação e observação de comportamentos e atitudes em relação às práticas dos profissionais das C.A.R., foi percetível que o trabalho com as famílias das crianças e jovens em acolhimento possui uma configuração menos valorizada, em alguns casos até descurada. Após um levantamento de necessidades, conceções e práticas profissionais estes identificaram a importância do trabalho em interação e cooperação, nomeadamente com as famílias, reconhecendo que este não é praticamente desenvolvido e formulando diversas razões para a sua não concretização. De entre as razões identificadas salientam-se: i) a falta de recursos; ii) a distância geográfica entre as instituições e a residência das famílias; iii) o trabalho com as famílias ser da competência de outras entidades, como as Equipas Multidisciplinares de Assessoria aos Tribunais (EMAT) e as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ); e iv) a resistência das famílias em colaborar com as instituições. Manifestaram ainda necessidade de terem maior formação sobre a gestão de conflitos, a intervenção em contexto familiar, bem como na prevenção de comportamentos de risco. Sentem também necessidade de criarem espaços com profissionais de outras C.A.R. para troca de experiências, incertezas, dúvidas e opiniões.

Assim, foi proposto a realização de uma formação centrada na Capacitação de Profissionais das C.A.R. em Competências de Mediação Sociofamiliar (Apêndice 8), considerando a relevância da comunicação e da interação, bem como o *empowerment* dos indivíduos e grupos, nomeadamente nos contextos socioinstitucionais que estes profissionais atuam. Neste sentido, com esta formação desenvolvida para este estudo, houve a intenção de proporcionar um espaço de reflexão e análise das práticas profissionais, bem como das consequências das mesmas, na relação com as famílias das crianças e jovens em acolhimento. Foi também nosso intuito proporcionar aos profissionais uma fonte de apoio para potencializar as suas práticas, otimizando as relações com as famílias, assim como estimular a mudança das suas conceções. Houve o propósito de desenvolver uma aprendizagem reflexiva, analítica e crítica, construindo um espaço colaborativo e participativo entre os profissionais

das várias C.A.R., procurando incentivá-los a práticas profissionais mais adaptadas e voltadas para a interação com as famílias, criando um espaço de procura de caminhos mais eficazes nas suas práticas profissionais com as famílias.

4.2.2.2. Efeitos desejáveis a produzir: finalidades e objetivos do dispositivo de formação

Este dispositivo de formação teve como principal finalidade habilitar os participantes para o trabalho e interação com as famílias na (re)descoberta e (re)construção das suas competências parentais, criando espaços de maior implicação das mesmas no projeto de promoção e desenvolvimento das crianças e jovens em acolhimento. Para o efeito, teve como objetivos:

- Sensibilizar os profissionais das equipas multidisciplinares das C.A.R. para o trabalho e interação com as famílias;
- Motivar os profissionais das equipas multidisciplinares das C.A.R. para a mudança da relação com as famílias, promovendo a resiliência familiar;
- Capacitar os profissionais das equipas multidisciplinares das C.A.R. em competências de comunicação e mediação;
- Reconhecer a importância e a eficácia de um trabalho em equipa/em rede;
- Estimular a reflexão e a partilha de experiências profissionais que permitam (re)construir as práticas em articulação com as necessidades emergentes dos contextos socioinstitucionais em que atuam.

4.2.2.3. Modelo psicoeducativo do dispositivo de formação em competências de mediação sociofamiliar

Este programa foi desenvolvido especificamente para os profissionais das equipas técnicas das Casas de Acolhimento Residencial de crianças e jovens que participaram no nosso estudo. Todavia, tendo em conta a sua versatilidade e fácil adaptação poderá ser ajustado a outros profissionais que trabalham na área da promoção e proteção de crianças e jovens em risco. Tivemos, inclusive, posteriormente, a oportunidade de o testar junto de um outro grupo, constituído por diferentes profissionais que trabalham em diferentes entidades do sistema de promoção e proteção e verificar isso mesmo.

Os princípios metodológicos subjacentes a este dispositivo de formação visam fomentar a participação ativa dos formandos, incentivando a discussão e reflexão crítica acerca dos conteúdos trabalhados, através de uma metodologia grupal. Nesse sentido, foram proporcionados espaços de reflexão entre pares. A perspetiva de ação/reflexão/ação também esteve presente. Assim, foi proporcionada a possibilidade aos formandos de analisar e refletir sobre as suas próprias atitudes e comportamentos, em contexto profissional, através do confronto das mesmas com as dos pares, em situações similares. A construção de redes de apoio e ajuda entre profissionais de diferentes instituições, com funções similares, foi também nosso anseio.

No que à organização do dispositivo de formação diz respeito, num primeiro tempo proporcionou-se a sensibilização e motivação para os temas a trabalhar e num segundo tempo, centrou-se na capacitação dos profissionais em técnicas específicas de âmbito da mediação.

O dispositivo de formação está assim dividido em quatro módulos. O MÓDULO I - SENSIBILIZAÇÃO visa trabalhar junto com os participantes para a necessidade de interação com as famílias e níveis de participação das mesmas. Tem duas sessões presenciais, de um total de 6horas. O MÓDULO II - MOTIVAÇÃO, pretende trabalhar com os profissionais o relacionamento com as famílias e a promoção da resiliência familiar. Também é constituído por duas sessões presenciais, de um total de 6horas. O MÓDULO III – CAPACITAÇÃO, os conteúdos programáticos passam pelo desenvolvimento de competências de comunicação e mediação, possui três sessões presenciais e tem a duração de 9horas. Por fim, o MÓDULO IV – TRABALHO EM REDE, tal como o nome indica aborda as questões relacionadas com o trabalho em rede, é apenas constituído por uma sessão presencial de 3horas. Assim, este dispositivo de formação tem um total de 8 sessões presenciais, e de 24horas de formação presencial.

As sessões foram desenvolvidas semanalmente entre o dia 21 de abril e 14 de junho de 2014. A sistematização desta informação poderá ser observada no Quadro 2.

Quadro 2 Sistematização do dispositivo de formação

MÓDULOS	Conteúdos Programáticos	Cronograma	Sessões	Horas
I Sensibilização	Interação com as famílias e níveis de participação das mesmas.	21 a 25 abril	1ª	3 h
		28 abril a 3 maio	2ª	3 h
II Motivação	Relacionamento com as famílias e promoção da resiliência familiar.	5 a 10 maio	3ª	3 h
		12 a 17 maio	4ª	3 h
III Capacitação	Competências de comunicação e mediação.	19 a 24 maio	5ª	3 h
		26 a 31 maio	6ª	3 h
		2 a 7 junho	7ª	3 h
IV Trabalho em rede	Trabalho em rede.	9 a 14 junho	8ª	3 h
	Total	**2 meses**		**24 horas**

Este dispositivo de formação utiliza variadas técnicas e estratégias nas diferentes atividades propostas ao longo das sessões, como por exemplo, role-play, estudo de caso, entre outros.

Tendo em conta a especificidade da metodologia utilizada, os 25 profissionais que fazem parte do Grupo Experimental (G.E.), que participaram no estudo, foram divididos, em dois pequenos grupos. Assim, cada uma das sessões presenciais aconteceu duas vezes por semana (às terças-feiras e quintas-feiras), no período da manhã, na Universidade do Minho. Importa realçar que todas as questões logísticas foram acordadas com os diferentes participantes. No final de cada uma das sessões, os participantes são desafiados a assumirem um compromisso pessoal, através da definição do(s) objetivo(s) que pretende alcançar até à sessão seguinte. Por fim, no final de cada sessão, os

participantes levam consigo uma mensagem escrita, denominada por "Lembra-te!", com as conclusões a retirar de cada uma das sessões.

4.2.3. Questionário de avaliação do dispositivo de formação

Este inquérito por questionário teve o intuito de fazer uma aferição, junto dos profissionais, que frequentaram o dispositivo de formação para a capacitação em competências de mediação sociofamiliar. Deste modo, os profissionais foram convidados a preencherem o inquérito por questionário (Apêndice 9), de forma anónima, no fim da última sessão de formação. Houve o intuito de fazer uma apreciação sobre quatro aspetos: atividade do formando; atividade da dinamizadora; dos conteúdos programáticos e atividades; e de outros aspetos em geral.

Na reflexão crítica sobre a atividade do formando, foram abordadas questões sobre a assiduidade; a integração no grupo; a participação; as aprendizagens adquiridas, bem como o grau de satisfação. Sobre a reflexão crítica em relação à prestação da dinamizadora, houve um conjunto de afirmações que puderam ser pontuados numa escala tipo Likert, entre Discordo Totalmente e Concordo Totalmente. Foram ainda convidados a pronunciarem-se sobre se os objetivos a que nos tínhamos proposto alcançar foram ou não cumpridos e ainda a fazerem uma apreciação global sobre a prestação da mesma. Houve ainda oportunidade de fazer uma reflexão crítica, também através de uma escala tipo Likert, sobre os conteúdos programáticos e atividades desenvolvidas ao longo do dispositivo de formação. Por fim, e não menos relevante, houve uma parte do inquérito por questionário que esteve dedicada para uma reflexão crítica sobre outros aspetos num geral, com respostas abertas, onde os formandos foram convidados a indicarem pontos fortes e fracos do dispositivo de formação.

5. Método de análise e tratamento de dados

5.1. Análise e tratamento de dados qualitativos

Para análise qualitativa dos dados, quer das entrevistas, quer mesmo dos registos dos períodos de observação, técnicas e instrumentos utilizados na Fase A – estudo preliminar, foi utilizado o *software* QSR NVivo, versão 12 para Mac.

A fonte de informação foram as 54 entrevistas transcritas e o registo dos períodos de observação nas 5 C.A.R. A análise e interpretação ocorreu através do tratamento sistemático das informações, por diferentes fases: a) transcrição; b) elaboração do sistema de categorias e c) codificação.

As entrevistas foram gravadas em formato mp3 e, posteriormente, o conteúdo foi transcrito para um documento de texto. A gravação ocorreu sempre após o consentimento livre e informado dos sujeitos. A transcrição ocorreu de forma integral, preservando todas as palavras e expressões utilizadas pelos diferentes profissionais, garantindo a confiabilidade da pesquisa.

Para a elaboração do sistema de categorias foram dados dois passos. Num primeiro momento de forma indutiva e independente, ou seja, à medida que se ia lendo a transcrição das entrevistas e os registos dos diários dos diferentes períodos de observação, os códigos foram sendo extraídos de acordo com as informações que iam sendo fornecidas. Posteriormente, a equipa reuniu para análise e discussão deste primeiro sistema de categorias. Foi realizada uma revisão e modificação do sistema inicial de categorias, tendo por base a literatura consultada, bem como os objetivos do nosso estudo, criando assim a codificação final. Esta análise e discussão constante, entre a equipa, permitiu garantir a qualidade do processo de análise dos dados, bem como a viabilidade e coerência no processo, e a estabilidade dos dados da pesquisa.

O sistema final de categorias, assistido informaticamente, que acabou por ser derivado e que resultou da revisão feita pela equipa, refletiu-se em 4 temas e 10 categorias emergentes (subtemas), que estão refletidas na tabela 4, na Parte III, capítulo 1, página 107, referente à apresentação dos resultados.

No nosso estudo assumimos ter uma triangulação metodológica. Pois, aplicamos diferentes técnicas e instrumentos de recolha de dados ao mesmo tema para validação da informação. Importa referir que a triangulação pressupõe a recolha e a análise dos dados a partir de diversas perspetivas para posterior interpretação (Aires, 2015).

Relativamente ao isomorfismo entre a informação recolhida e a realidade, obtivemos através da observação prolongada no terreno e a recolha de material referencial em diferentes períodos da pesquisa.

5.2. Análise e tratamento de dados quantitativos

Para análise quantitativa dos resultados - na Fase A (estudo preliminar) - as escalas EAPM e ECPPM e - na Fase B (estudo quasi-experimental) - a escala de Pye tait - recorremos ao programa *IBM Statistical Package for the Social Scientes* (SPSS), versão 26.

Foi feita uma análise estatística descritiva e inferencial.

Na análise da estatística descritiva realizamos o cálculo de médias, desvio-padrão, valores mínimos e máximos, em todas as escalas utilizadas ao longo do estudo, nas suas diferentes fases.

Já no que à análise estatística inferencial diz respeito, tendo em conta a peculiaridade da nossa amostra, nomeadamente no que se refere às suas diferentes dimensões ao longo do estudo, optamos por testes não paramétricos.

Ao longo da análise, para determinar ocorrência ou não de diferenças estatisticamente significativas foram utilizados os seguintes valores de p: quando p fosse superior a 0.05 não era considerada uma diferença estatisticamente significativa. Por outro lado, quando o valor p era igual ou inferior a 0.05 foi considerada diferença estatisticamente significativa, nos diferentes testes que fomos realizando (Marôco, 2011).

Para as Escalas EAPM e ECPPM (na Fase A – estudo preliminar) utilizamos o teste não paramétrico de Wilcoxon-Mann-Whitney. Para a Escala Pye-tait (na Fase B – estudo quasi-experimental) utilizamos o teste não paramétrico de Wilcoxon.

Para análise da consistência interna calculamos o coeficiente de alpha de Cronbach e tivemos como referência os índices propostos por Pestana e Gageiro (2003), que referem que quando alpha é inferior a 0.60 indica consistência interna inadmissível; alpha entre 0.60 e 0.70 consistência interna fraca; alpha entre 0.70 e 0.80 consistência interna razoável; alpha entre 0.80 e 0.90 consistência interna boa e alpha superior a 0.90 consistência interna muito boa.

5.3. Questões éticas na nossa investigação

Durante todo o processo de pesquisa obtivemos o consentimento informado, das partes envolvidas, nas diferentes fases. Foi nossa pretensão, ao longo de todo o processo, fornecer sempre toda a informação, garantindo a compreensão do mesmo. O voluntariado dos sujeitos envolvidos no nosso estudo esteve sempre presente. Motivo pelo qual a nossa amostra não ter sido constante em todo o percurso, pois a qualquer altura do estudo, os profissionais sentiram-se livres para abandonar e/ou integrar o mesmo. Este consentimento informado foi ainda passado a escrito e assinado pelas partes envolvidas.

A seleção dos sujeitos de investigação não derivou do sexo, raça, etnicidade, escolhas políticas ou outras. Tal como foi anteriormente exposto, a seleção da amostra foi realizada através do convite feito a todas as Casas de Acolhimento Residencial do distrito em causa.

A confidencialidade da informação prestada e dos sujeitos envolvidos foi garantida e protegida através de uma codificação numérica no tratamento e divulgação dos dados, não permitindo a sua identificação. O princípio da responsabilidade, honestidade, fiabilidade e rigor no processo também estiveram presentes. Pois, a transparência e veracidade tanto dos procedimentos, como dos dados e dos resultados foi uma constante.

Parte III

Apresentação dos resultados

Fase A. Estudo Preliminar

1. Apresentação e descrição das categorias emergentes

Foram analisados os discursos das 54 entrevistas, realizadas junto das 12 C.A.R. e dos 42 profissionais das diferentes equipas técnicas. Para garantir o anonimato dos participantes utilizaram-se códigos alfanuméricos. A codificação interpretativa do conteúdo das entrevistas foi a metodologia utilizada. Ou seja, foi interpretado o conteúdo através das próprias narrativas e experiências dos entrevistados, pelas suas visões e formas de compreender a situação. Houve uma codificação aberta, uma vez que os dados foram lidos de forma reflexiva para identificação das diferentes categorias (Gibbs, 2012).

Assim, as categorias para a codificação das respostas aos temas abordados nas entrevistas são organizadas em eixos temáticos. Obtivemos um total de quatro temas, dez categorias (subtemas) e 407 respostas codificadas (Tabela 4).

Tabela 4 Frequência das codificações nas diferentes categorias estruturadas por temas

Temas (4)	**Categorias emergentes: subtemas** (10)	**Frequência** (407)
Ação Educativa com a criança e a família (185)	Práticas socioeducativas	108
	Práticas psicoeducativas	77
Conceções de mediação (120)	Conhecimento conceitual	65
	Conhecimento prático	24
	Potencialidades	16
	Contraindicações	15
Critérios pró e anti mediação (72)	Critérios de ordem individual	5
	Critérios de ordem relacional	29
	Critérios de ordem institucional	38
Formação (30)	Necessidades manifestadas	30

O tema mais comentado diz respeito à ação educativa com a criança e a família, com uma frequência maior de citações (185 citações), seguido das conceções sobre mediação (120 citações). Os critérios pró e anti mediação tem menor cotação (72) e o tema da formação (30) é o menos citado.

Para melhor compreensão, apresentamos a descrição sobre os indicadores de cada unidade.

a) Práticas socioeducativas: a ação educativa com a criança e a família centrada nas práticas socioeducativas diz respeito à aplicação de normas e modelos facilitadores da integração e adaptação ao contexto do acolhimento. Indica ainda se diz respeito a um modelo de trabalho multiprofissional ou se, por outro lado, é um modelo centrado na criança. Nesta unidade está ainda contemplado os horários e atendimentos realizados, assim como, o tipo de acompanhamento que é realizado junto da família.
b) Práticas psicoeducativas: a ação educativa com a criança e a família centrada nas práticas psicoeducativas diz respeito à promoção de competências educativas, sociais e relacionais. Contempla ainda a autonomia, a autoestima e resiliência da criança e da família. O empoderamento é aqui valorizado, bem como a mudança de crenças negativas, dos estereótipos e discriminação.
c) Conhecimento conceitual: as conceções de mediação relacionadas com o conhecimento conceitual dizem respeito às definições, aos conceitos e ideias que os profissionais das equipas técnicas das Casas de Acolhimento Residencial têm sobre o assunto em apreço.
d) Conhecimento prático: as conceções de mediação relacionadas com o conhecimento prático reportam-se à experiência e à formação dos profissionais das Casas de Acolhimento Residencial.
e) Potencialidades: as mais valias e oportunidades que os profissionais das Casas de Acolhimento Residencial identificam como potencialidades, tendo em conta as suas conceções de mediação.
f) Contraindicações: as dificuldades e impedimentos que os profissionais identificam para práticas de mediação, tendo em conta as suas conceções.
g) Critérios de ordem individual: os critérios pró e anti mediação de ordem individual dizem respeito às caraterísticas das crianças e famílias, que segundo os profissionais das equipas técnicas condicionam ou propiciam as práticas de mediação.
h) Critérios de ordem relacional: os critérios pró e anti mediação de ordem relacional arrolam à qualidade da relação com a criança e com a família, bem como da relação da criança e da família com o acolhimento. A relação com os profissionais também está aqui contemplada como inibidor ou impulsor para práticas de mediação.
i) Critérios de ordem institucional: os critérios pró e anti mediação de ordem institucional aludem às práticas existentes nas Casas de Acolhimento Residencial que constatam a existência ou

inexistência do recurso. Referem-se ainda à indicação e encaminhamento por parte do técnico ou da equipa, bem como a experiência ou formação existente na temática. A formação do mediador é também um indicador desta unidade.

j) Necessidades manifestadas: diz respeito às necessidades sentidas e expressas, por parte dos profissionais, para atualização ou aquisição de novos conhecimentos ou competências.

Com o intuito de promover uma melhor compreensão dos dados dos temas e subtemas, bem como das suas unidades de significado, serão de seguida apresentados de forma discriminada.

1.1. Ação educativa com a criança e família: práticas socioeducativas e psicoeducativas

1.1.1. Práticas socioeducativas

O I.S.S., entidade que tutela as C.A.R., prevê, no seu sistema de gestão de qualidade, a figura do gestor de caso. Das 12 C.A.R. pertencentes ao nosso estudo, 10 C.A.R. referiram ter gestor de caso. Este gestor de caso, assume, junto da criança/jovem em acolhimento, a figura de encarregado de educação. A distribuição de processos de crianças e jovens, pelas equipas técnicas das C.A.R. é feita pela ordem de chegada e de forma equitativa pelos profissionais da equipa, tendo em conta o número de processos que já acompanham. Quando possível, as C.A.R. referem ter o cuidado de fazerem a divisão tendo em conta também o grau de complexidade das problemáticas que levaram ao acolhimento e/ou grau de empatia criada entre o profissional e a criança/jovem.

As outras duas C.A.R. têm uma dinâmica de trabalho diferente. A C.A.R._03 referiu que, apesar de a equipa ser constituída por quatro elementos, a gestão dos processos é distribuída apenas por dois profissionais por considerarem que são os elementos que têm mais competência para assumir esse trabalho

> *"Olha, nós não temos... Isso está-me a falar do manual de qualidade. Nós não temos aqui... eu sei que há CAT's que têm gestores de processos. Nós temos 20. A nossa lotação é para 20 crianças. Certo? O gestor de processo sou eu e a Dr.ª. Porquê? Porque somos aqueles que temos mais a ver com os miúdos, mais diretamente. Portanto, somos nós que gerimos" (Diretora Técnica da C.A.R._03).*

Já a C.A.R._08 referiu que não tem a figura de gestor de caso, por considerarem não ser exequível para a sua realidade, optando por ter, dentro da equipa técnica, pequenas equipas multidisciplinares, gestoras de caso. Importa referir que esta C.A.R. tem acordo para acolher 90 crianças e jovens e uma equipa técnica de 8 profissionais.

> *"Há algumas orientações da segurança social. Nós não as cumprimos integralmente. Porque na nossa realidade não estava a funcionar. (...) Nós optamos por não fazer assim. Nós optamos por fazer diferente. Nós criamos uma equipa gestora de caso" (Diretora Técnica da C.A.R._08).*

Foi percetível que as equipas técnicas das C.A.R. possuem horários laborais bastante flexíveis, por turnos rotativos, abrangendo o período diurno e o início da noite até a criança ou jovem se deitar. Assim, é-lhes permitido responder às necessidades das mesmas, no apoio individualizado que necessitem, quer mesmo para sentir o pulsar das emoções vivenciadas no momento.

> *"Tivemos a necessidade de ajustar os horários e acabar com o horário típico de funcionário público. (...) É ao final do dia, quando chegam da escola, o período onde os técnicos estão com as utentes. (...) A psicóloga, contudo, utiliza a metodologia de trabalho em contextos informais. Ou seja, estar com elas durante os banhos, nos quartos, nas horas das refeições. Os contextos formais também existem, como as consultas/acompanhamento psicológico. Mas passa mais pela lógica de trabalho em contexto informal" (Diretor Técnico C.A.R._09).*

> *"A educadora de infância trabalha de segunda a quinta de tarde, até às 21 horas para poder apoiar no estudo. Portanto, porque é uma hora, a hora do final da tarde, ou do princípio da noite, em que elas vão estudar. Ela está nesse período para poder auxiliar. Nós as duas ficamos sempre, uma vez por semana até às 9 da noite. Fazemos sempre uma tarde para poder estar naquele período da noite, que é um período que às vezes de uma forma informal acabamos por contactar com as meninas e tomamos conhecimento de algumas situações (...)" (Diretora Técnica C.A.R._10).*

> *"Os técnicos têm um horário que cobre todo dia das jovens, das 9h às 22horas. Sendo que no horário noturno há técnicos que ficam à chamada para situações que aconteçam" (Diretora Técnica C.A.R._05).*

Todas as C.A.R. referiram que, apesar de haver a dinâmica de gestores de caso, todos os profissionais das equipas técnicas têm conhecimento do ponto de situação de todos os processos de promoção e proteção existentes nas suas casas. Pois, assim, é possível apoiar algum colega na realização de diligências em caso de uma falta inesperada ao serviço ou em situação de férias.

> *"Mas acabamos todas por ter conhecimento do processo integral de cada um e a capacidade de resposta às necessidades daquela criança, em qualquer contexto da sua vida, ou em qualquer parte da sua vida" (Diretora Técnica C.A.R._06)*

As reuniões das equipas técnicas, nas diferentes C.A.R., têm periodicidade semanal, onde são discutidos em equipa os processos de promoção e proteção, a gestão logística das casas e a definição de atividades. Uma vez que as diferentes casas funcionam por turnos laborais há ainda a prática de realização de diários de bordo (livro de registos), onde são anotadas todas as ocorrências. Referem que esta é a forma de todos os elementos da equipa terem conhecimento de todas as ocorrências.

> *"Quando as minhas colegas saem na segunda-feira à noite, deixam registado o que se passou, ou se é necessário fazer algum procedimento... nós na quarta-feira... somos as últimas a sair deixamos às minhas colegas que só entram na quinta à tarde, deixamos identificadas tarefas que ficaram... e informações todas que se passaram na quarta-feira... deixamos no livro de registos" (Diretora Técnica C.A.R._04).*

> *"Registo de ocorrências. Livro de ocorrências que nós temos. Importantíssimo. Onde vão sendo registados tudo aquilo que se passa com qualquer uma daquelas crianças. Nós temos acesso." (Diretora Técnica C.A.R._06)*

A comunicação entre a equipa técnica e a equipa educativa é feita através do diário de bordo (livro de registos) e em reuniões entre as duas equipas. A periodicidade destas reuniões entre equipas varia de C.A.R. para C.A.R., mas por norma tem periodicidade quinzenal. As C.A.R. referem dificuldades de comunicação com as entidades externas, como a CPCJ e a EMAT, na admissão de novas crianças e jovens, bem como na interação com a comunidade.

> *"E depois... também muitas vezes... há miúdos que nós temos muita informação. Há outros que nós não temos nenhuma informação. Até mesmo os próprios documentos de identificação, eles chegam-nos aqui só passado um mês é que temos documentos. Já passaram situações dessas por cá" (Diretor Técnico C.A.R._12).*

> *"Nós temos dificuldades, por exemplo, em trabalhar com a comunidade" (Diretora Técnica C.A.R._04).*

> *"Até porque nos tribunais, nós ficamos ali um bocado... a instituição acaba por não ter assim um papel muito importante... nós é que estamos com eles todos os dias, nós é que sabemos... não é?! Tudo sobre ele... nós é que acabamos por fazer algum trabalho com a família, e às vezes não somos assim.... ouvidos... digamos (profissional C.A.R._12).*

Outra dificuldade relevante apontada por algumas C.A.R. prende-se com a dificuldade de interação com as próprias famílias das crianças e jovens acolhidas, podendo esta estar relacionada com o distanciamento geográfico, com a falta de recursos, ou por considerarem que não têm competência para o efeito.

> *"Estamos limitados no nosso trabalho. É impossível que um técnico que trabalha na instituição consiga ir à família. Por isso trabalha-se muito a criança e a instituição, a criança na instituição. Não se consegue chegar à família porque lá está, há muita limitação ao nível de tempo, ao nível de várias coisas. Muitas vezes também não há tanta ligação com as pessoas que trabalham a família, ou as pessoas que trabalham diretamente as famílias, uma vez que quem está na instituição está direcionado para a criança, não está direcionado para a família. Mas as pessoas que estão direcionadas para trabalhar a família deviam também ter alguma ligação, por muito pequena que fosse, com a instituição, para conseguir haver ali uma interligação de todas as coisas" (profissional C.A.R._03).*

O momento da chegada da criança/jovem à C.A.R. é sempre um período muito marcante para o próprio e para a sua família. Por esse motivo, as ações que daí decorrem devem contemplar ambientes acolhedores para todos. Acontece que a intensidade de interações difere entre as C.A.R. Se há casos

de alguma pro-atividade por parte das casas em encontrar formas de suavizar estes momentos de dor, outras há em que as suas ações ficam circunscritas aos tramites burocráticos, como sendo a recolha de informação e transmissão de regras e procedimentos. Aqui, há já um indicador de uma cultura institucional do saber-fazer.

> *"Os pais (os pais ou os familiares) quando visitam a criança pela primeira vez ou no ato do acolhimento, levam um livrinho de acolhimento às famílias, que explica como é que são as regras da instituição, explica como é que funcionam estas visitas e depois são elementos que nós deixamos acontecer naturalmente" (Diretora Técnica C.A.R._06).*
>
> *"(...) por exemplo, uma boa forma de fazer as coisas, ou um bom procedimento, por exemplo no acolhimento, quando as crianças vêm para a instituição. Devem vir à instituição uma ou duas vezes e depois voltar para casa. Para verem a instituição. Para verem o sítio onde vai morar. Para ver as pessoas que vão estar com ele. Uhm... mas isto a maior parte dos casos não dá. Normalmente são acolhimentos de urgência. Olha, precisamos de uma vaga, tenho um miúdo... são poucos os casos em que a gente consegue fazer uma visita antes" (Diretor Técnico C.A.R._07).*
>
> *"Nós não estamos aqui a tirar nada, nem a ninguém. Estamos aqui para ajudar. É uma fase de crise. E, portanto, nesta fase de crise, vamos colaborar todos e vamos tentar organizar. Aquilo que procuramos fazer é logo nesse primeiro dia, ou no dia a seguir falar com as famílias, descansá-las em relação ao acolhimento das crianças, não temos acolhimentos dramáticos. De ficarem aos berros. Não temos. Normalmente, não temos. De verdade. (...) uhm... procuramos mostrar à família aquilo que estamos a fazer. Não é questão das famílias puderam entrar pro aqui dentro. Não. Queremos alguma privacidade, e reservamos esse direito. O nosso trabalho daqui para dentro é nosso. Claro que há famílias que muitas vezes nos pedem para visitar o quarto. Ficam mais descansados. Mas a gente mostra. Mas eu conto pelos dedos de uma mão os que têm esse interesse. Não têm. Normalmente o que querem é tentar apontar o dedo a alguma coisa. E portanto, nós por aí não entramos. As regras são as nossas, a casa também é nossa, portanto devem seguir as nossas regras. E as*

nossas regras são receber as famílias aqui, dar-lhes as informações necessárias." (Diretora Técnica C.A.R._08).

"Acho que a gente se vai adaptando consoante as situações. Às vezes as famílias... nós não temos uma relação de amizade. Não é isso. Mas que nos entenda muito bem. Há famílias que nos recebem muito bem, então nós acabamos por ter uma postura mais tranquila, acabamos por ser aliados deles... há outras..." (Diretora Técnica C.A.R._12).

Importa, contudo, realçar que os profissionais que trabalham junto com estas realidades consideram que estas situações têm vindo a ser melhoradas ao longo do tempo.

"Acho que a relação entre a família e as instituições de acolhimento nos últimos anos tem vindo a mudar. Neste momento, a família vê mais a instituição e os técnicos como alguém que os pode ajudar na mudança. O que não acontecia antes, há uns anos atrás. Porque sentiam que a institucionalização da criança era uma penalização à própria família. Neste momento, eu penso que, salvo raras exceções, as famílias estão dispostas em aceitarem ajuda e colaboração dos técnicos" (Diretora Técnica C.A.R._06).

Apesar de estas famílias terem falhado na promoção dos direitos e de proteção à criança/jovem, terão agora que ter um apoio e um acompanhamento mais robustecido por parte dos profissionais. Mas os profissionais são os primeiros a reconhecerem que nem sempre isso acontece. No alvoroço do dia a dia, e com a limitação de recursos, os contactos com as famílias ficam muitas vezes comprometidos e limitados ao contacto telefónico.

"(silêncio...) Nós tentamos que eles... participem um bocado na educação deles. Embora não é fácil. Às vezes também por fragilidades nossas. Não é só deles. Mas tentamos sempre dar a volta. Tentamos... se calhar ainda não temos... insistido persistentemente nisso" (Diretor Técnico C.A.R._07).

"No nosso caso, nós não temos muita experiência em termos de articulação com as famílias porque a maior parte dos nossos casos são da longe. Então os nossos contactos são mais contactos telefónicos." (Profissional C.A.R._05)

"Imagina que a criança não tem possibilidades económicas da família, para ele ir a casa. Tentamos privilegiar mais os contactos telefónicos. Pelo menos isso, não é. Mas às vezes nem isso." (Diretora Técnica C.A.R._11)

Há, contudo, ainda quem considere que as funções das casas de acolhimento residencial passem apenas por manter bons laços relacionais com as famílias, enquanto meio para não perder a confiança das crianças/jovens em acolhimento.

"Olha isto compete mais às EMAT's. Avaliam a família no sentido de perceber se está preparada para. Agora a nossa postura é sempre sermos um parceiro positivo para a família. Não estarmos a arrancar braços. Tentamos estabelecer parcerias. E por isso é que é neste sentido que para nós hostilidade com a família, nunca. Porque perdemos os miúdos. (...) Mesmo quando os pais fazem alguma coisa de mal a postura é sempre, fazer com que os miúdos compreendam porque é que os pais agiram assim, e impugnar-lhes uma postura critica. Porque é que os pais agiram assim. (...) E temos que dar-lhes estratégias para criticar os pais, sejam de que sentido for, bom ou mau." (Diretora Técnica C.A.R._03)

"Eu acho que nós nos damos bem com as famílias... há uma boa relação de interajuda entre nós e as famílias. Não julgamos. Nós não temos aquele tom acusatório à família. Tentamos sempre negociar com eles. E no geral acho que... por exemplo, vai haver uma Comunhão. Agora os pais vêm almoçar aqui. Vêm à missa com a criança." (Diretora Técnica C.A.R._02).

Mas é na relação entre a criança/jovem e os profissionais das C.A.R. em que não há qualquer tipo de contenção no afeto e na criação de laços, sem descurar a responsabilidade de proteção e segurança.

"Humana. Simplesmente humana. O colo é um lema desta casa, quer para a equipa educativa, quer para a equipa técnica. O passar um sentimento de segurança, de proteção" (Diretora Técnica C.A.R._06).

"todas nós temos grande facilidade de criar laços, de aproximação" (Diretora Técnica C.A.R._08).

"temos as duas fases, não é. Tanto somos autoritários, como também participamos muito com eles em algumas atividades. Isso faz-nos aproximar

muito deles. Jogos de futebol, por exemplo, fazemos com os colaboradores. Colaboradores e equipa técnica contra os jovens. Pronto, isso ajuda bastante a quebrar barreiras, não é. E acho que isso funciona" (Diretora Técnica C.A.R._11)

A barreira de saber guardar um segredo, um desabafo de uma criança/jovem e o ter que contar porque está em causa o seu superior interesse, sem que com isso haja quebra de confiança entre as duas partes é muito ténue.

"Quando nós percebemos... há coisas que nós podemos contar à vontade. E quando há coisas que... no caso da psicóloga, que às vezes acha que não pode contar (...). - Olha eu vou ter que partilhar esta informação. Tens que me dar autorização. Eu vou precisar de contar alguém. Posso contar? Por causa disto, disto e disto. - Ok. Pode contar. Levá-los também a dar-nos autorização para contarmos, para falarmos. Quando são coisas que sejam importantes, ou possam constituir um perigo para... para eles, ou para quem vive com eles." (Diretor Técnico C.A.R._07).

"Aquilo que eu noto é que... eles querem que a gente seja o máximo de sinceros com eles. Porque eles são muito desconfiados, muito receosos que nós estejamos a enganá-los. – Você está-me a enganar! (risos) Está a dizer isto, mas quer é levar-me na sua conversa. Pronto, nós tentamos ser o máximo sinceros com eles. Não mentimos. (...) Apesar de sabermos que algumas das informações que temos para lhes dar, às vezes são... é bastante difícil de eles aceitarem. Então fazemos isto gradualmente, não é?! (risos) Também depende da própria criança. O principal é sermos o máximo de sinceros com eles." (Diretora Técnica C.A.R._11).

1.1.2. Práticas psicoeducativas

Questionadas as C.A.R. sobre aspetos que podem demonstrar a participação das crianças/jovens na tomada de decisões, tornando-as voz ativa no seu próprio processo, quer seja através da dinâmica das visitas, quer mesmo no contacto com as suas famílias, verificamos que esta componente é das menos mencionadas. Percebemos que os contactos com a família são escrutinados, havendo pouca

flexibilidade na gestão do mesmo. Os horários são metódicos, sendo sempre antecipadamente definidos e articulados com a autoridade que tutela o processo.

> *"Nós não permitimos visitas... uhm... sem marcação prévia, com a duração no máximo de uma hora, em que o técnico vai estando presente ou mais ausente consoante até as indicações, mesmo até do tribunal. Há visitas que têm de ser altamente vigiadas. Outras nem tanto. Também damos alguma privacidade às crianças e às famílias" (Diretora Técnica C.A.R._06).*

> *"Uhm... nós... Antes de mais, nós temos dias e horas definidas para as visitas. As nossas visitas são os fins-de-semana e aos feriados das 14h00 às 17h00. Em situações excecionais, por exemplo, há pais que trabalham ao fim-de-semana não podem vir. Então nós marcamos outros dias e outras horas para nos poderem visitar. (...) Agora não temos é a possibilidade de virem para cá às horas que querem e quando lhes apetece. Porque isso perturba a dinâmica das crianças. Não é?! Mesmo que sejam pequeninas" (Diretora Técnica C.A.R._08).*

Contudo, sempre que haja uma pré-autorização da entidade que tutela o processo de promoção e proteção, e quando não há nada que o obste, a criança ou jovem pode optar que a visita de fim-de-semana seja realizada a um outro familiar, que não os progenitores, como estava inicialmente previsto.

> *"Existe a situação em que já está estabelecido, em por exemplo, aos fins-de-semana ir aos pais. Mas, existem situações em que, pontualmente, podem até ir a um primo... ou tio. Existem aquelas situações de jovens, sobretudo os mais crescidos, que dizem: - não. Eu este fim-de-semana quero ir para a casa dos meus padrinhos, dos meus tios. São ambas as situações" (Diretora Técnica C.A.R._12).*

> *"Porque a criança é envolvida também na definição de fim-de-semana. Por exemplo, temos crianças que já sabem que naquele fim-de-semana... Por exemplo, neste caso, vão um fim-de-semana a família materna e um fim-de-semana à família paterna. Mais ou menos vão jogando entre eles, vão fazendo os contactos. - Este fim-de-semana não dava muito jeito, pode ser no próximo? Trocas com o outro avô? Eles próprios, não é, já fazem este jogo. E temos*

confiança e corre bem. E eles são um bocadinho envolvidos" (Diretora Técnica C.A.R._11).

Há C.A.R.'s que referem ainda dar alguma autonomia aos jovens nas deslocações das visitas de fins-de-semana a casa.

> *"(...) Portanto, ultimamente temos, como são já jovenzinhas com 15 / 16 anos vão elas próprias, por exemplo de autocarro, ou de comboio. Começamos também já aqui a trabalhar alguma autonomia. E... e... tem corrido bem. Pronto" " (Diretora Técnica C.A.R._10).*

> *"(...) eles lá se arranjam. E outros nós damos o dinheiro para as mais velhas, as mais autónomas. Por exemplo as de F., T. de B. nós pagamos a viagem à sexta-feira e eles pagam o domingo para regressar. Na quinta-feira à noite damos o dinheiro e elas na segunda-feira têm de entregar o recibo. Por uma questão de educação" (Diretora Técnica C.A.R._02).*

Já no que diz respeito à gestão dos contactos telefónicos, estes são mais flexíveis e bastante frequentes.

> *"Às vezes são eles próprios que pedem para ligar. Eles pensam que a família vem, mas a família não vem. Pedem para ligar, quando não têm telemóvel. Nós ligamos. Falamos. Mas... não temos tanto esse hábito de perceber antecipadamente se a família vem visitar. Não temos" (Diretor Técnico C.A.R._07).*

> *"(...) contactos telefónicos, todos os jovens têm direito. Podem não ter telemóvel, mas têm direito a contactarem com a sua família. E o contrário. De modo que na apresentação, no acolhimento, isso é logo definido. Há horários para que nos liguem e para que os jovens os possam ligar. Têm que estudar. Mas é estipulado um período em que pode haver comunicação, não é. E, se necessitarem antes disso ligam e os técnicos estão cá" (Diretora Técnica C.A.R._11).*

> *"(...), mas eles sabem sempre, e falam quase todos os dias, a maior parte deles, com as famílias" (Diretora Técnica C.A.R._02).*

Há situações em que as C.A.R. ouvem e reconhecem as dificuldades das famílias, e tentam ultrapassar esses obstáculos junto com as mesmas. Contudo, a descrença nas capacidades de mudança por parte das famílias, também está presente. Em algumas situações, não existe mesmo iniciativa por parte da C.A.R. em iniciar e incitar contactos.

> *"E chegam a casa, e os familiares tem muita dificuldade. Chegam cá no domingo e dizem: - Ai, ele não parou de estar no telemóvel. Nem comia para estar no telemóvel. E só esteve no computador. E não me ligou nenhuma. E não sei quê... pronto. Bem, nós dizemos: - Olhe aqui funciona assim... se em casa implementar este tipo de regras... (...) não sei se o fazemos da melhor forma (riso). Decerto somos muito autoritários (risos). Não sei. Mas acabamos por... pronto, lá está... darmos algumas dicas, apesar de outra entidade não é, que os acompanhasse de forma mais consistente, com tempo, os pudesse trabalhar com eles estas questões (...)" (Diretora Técnica C.A.R._11).*

> *"(...) Conhecer. Perceber como eles são, como interagem com os filhos. Quem são aquelas pessoas, não é. Se nós não chamarmos, eles passam meses, meses... eles não querem saber. Nada. Nada. Não. Acho incrível! Eles põem aqui os filhos... vêm no dia, não é, com as jovens. Choram. Mas acabou. Cortam. Parece que a responsabilidade naquele dia foi substituída. É espetacular. Eu acho que se um filho meu viesse para aqui eu fartava-me de chorar. Mas eles não. Eles têm uma maneira de funcionar... às vezes algumas famílias, não tão estruturadas quanto isso... é espetacular... a partir daquele momento, acabou. Nunca mais ligam a perguntar se está tudo bem, se está tudo a correr bem, se precisam de alguma coisa... não. Nadinha." (Diretora Técnica C.A.R._02).*

> *"Isto quando a família quer colaborar no processo e está recetiva e a criança tem autorização para. Há progenitores que nunca aqui apareceram. E nós, também não fizemos questão de os contactar. (...) Vive quase aqui perto e não quer saber. Há situações quase que as crianças se cruzaram com os progenitores quando eles vieram viver para aqui, para uma zona perto e não houve qualquer ligação. Da nossa parte... não nos cabe a nós" (Diretora Técnica C.A.R._11).*

É entendimento geral das C.A.R. que o trabalho junto com as famílias é da competência das CPCJ e das EMAT e que às C.A.R. compete o trabalho junto das crianças e jovens em acolhimento.

> *"O acompanhamento às famílias, no âmbito social é da competência das equipas de assessoria aos tribunais, ou das CPCJ's que são quem acompanham a família e quem previamente deve executar um trabalho que permita que a criança que está institucionalizada, nos períodos em que vai à família, exista condições de proteção e segurança para a criança. É lógico que estas situações são habitualmente articuladas com o nosso... também temos uma opinião a dar sobre a relação, no fundo, que observamos em contexto de instituição, entre a família e a criança. E sempre que necessário também verificamos as condições dessa família, através de visitas domiciliárias. Através de entrevistas com a família. Mas no fundo a quem compete essa avaliação da criança estar ou não em casa, será das equipas que acompanham as famílias." (Diretora Técnica C.A.R._06).*

> *"A intervenção fora passa por visitas domiciliárias e por algum apoio no aspeto das dinâmicas domésticas e da gestão. Não entramos muito por aí, ainda se calhar, porque há entidades no terreno. A segurança social, supostamente faz isso. As Comissões de Proteção fazem." (Diretora Técnica C.A.R._08)*

> *"Uhm... na interação com a família eu acho que não é competência dos centros de acolhimento e dos LIJ's uma intervenção direta com as famílias. Portanto, o que está regulado nas organizações, pelo menos por parte da segurança social, é que nós trabalhamos diretamente a criança que indiretamente acaba por se refletir também na família. Existem outras entidades que solicitam o acolhimento, nomeadamente CPCJ's e as EMAT's que são as entidades com competência para trabalhar a família. O trabalho dos CAT's e dos LIJ's é precisamente neste registo. Trabalhamos a família... a criança e o jovem com o objetivo de suportar mudanças, de chegar à família" (Profissional C.A.R._11).*

Da totalidade das doze C.A.R. que fazem parte do nosso estudo, apenas uma C.A.R. referiu que lhes é atribuída a responsabilidade e a necessidade de trabalhar junto com as famílias.

"É assim, aqui em primeiro lugar... nós não podemos ter aqui as crianças sem trabalhar a família, porque isso é a parte fundamental. As crianças são integradas aqui e desde o início é a família que está em primeiro plano, para o retorno à família ou para fazer a integração a curto ou a longo prazo. Mas nós nunca... de forma alguma... descoramos a família. Muito pelo contrário! A família sempre em primeiro lugar" (Profissional C.A.R._01).

Assim, tendo em conta o que observamos, a interação que é estabelecida pelas C.A.R. junto com as famílias, com o intuito de as capacitar e/ou satisfazer as suas necessidades, restringe-se significativamente a contactos telefónicos, a interações de monitorização durante o contexto de visita na casa de acolhimento ou a convocatórias para reuniões a realizar na C.A.R. Importa aludir que em algumas situações é referido que as C.A.R. chamam a família a participar em eventos significativos na vida da criança/jovem, como sendo consultas médicas, aniversário, ou festas temáticas na C.A.R.

"Primeiro são estabelecidos contactos telefónicos. E... esta... chamada da família à instituição, a participar no projeto de vida da criança, dando conhecimento de como está a sua situação escolar, a sua situação de saúde, em momentos pertinentes envolvemos a família no acompanhamento da consulta da criança. Envolvemos a família, quando é possível, em atividades da instituição. Como é o caso do nosso jantar de Natal." (Diretora Técnica C.A.R._06)

"Durante a visita está sempre um técnico a acompanhar. Para ver. Para dar informação. E para acompanhar. Para ver como é que vem a família, para ver como é que é o... o... a visita... como é que os pais estão. Como é que não estão. Ah... para ver a reação dos miúdos. A reação dos pais. Também filtrar ali alguma informação. Porque eles também sabem dar a informação correta... mas pronto... o técnico acompanha as visitas para orientar e para gerir, para fazer a mediação da visita." (Diretor Técnico C.A.R._07).

"A interação estabelecida com as famílias é pouco escassa porque as famílias não querem saber. Muitas vezes até ficam todos contentes porque assim sai-lhes um encargo de responsabilidade. Porque na maior parte dos casos já não conseguem controlar os comportamentos das meninas. Não conseguiam exercer qualquer tipo de controlo sobre elas. Mas as poucas que se interessam

minimamente, muitas vezes ligam para o LIJ durante a semana a perguntar como é que as coisas estão. Principalmente quando ficam proibidas de irem de fim-de-semana" (Diretor Técnico C.A.R._09).

"A criança pode dizer que correu bem, não é, e não ter corrido. Aí articulamos. Por exemplo, na segunda-feira, que é quando conseguimos... fazemos o acolhimento daquele fim-de-semana, percebemos... depois articulamos também com a família para perceber também como é que foi. Entretanto, muitas vezes, elas até vêm e partilham connosco. Tive dificuldades nisto.... Lá está, acabam por, na ... por exemplo, à sexta vêm buscá-los, nós damos indicações. Deve fazer isto, deve fazer com que ele faça assim" (Diretora Técnica C.A.R._11).

"Com as famílias normalmente há muito os contactos telefónicos. Contacto pessoal mesmo é mais quando eles vêm cá visitar os miúdos. Às vezes marcamos reuniões com eles também para virem cá falar connosco. E às vezes também vamos lá a casa ter com eles. Mas não é muito habitual" (Diretora Técnica C.A.R._04).

"Sempre que necessitamos nós chamamo-las cá" (Diretora Técnica C.A.R._02).

Também verificamos que as famílias têm uma participação muito limitada nas decisões sobre as ações, não tendo por isso uma voz ativa no processo da sua criança ou jovem, em acolhimento residencial. Daquilo que nos foi possível percecionar, e tendo sempre apenas como referência as doze C.A.R. que fazem parte do nosso estudo, averiguamos que as famílias podem asseverar alguma iniciativa em contexto de visita, quando estas não são impedidas pelas instâncias superiores. Não havendo mais nenhuma outra situação que nos indiciasse de que as famílias têm voz ativa nos processos.

"É a família que marca? É a família que marca. É a família que liga. E por norma a instituição já tem conhecimento de qual é o elemento que vem? Quando nos marcam a visita? Dizem quem vem? Sim" (Diretora Técnica C.A.R._06).

"Mas como elas aproveitam o tempo ao máximo, e quando vão a casa, vem sempre as 19h. Às vezes até ligam que estão um bocadinho atrasados ou se podem prolongar um bocadinho mais, até porque vem mais um familiar e até vão jantar... Isso depois é tudo um bocadinho negociado. Já há confiança. Quando há confiança nós até percebemos... mais uma horinha não há problema. Já vem jantado, pronto, não há problema" (Diretora Técnica C.A.R._11).

"Mas deixamos ceder, muitas vezes. Quando eles vêm: ah a minha filha hoje pode ir a casa porque é uma festa de anos? Às vezes também temos a noção de que não será bem assim. Mas tentamos... há cooperação, entre nós e eles" (Diretora Técnica C.A.R._02).

1.2. Conceções de mediação

1.2.1. Conhecimento conceitual

Questionados todos os profissionais das equipas técnicas das C.A.R. do nosso estudo podemos constatar que há uma visão geral de que a mediação é um meio de resolução de conflitos, que necessitam de ser resolvidos, com o auxílio de uma terceira pessoa ou entidade.

"É assim, a mediação é fazer a ponte entre o conflito, não é. Há um conflito entre as partes... e a mediação é para ajudar a gerir esse conflito" (Profissional C.A.R._09).

"Uhm... quando penso ou ouço falar em mediação, penso em... penso em conflitos que necessitam de ser resolvidos e os intervenientes precisam de apoio externo ou exterior, de outras pessoas ou entidades, para os resolver. É assim que vejo a mediação." (Profissional C.A.R._08).

"Resolução de conflitos... ajudar a fazer uma determinada situação. Ouvir ambas as partes e tentar que ambas cheguem a um acordo." (Profissional C.A.R._11).

"Mediar é de alguma forma estar no meio de alguma coisa. É ligar duas partes. É estabelecer a relação entre duas partes. Gerir conflitos, ou gerir outro

tipo de dificuldades. O mediador está ali para ajudar as duas partes". (Profissional C.A.R._04).

"Para mim mediação é uma terceira pessoa que entra na relação de duas pessoas que já está danificada, tenta ali juntar pontos de um lado e do outro e clarificá-los, no sentido das pessoas poderem reconstruir a sua relação. Acho que acaba por ajudar naquela ligação que já está fragilizada. Acho que implica sempre um terceiro elemento". (Profissional C.A.R._05)

As caraterísticas mais vezes mencionadas como sendo do perfil ideal do profissional que exerce mediação em contexto do sistema de promoção e proteção, na perspetiva dos profissionais das C.A.R. do nosso estudo, são: o saber ouvir; o ser assertivo e o ter empatia. A imparcialidade; o ser calmo; o saber dialogar e estar disponível para colaborar foram também caraterísticas algumas vezes referidas. Em menor expressividade, aparecem as seguintes características: a confidencialidade, a persistência, a confiança, o respeito e a disciplina.

"Em primeiro lugar nós temos de ser bons ouvintes. Porque nós estamos aqui para... não estamos aqui para mudar ninguém, mas estamos aqui para promover a mudança. Isso é fundamental, sermos bons ouvintes. Termos uma boa relação com as famílias, que é logo em primeiro lugar. E estar sempre aberto às opiniões e às reações que elas possam ter. Porque só dessa forma é que podemos trabalhar. Muitas das vezes, claro que há coisas que nós não concordamos, mas em conjunto nós temos de trabalhar isso e fazer com que as famílias também se sintam bem. E nós aqui... claro que eu sou suspeita para falar, nós temos sempre uma boa relação com as famílias e conseguimos atingir esses objetivos" (Profissional C.A.R._01)

1.2.2. Conhecimento prático

Das 42 entrevistas realizadas aos profissionais das C.A.R. do nosso estudo, apenas 3 referiram terem tido formação em mediação. Pelas diferentes C.A.R. está disseminada a ideia de que existem, por parte dos profissionais das equipas técnicas das C.A.R. práticas diárias de uma mediação informal com as crianças e jovens e as suas famílias. Em alguns casos até com os colaboradores das próprias casas.

"Os técnicos, independentemente da especialidade, da sua formação, têm essencialmente o papel de mediadores. E isso nós fazemos constantemente com as famílias, com a crianças, com o grupo de crianças, entre eles. Com funcionários, com funcionários e crianças. Nós basicamente nós tentamos aqui gerir no sentido de mediar as situações". (Profissional C.A.R._06)

"Eu acho que inconscientemente todos nós o fazemos, e conscientemente eu tenho a noção que o faço. Eu remeto-me sempre para a questão do conflito. Porque eu acho que deve haver ali uma mediação, quando é, por exemplo entre dois jovens. E constantemente estamos a fazer isso... mas o que é que se passou? O que é que podemos fazer? Então diz lá. Eu acho que nós estamos a mediar. Estamos a arranjar uma solução pacífica, uma solução para ambas as partes. E por norma tem saído certo. Mesmo com os familiares. Pronto... lá está... nós trabalhamos muito pouco as famílias. São mais as equipas... ou os tribunais, ou as EMAT's ou as CPCJ's, eles trabalham mais. Nós também, dentro do que nos é permitido, não é... os miúdos vem ca contar o que se passou... nós também vamos gerindo, vamos mediando, digamos" (Profissional C.A.R._07).

"Nós instituição acabamos por ter um papel de mediadora, ainda que não tenhamos formação para isso. Porque nós temos que mediar a relação do jovem com as entidades envolvidas. Estamos a falar dos técnicos das CPCJ's e dos Tribunais". (Profissional C.A.R._05).

Os diferentes profissionais referem que a prática profissional que têm do dia-a-dia possibilita-os a agirem quando as situações surgem. Este conhecimento resultante da prática profissional é construído por tentativa erro.

"Depois a gente vai explorando e vai vendo... lá está é o senso comum. Vai fazendo assim, vai fazendo assado, vai experimentando desta e daquela maneira. Vai lendo aqui, vai lendo ali". (Profissional C.A.R._ 08)

"Muito mais no contexto prático do que propriamente num contexto teórico de nos sentarmos para definirmos estratégias para uma melhor forma de mediarmos um conflito, esta ou aquela situação menos bem resolvida. Acho

que da prática comum e da forma como nós abordamos os projetos de vida das nossas crianças e da forma como nós procuramos abordar e acolher as famílias, eu acho que estamos a fazer mediação um bocadinho à nossa maneira, se calhar" (Profissional C.A.R._08).

"Porque principalmente, ao lidarmos com estes jovens, utilizamos, apesar de ser mais baseado talvez no senso comum, utilizamos estratégias de mediação. Porque ao lidarmos com estes jovens temos que obrigatoriamente mediar algumas situações" (Profissional C.A.R._10).

Todavia, não descuram da necessidade de terem formação para desenvolverem práticas mais sustentadas.

"Não é possível, na minha perspetiva, fazer boa mediação sem haver esta comunicação recíproca entre aquilo que a teoria diz e a experiência profissional. A teoria é muito importante, porque se não existir a capacidade de nós irmos buscar informação podemos estar a fazer a nossa mediação e não ser mediação". (Profissional C.A.R._11).

1.2.3. Potencialidades

Foi percetível que todos os profissionais reconhecem que as C.A.R. são espaços privilegiados para práticas de mediação. Uma mediação entre os profissionais do sistema de promoção e proteção, as crianças/jovens e as suas famílias, que proporcione relações de maior proximidade. Que possibilite às famílias uma melhor compreensão e aceitação da medida de acolhimento residencial. Contudo, é na relação entre as C.A.R. e as famílias que os profissionais vêm maior pertinência e arrojo para ocorrer a práticas de mediação.

"(...) no sentido de propiciar entre os profissionais, as jovens e as famílias, espaços de mediação pautados por relações de maior proximidade vitais ao reforço dos laços afetivos assegurando melhor bem-estar da jovem acolhida." (Diretora Técnica C.A.R._ 08).

"Eu acho que a instituição é aqui o verdadeiro mediador, da família com a criança. Até porque muito do nosso trabalho passa por aí. Por aproximar ou afastar, depende também das situações, mas principalmente unir de forma

saudável, que é o que muitas vezes acontece. Não há relações saudáveis entre famílias e crianças" (Profissional C.A.R._08)

"Achamos que é fundamental, porque muitas das vezes, a família discorda com a institucionalização, ou até muitas vezes discorda com a forma de atuar dos tribunais, da forma de atuar da própria instituição, quando tem que fazer algumas tomadas de decisão mais complicadas, e por vezes é difícil tentar chegar a consenso com estas famílias. E fazer esta mediação para que as coisas corram bem e eles percebam. Também acontece entre família e jovens, por vezes, haver ali alguma dificuldade no relacionamento e muitas vezes temos de ser nós a tentar mediar as coisas para que as coisas cheguem a bom porto" (Profissional C.A.R._10).

"Considero que a mediação pode sempre dar o seu contributo. Acho que é fundamental. Porque nós estamos a falar de famílias e de jovens que muitas das vezes nos chegam, eu vou falar nomeadamente do nosso caso, já chegam com relações muito desgastadas. Com relações que nem se quer existiam. E se calhar existir um trabalho mais a fundo, mesmo ao nível da mediação... Noto nas famílias que têm conflitos, que a relação está desgastada... pode ser fundamental. Porque pode trazer outros instrumentos, outras estratégias, não é, que possam levar a que essas relações voltem a existir de uma forma saudável e harmoniosa" (Profissional C.A.R._05).

1.2.4. Contraindicações

Tendo em conta as conceções dos profissionais das diferentes C.A.R. que participaram no nosso estudo, podemos constatar que a falta de confiança por parte das famílias e a revolta proporcionada pela retirada da criança ou jovem, são as principais dificuldades e impedimentos apontados para práticas de mediação. Por outro lado, é ainda referido pelos mesmos que um outro impedimento deve-se ao facto de as C.A.R. não trabalharem diretamente com as famílias, mas apenas com as suas crianças e jovens. Quando o projeto de vida da criança ou jovem passa pela autonomia de vida ou pela adoção, também é encarado como uma dificuldade ou impedimento para práticas de mediação. Por fim, e não menos relevante, a falta de recursos humanos é também apontado como um entrave a essas mesmas práticas.

" (...) as famílias não olham para nós... as famílias não olham para nós, ou para as instituições, como alguém que os está ajudar nesta fase, neste processo." (Profissional C.A.R._07)

"Há situações de pais muito conflituosos. Mesmo. Nem ouvem os técnicos, nem as instituições. Estão revoltados tendo em conta a separação do filho, onde já houve casos de agressão. Acho que aí a mediação... que já não faz sentido." (Profissional C.A.R._08)

"Uhm... na interação com a família eu acho que não é competência dos centros de acolhimento e dos LIJ's uma intervenção direta com as famílias. Portanto, o que está regulado nas organizações, pelo menos por parte da Segurança Social, é que nós trabalhamos diretamente a criança, que indiretamente acaba por se refletir também na família. Existem outras entidades que solicitam o acolhimento, nomeadamente CPCJ's e as EMAT's que são as entidades com competência para trabalhar a família. O trabalho dos CAT's e dos LIJ's é precisamente neste registo." (Profissional C.A.R._11)

"Relativamente à minha experiência pessoal é um bocado... Não há muita informação porquê? Porque o trabalho que nós fazemos com as famílias, reporta-se só aquelas famílias cujo projeto de vida das crianças é o retorno a casa. Percebes? E mais de 90% destes miúdos, nesta instituição, não há retorno a casa. Logo, não há trabalho com as famílias." (Profissional C.A.R._04)

1.3. Critérios pró e anti mediação

1.3.1. Critérios de ordem individual

Não foram apontadas caraterísticas das crianças e famílias, que segundo os profissionais das equipas técnicas propiciam as práticas de mediação. Por outro lado, sobre as caraterísticas que podem condicionar essas mesmas práticas, os profissionais das equipas técnicas reportaram-se aos comportamentos desafiantes dos jovens implicando por parte das profissionais atitudes mais firmes e autoritárias. Em nenhuma intervenção houve alusão às famílias.

"Às vezes é preciso um pouco mais de autoridade e de ver só aquilo que nós consideramos que é o melhor, do que chegar à mediação. Porque às vezes, não só a nível familiar, mas também da criança/jovem, não consegue definir mesmo o que é bom ou o que é mau." (Profissional C.A.R._10)

1.3.2. Critérios de ordem relacional

Como critérios de ordem relacional que são pró ou anti mediação e que arrolam à qualidade da relação com a criança e com a família, bem como da relação destas com o acolhimento, os profissionais aludiram à sua evolução. Os profissionais referiram que a relação entre a família e as C.A.R. tem melhorado ao longo dos anos. Mencionaram haver uma maior predisposição por parte das famílias para aceitarem ajuda vinda por parte dos profissionais com o intuito de alterarem os seus comportamentos. Todavia, na visão dos profissionais, nas situações em que isso não acontece, essa pode ser uma das matérias a ser trabalhada através da mediação.

"Olha uma das coisas, é mesmo a questão da barreira entre a instituição e família. Provavelmente... muitas vezes as famílias colocam-nos ali uma barreira central, com receio de que a gente os dificulte a vida em relação à família e às crianças. E esse é um problema/situação que acontece e que pode ser trabalhado com a mediação" (Profissional C.A.R._08).

A relação entre as crianças e as famílias é ainda outro fator apontado. Consideram que a institucionalização ajuda a quebrar o ciclo de conflituosidade e desequilíbrio que existe em contexto familiar. Podendo proporcionar uma nova conexão e criar novos equilíbrios entre as necessidades e as expetativas das crianças e das suas famílias

"Considero que a mediação pode sempre dar o seu contributo. Acho que é fundamental. Porque nós estamos a falar de famílias e de jovens que muitas vezes nos chegam... Eu vou falar nomeadamente do nosso caso, já chegam com relações muito desgastadas. Com relações que nem se quer existiam. E se calhar existir um trabalho mais a fundo, mesmo ao nível da mediação, noto nas famílias que têm conflitos, que a relação está desgastada, pode ser fundamental. Porque pode trazer outros instrumentos, outras estratégias, não

é... que possam levar a que essas relações voltem a existir de uma forma saudável e harmoniosa" (Profissional C.A.R._05).

"Com os miúdos... com os miúdos eu acho que sim, que podemos ser importantes na negociação e no trabalho que fazemos com eles. Também desmistificamos a ideia negativa que as famílias têm das instituições. Não estamos sempre a apontar as coisas negativas. Nós até temos um bom relacionamento com eles." (Profissional C.A.R._02)

No que diz respeito à relação com os profissionais, como agente inibidor ou impulsor para práticas de mediação, os participantes do estudo referiram que eles próprios têm vindo a demonstrar maior abertura e predisposição para ouvir todas as partes envolvidas nos processos de promoção e proteção, nomeadamente uma maior abertura para com as famílias.

"É muito complicado. Sei lá... eu acho que tem de ser... uma das caraterísticas, e principalmente dos técnicos, tem de ter uma grande abertura e uma facilidade de chegar a estes pais. Porque este pais são revoltados, numa fase inicial. São... sei lá... apontam o dedo a toda a gente que está aqui, e a gente é que tem que lhes fazer ver e explicar por A mais B que pronto... acho que temos de ter esta facilidade de comunicação, para com eles e explicar-lhes as coisas que eles precisam. Dizer-lhes que isto não é um bicho de sete cabeças. Não é. E estamos aqui para os orientar e para os ajudar" (Profissional C.A.R._ 08)

No entanto, referem que a forma como são concretizadas as retiradas e como é realizado o respetivo acolhimento, acabam por criar barreiras difíceis de ultrapassar entre as C.A.R. e as próprias famílias.

"Porque muitas vezes as crianças são retiradas às famílias e são impostas e colocadas nas instituições e as famílias vêm a instituição como um inimigo. Trabalhar este... neste... tentarmos mostrar que estamos aqui para ajudar, para mediar, é muito difícil esse papel. Principalmente nestas instituições" (Profissional C.A.R._12).

1.3.3. Critérios de ordem institucional

No que diz respeito aos critérios pró ou anti mediação de ordem institucional verificamos que as práticas existentes nas C.A.R., segundo os relatos dos profissionais participantes no nosso estudo, reportam-se na sua grande maioria a situações de gestão de conflitos entre as crianças e jovens que estão nas C.A.R.

> *"Somos um bocadinho mediadores. Mediadores no sentido em que os conflitos são permanentes e acho que é fundamental. Nós se calhar não falamos tanto em mediação, mas falamos mais em gerir relações, em gerir as diferentes fases do acolhimento da criança e do jovem. Acho que somos aqui... temos que ser um bocadinho gestores. Gestores de relações entre as pessoas." (Profissional C.A.R._07)*

A indicação e encaminhamento para a resolução das situações, segundo os profissionais, depende sempre da gravidade da situação. Se forem situações momentâneas, pontuais, circunscritas a um tempo e espaço, acabam por ser resolvidas no momento da crise. Por outro lado, em situações mais complexas as situações são debatidas e decididas em equipa.

> *"Depende da situação em concreto. Há alturas que temos de intervir momentaneamente, e há situações que têm de ser resolvidas na hora, não podemos esperar pela reunião da equipa para tomar uma decisão. Por isso, é como uma balança. Temos de ter a capacidade de esta decisão ter que ser momentânea, em que pode haver uma situação de risco e tem que ser resolvida de imediato. Ou se é algo para ser discutido e reunião de equipa, e nós, até, costumamos fazer semanalmente, até." (Profissional C.A.R._08).*

> *"Depende da gravidade... há situações em que... eu por exemplo, estou mais com eles, principalmente nas horas de estudo, há determinadas situações que eu tenho de agir na hora e tenho de resolver o problema. Quando são assuntos que requerem... que nos parecem que não devemos tomar uma decisão sozinhas, aí sim, tomamos as decisões em conjunto." (Profissional C.A.R._06).*

No entanto, em qualquer situação todos os elementos da equipa acabam por tomar conhecimento do sucedido. E a definição da estratégia a adotar é sempre construída em equipa.

"Nós temos por norma sempre ir tentando resolver, falando, conversando em equipa, pensando em estratégias em equipa. Nós temos aqui a metodologia do gestor de caso, depois acaba por ser o gestor de caso que vai implementar isto que se pensou, sugeriu em reunião de equipa. Nós tentamos sempre resolver entre nós, em grupo. É mais fácil três cabeças a pensar, do que só uma." (Profissional C.A.R._01)

Há uma preocupação primordial para o trabalho com a criança ou jovem que está na C.A.R., descurando a família.

"É assim, a ideia que eu tenho é que... pronto... a ideia que eu tenho deste tipo de instituições é que a interação é mais instituição criança. Não tanto ao nível da família. Até porque é difícil trabalhar a família e trabalhar as três coisas. Acredito que se faça aquilo que se pode. Mas acho que no fundo a interação maior, e a ligação maior é instituição criança. Muitas vezes até deveria de haver uma ligação maior com a família... mas acho que isso se calhar não acontece, na maior parte dos casos." (Profissional C.A.R._03).

Os profissionais que fazem parte do nosso estudo referiram não terem tido formação nesta temática. Podendo, contudo, terem tido ações pontuais.

"Tive. Em contexto universitário. Mas lá está também foi um espaço curto de tempo. Nunca foi aquela formação de mediação, que nós sabemos que existe de forma externa. Que por acaso acho que aqui nunca houve." (Profissional C.A.R._08)

1.4. Formação: necessidades manifestadas

"Nós estamos sempre no desassossego, nós temos de estar sempre atualizados", esta foi umas das frases ditas por uma profissional da C.A.R._06, mas que reflete o sentir da grande maioria dos profissionais que participaram no nosso estudo. Alguns referiram mesmo que consideram que as C.A.R. necessitam de se abrir mais à sociedade no sentido de se atualizar para as novas problemáticas que estão a emergir.

"Instituições mais abertas. O problema, na minha opinião, lá está, as instituições são muito fechadas em si. Não são muito abertas ao mundo. Não

estão atualizadas. E acho que seria fundamental, acho que é um defeito que nós temos" (Profissional C.A.R._ 08).

A necessidade de formação mais vezes referida por estes profissionais está relacionada com a gestão de conflitos e das relações interpessoais. 31% dos profissionais do nosso estudo referiram sentirem esta necessidade por considerarem que os comportamentos são cada vez mais violentos quer entre jovens, quer mesmo entre adultos, mas que acaba por refletir também o estado de arte da própria sociedade.

"Eu acho que a gestão de conflitos é sempre uma boa forma de articular. Porque hoje em dia, cada vez mais, as jovens não são fáceis, a própria sociedade em si não ajuda, e acho que o facto de nós reciclarmos sempre os nossos conhecimentos, o como lidar, hoje em dia, é sempre uma mais valia" (Profissional C.A.R._10)

A segunda temática mais valorizada pelos profissionais, no sentido de sentirem maior necessidade de formação, refere-se às questões relacionadas com o trabalho junto com as famílias (24% dos casos).

"Eu penso que esta parte do trabalho com as famílias existe sempre a necessidade de nós nos reciclarmos, atualizarmos, para que o efeito no outro seja mais desejável. Penso que nesta área não existe grande trabalho feito nessa ordem, na ajuda dos técnicos, no trabalho com as famílias. Ainda não existe" (Profissional C.A.R._06)

Em 14% dos casos referidos, os profissionais indicam a necessidade de formação para os problemas de comportamento dos adolescentes. Consideram que os jovens chegam às C.A.R. cada vez com mais idade e com comportamentos cada vez mais agressivos e disruptivos.

"Eu acho que há aqui uma coisa que nós técnicos, e equipa auxiliar e equipa educativa e o que seja, devemos estar sempre cientes de que os jovens vêm com problemáticas cada vez mais complicados e nós não estamos preparados para isso. Nós perante jovens extremamente agressivos, extremamente... que já ultrapassa muito aquele nível de delinquência, eu acho que nós temos que estar constantemente atualizados em novos conhecimentos, em novas estratégias, porque se não, vamos ser esmagados por eles" (Profissional C.A.R._07)

Um outro aspeto relevante referido por 10% dos profissionais diz respeito à necessidade sentida e manifestada de criar espaços de partilha de experiências e reflexão entre profissionais de diferentes C.A.R.

> *"Em termos de formação considero que há necessidade de criar um espaço, de cariz informal, onde os técnicos possam partilhar dúvidas, incertezas e experiências do dia-a-dia. Ou seja, criar uma dinâmica muito mais voltada para a prática do dia-a-dia" (Profissional C.A.R._05).*

Em menor expressão, mas que foram também necessidades de formação expressas pelos profissionais, referem-se a comportamentos autodestrutivos; à formação sobre boas práticas profissionais; assim como o educar para os afetos e ainda sobre o direito da família.

2. Atitudes e comportamentos dos profissionais das C.A.R. face à mediação sociofamiliar

2.1. Estudo psicométrico da Escala de Atitudes dos Profissionais face à Mediação (EAPM)

Os resultados da EAPM privilegiam a análise estatística descritiva dos dados obtidos, em virtude de a dimensão da amostra do presente estudo não nos permitir o estudo fatorial. A análise descritiva centrada nos valores de distribuição (frequências), medidas centrais (médias) e de dispersão (desvio padrão) permitem apontar atitudes relativamente à mediação sociofamiliar.

Esta escala apresenta um conjunto de frases com pensamentos, ideias e sentimentos sobre o uso da mediação na abordagem ao trabalho com as famílias, em contexto institucional. Para a referida escala, a pontuação estabeleceu-se respetivamente a correspondência dos pontos de acordo ou desacordo (1 "DT-Discordo Totalmente"; 2 "Discordo Moderadamente"; 3 "NC/ND-Não concordo, nem discordo"; 4 "CR- Concordo Razoavelmente"; e 5 "CT- Concordo Totalmente"). Os 32 itens que compõem a escala EAPM estão agrupados em dois conjuntos: i) itens com conotação favorável à mediação sociofamiliar (1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 15, 18, 20, 21, 25 e 28) e ii) itens com conotação desfavorável à mediação sociofamiliar (3, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 32). Estes últimos estão cotados de forma invertida, conforme explicado no capítulo da metodologia.

Na tabela 5, podemos verificar a distribuição de frequências para cada um dos itens da escala EAPM, as médias e o desvio padrão para os diferentes itens, bem como o valor mínimo e máximo.

Constatamos que nos itens 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 15, 18, 20, 21, 25, 28, os profissionais referem com maior frequência que concordam com as afirmações apresentadas, demonstrando assim uma tendência de atitudes favoráveis face à mediação. Por outro lado, nos itens 19, 23, 27, 29 e 31 os profissionais referem com maior frequência que discordam com as afirmações apresentadas. Sendo estes itens invertidos, tal como referido na apresentação da escala no capítulo da metodologia, podemos afirmar que também aqui os profissionais demonstram atitudes favoráveis face à mediação. Assim, no total dos 32 itens que compõem a escala EAPM verificamos que em 19 itens os profissionais apresentam atitudes favoráveis face à mediação, no trabalho com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial.

Por outro lado, nos itens 9, 10, 11, 13, 14, 16, 24, 30 e 32 os profissionais referem, com maior frequência concordarem com as afirmações apresentadas. Sendo estes itens invertidos, para que

correspondesse a atitudes favoráveis face à mediação teriam de explanar uma discordância com as afirmações apresentadas.

Nos restantes quatro itens (3, 17, 22 e 26) não podemos retirar nenhuma inferência uma vez que os valores apresentados não são claros quanto às respostas com maior frequência, seja porque se situam numa posição neutra (Não concordo, nem discordo), seja porque a sua frequência divide-se em posições antagónicas.

Tabela 5 Distribuição de frequências de resposta para EAPM

	Frequência									
	DT	**DM**	**NC/ND**	**CR**	**CT**	*Missing*	**M**	**DP**	**Mínimo**	**Máximo**
Item 1.	2	1	4	18	19	1	4.16	1.010	1	5
Item 2.	0	3	2	28	11	1	4.07	.759	2	5
Item 3. (recodificado)	2	8	12	12	11	0	3.49	1.180	1	5
Item 4.	0	1	0	14	28	2	4.60	.623	2	5
Item 5.	0	0	4	20	20	1	4.36	.650	3	5
Item 6.	1	8	13	20	3	0	3.36	.933	1	5
Item 7.	0	1	2	17	25	0	4.47	.694	2	5
Item 8.	1	6	3	16	19	0	4.02	1.118	1	5
Item 9. (recodificado)	8	6	12	15	4	0	3.02	1.252	1	5
Item 10. (recodificado)	4	13	2	15	11	0	3.36	1.368	1	5
Item 11. (recodificado)	0	8	10	18	9	0	3.62	1.007	2	5
Item 12.	0	0	3	26	15	1	4.27	.585	3	5
Item 13. (recodificado)	2	5	11	15	12	0	3.67	1.128	1	5
Item 14. (recodificado)	2	4	8	13	18	0	3.91	1.164	1	5
Item 15.	0	1	2	18	24	0	4.44	.693	2	5
Item 16. (recodificado)	2	6	6	10	21	0	3.93	1.250	1	5
Item 17. (recodificado)	6	13	10	13	2	1	2.82	1.147	1	5
Item 18.	0	3	5	21	16	0	4.11	.859	2	5
Item 19. (recodificado)	18	17	5	4	1	0	1.96	1.043	1	5
Item 20.	0	0	3	23	19	0	4.36	.609	3	5
Item 21.	1	4	4	18	18	0	4.07	1.031	1	5
Item 22. (recodificado)	1	12	13	12	7	0	3.27	1.095	1	5
Item 23. (recodificado)	4	21	12	7	1	0	2.56	.943	1	5
Item 24. (recodificado)	0	0	8	18	19	0	4.24	.743	3	5
Item 25.	0	2	4	27	12	0	4.09	.733	2	5
Item 26. (recodificado)	4	14	15	9	3	0	2.84	1.065	1	5
Item 27. (recodificado)	2	20	10	9	4	0	2.84	1.086	1	5
Item 28.	0	3	2	23	17	0	4.20	.815	2	5
Item 29. (recodificado)	5	19	9	9	3	0	2.69	1.125	1	5
Item 30. (recodificado)	1	5	13	17	9	0	3.62	1.007	1	5
Item 31. (recodificado)	5	24	4	7	5	0	2.62	1.211	1	5
Item 32. (recodificado)	0	0	1	7	37	0	4.80	.457	3	5

Legenda: DT- Discordo Totalmente; DM- Discordo Moderadamente; NC/ND- Não concordo, nem discordo; CR- Concordo Razoavelmente; CT- Concordo Totalmente; M- Média; DP- Desvio Padrão

Recorremos ao cálculo da consistência interna através do alfa de Cronbach, para averiguarmos a confiabilidade da nossa escala. Obtivemos um valor de .718 o que se traduz numa fiabilidade razoável.

Pela análise da tabela 6, verificamos que todos os itens contribuem para a consistência interna da escala. Os dados mostraram que a retirada de qualquer um dos itens da escala faz com que o valor de consistência interna baixe.

Tabela 6 Intercorrelações e valores de Alpha para EAPM

	Média da escala total se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação entre o item e o total da escala	Alfa de *Cronbach* se o item for eliminado
Item 1.	103.33	99.491	.148	.715
Item 2.	103.31	102.113	.096	.716
Item 3. (recodificado)	105.05	93.366	.401	.694
Item 4.	102.85	102.397	.073	.728
Item 5.	103.00	102.526	.069	.716
Item 6.	104.08	103.178	-.012	.717
Item 7.	102.97	101.341	.140	.709
Item 8.	103.44	98.042	.196	.715
Item 9. (recodificado)	104.59	99.406	.113	.701
Item 10. (recodificado)	104.85	87.976	.531	.712
Item 11. (recodificado)	105.08	103.810	-.053	.713
Item 12.	103.18	99.572	.344	.718
Item 13. (recodificado)	105.05	96.313	.273	.707
Item 14. (recodificado)	105.46	93.623	.407	.702
Item 15.	103.03	100.447	.192	.715
Item 16. (recodificado)	105.38	95.980	.242	.711
Item 17. (recodificado)	104.13	97.536	.227	.718
Item 18.	103.31	100.692	.129	.719
Item 19. (recodificado)	103.38	93.664	.448	.707
Item 20.	103.05	101.050	.216	.721
Item 21.	103.36	97.920	.236	.721
Item 22. (recodificado)	104.69	94.903	.351	.697
Item 23. (recodificado)	103.92	98.547	.240	.714
Item 24. (recodificado)	105.74	99.617	.233	.704
Item 25.	103.36	100.499	.176	.722
Item 26. (recodificado)	104.33	91.649	.500	.684
Item 27. (recodificado)	104.31	98.482	.181	.718
Item 28.	103.33	105.439	-.141	.714
Item 29. (recodificado)	104.13	95.378	.311	.704
Item 30. (recodificado)	105.21	96.378	.351	.693
Item 31. (recodificado)	104.13	89.062	.548	.718
Item 32. (recodificado)	106.28	101.945	.173	.710

Quisemos ir mais longe e perceber se existem diferenças estatisticamente significativas entre aqueles que, posteriormente, na Fase B do nosso estudo, viriam a ser o Grupo de Controlo e o Grupo Experimental.

Na continuação do estudo psicométrico, uma vez que a nossa amostra é de pequena dimensão, não nos é possível recorrer ao teste t-Student. Assim, optamos por utilizar o teste não paramétrico de Mann-Whitney para comparar as funções de distribuição nas duas amostras independentes (Grupo de Controlo e Grupo Experimental).

Podemos verificar, através da tabela 7 que, de uma forma geral, à exceção dos itens 14, 16 e 32, não existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos. É, assim, um indicador de homogeneidade entre os grupos para a Fase B do nosso estudo, no que diz respeito às atitudes face à

mediação no trabalho com as famílias das crianças e jovens em acolhimento. Este é um resultado esperado uma vez que a escala foi preenchida antes de qualquer tipo de intervenção.

Nos três itens referidos (14, 16 e 32) existem diferenças estatisticamente significativas ($p < .05$), o que permite rejeitar a hipótese nula (os dois grupos não têm diferenças estatisticamente significativas no que diz respeito às atitudes face à mediação). Por sua vez, o grupo de controlo assume, em média, uma pontuação maior, refletindo atitudes mais desfavoráveis à mediação sociofamiliar (i.e, os itens 14, 16 e 32 dizem respeito ao conjunto de itens com conotação desfavorável à mediação sociofamiliar).

Tabela 7 Teste não paramétrico de Mann-Whitney para Escala EAPM

	Mean Rank		Mann Witney	
	G.E. N=19	G.C. N=26	U	**p**
Item 1.	21.18	23.50	212.5	.521
Item 2.	22.92	22.18	229.5	.824
Item 3. (recodificado)	20.11	25.12	192.0	.193
Item 4.	20.41	23.04	194.0	.419
Item 5.	21.03	23.62	209.5	.462
Item 6.	22.21	23.58	232.0	.714
Item 7.	21.45	24.13	217.5	.441
Item 8.	19.58	25.50	182.0	.111
Item 9. (recodificado)	19.39	25.63	178.5	.104
Item 10. (recodificado)	21.21	24.31	213.0	.416
Item 11. (recodificado)	23.50	22.63	237.5	.819
Item 12.	23.67	21.69	213.0	.564
Item 13. (recodificado)	18.92	25.98	169.5	.065
Item 14. (recodificado)	18.18	26.52	155.5	.027
Item 15.	23.03	22.98	246.5	.990
Item 16. (recodificado)	18.63	26.19	164.0	.042
Item 17. (recodificado)	21.18	23.50	212.5	.540
Item 18.	22.58	23.31	239.0	.842
Item 19. (recodificado)	22.55	23.33	238.5	.835
Item 20.	21.37	24.19	216.0	.423
Item 21.	21.82	23.87	224.5	.580
Item 22. (recodificado)	21.97	23.75	227.5	.643
Item 23. (recodificado)	25.89	20.88	192.0	.177
Item 24. (recodificado)	19.63	25.46	183.0	.112
Item 25.	22.53	23.35	238.0	.813
Item 26. (recodificado)	22.42	23.42	236.0	.793
Item 27. (recodificado)	24.24	22.10	223.5	.568
Item 28.	21.21	24.31	213.0	.386
Item 29. (recodificado)	19.89	25.27	188.0	.155
Item 30. (recodificado)	19.95	25.23	189.0	.163
Item 31. (recodificado)	21.97	23.75	227.5	.625
Item 32. (recodificado)	18.68	26.15	165.0	.005

2.2. Estudo psicométrico da Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação (ECPPM)

Os resultados da escala dos comportamentos dos profissionais no processo de mediação sociofamiliar (ECPPM) privilegiam, de igual modo, uma análise estatística descritiva, uma vez que a

dimensão da amostra do presente estudo (n=45) não permite um estudo fatorial. Através da análise descritiva centrada nas frequências, nas médias e no desvio padrão podemos apontar comportamentos dos profissionais no processo de mediação sociofamiliar. A escala ECPPM apresenta frases com descrição de comportamentos de práticas profissionais à abordagem ao trabalho com as famílias, em contexto institucional. É solicitado que façam juízos rápidos com o intuito de fazer uma apreciação global acerca do que está descrito. Para esta escala a pontuação estabeleceu-se respetivamente a correspondência dos pontos de grau de frequência com que acontecem determinadas práticas, na ótica do profissional (1 "Nunca"; 2 "Quase nunca"; 3 "algumas vezes"; 4 "quase sempre"; e 5 "sempre"). Os 25 itens que compõem a escala ECPPM estão agrupados em dois conjuntos: i) itens com comportamentos com conotação favorável ao processo de mediação sociofamiliar (1, 2, 3, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24 e 25) e ii) itens com comportamentos com conotação desfavorável ao processo de mediação sociofamiliar (4, 5,7, 9, 11, 13, 15 e 18). Os itens 4, 5, 13, 15 e 18 estão cotados de forma invertida, conforme explicado no capítulo da metodologia.

Na tabela 8, está apresentada a distribuição de frequências para cada um dos itens da escala ECPPM, as médias e o desvio padrão para os diferentes itens, bem como o valor mínimo e máximo.

Tabela 8 Distribuição de frequência de resposta para ECPPM

	Frequência									
	N	**QN**	**AV**	**QS**	**S**	*Missing*	**M**	**DP**	**Mínimo**	**Máximo**
Item 1.	1	3	30	10	0	1	3.11	.618	1	4
Item 2.	0	0	1	22	22	0	4.47	.548	3	5
Item 3.	0	1	3	15	26	0	4.47	.726	2	5
Item 4. (recodificado)	0	5	23	14	2	1	3.30	.734	2	5
Item 5. (recodificado)	1	1	7	20	16	0	4.09	.900	1	5
Item 6.	0	0	3	22	20	0	4.38	.614	3	5
Item 7.	3	13	24	4	1	0	2.71	.815	1	5
Item 8.	2	5	17	16	5	0	3.38	.984	1	5
Item 9.	0	2	16	15	12	0	3.82	.886	2	5
Item 10.	0	13	15	14	2	1	3.11	.895	2	5
Item 11.	0	5	19	10	11	0	3.60	.986	2	5
Item 12.	0	0	3	19	23	0	4.44	.624	3	5
Item 13. (recodificado)	0	0	3	11	31	0	4.62	.614	3	5
Item 14.	0	0	2	26	17	0	4.33	.564	3	5
Item 15. (recodificado)	0	1	6	16	22	0	4.31	.793	2	5
Item 16.	0	1	9	24	11	0	4.00	.739	2	5
Item 17.	0	1	5	16	23	0	4.36	.773	2	5
Item 18. (recodificado)	1	4	22	12	6	0	3.40	.915	1	5
Item 19.	6	14	21	4	0	0	2.51	.843	1	4
Item 20.	0	2	4	23	16	0	4.18	.777	2	5
Item 21.	0	0	3	22	20	0	4.38	.614	3	5
Item 22.	0	1	8	20	16	0	4.13	.786	2	5
Item 23.	0	0	2	14	29	0	4.60	.580	3	5
Item 24.	0	0	1	15	29	0	4.62	.535	3	5
Item 25.	0	3	12	17	13	0	3.89	.910	2	5

Legenda: N- Nunca; QN- Quase Nunca; AV- Algumas vezes; QS- Quase Sempre; S- Sempre; M- Média; DP- Desvio Padrão

Verificamos que nos itens 2, 3, 6, 12, 14, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24 e 25, os profissionais referem com maior frequência que "quase sempre" ou "sempre" têm estes comportamentos descritos nas suas práticas profissionais. Isto significa que os profissionais, nestes itens, têm uma tendência favorável à adoção de comportamentos benéficos num processo de mediação sociofamiliar.

Por outro lado, nos itens 5, 13 e 15 os profissionais referem com maior frequência que "quase sempre" ou "sempre" têm os comportamentos explanados nas suas práticas profissionais. Contudo, estes itens, tal como referido na apresentação da escala no capítulo da metodologia, são itens invertidos. Assim, para que houvesse consonância com comportamentos favoráveis ao processo de mediação, os profissionais teriam que ter assinalado "nunca" ou "quase nunca" terem estes comportamentos nas suas práticas profissionais.

Nos restantes itens (1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 18 e 19) não é possível aludir se há ou não uma tendência para comportamentos favoráveis ao processo de mediação sociofamiliar. Aqui os profissionais referem com maior frequência comportar-se "algumas vezes" dessa maneira, o que correspondendo a um ponto médio não discrimina se esse comportamento se observa pouco ou, pelo contrário, se é habitual. Ou, então, a frequência de respostas oscila em posições antagónicas, não sendo claro qual a posição com maior frequência.

Assim, no total dos 25 itens que compõem a escala ECPPM verificamos que em 13 itens os profissionais apresentam comportamentos favoráveis ao processo de mediação sociofamiliar, em 9 itens não é possível retirar nenhuma inferência e em 3 itens os profissionais apresentam comportamentos desfavoráveis ao processo de mediação sociofamiliar.

Averiguámos o cálculo da consistência interna através do alfa de Cronbach, para aferirmos a confiabilidade da escala ECPPM. Obtivemos um valor de .761 o que se traduz numa razoável fiabilidade. Através da análise da tabela 9 verificamos que todos os itens contribuem para a consistência interna da escala. Os dados demonstram que a retirada de qualquer um dos itens da escala faz com que o valor de consistência interna baixe.

Tabela 9 Intercorrelações e valores de Alpha para ECPPM

	Média da escala total se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação entre o item e o total da escala	Alfa de *Cronbach* se o item for eliminado
Item 1.	95.30	55.26	-.110	.773
Item 2.	93.93	49.40	.636	.739
Item 3.	93.95	49.33	.461	.743
Item 4. (recodificado)	95.14	53.03	.099	.764
Item 5. (recodificado)	94.33	52.13	.124	.765
Item 6.	94.02	51.26	.334	.751
Item 7.	95.70	55.65	-.138	.780
Item 8.	95.02	48.83	.342	.750
Item 9.	94.58	48.06	.463	.741
Item 10.	95.33	52.23	.124	.765
Item 11.	94.81	52.54	.075	.771
Item 12.	93.98	50.74	.390	.748
Item 13. (recodificado)	93.79	51.74	.282	.754
Item 14.	94.09	51.28	.374	.750
Item 15. (recodificado)	94.14	49.60	.392	.747
Item 16.	94.37	50.29	.396	.747
Item 17.	94.05	48.66	.487	.741
Item 18. (recodificado)	95.00	51.76	.157	.763
Item 19.	95.93	57.16	-.257	.787
Item 20.	94.21	48.17	.546	.737
Item 21.	94.02	48.02	.721	.732
Item 22.	94.28	49.97	.353	.749
Item 23.	93.79	48.79	.682	.735
Item 24.	93.77	48.61	.777	.733
Item 25.	94.51	48.73	.393	.746

À semelhança da escala anterior das atitudes dos profissionais, também nesta escala dos comportamentos quisemos averiguar se existiam diferenças estatisticamente significativas entre os profissionais que na Fase B do nosso estudo iriam pertencer ao Grupo de Controlo e ao Grupo Experimental. Tendo em conta a dimensão reduzida da nossa amostra, optámos por utilizar o teste não paramétrico de Mann-Whitney para comparar as funções de distribuição nas duas amostras independentes. Podemos verificar através da tabela 10 que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos. Este é um indicador que os dois grupos que compõem a nossa amostra, no que diz respeito aos comportamentos dos profissionais face ao processo de mediação sociofamiliar, não se diferenciam, refletindo uma amostra homogénea. Este é um resultado esperado, uma vez que a escala foi preenchida antes de qualquer tipo de intervenção.

Tabela 10 Teste não paramétrico de Mann-Whitney para Escala ECPPM

	Mean Rank		Mann Witney	
	G.E. N=19	G.C. N=26	U	**p**
Item 1.	20.81	23.67	203.5	.374
Item 2.	24.08	22.21	226.5	.591
Item 3.	22.92	23.06	245.5	.969
Item 4. (recodificado)	21.36	23.29	213.5	.590
Item 5. (recodificado)	24.95	21.58	210.0	.360
Item 6.	22.03	23.71	228.5	.634
Item 7.	26.21	20.65	186.0	.122
Item 8.	21.87	23.83	225.5	.602
Item 9.	22.55	23.33	238.5	.837
Item 10.	22.39	22.58	232.0	.960
Item 11.	24.21	22.12	224.0	.577
Item 12.	25.68	21.04	196.0	.188
Item 13. (recodificado)	21.53	24.08	219.0	.428
Item 14.	23.82	22.40	231.5	.682
Item 15. (recodificado)	24.18	22.13	224.5	.572
Item 16.	26.03	20.79	189.5	.146
Item 17.	23.66	22.52	234.5	.751
Item 18. (recodificado)	24.47	21.92	219.0	.488
Item 19.	19.95	25.23	189.0	.152
Item 20.	22.74	23.19	242.0	.899
Item 21.	24.89	21.62	211.0	.354
Item 22.	23.92	22.33	229.5	.665
Item 23.	24.21	22.12	224.0	.528
Item 24.	24.05	22.23	227.0	.582
Item 25.	24.89	21.62	211.0	.384

Fase B: Estudo quasi-experimental

3. Programa de capacitação de profissionais das C.A.R. em competências de mediação sociofamiliar

3.1. Monitorização do dispositivo de formação

Neste dispositivo de formação foram contemplados diferentes momentos de monitorização da ação. Desde logo importa referir que antes da sua implementação, junto dos participantes que fazem parte do nosso grupo experimental, como forma de análise e reflexão da estrutura, ensaiamos uma das sessões junto de 12 profissionais de outras C.A.R. que não fazem parte da amostra do nosso estudo. Com este ensaio, foi nossa ambição testar a dinâmica que iríamos adotar e assim fazer possíveis ajustes de funcionamento no plano de ação.

Já durante a implementação do dispositivo de formação, junto do nosso grupo experimental, convidamos os participantes, no final do primeiro módulo, a fazerem uma reflexão crítica de monitorização das duas sessões que ocorreram até então. Foi pedido para que, de forma anónima, identificassem aspetos positivos, negativos e aspetos a ter em conta nas sessões futuras.

Assim, todos os participantes apresentaram, como aspeto positivo, a dinâmica adotada no desenrolar das sessões. Referiram que esta permite a interação entre diferentes profissionais da área, bem como o fomento do debate em grupo e a partilha de opiniões e experiências entre pares. A desconstrução de ideias pré-estabelecidas e a identificação de outras formas de atuação também foram aspetos positivos muito evidenciados pelo grupo. Foi ainda visível que o facto de haver partilha de experiências e sentimentos entre pares, fez com que os participantes não se sentissem sozinhos nos desalentos que muitas vezes se vêm confrontados nas suas práticas profissionais, sendo este um outro aspeto várias vezes evidenciado pelo grupo.

Como aspetos negativos das sessões, dos poucos participantes que assinalaram este aspeto, o tempo limitado das sessões foi a particularidade mais mencionada como sendo negativa ou menos positiva. Dois participantes referiram ainda a necessidade de haver um maior equilíbrio na participação dos colegas durante as sessões, bem como a necessidade de uma maior partilha de experiências.

No que diz respeito aos aspetos a ter em conta nas sessões futuras, quatro participantes identificaram a necessidade de terem maior apoio teórico e bibliográfico sobre os assuntos que estavam a ser trabalhados, e onze participantes reconheceram a necessidade de partilha de exemplos

de boas práticas de casos já resolvidos. Um participante referiu ainda a necessidade de alargar este dispositivo de formação a outros profissionais de outras instituições.

Esta monitorização permitiu-nos assim olhar, refletir e ajustar as atividades que estavam previstas para as sessões seguintes do nosso dispositivo de formação.

3.2. Avaliação da implementação do dispositivo de formação, feita pelos participantes

No que diz respeito à assiduidade do grupo, o dispositivo de formação teve, ao longo das oito sessões, um registo de presenças acima dos 80%, em cada uma das sessões. No que se refere à assiduidade individual de cada participante, dos 25 participantes, das 5 C.A.R. que participaram e desenvolveram o dispositivo de formação, 1 participante não teve assiduidade positiva (participante nº 05_R109S); 2 participantes (participante nº 03_R133R e participante nº 05_E121M) faltaram a 3 sessões o que corresponde a uma assiduidade de 62,5% no dispositivo de formação; 3 participantes (participante nº 01_M103B, participante nº 03_M038A e participante nº 05_M806C) faltaram a duas sessões e 7 participantes apenas faltaram a uma sessão, ao longo de todo o dispositivo de formação. Importa ainda referir que 12 participantes não tiveram qualquer falta durante a implementação de todo o dispositivo. Estes dados podem ser melhor compreendidos através do registo de assiduidade que se encontra no Apêndice 13.

No final da última sessão do dispositivo de formação, os participantes foram convidados a preencherem um inquérito por questionário (Apêndice 9) para fazerem uma autoavaliação da sua prestação ao longo das sessões, bem como uma reflexão crítica sobre a prestação da dinamizadora nas sessões, bem como dos conteúdos programáticos e das atividades desenvolvidas ao longo do mesmo.

Sobre a reflexão crítica da atividade do formando, todos os participantes referiram ter sido "fácil" integrar o grupo e ser aceite pelo mesmo. No que diz respeito à participação nas diferentes sessões do dispositivo de formação, 2 participantes consideraram terem tido uma participação "passiva" e 23 participantes referiram terem sido "ativos" ao longo das sessões do dispositivo de formação. Quando questionados sobre como autoavaliam as aprendizagens com vista à competência para ação no seu contexto profissional, dos 25 participantes, 16 responderam terem sido "relevantes" e 9 participantes referiram terem sido "muito relevantes". Nenhum participante considerou "irrelevante". Já no que diz

respeito ao grau de satisfação com o dispositivo de formação, 16 participantes referiram sentirem-se "satisfeitos" e 9 participantes referiram sentirem-se "muito satisfeitos". Importa realçar que nenhum participante fez uma avaliação "nada satisfeito" a este respeito.

Os participantes foram ainda desafiados a fazerem uma reflexão crítica e avaliativa da prestação da dinamizadora das sessões do dispositivo de formação, através de uma escala de 6 cotações ("Discordo Totalmente"; "Discordo"; "Não concordo/Nem Discordo"; "Concordo"; "Concordo Totalmente"; "Não se aplica"). Assim, quando questionados se durante as sessões a dinamizadora incentivou à participação, do total de 25 participantes, 15 responderam que "Concordam Totalmente" e 10 participantes referiram que "Concordam". Quando questionados sobre o interesse demonstrado pela dinamizadora durante a realização das sessões, 18 participantes "Concordam Totalmente" e 7 referiram que "Concordam". Já no que diz respeito à clareza das intervenções efetuadas ao longo das sessões, 2 participantes referiram "Não Concordo/Nem Discordo", 10 participantes referiram "Concordam" e 13 participantes afirmam "Concordarem Totalmente". No que diz respeito aos objetivos e à metodologia da formação, numa escala de três cotações ("Nunca"; "Algumas Vezes" e "Sempre"), 24 participantes referiram que a dinamizadora contribuiu "Sempre" para que os objetivos fossem cumpridos e 1 participante referiu "Algumas vezes". Por outro lado, 22 participantes referiram que a dinamizadora "Sempre" rentabilizou as estratégias para melhorar as dinâmicas ao longo do dispositivo de formação, no que à metodologia adotada diz respeito e 3 participantes referiram que apenas "algumas vezes" é que isso aconteceu. Para apreciação global da prestação da dinamizadora, numa escala de 5 cotações ("Mau"; "Razoável"; "Bom"; "Muito Bom" e "Excelente"), 2 participantes consideram que o desempenho da dinamizadora foi "Razoável", 5 participantes referem que o desempenho foi "Bom", 7 participantes referem que foi "Muito Bom" e 11 participantes referem que o desempenho foi "Excelente".

Quando desafiados a fazerem uma reflexão crítica e avaliativa sobre os conteúdos programáticos e as atividades desenvolvidas, numa escala com 5 cotações ("Ficou muito aquém"; "Ficou aquém"; "Correspondeu"; "Excedeu" e "Excedeu muito"), 3 participantes referiram que a formação "Ficou aquém" das expetativas, 15 participantes referiram que "Correspondeu" às expetativas iniciais e 7 participantes referiram que "Excedeu" ou "Excedeu muito" as expetativas iniciais.

A restante avaliação dos conteúdos programáticos e atividades desenvolvidas foi avaliada numa escala com 6 cotações ("Discordo Totalmente"; "Discordo"; "Não concordo/Nem discordo"; "Concordo"; "Concordo Totalmente" e "Não se aplica"). Assim, sobre a sequência dos conteúdos da

formação, 1 participante referiu "Não concordar/Nem discordar" se a mesma foi coerente, 11 participantes "Concordam" com a coerência dos conteúdos trabalhados e 13 participantes "Concordam Totalmente" com essa mesma coerência. Sobre a adequação dos conteúdos desenvolvidos durante o dispositivo de formação para a atividade profissional dos participantes, 2 elementos referem que "Não concordam/Nem discordam"; 10 elementos referem que "Concordam" e 13 referem que "Concordam Totalmente" com a adequação dos conteúdos para a atividade profissional. No que diz respeito à utilidade das atividades propostas ao longo das sessões para a consolidação de aprendizagens, 2 participantes referiram "Não concordarem/ Nem discordarem" com as mesmas, 11 participantes referiram "Concordarem" e 12 participantes "Concordarem Totalmente" com a utilidade das atividades propostas para a consolidação de aprendizagens. Sobre a aplicabilidade dos conteúdos abordados em contexto profissional, todos os participantes referiram "Concordarem" ou "Concordarem totalmente" com a mesma (11 "Concordam" e 14 "Concordam Totalmente"), o mesmo acontece com a pertinência dos temas abordados (10 "Concordam" e 15 "Concordam totalmente"). A esmagadora maioria dos participantes referiram "Concordarem" que o tempo disponibilizado para a formação tenha sido suficiente (18 participantes "Concordam" e 5 "Concordam Totalmente"), bem como com o facto de as sessões terem sido motivadoras (14 "Concordam" e 9 "Concordam Totalmente"). Na mesma linha de satisfação, 14 participantes "Concordam" que foram envolvidos na participação das sessões e 10 participantes "Concordam Totalmente" que foram envolvidos na participação das sessões.

Posteriormente, os formandos foram novamente desafiados a identificarem pontos fortes e fracos desta formação. Assim, como pontos fortes, os participantes identificaram a metodologia de trabalho na adoção de dinâmicas ao longo das sessões, que possibilitou e incentivou a partilha de experiências, conhecimentos e sentimentos. A utilização de uma abordagem clara e concreta, conhecedora da realidade institucional. Bem como, a reflexão e o fomento do espírito crítico ao longo das sessões. A partilha de experiências e a criação de redes de apoio entre profissionais também foi referida. A partilha de experiências e conhecimentos; a reflexão sobre as práticas profissionais e o saber comunicar foram os três aspetos mais evidenciados por todos os participantes quando questionados sobre o que este dispositivo de formação lhes permitiu obter. Como aspetos negativos, os participantes referiram sentirem necessidade de identificação de referenciais teóricos para procedimentos para a prática profissional e a necessidade de partilha de práticas e casos bem-sucedidos. Assim como a sistematização e a necessidade de continuarem com formação deste género.

Sobre se recomendariam ou não esta formação, os 25 participantes foram unanimes ao referirem que recomendariam esta formação a outras pessoas, nomeadamente a outros profissionais da área (equipa técnica e equipa educativa das C.A.R.), aos cuidadores (equipa de apoio das C.A.R.), às direções das instituições, bem como às equipas das CPCJ's e EMAT's.

3.3. Período de observação

Após a implementação do dispositivo de formação em competências de mediação sociofamiliar, solicitamos às C.A.R. do grupo experimental do nosso estudo, para que identificassem dois casos, de cada uma das suas casas, para monitorização. Para o efeito, fornecemos duas grelhas de observação (Apêndice 10).

Num primeiro momento, solicitamos aos profissionais que nos indicassem o motivo e as razões para a seleção dos mesmos, os resultados que desejavam obter, as estratégias que planeavam executar e quem seriam os envolvidos nesse processo (os intervenientes). Num segundo momento, com a grelha de observação para registo dos resultados obtidos era solicitado que indicassem quais as estratégias que foram adotadas, que tipo de avaliação faziam do processo, que observações registavam e quais os resultados (positivos e negativos) alcançados.

Sentimos uma grande resistência nas C.A.R. para que participassem nesta atividade do estudo, sendo estes registos muito incipientes, vagos e pouco consistentes. Apesar de várias insistências, a C.A.R._02 e a C.A.R._05 não responderam ao repto. Fomos discutindo e analisando alguns casos, mas pretenderam não formalizar essa atividade. Relativamente às outras C.A.R. do grupo de experimental, ao longo do período de observação fomos constatando que no discurso dos profissionais a família era mais vezes mencionada, assim como os contactos, telefónicos e presenciais, mais regulares. Houve vontade em chamar mais vezes as famílias a participarem no projeto de vida das suas crianças/jovens, nomeadamente para reuniões escolares conjuntas, acompanhamento a consultas e atividades dentro das C.A.R. Foi ainda percetível que os profissionais das C.A.R. demonstraram maior interesse em responder às necessidades das famílias, nomeadamente através do envolvimento em programas de educação parental, existentes na comunidade, entre outros.

Como dificuldades demonstradas, todas as C.A.R. foram perentórias em referir a limitação de recursos existentes nas suas casas, impossibilitando assim uma maior agilização de procedimentos.

3.4. Implicações sentidas no trabalho junto com a família, na visão dos profissionais (Pye Tait)

Para monitorizarmos as práticas profissionais no trabalho com as famílias, nomeadamente a importância atribuída e a frequência da mesma, antes e após a implementação do nosso dispositivo de formação, passamos um questionário de competências para o trabalho com os pais (versão portuguesa da *Occupational and Functional Map of the UK Parenting Education and SupportSector* – Pye Tait, 2001) (Anexo 1), a ser preenchido de forma individual e anónima por cada um dos profissionais, pertencentes aos dois grupos de estudo (Grupo de Controlo e Grupo Experimental).

Apesar de o questionário ter 59 itens, foi nossa pretensão fazer uma avaliação dos subgrupos das 23 práticas profissionais que lá estão representadas. Assim, temos como menção para análise as seguintes práticas profissionais:

1. Contribuir para a construção de relações positivas no trabalho com os pais;
2. Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação;
3. Contribuir para a criação de ambientes seguros e inclusivos;
4. Construir e manter relacionamentos com os outros profissionais;
5. Construir e manter relacionamentos com a comunidade mais alargada;
6. Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos;
7. Refletir e atualizar os seus próprios conhecimento e a sua prática;
8. Construir e manter relacionamentos no trabalho com os pais;
9. Comunicar eficazmente com os pais;
10. Assegurar a confidencialidade respeitando, simultaneamente, as práticas legais de proteção da criança;
11. Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais;
12. Trabalhar com grupos de pais;
13. Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos;
14. Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades;
15. Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais;
16. Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços;
17. Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais;

18. Publicitar os serviços e recrutar os pais;
19. Desenvolver sessões de formação parental;
20. Desenvolver e levar a cabo o trabalho entre instituições e de ligação intersectorial;
21. Apoiar outros profissionais no desenvolvimento das suas práticas;
22. Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais;
23. Contribuir para o trabalho de equipa.

Para análise destas 23 práticas profissionais, efetuamos o cálculo da média de cada conjunto de itens. Fizemos o cálculo das médias de cada um dos 23 subgrupos de práticas profissionais, por cada uma das 12 C.A.R., divididas por grupo experimental e grupo de controlo, no pré e pós teste, relativamente à "importância atribuída a cada uma das práticas" e a frequência das mesmas ("Quantas vezes utiliza esta prática?"), na perspetiva de cada um dos profissionais. Os valores individualizados das médias das 12 C.A.R., em relação à importância atribuída à prática e a frequência da utilização da mesma podem ser consultados de forma pormenorizada nos Apêndices 11 e 12, respetivamente.

Após análise dos dados verificamos que a importância atribuída às diferentes práticas profissionais assume valores mais elevados em comparação com a regularidade com que os profissionais exercem essas mesmas práticas profissionais, junto das famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial. Contudo, e tendo em consideração que é nosso intuito analisar os resultados da nossa intervenção, importa analisar as diferentes C.A.R. agrupadas pelos dois grupos de estudo: grupo experimental, que participou no dispositivo de formação e grupo de controlo, que não teve qualquer tipo de intervenção da nossa parte.

Apesar de o dispositivo de formação de competências de mediação sociofamiliar ter sido desenvolvido junto com 25 profissionais das 5 C.A.R. que pertencem ao nosso grupo experimental, neste teste, temos um n = 23, uma vez que aquando do preenchimento do pós teste, 2 profissionais já não pertenciam às equipas das respetivas C.A.R. (profissional n.º 01_T123A e profissional n.º 04_C125S).

3.4.1. Importância atribuída às práticas profissionais no trabalho junto com a família

Os resultados do questionário Pye-Tait para a importância atribuída às práticas profissionais no trabalho junto com a família detalha uma análise descritiva centrada nas médias, no desvio padrão, nos valores mínimos e máximos em cada um dos grupos de estudo (G.E. com n=23 e G.C. com n=20). Através destes valores podemos apontar a importância atribuída às diferentes práticas profissionais pelos dois grupos de estudo. A escala de cotação varia desde "Não é importante - 1" até "É essencial - 5", para indicar a importância atribuída à prática profissional por cada participante. Assim, quanto maior o valor apontado maior é importância atribuída.

Nas próximas tabelas (tabelas 11 e 12) apresentam as médias, o desvio padrão, os valores mínimos e máximos nos dois grupos de estudo (Grupo Experimental – G.E. e Grupo Controlo – G.C.).

Tabela 11 Importância atribuída às práticas profissionais, pelo grupo experimental

	Grupo Controlo n=20									
	M		DP		Mínimo		Máximo		Wilcoxon	
	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Z	P
Prática profissional 1	4.43	4.55	.67	.65	3.00	3.00	5.00	5.00	-1.265	.359
Prática profissional 2	4.33	4.53	.64	.70	3.00	2.33	5.00	5.00	-1.768	.069
Prática profissional 3	4.25	4.43	.57	.61	3.00	3.00	5.00	5.00	-1.146	.277
Prática profissional 4	4.48	4.75	.55	.47	3.00	3.50	5.00	5.00	-1.833	.087
Prática profissional 5	3.98	4.03	.78	.72	2.33	2.00	5.00	5.00	-.360	.738
Prática profissional 6	4.78	4.62	.50	.60	3.00	3.00	5.00	5.00	-1.529	.156
Prática profissional 7	4.60	4.75	.47	.39	3.33	4.00	5.00	5.00	-1.718	.125
Prática profissional 8	4.18	4.18	.91	1.04	2.00	1.00	5.00	5.00	-.051	.953
Prática profissional 9	4.33	4.28	.68	.79	3.00	3.00	5.00	5.00	-.318	.875
Prática profissional 10	4.88	4.85	.27	.37	4.00	4.00	5.00	5.00	-.552	.750
Prática profissional 11	4.33	4.30	.63	.86	3.00	2.00	5.00	5.00	-.497	.672
Prática profissional 12	3.98	4.02	.81	1.02	2.00	1.00	5.00	5.00	-.209	.883
Prática profissional 13	4.30	4.35	.80	.81	3.00	2.00	5.00	5.00	-.333	1.000
Prática profissional 14	4.08	4.08	.98	1.04	2.00	1.00	5.00	5.00	-.122	.941
Prática profissional 15	3.87	4.10	1.08	1.09	1.00	1.00	5.00	5.00	-1.807	.094
Prática profissional 16	4.08	4.05	.86	.95	2.00	2.00	5.00	5.00	-.431	.797
Prática profissional 17	3.80	4.15	1.14	.94	2.00	2.67	5.00	5.00	-2.214	.031
Prática profissional 18	4.13	4.10	.81	.80	3.00	3.00	5.00	5.00	-.142	.992
Prática profissional 19	4.28	4.13	.79	.89	3.00	3.00	5.00	5.00	-.768	.516
Prática profissional 20	4.12	4.00	.72	.79	3.00	2.00	5.00	5.00	-.918	.380
Prática profissional 21	4.15	4.15	.83	.83	2.50	2.00	5.00	5.00	.000	1.000
Prática profissional 22	4.87	4.66	.45	.64	3.00	3.00	5.00	5.00	-1.866	.078
Prática profissional 23	4.93	4.85	.18	.29	4.50	4.00	5.00	5.00	-1.000	.531

Tabela 12 Importância atribuída às práticas profissionais, pelo grupo controlo

	Grupo Experimental n=23									
	M		DP		Mínimo		Máximo		Wilcoxon	
	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Z	p
Prática profissional 1	4.39	4.35	.75	.65	2.50	3.00	5.00	5.00	-.279	.829
Prática profissional 2	4.04	4.42	.77	.68	2.00	3.00	5.00	5.00	-2.345	.016
Prática profissional 3	4.43	4.50	.59	.71	3.00	2.50	5.00	5.00	-.679	.553
Prática profissional 4	4.63	4.67	.64	.42	3.00	4.00	5.00	5.00	-.359	.805
Prática profissional 5	4.01	4.29	.71	.64	2.33	3.00	5.00	5.00	-1.856	.066
Prática profissional 6	4.29	4.67	.72	.46	2.00	4.00	5.00	5.00	-2.343	.017
Prática profissional 7	4.54	4.54	.50	.50	3.33	4.00	5.00	5.00	-.052	.968
Prática profissional 8	4.12	4.33	.70	.65	3.00	2.67	5.00	5.00	-1.572	.127
Prática profissional 9	4.25	4.42	.68	.60	3.00	3.00	5.00	5.00	-1.097	.286
Prática profissional 10	4.80	4.75	.34	.43	4.00	4.00	5.00	5.00	-.426	.805
Prática profissional 11	3.96	4.40	.74	.61	3.00	3.00	5.00	5.00	-2.531	.011
Prática profissional 12	3.89	3.96	.79	.79	2.33	2.67	5.00	5.00	-.399	.710
Prática profissional 13	4.28	4.28	.74	.72	3.00	3.00	5.00	5.00	-.088	.954
Prática profissional 14	3.84	4.20	.74	.84	2.50	2.00	5.00	5.00	-1.733	.084
Prática profissional 15	4.13	4.20	.72	.84	3.00	2.00	5.00	5.00	-.885	.396
Prática profissional 16	3.91	3.93	.68	.80	2.67	2.33	5.00	5.00	-.243	.819
Prática profissional 17	3.55	4.00	.98	.71	2.00	3.00	5.00	5.00	-2.401	.015
Prática profissional 18	3.82	4.00	.86	.72	2.00	3.00	5.00	5.00	-.820	.432
Prática profissional 19	4.15	4.09	.68	.83	3.00	2.00	5.00	5.00	-.143	.898
Prática profissional 20	4.07	4.14	.84	.64	2.33	3.00	5.00	5.00	-.491	.658
Prática profissional 21	4.24	4.33	.77	.60	3.00	3.00	5.00	5.00	-.321	.788
Prática profissional 22	4.72	4.77	.54	.52	3.00	3.00	5.00	5.00	-.171	.906
Prática profissional 23	4.46	4.63	.69	.46	3.00	4.00	5.00	5.00	-.926	.375

Para aferirmos se houve ou não diferenças estatisticamente significativas entre os valores de importância atribuídos às práticas profissionais antes e após a nossa intervenção, optamos por utilizar o teste não paramétrico de *Wilcoxon*. Para o efeito, fizemos a imputação de *missings* com substituição pela média.

Verificamos que no grupo experimental, temos 4 práticas profissionais (Práticas profissionais n.º 2, 6, 11 e 17) onde a importância atribuída entre o antes e o após dispositivo de formação, obteve diferenças estatisticamente significativas com um $p < .05$. Assim, verificamos que os profissionais que frequentaram o dispositivo de formação de competências de mediação sociofamiliar, por nós desenvolvido, passaram a atribuir uma maior importância às seguintes práticas profissionais: *Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação* (Prática profissional n.º2), com M de pré-teste = 4.04, M de pós-teste = 4.42 e p = .016; *Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos* (Prática profissional n.º6), com M de pré-teste = 4.29, M de pós-teste = 4.67 e p = .017; *Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais* (Prática profissional n.º11), com M de pré-teste = 3.96, M de pós-teste = 4.40 e p = .011; e *Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais* (Prática profissional n.º17), com M de pré-teste = 3.55, M de pós-teste = 4.00 e p = .015. Estes valores poderão ser melhor visualizados e compreendidos, através da tabela 11.

Aplicando o mesmo teste ao grupo controlo, ainda que com valores estatisticamente mais baixos, verificamos alterações estatisticamente significativas na prática profissional n.º17 (Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais), com M de pré-teste = 3.80, M de pós-teste = 4.15 e p = .031. Não se verificando mais nenhuma alteração estatisticamente significativa, na importância atribuída às diferentes práticas profissionais, no grupo de controlo. Estes valores poderão ser consultados na tabela 12.

Assim, podemos afirmar que a alteração da importância atribuída às práticas profissionais n.º 2; n.º 6 e n.º 11 poderão estar relacionadas com a nossa intervenção. No que diz respeito à importância atribuída à prática profissional n.º 17, uma vez que houve alterações estatisticamente significativas nos dois grupos de estudo (grupo experimental e grupo de controlo) não podemos afirmar que esteja relacionado com a nossa intervenção, mas sim a um outro fator externo ao nosso estudo.

3.4.2. Periodicidade atribuída às práticas profissionais no trabalho junto com a família

De igual modo, os resultados do questionário Pye-Tait para a periodicidade com que os participantes do estudo se envolvem nas diferentes práticas profissionais no trabalho junto com a família, detalham uma análise descritiva centrada nas médias, desvio padrão, nos valores mínimos e máximos em cada um dos grupos de estudo (G.E. com n=23 e G.C. com n=20). Através destes valores podemos apontar a periodicidade com que os participantes do estudo se envolvem em cada uma das práticas profissionais, nas suas intervenções junto com as famílias. A escala de cotação varia desde "Nunca - 1" até "Sempre -5", para indicar quantas vezes se envolve na prática. Assim, quanto maior o valor apontado maior é a sua periodicidade.

Relativamente à avaliação da periodicidade com que exercem as práticas profissionais junto com as famílias, utilizamos o mesmo método da avaliação da importância atribuída às diferentes práticas profissionais.

Nas próximas tabelas (tabelas 13 e 14) estão presentes as médias, o desvio padrão, os valores mínimos e máximos nos dois grupos de estudo (Grupo Experimental – G.E. e Grupo Controlo – G.C.).

Tabela 13 Periodicidade na utilização da prática profissional, pelo grupo experimental

	Grupo Controlo n=20									
	M		DP		Mínimo		Máximo		Wilcoxon	
	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Z	p
Prática profissional 1	4.20	4.10	.62	.62	3.00	3.00	5.00	5.00	-.798	.492
Prática profissional 2	4.13	4.12	.62	.64	3.00	3.00	5.00	5.00	-.118	.933
Prática profissional 3	4.07	4.08	.83	.67	2.00	3.00	5.00	5.00	-.045	.956
Prática profissional 4	4.53	4.53	.60	.60	3.00	3.00	5.00	5.00	-.175	1.000
Prática profissional 5	3.28	3.24	.83	.76	1.00	1.00	4.33	4.00	-.314	.805
Prática profissional 6	3.67	3.68	.85	.88	1.00	1.00	5.00	5.00	-.120	.941
Prática profissional 7	3.80	3.98	.38	.54	3.00	3.00	4.33	5.00	-1.380	.185
Prática profissional 8	3.83	3.73	.99	.97	1.00	1.00	5.00	5.00	-.321	.765
Prática profissional 9	4.02	3.95	1.05	.96	1.00	1.00	5.00	5.00	-.483	.675
Prática profissional 10	4.75	4.75	.40	.40	4.00	4.00	5.00	5.00	-.187	1.000
Prática profissional 11	3.63	3.55	.73	.85	2.00	1.25	5.00	4.50	-.563	.613
Prática profissional 12	2.57	2.65	.92	1.10	1.00	1.00	4.00	5.00	-.668	.528
Prática profissional 13	3.24	3.13	1.06	.97	1.00	1.00	5.00	5.00	-.772	.508
Prática profissional 14	2.85	2.88	.94	.90	1.00	1.00	5.00	5.00	-.241	.870
Prática profissional 15	3.03	2.92	1.09	.97	1.00	1.00	5.00	5.00	-.495	.648
Prática profissional 16	3.12	2.73	1.05	.95	2.00	1.00	5.00	4.00	-1.968	.050
Prática profissional 17	2.55	2.71	1.34	1.27	1.00	1.00	5.00	5.00	-.655	.533
Prática profissional 18	2.75	2.65	1.16	1.11	1.00	1.00	5.00	4.00	.000	1.000
Prática profissional 19	2.31	2.06	1.05	.83	1.00	1.00	4.50	3.50	-1.014	.330
Prática profissional 20	3.46	3.50	.83	.80	2.00	2.00	5.00	5.00	-.256	.844
Prática profissional 21	3.53	3.70	.82	.78	2.00	3.00	5.00	5.00	-1.029	.371
Prática profissional 22	4.70	4.44	.54	.73	3.00	3.00	5.00	5.00	-1.809	.082
Prática profissional 23	4.55	4.58	.58	.59	3.00	3.00	5.00	5.00	-.312	.699

Tabela 14 Periodicidade na utilização da prática profissional, pelo grupo controlo

	Grupo Experimental n=23									
	M		DP		Mínimo		Máximo		Wilcoxon	
	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Pré	Pós	Z	p
Prática profissional 1	3.51	3.59	1.10	.78	1.00	2.00	5.00	5.00	-.156	.895
Prática profissional 2	3.48	3.68	1.22	.97	1.00	2.00	5.00	5.00	-.855	.414
Prática profissional 3	3.79	3.79	.70	.87	1.50	2.00	5.00	5.00	-.041	.974
Prática profissional 4	4.37	4.10	.79	.95	2.00	1.00	5.00	5.00	-1.132	.276
Prática profissional 5	3.07	2.88	.77	.77	1.00	1.67	4.00	4.33	-.635	.539
Prática profissional 6	2.76	3.10	.99	.68	1.00	1.00	4.00	4.00	-1.980	.047
Prática profissional 7	3.38	3.60	.68	.79	2.00	2.00	5.00	5.00	-1.105	.292
Prática profissional 8	3.12	3.33	1.08	.81	1.00	1.00	5.00	4.00	-1.288	.205
Prática profissional 9	3.53	3.61	1.07	.94	1.33	1.00	5.00	5.00	-.570	.581
Prática profissional 10	4.64	4.53	.46	.55	3.67	3.67	5.00	5.00	-.826	.439
Prática profissional 11	3.25	3.28	1.16	.58	1.00	2.00	5.00	4.25	-.033	.981
Prática profissional 12	2.23	2.28	1.28	1.17	1.00	1.00	5.00	5.00	-.601	.561
Prática profissional 13	2.26	2.84	1.12	.66	1.00	1.50	4.00	4.00	-2.606	.007
Prática profissional 14	2.05	2.74	.97	.73	1.00	1.00	4.00	4.00	-3.239	.001
Prática profissional 15	2.33	2.67	1.04	.70	1.00	1.00	4.00	4.00	-2.122	.032
Prática profissional 16	2.01	2.70	.87	.93	1.00	1.00	4.00	5.00	-3.570	.000
Prática profissional 17	1.94	2.69	.78	.98	1.00	1.00	4.00	5.00	-2.319	.019
Prática profissional 18	2.23	2.32	.85	.87	1.00	1.00	4.00	4.00	-.729	.481
Prática profissional 19	1.99	2.13	1.10	.88	1.00	1.00	4.50	4.00	-.759	.463
Prática profissional 20	3.12	3.21	.89	.87	1.00	1.67	5.00	5.00	-.691	.503
Prática profissional 21	3.50	3.54	.72	1.10	2.00	1.00	5.00	5.00	-.599	.571
Prática profissional 22	4.66	4.70	.54	.44	3.00	4.00	5.00	5.00	-.327	.785
Prática profissional 23	4.18	4.32	.75	.55	3.00	3.00	5.00	5.00	-.745	.472

Recorremos ao teste não paramétrico de *Wilcoxon* para avaliar a existência ou não diferenças estatisticamente significativas entre os valores da periodicidade na utilização das práticas profissionais antes e após a nossa intervenção. De igual forma efetuamos a imputação de *missings* com substituição pela média.

Verificamos que no grupo experimental temos 6 práticas profissionais onde a periodicidade na execução das mesmas, obteve diferenças estatisticamente significativas ($p<.05$), entre o antes e o após dispositivo de formação. Deste modo, os profissionais que frequentaram o dispositivo de formação de competências de mediação sociofamiliar, consideram que começaram a exercer mais vezes as seguintes práticas profissionais: *Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos* (Prática profissional n.º 6), com M de pré-teste = 2.76, M de pós-teste = 3.10 e p = .047; *Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos* (Prática profissional n.º 13) com M de pré-teste = 2.26, M de pós-teste = 2.84 e p = .007; *Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades* (Prática profissional n.º 14) com M de pré-teste =2.05, M de pós-teste = 2.74 e p = .001; *Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais* (Prática profissional n.º 15) com M de pré-teste = 2.33, M de pós-teste = 2.67 e p = .032; *Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços* (Prática profissional n.º 16) com M de pré-teste = 2.01, M de pós-teste = 2.70 e p = .000; *Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais* (Prática profissional n.º 17) com M de pré-teste = 1.94, M de pós-teste = 2.69 e p = .019. Estes valores poderão ser consultados na tabela 13.

Aplicando o mesmo teste ao grupo de controlo, verificamos que a prática profissional n.º 16 (*Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços*), está com valores limite para ser considerada com alteração estatisticamente significativa no pré e pós teste, pois, apresenta um valor de p = .050. Não se verifica mais nenhuma alteração, no grupo de controlo, que seja considerada estatisticamente significativa. Esta informação poderá ser consultada na tabela 14.

3.4.3. Necessidades de formação nos diferentes domínios das práticas profissionais no trabalho junto com as famílias

Através do questionário de competências para o trabalho com os pais (Pye-Tait), os profissionais são ainda questionados sobre a necessidade de formação que sentem em cada domínio, das 23

práticas profissionais. É-lhes solicitado que indiquem se sentem "Muito"; "Alguma" ou "Nenhuma" necessidade de formação.

Verificamos que o grupo experimental, em média, referiu que necessita de "Alguma" formação em todos os domínios. Isto aconteceu nos dois momentos (antes e depois da formação). Não havendo por isso diferenças nos dois períodos de preenchimento do questionário.

O mesmo não acontece com o grupo de controlo. As respostas do grupo de controlo, na maior parte dos domínios, em média, indicaram ter "Alguma" necessidade de formação. Contudo, em três práticas profissionais, num primeiro momento de avaliação indicaram "Nenhuma" necessidade de formação e num segundo momento de avaliação indicaram "Alguma" necessidade de formação. Esta alteração ocorreu nas seguintes práticas profissionais: prática profissional n.º 2 (*Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação*); prática profissional n.º 4 (*Construir e manter relacionamentos com outros profissionais*) e prática profissional n.º 22 (*Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais*). Esta informação poderá ser consultada na tabela 15.

Tabela 15 Necessidades de formação sentidas pelos profissionais

	Grupo Experimental		**Grupo Controlo**	
	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS
Prática profissional 1	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 2	ALGUMA	ALGUMA	NENHUMA	ALGUMA
Prática profissional 3	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 4	ALGUMA	ALGUMA	NENHUMA	ALGUMA
Prática profissional 5	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 6	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 7	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 8	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 9	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 10	ALGUMA	ALGUMA	NENHUMA	NENHUMA
Prática profissional 11	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 12	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 13	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 14	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 15	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 16	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 17	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 18	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 19	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 20	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 21	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA
Prática profissional 22	ALGUMA	ALGUMA	NENHUMA	ALGUMA
Prática profissional 23	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA	ALGUMA

Parte IV

Discussão, Limitações do estudo e Implicações para a prática

1. Discussão

Neste capítulo, tendo por base os objetivos do nosso estudo, a hipótese levantada e os resultados obtidos, será dedicado a uma reflexão sobre os principais resultados alcançados, balançando com a literatura e estudos na área. Importa recordar que este estudo pretendia investigar o contributo da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares das Casas de Acolhimento Residencial na criação de interações familiares positivas, bem como, definir o papel do mediador sociofamiliar. Para o efeito, o estudo foi encaminhado por um conjunto de objetivos específicos, a que nos tínhamos proposto inicialmente.

Numa fase inicial do nosso estudo (Fase A) começamos por estudar as necessidades dos profissionais das equipas multidisciplinares, tentando identificar conceções e práticas subjacentes às suas intervenções profissionais, nomeadamente com as famílias das crianças e jovens em perigo. Assim, após uma fase de auscultação e observação de atitudes e comportamentos nas práticas profissionais das equipas multidisciplinares das C.A.R. foi percetível que nas práticas socio e psicoeducativas para com a criança e a família existe uma clara falta de participação ativa das mesmas, no que ao seu projeto de vida diz respeito. Denota-se que as mesmas não são agentes ativos na definição e concretização de ações que visam diretamente o seu projeto de vida. Esta participação é, contudo, mais concedível, por parte das C.A.R., quando diz respeito a atividades em que as suas famílias não estão diretamente envolvidas, e estão mais relacionadas com atividades quotidianas. Importa aqui chamar à atenção que a Convenção das Nações Unidas, em relação aos direitos da criança, refere que todas as crianças têm o direito à participação nos procedimentos que as afetam. E o sistema de proteção à criança não pode ser uma exceção (UN Committee on the Rights of the Child 1989). Ainda que os profissionais considerem que as crianças e jovens em acolhimento tenham, de alguma forma, uma voz ativa nas práticas do dia-a-dia, é importante aludir que existem diferentes níveis e etapas de participação. Esta participação pode passar pela receção da informação para que as crianças estejam informadas sobre os seus projetos de vida, para depois terem oportunidade para expressar as suas opiniões, ou num patamar superior a participação passar a ter um peso real nos processos de tomada de decisão e chegarem mesmo a receberem um feedback sobre como a sua opinião foi incorporada na decisão final (Middel et al., 2020). Van Bijleveld et al (2014) referem mesmo que não raras vezes as crianças não são adequadamente informadas ou são apenas ouvidas sobre as suas opiniões quando a decisão já foi tomada. Contudo, não podemos descurar o facto de que a participação contribui positivamente para o sucesso e estabilidade no processo de reunificação familiar (Balsells et al., 2017). A falta de participação das crianças nos seus projetos de vida, nomeadamente

nestes contextos em específico, leva a sentimentos de insegurança e ansiedade (Woolfson et al., 2010). O facto de não haver uma maior participação das crianças nos seus projetos de vida, nos sistemas de proteção, segundo Davidson et al. (2017), pode ser explicado pelo facto de os profissionais estarem focados na proteção máxima destas crianças, sendo este também um direito fundamental para estas.

Vários estudos aludem para a importância da intervenção centrada na família através de abordagens ecológico-sistémicas, combinando os fatores de risco com as forças e os fatores protetores de cada família para com a criança/jovem, promovendo assim a motivação e o envolvimento desta no processo de acolhimento residencial (Amorós, Balsells, Pealez, Molina, Mateos & Pastor, 2010; Arizmendi & Almeida, 2017; López, Rosales, Chávez, Byrne & Cruz, 2009; Gibbs, 2016).

Todavia, no nosso estudo, foi percetível que as práticas profissionais junto com as famílias assumem uma configuração menos valorizada, em alguns casos acaba mesmo por ser descurada. Apesar de os profissionais identificarem a importância do trabalho em interação e cooperação com as famílias, reconhecem que este não é praticamente desenvolvido e formulam diversas razões para a sua não concretização. De entre as razões identificadas salientam-se: i) a falta de recursos; ii) a distância geográfica entre as instituições e a residência das famílias; iii) o trabalho com as famílias ser da competência de outras entidades, como as Equipas Multidisciplinares de Assessoria aos Tribunais (EMAT) e as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ); e iv) a resistência das famílias em colaborar com as instituições. Isto vem ao encontro de estudos anteriores que referem que apesar de os profissionais considerarem pertinente e positivo o reforço do papel das famílias, revelam dificuldades em colocar as orientações em prática, justificando-o como causas a organização dos serviços e as caraterísticas das famílias (Reis e Castro, 2011); ou até o foco especial na criança, a sobrecarga de trabalho, bem como as crenças e expetativas por parte das casas de acolhimento (Alpert & Briter, 2009).

Apesar de as práticas profissionais não estarem focadas nas famílias das crianças e jovens em acolhimento, os profissionais mencionam a necessidade de se criarem relações de maior proximidade com as mesmas. Referem ainda que as C.A.R. são espaços privilegiados para práticas de mediação, pois, poderá levar a uma melhor compreensão e aceitação da própria medida de promoção e proteção. Contudo, tendo em conta a complexidade contextual com que é decretada e colocada em prática uma medida de acolhimento residencial, os mesmos chamam à atenção para as dificuldades que poderão existir para estabelecer uma relação propícia a essas mesmas práticas de mediação. Gentles-Gibbs

(2016) refere a necessidade de os profissionais compreenderem a conceção de empoderamento familiar e serem munidos de ferramentas baseadas em evidência que facilitem e proporcionem este processo. Importa realçar que a relação entre a família e os profissionais das C.A.R. está intimamente interligado com a perceção das famílias sobre a medida de acolhimento (Arizmendi & Almeida, 2017). Assim, se virmos o mediador, segundo Álama & Villaluenga (2020), como um profissional que auxilia no desenvolvimento de uma comunicação mais eficaz e nos processos de procura de soluções baseadas na cooperação, promovendo perspetivas empáticas que favorecem, até onde seja possível, a preservação e reparação das relações, a mediação sociofamiliar poderá ser um recurso nas dinâmicas profissionais das C.A.R.

As C.A.R. para além da função protetora das crianças e jovens em acolhimento, poderão assumir-se como agentes facilitadores de empoderamento das suas famílias. Todavia, esta condição diferenciada demanda um conjunto de caraterísticas para que o empoderamento das famílias seja impelido, tornando-se meio complementar de proteção. As famílias não podem continuar a receberem apenas um acompanhamento e supervisão por parte dos profissionais das C.A.R., mas antes serem participantes de uma intervenção especializada. Assim, as C.A.R. para além de protegerem as crianças e jovens devem também promover as suas famílias, reconstruindo-as e empoderando-as tendo como perspetiva o sucesso e a reunificação familiar (Gentles-Gibbs, 2016). Estando cientes que o empoderamento familiar não é uma abordagem que produza resultados a curto prazo, é certo que o princípio da intervenção tradicional, com caráter prescritivo, onde as fragilidades e as ameaças se salientam em detrimento das práticas focadas nas forças e oportunidades das próprias famílias, tem de terminar. Sequeira (2017, p.25) refere que existe uma sobrevalorização da descrição de aspetos negativos face a aspetos positivos, em contexto de acolhimento residencial. Balsells et al. (2014) chamam a atenção para o facto de os processos de intervenção ou apoio familiar serem excessivamente estruturados sob a ótica do défice, a partir das lacunas ou limitações dos envolvidos, havendo por isso necessidade de aumentar as capacidades e potencialidades das próprias famílias

Assim, as práticas de mediação sociofamiliar, meio privilegiado de empoderamento da família, podem ser recursos complementares para a promoção dos direitos e de proteção. Contudo, tal como Álama e Villaluenga (2020) referem, o sucesso das práticas de mediação dependem da qualidade das habilidades, das atitudes e conhecimentos dos seus agentes propulsores. Todavia, verificamos que as conceções que os profissionais têm sobre a mediação são diminutas. Apesar de o conhecimento conceitual ser razoável, no que se refere às definições, conceitos e ideias que os profissionais

possuem, o mesmo não se constata no conhecimento prático. Pois, a experiência demonstrada e a sua formação na área são muito diminutas. Situação que é corroborada quando é solicitado aos profissionais que identifiquem os critérios pró e anti mediação.

Nesse sentido, para uma melhor análise do contexto, tentamos avaliar as atitudes e comportamentos dos profissionais das C.A.R., através das escalas EAPM e ECPPM, e constatamos que os profissionais do nosso estudo têm atitudes e comportamentos favoráveis à mediação.

Com a escala EAPM verificamos que dos 32 itens que compõem a Escala das Atitudes dos Profissionais face à Mediação, em 19 desses itens, os profissionais, demonstraram atitudes favoráveis face à mediação. Nos 9 itens em que a sua pontuação representa atitudes que não são favoráveis face à mediação podemos averiguar que as mesmas dizem respeito a algumas perceções negativas sobre as próprias famílias, assim como o trabalho a desenvolver junto destas (itens 11; 13; 16; 30 e 32). O que corrobora que, na perceção dos técnicos, por vezes, a proteção da criança e o empoderamento da família podem ter posições contraditórias (Gentles-Gibbs, 2016). Há assim a necessidade de criar programas de formação que visam a cooperação para com as famílias e o papel crítico dos profissionais na relação com estas (Pereira, 2019). Pois, a capacitação das famílias permite que estas atuem como agentes ativos no processo de reunificação e também nos processos de outras famílias que se encontram em vivências semelhantes (Balsells, Pastor, Mateos, Vaquero & Urrea, 2015). Os outros itens (9, 10, 14 e 24) que também refletem atitudes não favoráveis face à mediação, estão mais direcionados para a visão negativa sobre o processo do conflito e da sua dinâmica, nomeadamente a dificuldade em compreender as potencialidades de um conflito, bem como, a necessidade de estabelecer relações de força entre a procura da culpa e da razão. Nos restantes quatro itens (3, 17, 22 e 26) não é possível retirar nenhuma ilação porque os profissionais, responderam com uma pontuação média que não discrimina o grau de concordância (não concordo/nem discordo) com as afirmações apresentadas.

Com a escala ECPPM constatamos que dos 25 itens que compõem a Escala de Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação, em 13 desses itens, os profissionais, apresentam comportamentos favoráveis à mediação. Em 3 itens (5, 13 e 15), os profissionais expõem comportamentos não compatíveis com práticas de mediação. Estes são aspetos que estão mais relacionados com técnicas de mediação. Tendo em conta que a esmagadora maioria da nossa amostra nunca teve qualquer tipo de formação em contexto de mediação, não está assim treinada em competências, nem possui conhecimentos científicos necessários em habilidades práticas e específicas

para avaliar, acompanhar e intervir de forma efetiva neste âmbito. Condição necessária para uma intervenção de qualidade em matéria de mediação (Álama & Villaluenga, 2020). Nos restantes 9 itens (1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 18 e 19) também não é possível retirar inferências, uma vez que a maior frequência de respostas encontra-se num ponto intermédio (algumas vezes) que não discrimina a frequência do comportamento.

Assim, podemos concluir que na Fase A do nosso estudo, tendo em conta que verificamos atitudes e práticas profissionais, das equipas multidisciplinares, favoráveis ao uso da mediação sociofamiliar, como abordagem ao trabalho junto com as famílias das crianças e jovens, em acolhimento residencial, as C.A.R. poderão ser um contexto privilegiado ao uso da mediação sociofamiliar, sob o prisma da prevenção e promoção dos direitos das crianças e jovens em perigo, bem como na capacitação das suas famílias. Há, contudo, necessidade de rever e analisar a formação que é oferecida a estes profissionais, com o objetivo de atingir uma melhor combinação entre as suas competências profissionais, técnicas e sociais (Balsells et al., 2017).

Durante esta fase do nosso estudo também percecionamos que os profissionais manifestaram necessidade de terem maior formação sobre gestão de conflitos, intervenção em contexto familiar, bem como na prevenção de comportamentos de risco. Estes, aludiram ainda à necessidade de criarem espaços de encontro com profissionais de outras C.A.R. para discussão, reflexão e troca de experiências, incertezas, dúvidas e opiniões.

Com vista a proporcionar uma intervenção na área com o intuito de desenvolver competências, para uma interação diferenciada junto com as famílias, na fase B do nosso estudo, desenvolvemos um dispositivo de formação para capacitar os profissionais das C.A.R. em competências de mediação sociofamiliar. Através deste dispositivo de formação foi nosso intuito otimizar as práticas profissionais para a promoção da interação e comunicação entre os diferentes intervenientes, num processo de promoção e proteção em regime de acolhimento residencial.

Nesta fase (Fase B), através de um estudo quasi-experimental, constatamos que os profissionais pontuam de forma mais elevada a importância atribuída às diferentes práticas profissionais, em comparação com a frequência com que exercem essas mesmas práticas, junto das famílias das crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Apesar de o apoio formal de profissionais de proteção à criança ser essencial para fazer e manter as mudanças necessárias para uma reunificação bem-sucedida (Lietz et al., 2011), constatamos que as práticas profissionais não são síncronas com as suas perceções sobre como se deve proceder. Desta forma corroboramos Balsells et

al. (2014), quando afirma que os técnicos parecem ter uma relação mais distante com as famílias, sendo por isso necessário realizar um trabalho mais direto com estas. E não podemos descurar o que Milani (2012) e Munro (2011) mencionaram, quando referem que a interação entre a família e o profissional é um fator chave para o sucesso da reunificação, relevando a importância da comunicação baseada na confiança mútua e não em relações de poder desequilibradas. Contudo, tal como Almeida e Fernandes (2010) também expõem, para que haja uma promoção da participação da família é importante que a mesma se sinta parte integrante do processo. A valorização da família, nomeadamente da perceção de que ser pai e mãe é um sistema construído poderá levar a um maior investimento profissional na promoção do envolvimento familiar (Ferreira, 2016, p.51).

Por outro lado, constatamos que o dispositivo de formação/intervenção que desenvolvemos junto com os profissionais despoletou alterações estatisticamente significativas tanto na importância atribuída, como na frequência da sua utilização, do trabalho dos profissionais junto com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial. Nos dois eixos de avaliação (importância atribuída e frequência da prática), houve um aumento da pontuação atribuída entre o pré e o pós-dispositivo de intervenção/formação, no grupo experimental dos profissionais, em alguns parâmetros, conforme explanado na Parte III da tese, no capítulo 3 (pontos 3.4.1 e 3.4.2.). Isto vem reforçar a necessidade de desenvolver intervenções junto dos profissionais das C.A.R. recorrendo à metodologia grupal. Da mesma forma que estudos evidenciam a pertinência e utilidade de utilizar metodologias de grupo para trabalhar junto com as famílias (Balsells; Peláez; Mateo Torralba & Violant, 2017), referindo mesmo que este tipo de intervenção em grupo garante a manutenção e o bem-estar (Burnette, 1998; Leos-Urbel, Bess, & Geen, 2002), também aqui se evidencia a mais-valia de utilizar a mesma metodologia e estratégia na formação dos profissionais, que trabalham junto com estas famílias. Pois, assim é proporcionado a estes profissionais a possibilidade de partilharem, discutirem e analisarem em conjunto com os seus pares, perceberem que não estão sós nos problemas com que se deparam no dia a dia e em última estância é-lhes concedida a possibilidade de criarem redes de apoio entre pares evitando assim o seu isolamento profissional. Com este tipo de metodologia é ainda proporcionado aos participantes a possibilidade de refletirem sobre as suas práticas, havendo uma preocupação para que haja um envolvimento nas situações profissionais diversificadas, tanto de cada um deles, enquanto gestores de processo, como nas situações da sua C.A.R., bem como das do grupo das diferentes C.A.R. envolvidas, responsabilizando-os assim para um trabalho em grupo. Desta forma, tal como refere Echevarría (2005), é criado um corpo de conhecimento, procedimentos, capacidades e atitudes que se complementam mutuamente, no saber ser e saber fazer. Desta forma é dado mais um

contributo para uma mudança de paradigma de ação, por parte dos profissionais, para práticas mais preventivas e de promoção de desenvolvimento (Rodrigo, 2010).

Esta nossa intervenção concedeu mais um contributo na otimização das relações entre os profissionais e as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial e, por sua vez, proporcionou um estímulo à mudança das suas conceções. Tendo em conta que foi percetível uma mudança, junto dos profissionais, na forma como percecionam, ouvem e dão voz às próprias famílias, isto permitirá a execução de práticas profissionais mais voltadas para as necessidades destas famílias. Por sua vez, são assim criadas algumas condições para que haja uma maior implicação das mesmas no projeto de vida da criança ou jovem, passando a serem equacionadas na construção e desenvolvimento de parte da solução para uma reunificação mais eficiente. Pois, tal como Valle e Zurita (2004) referem, o grau de implicação da família no projeto de vida da criança ou jovem em acolhimento residencial é diretamente proporcional ao seu regresso a casa.

Por outro lado, nesta nossa análise verificamos um dado curioso que se prende com o facto de o grupo controlo, de uma forma geral, pontuar de forma mais elevada os diferentes parâmetros, nos dois eixos de avaliação, em comparação com o grupo experimental. Contudo, recorde-se que as C.A.R. tinham conhecimento prévio a que grupo pertenciam para o estudo quasi-experimental. Assim, este dado poderá ser explicado pelo facto de o grupo experimental estar mais consciente das suas práticas e ter uma visão mais realista da realidade. Por outro lado, o grupo de controlo, com receio de atribuírem a si próprios valores relacionados a atitudes e comportamentos socialmente indesejáveis, poderão ter respondido de acordo com o que consideram ser o mais correto, aceitável ou desejável, designado por desejabilidade social (Crowne & Marlowe, 1960; Edwards, 1957; Marlowe & Crowne, 1961).

Podemos afirmar que na Fase B do nosso estudo constatamos uma otimização das práticas profissionais, que foram despoletadas pelo dispositivo de capacitação dos profissionais em competências de mediação sociofamiliar, por nós desenvolvido. A promoção de uma interação e comunicação mais presente entre os profissionais que pertencem às equipas técnicas das C.A.R. e as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial foi verificada. Mais uma vez, podemos assim afirmar que a mediação sociofamiliar pode ser um recurso para o trabalho dos profissionais no fortalecimento de interações e melhoria de comunicação com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial.

2. Limitações do estudo

Com o término deste estudo há naturalmente limitações que foram identificadas no decurso do mesmo e que, de alguma forma, condicionaram o seu progresso.

Desde logo o facto de os participantes da nossa amostra saberem desde o início a que grupo iriam pertencer na fase B do nosso estudo: se ao grupo de controlo ou ao grupo experimental. Esta condicionante poderá ter levado, numa fase posterior do estudo, a que as respostas dadas pelo grupo de controlo pudessem estar revestidas de alguma desejabilidade social. Apesar de, tal como tivemos oportunidade de explicitar no capítulo da metodologia, a sua distribuição ter sido efetuada por meio de um sorteio e por uma questão de formalização de protocolos de colaboração que teriam diferentes graus de implicação e participação, é certo também que este é um meio relativamente pequeno e que por isso os profissionais das diferentes C.A.R. acabam por se conhecerem e trocarem impressões entre si. Este condicionamento metodológico relaciona-se também com o facto de todas as C.A.R. do nosso estudo serem do mesmo distrito. Contudo, esta foi uma condicionante necessária pelo facto de a nossa investigação implicar necessariamente uma proximidade entre o investigador e o contexto de atuação, nomeadamente para visitas constantes ao terreno e uma intervenção síncrona junto dos diferentes profissionais, concertado com o facto de este trabalho de campo ser apenas realizado por um elemento da equipa de investigação com limitação de mobilidade.

Por outro, o facto de a nossa amostra ser limitada em termos de número e de expressividade territorial, bem como não ter sido realizada de forma aleatória, não é representativa da população em estudo. Por esse motivo os resultados obtidos e as suas conclusões não são passíveis de extrapolação para o território nacional. Poderão apenas serem interpretados como indicadores. Para que seja possível fazer uma inferência estatística será assim necessário constituir uma amostra representativa da população em estudo, aumentando o número de participantes.

Uma outra limitação do nosso estudo relaciona-se com o facto de não termos realizado o estudo junto com as famílias biológicas das crianças e jovens com medida de acolhimento residencial, assim como o facto de não termos dado voz a estas últimas. Isto levou a que não houvesse uma comparação de perceções entre estes e os profissionais das C.A.R., limitando assim a análise da ação. O nosso foco de análise esteve cingido aos profissionais.

Por fim, e não menos importante, apontamos também como limitação a escassez de estudos nesta área. Só assim seria possível fazer a desejável confrontação de resultados entre estudos e permitir uma evolução na ação, nomeadamente no treino de competências dos profissionais das C.A.R.

3. Propostas para futuras investigações

Em estudos futuros, será interessante expandir este trabalho no terreno, através da diversificação da rede de apoio de investigação.

Para investigações futuras será relevante estudar e analisar as perceções das crianças e jovens, bem como das suas famílias biológicas sobre resultados alcançados. Por outro, também é recomendado envolver novos parceiros e, por conseguinte, outros profissionais que apesar não estarem diariamente nas C.A.R. trabalham também diretamente na rede de promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens, como os profissionais das CPCJ's, das EMAT's.

Um outro desafio de investigação será expandir o estudo a nível nacional, através da formação e capacitação inter-institucional, procurando alargar estas ações casuais e de forma pontual para uma formação mais consistente e em rede. Aqui os CAFAP's poderão ser os impulsionadores da ação.

Por fim, um segundo desafio de investigação será perceber de que forma este tipo de programas de intervenção têm impacto numa reunificação familiar mais eficiente e eficaz.

4. Implicações para a prática

Como implicações para a prática podemos constatar que se pretendemos que haja uma intervenção junto das famílias mais eficaz e individualizada às suas necessidades, colmatando assim as suas carências, enaltecendo e reforçando as suas forças, e capacitando-as para uma mudança das ações que levou à medida de acolhimento residencial da sua criança ou jovem, há necessidade de aproximar e fortalecer a relação entre estas e os profissionais das Casas de Acolhimento Residencial. Só assim as famílias poderão ver estes profissionais como um recurso e um apoio às suas necessidades e os profissionais passarão a encarar estas famílias como agentes de mudança. Para isso, a intervenção junto com as famílias tem necessariamente de ser aprimorada. As famílias devem passar a ser encaradas como agentes ativos e participativos na definição dos seus projetos de vida. Desta forma é possível haver um apoio diferenciado às famílias para uma reunificação familiar mais eficiente, nas situações em que os projetos de vida da criança ou jovem passam pelo retorno ao contexto familiar.

Uma outra implicação para a prática prende-se com o potencial demonstrado para a necessidade de começar a olhar também para as necessidades dos próprios profissionais das C.A.R. e influenciar o desenho para uma formação mais especializada. A necessidade de um apoio e supervisão contínuo

que garanta uma adequada satisfação das suas necessidades profissionais também deve ser um princípio a ter em conta. Bem como, a disponibilização de formação para as equipas multidisciplinares das C.A.R. com o intuito de desenvolver competências, empoderando-as de forma a responderem adequadamente às necessidades das crianças e jovens, mas também das suas famílias. Os pontos fortes e as limitações das famílias devem ser tidos em conta com o intuito de as capacitar e desenvolver competências, não descurando as suas especificidades e necessidades em responder aos problemas em contexto familiar e social.

Conclusão

Neste capítulo finalizamos apontando as principais conclusões que consideramos mais relevantes no nosso estudo.

A mediação sociofamiliar em contexto de acolhimento residencial assume-se como um recurso para a melhoria do trabalho dos profissionais na interação com as crianças e jovens e suas famílias. Esta pode ser de tipo preventivo ou transformador. Quando adota um estilo preventivo pode ter três finalidades: precaução, pró-ação ou restauração. Precaução na deteção de sinais e adaptação de respostas. Pró-ação na aceitação e criação de empatia. Restauração no fortalecimento e facilitação da comunicação com as partes envolvidas. Isto contribuirá para estimular e reforçar as capacidades e resiliência das partes envolvidas, incitando assim a desejada transformação. Desta forma poderá haver uma (re)valorização de todo o sistema estimulado pela mudança de crenças, perceções e práticas profissionais.

Todavia, a mediação não tem as suas metodologias, procedimentos e técnicas já todas robustecidas. Há necessidade desenvolver um conjunto de matérias, através da ciência e assente em práticas baseadas em evidência científica. E uma delas, diz respeito ao exercício profissional do mediador sociofamiliar. Mas que importa, desde logo, começar a problematizá-lo.

Na nossa ótica, o mediador sociofamiliar deverá estar inserido numa equipa multidisciplinar, mas deverá de igual forma desenvolver um trabalho que vá ao encontro das necessidades de todas as partes envolvidas e de forma individualizada. Deverá possuir uma formação especializada e interdisciplinar, associada a um conjunto de competências como: auto implicativas; interativas; executivas e de especialização na área (Álamo & Villalluenga, 2020). Devido às particularidades das práticas de mediação, o lugar do mediador não pode imiscuir-se no processo de promoção e proteção, mas deverá ter sempre presente o acesso ao mesmo e a interação com todos e entre todas as partes envolvidas. Assim, parece-nos que os CAFAP são o contexto privilegiado para a sua ação.

O modelo ecossistémico da mediação sociofamiliar, com enfoque comunicacional, reveste-se de diferentes níveis de abordagem e atuação, como tivemos oportunidade de explanar na nossa teorização. Assim, considerando a necessidade de inovação e audácia nas práticas profissionais das C.A.R., nomeadamente no trabalho junto com as famílias das crianças e jovens, este poderá ser um recurso inteligível e dele usufruir das suas vantagens. Para o efeito, há necessidade de criação de programas de capacitação, por forma a alcançar uma parentalidade positiva e uma reunificação familiar tão breve quanto possível. Programas que visem a criação de espaços de mediação

sociofamiliar com vista à promoção de uma comunicação mais assertiva e empática entre os profissionais e as famílias. Pois, importa recordar, que quanto maior for a implicação das famílias no processo do acolhimento, menor serão as suas reações de protesto, através da construção de uma compreensão mais partilhada das necessidades sentidas, promovendo assim para uma representação positiva do trabalho das C.A.R. O desfasamento entre o normativo e o sentido dificulta a ação sócio e psicoeducativa. Há necessidade de desconstruir a ideia, por vezes errática, de que existe sempre relações empáticas e a predisposição para serem os próprios profissionais a ditar a resolução das situações das famílias. Apesar de serem ações bem-intencionadas em nada contribuem para as boas práticas profissionais. Há necessidade de um modelo colaborativo de ação que respeite e reconheça os pontos fortes e as habilidades das famílias e a partir dos quais seja feito um trabalho junto com as mesmas. Mas isto torna-se num grande desafio.

É desafiante desenvolver competências profissionais de intervenção para práticas com perspetiva preventiva. Mas, mais desafiante, neste contexto, é a adoção de comportamentos que visem um trabalho profícuo de intervenção familiar. Importa referir que a Estratégia do Conselho da Europa sobre os Direitos da Criança (2016-2021), que pretende construir uma Europa para e com as crianças, define como uma das áreas prioritárias a igualdade de oportunidades para todas as crianças. Apontando que a pobreza infantil e a exclusão social podem ser eficazmente combatidas através de sistemas de proteção que criteriosamente integrem medidas preventivas de apoio familiar (p.10) e aconselha os Estados-membros a preconizar formação de profissionais sobre o direito da criança em cuidados alternativos (p.13). Por outro lado, o processo de avaliação do superior interesse da criança em questões familiares também assume a sua especial relevância, ao mencionar a necessidade de explorar novas leis, regulamentações e procedimentos nomeadamente nas decisões de retirada, colocação e reunificação (p.19). A necessidade de disseminação de boas práticas e a avaliação das necessidades sobre os novos desafios no direito da família são também aspetos relevados, designadamente através do incentivo à implementação de novos paradigmas como a mediação familiar e as políticas de apoio à parentalidade positiva (p.20). Nesta linha de ação, duas das quatro prioridades que Portugal definiu, através da Estratégia Nacional para os Direitos da Criança no período 2021-2024 (aprovada através da resolução do Conselho de Ministros n.112/2020 de 18 de dezembro), focam-se no apoio às famílias e à parentalidade, bem como à promoção do acesso à informação e à participação das crianças e jovens. Especificamente, o apoio às famílias e à parentalidade está focado na proteção das crianças e jovens privados de meio familiar. Tem o intuito de incentivar a desinstitucionalização, bem como a qualificação dos equipamentos existentes e

contribuir para o desenvolvimento do sistema de adoção e de apadrinhamento civil e o aumento do acolhimento familiar. Por outro lado, a mesma estratégia nacional, refere que a promoção do acesso à informação e à participação das crianças e jovens visa potenciar a informação e o conhecimento destas sobre os seus direitos, bem como garantir a formação adequada aos profissionais que trabalham regularmente com crianças e jovens nos sistemas de ensino, judicial, saúde e segurança social. Nesse sentido, a CNPDPCJ lançou um projeto de apoio à parentalidade positiva e à capacitação parental (Projeto Adélia) que pretende desenvolver a interligação dos eixos "mais proteção" através da capacitação das famílias para o exercício de uma parentalidade responsável e "mais capacitação" através da capacitação dos profissionais que atuam na CPCJ e nas entidades com competências em matéria de infância e juventude, na melhoria das suas competências e desempenho parental.

Todas estas disposições acarretam uma mudança profunda na forma de ver e agir no sistema de promoção e proteção, nomeadamente no acolhimento residencial. Todavia, desde o início deste nosso projeto, foi nosso propósito investigar e intervir junto das equipas multidisciplinares das C.A.R. Assim, num grupo delimitado (a nossa amostra), numa fase inicial, confirmamos uma escassez da participação das famílias no projeto de vida das crianças e jovens em acolhimento. Contudo, através do nosso estudo certificamos a nossa hipótese de investigação ao verificarmos que o uso da mediação sociofamiliar como abordagem ao trabalho com as famílias em contexto das C.A.R. é um recurso facilitador da promoção dos direitos das crianças e jovens em perigo. Observamos uma verbalização de atitudes e a adoção de práticas favoráveis ao uso da mesma. Averiguamos este desiderato quer através da consciencialização da necessidade de fazer diferente no trabalho com as famílias, quando os profissionais, nas entrevistas, assumem e mencionam a necessidade de se criarem relações de maior proximidade com as mesmas, quer mesmo através dos resultados das escalas EAPM e ECPPM. Por outro lado, o mesmo foi verificado através de um estudo quasi-experimental que foi desenvolvido a partir do dispositivo de formação que tinha o intuito de capacitar os profissionais das C.A.R. em competências de mediação sociofamiliar. Através deste programa verificamos que o mesmo despoletou alterações estatisticamente significativas, tanto na importância atribuída, como na frequência da utilização das práticas profissionais junto com as famílias. De igual forma verificamos que o treino na aplicação de métodos participativos junto com os profissionais de diferentes C.A.R. possibilitou, pela nossa experiência, um relacionamento salutar entre os profissionais, que se traduziu num relacionamento positivo entre pares, e numa supervisão e apoio para a partilha de conhecimentos, habilidades e formas de melhorar práticas. Toda esta ação vem corroborar a necessidade de desenvolver programas desta índole.

Referências bibliográficas

Agostinho, M. (2007). Ecomapa. *Revista Portuguesa De Medicina Geral E Familiar*, 23(3), 327–30. https://doi.org/10.32385/rpmgf.v23i3.10366

Agra, L. B. & Romarís, M. E. P. (2012). Intervención em famílias com menores em situación de riesgo. *IPSE-ds*. Vol.5, 47-69.

Aires, L. (2015). Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional. S/l. Universidade Aberta.

Álamo, M. R. & Villaluenga, L. G. (Coords.) (2020). *Las competências para la formación de la persona mediadora.* Santiago de Compostela: CUEMYC.

Almeida, A., & Fernandes, N. (2010). Intervenção com crianças, jovens e famílias: pensar as práticas centradas em direitos. In Almeida, A. T., Fernandes, N. (org.), *Intervenção com Crianças, Jovens e Famílias - Estudos e práticas* (pp. 13 – 43). Coimbra: Edições Almedina.

Almeida, H. N. (2016). Sustentabilidade da mediação social. Debates e desafios atuais. In Silva, A. M. C., Carvalho, M. L. & Oliveira, L. R. (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 13-33). Braga: CECS.

Almeida, T. (2002). A mediação familiar. Uma oportunidade para administrar conflitos e preservar as relações. In Vasconcelos-Sousa, J. (coord.). *O que é mediação.* (pp.137-143). Lisboa: Quimera Editores, Lda.

Almeida, V. M. (2010). *O mediador sócio-cultural em contexto escolar. Contributos para a compreensão da sua função social.* Mangualde: Edições Pedago.

Alpert, L. T., & Britner, P. A. (2009). Measuring Parent Engagement in Foster Care. *Social Work Reasearch*, 33(3), 135- 145.

Altman, J. C. (2008). Engaging Families in Child Welfare Services: Worker Versus Client Perspectives. *Child Welfare League of America*, 87(3), 41-61.

Alves, S. N. (2007). *Filhos da Madrugada. Percursos adolescentes em lares de Infância e Juventude.* Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais, Universidade Técnica de Lisboa.

AMCV – Associação de Mulheres Contra a Violência (2016). Convenção Sobre os Direitos da Criança – Tradução das Observações Finais sobre o Terceiro e Quarto Relatórios Periódicos de Portugal. Comité dos Direitos da Criança, Tradução de Antónia Reis, revisão do Ministério dos Negócios Estrangeiros – Departamento de Assuntos Jurídicos.http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/cdc_recomendacoes_a_portugal.pdf

Amorós, P.; Aparicio, P.; de la Infanta, L.; García, C.; González, I.; Hinojal, R.; ... Rodríguez, A. (1996). Guia d'intervenció amb la família del nen em el Programa de separació provisional i reunificació a través de l'acolliment familiar. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 4, 120-134.

Amorós, P.; Balsells, M. A.; Fuentes-Peláez, N.; Molina, M. C.; Mateos, A., & Pastor, C. (2010). La atención integral a las famílias em situación de vulnerabilidade. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 2, 37-44.

Araújo, E.; Rodrigues, C.; Fernandes, H. & Ribeiro, M. S. (2011). Porque o tempo conta: elementos para uma abordagem sociológica da mediação familiar. *Análise Social*, vol XLVI, 283-308.

Aréchaga, P. V.; Brandoni. M. F. & Finkelstein, A. (2004). *Acerca de la clínica de Mediación: relatos de casos.* Buenos Aires: Librería Histórica.

Arizmendi, J & Almeida, A. (2017). Reunificação familiar e acolhimento residencial em Portugal-Norte: visões dos intervenientes. *Revista De Estudios e Investigación em psicologia y educación*, (05), 096-101. https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.05.2371

Arizmendi, J. & Almeida, A. (2019). Práticas e visões dos profissionais de acolhimento nos processos de reunificação familiar: um estudo exploratório. *Configurações*, 23, 73-89. https://doi.org/10.4000/configuracoes.7325

Balsells, A. (2006). Orientaciones para promover acciones socioeducativas com famílias em situación de riesgo social. Em Guías para la educación profesional. *Wolters Kluwer Ed.*

Balsells, M. A. (2007) Orientaciones para Promover Acciones Socioeducativas con Familias en Situación de Riesgo Social Guía para la Gestión de Centros Educativos. Retrieved from http://docplayer.es/ 14386082-V-orientaciones-para-promover-acciones-socioeducativas- con-familias-en-situacion-de-riesgo-social.html

Balsells, M. A.; Pastor, C.; Molina, M. C.; Fuentes-Peláez, N.; Vaquero, E.; & Mundet, A. (2013). Child Welfare and Successful Reunification: Understanding of the Family Difficulties during the Socio-Educative Process. In *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 42, 809-826. https://doi.org/10.3390/socsci3040809

Balsells, M. A.; Pastor, C.; Amorós, P.; Mateos, A.; Ponce, C. & Navajas, A. (2014). Child welfare and successful reunification through the socio-educative process: training needs among biological families in spain. In *Social Sciences*, 3, p.809-826.

Balsells, M. A.; Pastor, C.; Mateos, A.; Vaquero, E. & Urrea, A. (2015), Exploring the needs of parents for achieving reunification: The views of foster children, birth family and social workers in Spain, *Children and Youth Services Review*, 48, 159–166, disponível em: https://doi.org/10.1016/j.child-youth.2014.12.016

Balsells, M. Á.; Fuentes-Peláez, N. & Pastor, C. (2017). Listening to the voices of children in decision-making: a challenge for the child protection system in Spain. *Children and Youth Services Review*, 79, 418–425. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.06.055.

Balsells, M. A.; Fuentes-Peláez, N.; Mateo, M.; Torralba, J. M.; & Violant, V. (2017). Skills and professional practices for the consolidation of the support group model to foster families. *European Journal of Social Work*, 20(2), 253-264. doi: 10.1080/13691457.2016.1188771

Balsells, M. A.; Pastor, C.; Almeida, A. & Ponce, C. (2018). Caminhar em família Programa de competências parentais durante o acolhimento e a reunificação familiar. Resumo dos principais resultados do Projeto I+D EDU2014-52921-C2 A reunificação familiar como desafio do sistema de proteção da criança: investigação, avaliação e implementação

Balsells, M. A.; Urrea, A.; Ponce, C.; Vaquero, E. & Navajas, A. (2019). Claves de acción socioeducativa para promover la participación de las famílias em processos de acogimiento. *Educación* XXI, 22(1), 401-423, doi: 10.5944/educXX1.21501

Balsells, M. A & Vicente, C. P. (Dirección). *Caminar em família. Programa de competências parentales durante el acogimiento y la reunificación familiar*. Barcelona: Grupo GRISIJ. Grupo de Investigación sobre Intervenciones Socioeducativas em la infância y la juventud.

Barth, R.; Weigensberg, E.; Fisher, P.; Fetrow, B. & Green, R. (2008). Reentry of Elementary Aged Children Following Reunification from Foster Care. In *Children and Youth Services Review,* 30, 353-64. Doi: 10.1016/j.childyouth.2007.10.002.

Bellamy, J. L.; Bledsoe, S. E.; Mullen, E. J.; Fang, L. & Manuel, J. I. (2008). Agency–university partnership for evidence-based practice in social work. *Journal of Social Work Education*, 44(3), 55–76.

Bonafé-Schmitt, J. P. (2009). Mediação, conciliação e arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social In Silva, A. M. & Moreira, M. A. (Orgs.) *Formação e mediação sócio-educativa. Perspetivas teóricas e práticas* (pp. 15-40). Porto: Areal editores.

Bonafé-Schmitt, J. P. (2010). Da mediação de bairro à mediação escolar: a outra mediação social. In Correia, J. A. & Silva, A. M. (Orgs.). *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp.45-58). Porto: CIIE e Edições Afrontamento.

Bonafé-Schmitt, J.-P. (2014). Les médiations scolaires en France. État des lieux. *Diversité*, 175, 42-47.

Bravo, A. & Valle, J. F. (2001). Evaluación de la integración social em acogimiento residencial. In *Psicothema*, 13(2), pp. 197-204.

Bravo, Amaia & Valle, Jorge F. Del (2003). Las redes de apoyo social de los adolescentes acogidos em residências de protección. Um análisis comparativo com población normativa. In *Psicothema*, 15(1), pp. 136-142.

Bravo, Amaia & Valle, Jorge F. Del (2009). Crisis y revisión del acogimiento residencial. Su papel en la protección infantil. In *Papeles del Psicólogo*, 30(1), pp. 42-52.

Bravo, Amaia & Valle, Jorge F. Del (2009). *Intervención Socioeducativa Em Acogimiento Residencial.* Santander: Gobierno de Cantabria. Consejería de empleo y bienestar social. Dirección General de Políticas Sociales.

Bronfenbrenner, Urie (1979). *The ecology of human development. Experiments by nature and design.* Cambridge: Harvard University Press.

Burnette, D. (1998). Grandparents rearing grandchildren: A school-based small group intervention. *Research on Social Work Practice*, 8, 10–27. doi:10.1177/104973159800800103

Bush, R. A. & Folger, J. P. (1996). El movimento mediador: cuatro enfoques discrepantes. In *La promessa de la mediación* (pp.39-64). Editorial Gránica.

Cartujo, L. G. (Coord.) (2010). *La família dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar*. Madrid: Dirección General de família, Comunidad de Madrid.

Carvalho, M. J. L. (2013). *Sistema Nacional de Acolhimento de Crianças e Jovens*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano.

Carvalho, M. J. L. & Salgueiro, A. (2018). Problemas tornados desafios. In Carvalho, M.J.L. & Salgueir, A. (Coord.). *Pensar o Acolhimento Residencial de crianças e jovens* (pp.23-67). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Child Welfare Information Gateway (2011). *Family Reunification: What the Evidence Shows.* Washington, DC. Available online: https://secure.ce-credit.com/articles/101406/family_reunification.pdf.

CNPDPCJ (2018). *Projeto Adélia – Apoio à Parentalidade Positiva.* Programa Operacional Inclusão Social e Emprego.

Cobb, S. (1993). Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal,* 9(3), 245-255.

Correia, J. A. & Caramelo, J. (2010). A construção social e legislativa da mediação: figuras e políticas. In Correia, J. A. & Silva, A. M. (Orgs.). *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp.13-32). Porto: CIIE e Edições Afrontamento

Costa, E. P. (2009). Novos espaços de intervenção: a mediação de conflitos em contexto escolar. In Sousa, J. V. (Coord.). *Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos e empoderamento do cidadão da União Europeia* (pp. 155-166). Coimbra: Mediarcom/Minerva

Costa, E. P. (2010). Novos espaços de intervenção: a mediação de conflitos em contexto escolar. In J. Vasconcelos-Sousa (Coord.), *Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos de empoderamento do cidadão na União Europeia* (pp. 155-166). Coimbra: Mediarcom / Minerva.

Costa, E. P.; Torrego, J. C. & Martins, A. (2018). Mediação escolar: a análise qualitativa da dimensão interpessoal/social de um projeto de intervenção numa escola TEIP. *Revista Lusófona de Educação*, 40, 111-126. Doi:10.24140 / issn.1645-7250.rle40.07

Costa, E. P. (2019). *Mediação de Conflitos na Escola: da Teoria à Prática*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.

Costa, J.C.; Martins, H.; Bento, C. & Henriques, A. (2015). Intervenção familiar no acolhimento institucional de crianças e jovens. In *Família(s). Desafios e práticas no acolhimento de jovens em instituição* (pp.16-35). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Crowne, D. P., & Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology*, 24(4), 349-354. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/h0047358

Cruz, H. & Carvalho, M. J. L. (2015). Práticas e reflexões em diálogo: intervenção em famílias de jovens em acolhimento em instituição. In *Família(s). Desafios e práticas no acolhimento de jovens em instituição* (pp.4-15). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Dal-Farra, R. & Lopes, P. (2003). Métodos mistos de pesquisa em educação: pressupostos teóricos. *Nuances: Estudos sobre Educação*, 24(3), 67-80. Disponível em http://dx.doi.org/10.14572/nuances.v24i3.2698

Davidson, G.; Bunting, L.; McCartan, C.; Bywaters, P. & Featherstone, B. (2017). Child welfare as justice: Why are we not effectively addressing inequalities? *British Journal of Social Work*, 47(6), 1641–1651. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx094.

Demazière, D. (2010). A mediação social, um trabalho de terreno. In Correia, J. A. & Silva, A. M. (Orgs.). *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp.103-117). Porto: CIIE e Edições Afrontamento.

Diez, F. & Tapia, G. (2006). *Herramientas para trabajar en mediación*. Argentina: Editorial Paidós.

D'Orey, P. (Tradutor). *Estratégia do Conselho da Europasobre os Direitos da Criança (2016-2011).* Edição Portuguesa. https://www.cnpdpcj.gov.pt/documents/10182/14731/Estrat%C3%A9gia+do+Conselho+da+Eur

opa+sobre+os+Direitos+da+Crian%C3%A7a/5f2d0055-ee83-46fe-976f-fe40e76df7ba

Echevarría, B. (2005). *Competencia de acción de los profesionales de la orientación.* Madrid: ESIC.

Edwards, A. L. (1957). T*he social desirability variable in personality assessment and research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Espinos, F. (2006). La otra mediación familiar. La mediación familiar intergeneracional. *Revista La Trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*,19,1-7. http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=125&ed=19

Faget, J. (2010). *Médiations les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Éditionsérès.

Farinha, A. H. L. & Lavadinho, C. (1997). *Mediação familiar e responsabilidades parentais.* Coimbra: Livraria Almedina.

Farmer, E. & Wijedasa, D. (2013). The Reunification of Looked After Children with Their Parents: What Contributes to Return Stability? In *British Journal of Social Work*, 43, 1611-1629. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs066

Ferreira, A. P. (2019). *Envolvimento parental no acolhimento residencial de crianças e jovens: contributo para a adaptação e validação do questionário "parent engagement measure" para a população portuguesa*. Dissertação de Mestrado para obtenção de grau de mestre em Psicologia. Porto: Universidade Católica Portuguesa

Ferreira, P. (2013). *Audição de Crianças e Jovens na Mediação Familiar nos Casos de Separação e Divórcio.* Tese de Doutoramento em Ciências Sociais – Sociologia, do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa.

Ferreira, S. (2016). *Práticas profissionais em processos de reunificação familiar. Um estudo com profissionais das casas de acolhimento residencial*. Dissertação de Mestrado. Braga: Instituto de Educação, Universidade do Minho.

Ferreira, S. & Almeida, A. (2017). Práticas profissionais em processos de reunificação familiar, In *Revista de Estudios e Investigación em Psicología y Educación*, 05 , 257-263. Consultado em: https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.05.2674

Fisher, R., Ury, W. & Patton, B. (2011). *Como conduzir uma negociação. Saiba como negociar acordos sem ceder. Chegar ao sim*. Edição revista, traduzida e reimpressa da edição original (1981). Alfragide: Lua de Papel.

Flick, Uwe (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.

Forés, A. & Grané, J. (2008). *La Resiliencia. Crecer desde la adversidade*. Barcelona: Plataforma Editorial

Fraser, M.; Randolph, K. & Bennett, M. D. (2000). Prevention: A Risk and Resilience Perspective. In Meares, P. A. & Garvin, C. *The Handbook of Social Work Direct Practice* (pp. 89-110). London: Sage Publications, Inc.

Freire, I. P. (2009). Mediação e formação: em busca de novas profissionalidades e de novos perfis profissionais. In Silva, A. M. & Moreira, M. A. (Org.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspetivas teóricas e práticas* (pp.41-46). Porto: Areal Editores.

Fuller, T.; Paceley, M. & Schreiber, J. (2014). Differential Response Family Assessments: Listening to

What Parents Say about Service Helpfulness. In *Child Abuse & Neglect*. Doi: 10.1016/j.chiabu.2014.05.010.

García, L. M. R. () El papel del Trabajo Social en el âmbito de la Mediación Familiar: la adquisición de competências profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional, In *Documentos de Trabajo Social*, 48, 137-157, ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246.

García, L. M. R. & Gómez, M. del P. M. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales, *Trabajo social*, 11, 25-41.

Gibbs, G. (2012).*El análisis de datos cualitativos em Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S. L.

Gibbs, N. G. (2016). Child Protection and Family Empowerment: Competing Rights or Accordant Goals. *Child Care in Practice*, 22(4), 386-400. doi: 10.1080/13575279.2016.1188760.

Goldschmidt, T. & Beirão, J. (2018). Trabalhar com famílias de crianças e jovens acolhidos: desafio aos profissionais. In Carvalho, M.J.L. & Salgueir, A. (Coord.). *Pensar o Acolhimento Residencial de crianças e jovens* (pp.273-277). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Golinkoff, R.; Hirsh-Pasek, K.; Grob, R. & Schlesinger, M. (2017). "Oh, the places You'll Go" by Bringing Developmental Science Into the World!, In *Child Development*, 88 (5), 1403-1408.

Guerra, N.; Graham, S. & Tolan, P. (2011). Raising Healthy Children: Translating Child Development Research Into Practice. In *Child Development*, 82(1), 7-16.

Hernández, E. C. & Florez, H.(2010). Trabajo social y mediación familiar: un enfoque para la protección del menor en el processo mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Portularia*, X (2), 33-49.

Horowitz, S. R. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad.* Barcelona: Editorial GRAO, de IRIF, S.L.

Inchaurrondo, A. M.; Fuentes-Peláez, N.; Vicente, C. P. & Bolós, A. M. (2018). Good professional practices for promoting positive parenting and child participation in reunification processes. In *Child & Family Social Work*, 23, 574-581.

I.S.S. – Instituto de Segurança Social (2003). *Manual de Boas Práticas. Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens*. Lisboa. http://www.seg-social.pt/documents/10152/14707/acolhimento_residencial_criancas_jovens/40a9198f-3ce5-44b3-b98a-b1ccdd8bf1c8

ISS, Instituto da Segurança Social, I.P. (2010a). *Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Centros de Acolhimento Temporário. Novos estabelecimentos e estabelecimentos existentes*. Lisboa: ISS.

ISS, Instituto da Segurança Social, I.P. (2010b). *Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Lares de Infância e Juventude. Novos estabelecimentos e estabelecimentos existentes*. Lisboa: ISS.

I.S.S. – Instituto Segurança Social (2019). *CASA 2018 – Caraterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social IP.

Jiménez, L.; Antolín-Suárez, L.; Lorence, B. & Hidalgo, V. (2018). Family education and support for families at psychosocial risk in Europe: Evidence from a survey of internactional experts. In *Health*

and Social Care in the community, 27, 449-458.

Kressel, K.; Frontera, E.; Forrenza, S.; Butler F.& Fish L. (1994). The sttlement-orientation versus the problema-solving style in custody mediation. *Journal of Social Issue*, 50 (1), 67-83.

Larrosa, S. M. R. (2008). Resiliência: um novo paradigma que desafia a reflexão e a prática pastoral. *Revista do Dpto. De Teologia da PUC-Rio. Atualidade Teológica*, XII(28). https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/18361/18361.PDFXXvmi=

Leos-Urbel, J.; Bess, R. & Geen, R. (2002). The evolution of federal and state policies for assessing and supporting kinship caregivers. *Children and Youth Services Review*, 24, 37–52. doi:10.1016/S0190-7409(01)00167-0

Lietz, C. A.; Lacasse, J. R & Cacciatore, J. (2011). Social Support in Family Reunification: A Qualitive Study. *Journal of Family Social Work*, 14(1), 3–20, DOI: 10.1080 / 10522158.2011.531454

López, M. J. R. (2010). La resiliência parental em situaciones de riesgo psicossocial: implicaciones para el trabajo profesional. In Almeida, A.T. & Fernandes, N. (Org.), *Intervenção com crianças, jovens e famílias. Estudos e Práticas*. Coimbra: Edições Almedina, S.A.

López, M. J. R.; Rosales, J. C.; Chávez, M. L. M.; Byrne, S. & Cruz, J. M. B. (2009). Factores que influyen em el pronóstico de recuperación de las famílias em riesgo psicossocial: el papel de la resiliência del menor. *Psicothema*, 21(1), 90-96. Consultado em: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72711818015

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

Magalhães, L. (2011). *Mediação Social: investigação-intervenção em contextos sociofamiliares debilitados*. Tese de Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão na Formação. Braga: Instituto de Educação, da Universidade do Minho.

Máiquez, M. L.; Rodrigo, M. J. & Byrne, S. (2015). El proceso de apoyo em la promoción de la parentalidade positiva. In Rodrigo, M. J. (Coord.), *Manual práctico de parentalidade positiva.* Madrid: Editorial Sintesis.

Marlowe, D., & Crowne, D. P. (1961). Social desirability and response to perceived situational demands. *Journal of Consulting Psychology*, 25, 109-115.

Marôco, J. (2011). *Análise estatística com o SPSS Statistics* (5ºedição). Pero Pinheiro: ReportNumber.

Martín, E.; Torbay, Á. & Rodríguez, T. (2008). Cooperación familiar y vinculación del menor com la família em los programas de acogimiento residencial. *Anales de Psicologia*, 24(1), 25-32. Consultado em: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16724104

Martinez, R.; Carvalho, M. J. L.; Farinha, V.; Montano, T. & Nádia V. (2005), Estruturas de acolhimento de crianças e jovens em lares. In Carneiro, R. (Org.), *Casa Pia de Lisboa. Um Projeto de Esperança, As Estratégias de Acolhimento das Crianças em Risco* (pp. 395-522). Conselho Técnico Científico da Casa Pia de Lisboa, Cascais, Princípia – Publicações Universitárias e Científicas.

Martins, P. C. (2005). A Qualidade dos Serviços de Proteção às Crianças e Jovens – As Respostas Institucionais. Comunicação apresentada no "Encontro Cidade Solidária: Crianças em risco: será

possível converter o risco em oportunidade?", 6, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, 23 de maio de 2005. Disponível para consulta em: http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/3163

Martins, P. C. (2015). *Acolhimento institucional – percursos*. In Intervenção em sede de promoção e proteção de crianças e jovens. Centro de Estudos Judiciários, pp. 123-190.

Middel, F.; Post, W.; López, M. & Grietens, H. (2020) Participation of Children Involved in the Child Protection System – Validation of the Meaningful Participation Assessment Tool (MPAT). *Child Indicators Research*, 14, 713-735. https://doi.org/10.1007/s12187-020-09772-2

Milani, P. (2012). *Il Lavoro con le Famiglie: Relazione. Biennale Sulla Condizione Dell'infanzia e Dell'adolescenza in Italia*. Firenze: Istituto degli Innocenti di Firenze.

Milburn, P. (2002). *La médiation: expériences et compétences*. Paris: Editions la Découverte et Syros.

Millán, J. M. F. & Gómez, M. M. O. (2011). *Conflitos. Como desenvolver capacidades enquanto mediador.* Lisboa: Escolar Editora.

Minayo, M. C. & Costa, A. P. (2018). Fundamentos Teóricos das Técnicas de Investigação Qualitativa. *Revista Lusófona de Educação*, 40, 139-153.

Miranda, G. E.; Almeida, A. T., & Yunes, M. A. (2022). Resiliencia familiar en el contexto del programa Caminhar em Família. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 9, 132-145. https://doi.org/10.17979/reipe.2022.9.0.8897

Moisan, A. (2011). La médiation sociale comme contribution au bien commun. Education Permanente. *La mediation sociale*, 189 (4), 73-90.

Moore, C. (1998). *O processo de Mediação. Estratégias Práticas para a resolução de conflitos.* Porto Alegre: Artmed.

Munné, M. & Cragh, P. M. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación.* Barcelona: Editorial GRAÓ, de IRIF, S.L.

Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report*. London: The Stationery Office.

National Occupational Standards (2011). *Lifelong learning UK. Work with parents*. Retrieved from Disponible en: http://dera.ioe.ac.uk/2024/1/work-with-parents-nos-jan-2011.pdf

Neves, T. (2010). Modelos de mediação social. In Correia, J. A. & Silva, A. M. (Orgs.). *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp.33-43). Porto: CIIE e Edições Afrontamento.

Osterling, K. L. & Han, M. (2011). Reunification outcomes among Mexican immigrant families in the child welfare system. *Children and Youth Services Review*,33, 1658-1666. doi:10.1016/j.childyouth.2011.04.020

Parkinson, L. (2008). *Mediação Familiar*. Lisboa: Agora Comunicação

Pereira, C. (2019). *A intervenção com famílias no acolhimento residencial: perceção do impacto de um programa de formação para os profissionais*. Dissertação para grau de mestre em Psicologia. Porto: Universidade Católica Portuguesa.

Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2003). *Análise de dados para ciências sociais: A complementariedade do SPSS* (3rd ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Pinto, A.; Soares, C.; Vaz, F. & Marques, O. (2003). *Interagir. Técnicas de Animação*. Porto: Edições Salesianas.

Planella, J. (2008). Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 46, 1–14.

Pye Tait (2001), *An Occupational and Functional Map of the UK Parenting Education and Support Sector*. Harrogate (Adaptado e traduzido por A. Almeida, M. Ribeiro dos Santos e O. Carvalho, 2009).

Quintãns, C. R. P. (2009). *Era uma vez a instituição onde eu cresci: narrativas de adultos sobre experiências de institucionalização.* Tese de Mestrado em Psicologia da Justiça. Braga: Instituto de Educação e Psicologia, da Universidade do Minho.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2003). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reis, V., & Castro, P. (2011). Aceitação e Resistência face à Inovação Legislativa - Um estudo com técnicos das comissões de protecção de crianças e jovens em perigo e lares de infância e juventude. In *Crianças em Risco e Perigo - Contextos, investigação e intervenção*, 1 (1st ed.), 35 – 58. Lisboa: Edições Sílabo.

Rodrigo, M. J.; Máiquez, M. L.; Hidalgo, V.; Quintana, J. C. M.; Martínez-Gonzáliz, R.; Ochaita, E.; Balsells, M. A. & Freijo, E. B. A. (2018). National agency-university partnership for a web-based positive parenting policy and evidence-based practices. In *Early Child Development and Care*, 188(11), 1619-1632.

Rodrigo, M. J. (2016). Quality of implementation in evidence-based positive parenting programs in Spain: Introduction to the special issue. *Psychosocial Intervention*, 25, 63-68.

Rodrigo, M. J.; Amorós, P.; Arranz, E.; Hidalgo, M. V.; Máiquez, M. L.; Martín, J. C., ... Ochaita, E. (2015). *Guía de buenas prácticas en parentalidad positiva. Un recurso para apoyar la práctica profesional com familias*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y FEMP.

Rodrigo, M. J.; Almeida, A..; Spiel, C. & Koops, W. (2012). Introduction: Evidence-based parent education programmes to promote positive parenting. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(1), 2-10.

Rodrigo, M. J.; Máiquez, M. L.; Martín, J. C. & Byrne, S. (2008). *Preservación familiar. Um enfoque positivo para la intervención com famílias.* Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.).

Rodrigues, S.; Ducharne, M. B. & Valle, J.F. (2013). La calidad del acogimiento residencial em Portugal y el ejemplo de la evolución Española. *In Papeles del Psicólogo*, 34(1), pp. 11-22.

Rosa, M.V. F. P. & Arnoldi, M. A. G. C. (2008). *A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para validação dos resultados*. Belo Horizonte: Autêntica Editora

Seijo, J. C. (Coord.) (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas. Manual para formação de mediadores.* Porto: Edições ASA

Sequeira, A. (2017). *Contributo para a compreensão do conceito de família pelos técnicos de acolhimento residencial.* Dissertação de Mestrado. Porto: Universidade Católica Portuguesa.

Serrano, M. (1977). *La mediación social*. Madrid: Akal Editor.

Silva, A. M. C. & Machado, C. (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos:

reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. In Silva, B.; Almeida, A.; Barca, A. & Peralbo, M. (Orgs.), *Atas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia* (pp. 274-287). Braga: Universidade do Minho. Disponível em http://hdl.handle.net/1822/9814.

Silva, A. M. & Moreira, M. A. (2009) Falar e escrever de formação e mediação no contexto atual. In Silva, A. M. & Moreira, M. A. (orgs.), *Formação e Mediação Sócioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas* (pp.6-13). Porto: Areal Editores

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. In *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151. Braga: CIEd – Universidade do Minho. Disponível em http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?pid=S087191872010000200006&script=sci_arttext.

Silva, A. M. (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. In *Revista Intersaberes,* 6(12), 249-265. Curitiba: Grupo Educacional UNINTER. Disponível em http://hdl.handle.net/1822/15409.

Silva, A. M. (2014). Mediación en Portugal: una trayectoria en construcción. In *La Trama: revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos,* 1(41), 1-14. Disponível em http://hdl.handle.net/1822/31953

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 A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*. (pp. 35-51). Braga: CECS.

Silva, A. M. C. (2018). O que é a Mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores; A. M. C. Silva & S. Fernandes (orgs.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.

Simões, H. (2018). Acolhimento familiar e residencial – o novo paradigma. In *Acolhimento Residencial e familiar. Jurisdição da família e das crianças* (pp.41-70). Lisboa: Centro de Estudos Judiciários

Six, J. F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.

Six, J. F. (2003). *Les Médiateurs*. Editions Le Cavalier Bleu.

SOS Children's (2013). *Moving forward: Implementing the guidelines for the alternative care of children.*

Sousa, J. V. (Coord.) (2009). *A mediação em ação*. Coimbra: MEDIARCOM/Minerva Coimbra

Tamanza, J. C. & Gennari, M. L, (2003). Éxitos y fracasos en la mediación familiar. Factores de eficácia y análisis del procedimiento. *La Trama*, 7. http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=55&ed=7

Thomson, J., & Thorpe, R. (2016). The Importance of Parents in the Lives of Children in the Care System. *Special edition of Children Australia Out of Home Care: The research agenda*, 28(2), 25-31. doi: 10.1017/S1035077200005551

Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamientode conflito*. Barcelona: Graó.

Torrego, J. (Coord.) (2003). *Mediación de conflictos em Instituciones Educativas. Manual para la*

Formación de Mediadores. Madrid: NARCEA, S.A. Ediciones.

Torremorell, M. C. B. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras em el âmbito educativo*. Espanha: Ediciones ceac.

Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Trigo, L. R. & Alberto, I. (2010). As múltiplas faces da institucionalização de crianças e jovens: risco e/ou oportunidade? In Almeida, A.T. & Fernandes, N. (Org.), *Intervenção com crianças, jovens e famílias. Estudos e Práticas*. Coimbra: Edições Almedina, S.A.

UN Committee on the Rights of the Child. (1989). *Convention on the rights of the child*. New York: United Nations.

Valle, J. F. Dell; Bravo, A.; Martínez, M. H. & Santos, I. G. (2012), *Estándares de calidad en acogimiento residencial: EQUAR Informes, estudios e investigación*, Madrid, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Valle, J. F. dell (2009). Como potenciar la reunificación familiar desde los centros y hogares de protección. In Bravo, A. & Valle, J. (Coord.), *Intervención socioeducativa em acogimiento residencial* (pp. 117-132). Santander, Gobierno de Cantabria

Valle, J. F. Dell & Bravo, A. (2007). *SERAR :Sistema de Evaluación y Registro en Acogimiento Residencial.* Oviedo, Nieru.

Valle, J. F. & Zurita, J. F. (2004). *El acogimiento residencial em la protección a la infância.* Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

Van G. B.; Dedding, C. W. M., & Bunders-Aelen, J. F. G. (2014). Seeing eye to eye or not? Young people's and child protection workers' perspectives on children's participation within the Dutch child protection and welfare services. *Children and Youth Services Review*, 47, 253–259. https://doi. org/10.1016/j.childyouth.2014.09.018.

Vanistendael, S. (2018). *Hacia la puesta em práctica de la resiliência. La casita: uma herramienta sencilla para um desafio complejo*. París – Ginebra, Cuadernos del bice.

Vaquero, E.; Balsells, M. A.; Ponce, C.; Urrea, A. & Navajas, A. (2020). "If I'm here, it's because I do not have anyone": Social Support for the Biological Family during the Foster Care Process. In *Social Sciences*, 9, 31.

Villaluenga, L. G. & Cartujo, I. B. (coord.) (2010). *La família dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar.* Comunidad de Madrid: Dirección General de Familia.

Wert, R. & González, C. (Coord). *Programa de Formación y Apoyo Familiar.* Sevilha: Ayuntamiento de Sevilla. Família, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación.

Woolfson, R. C., Heffeman, E., Paul, M., & Brown, M. (2010). Young people's views of the child protection system in Scotland. *The British Journal of Social Work*, 40(7), 2069–2085. https://doi.org/10.1093 /bjsw/bcp120.

Legislação consultada

Código Europeu de Conduta para Mediadores, Ministério da Justiça, 12 março de 2014.

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf

Decreto-Lei n.º189/91 – Criação das Comissões de Proteção de Menores (revogado).

Decreto-Lei n.º164/2019, de 25 de outubro, da Presidência do Conselho de Ministros – Regime de execução do acolhimento residencial;

Despacho n. º147/96, de 8 de julho, Diário da República – 2ª serie, n. º177, pp.10719, procede à definição de territórios educativos de intervenção prioritária.

Despacho n.º12368/97 de 9 de dezembro, Diário da República – 2ª série, de 9 de dezembro de 1997, n.º283 o Ministério da Justiça

Despacho Conjunto n. º304/98, de 24 de abril, Diário da República – 2ª série.

Despacho Conjunto n. º942/99, de 3 de novembro, Diário da República nº256/1999, série II.

Despacho n.º8393/2007, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, publicado em Diário da República, 2.ª série – N.º90 – 10 de maio de 2007 – Plano DOM - Desafios, Oportunidades e Mudança (Revogado).

Despacho n.º 18778/2007, de 22 de agosto, Sistema de Mediação Familiar - SMF

Despacho n.º9016/2012, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, publicado em Diário da República n.º128/2012, Série II de 2012-07-04 – Plano SERE + (Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança, MAIS).

Lei de Proteção das Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP) – Lei n.º147/99, de 1 de setembro, com as alterações da Lei n.31/2003, de 22/08; da Lei n.º142/2015, de 08/09; da Lei n.º23/2017, de 23/05 e da Lei n.º26/2018, de 05/07.

Lei n. º166/99, de 14 de setembro, Lei Tutelar Educativa.

Lei n.º 21/2007, de 12 de junho, Regime de Mediação Penal.

Lei nº 29/2013, de 19 de abril, princípios gerais aplicáveis à mediação – mediação civil e comercial.

Portaria 139/2013, de 2 de abril, Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP)

Resolução Conselho de Ministros n.º112/2020 de 18 de dezembro , que aprova a Estratégia Nacional para os Direitos da Criança para o período 2021-2024.

Apêndices

Apêndice 1

Convite para participação no estudo



Universidade do Minho
Instituto de Educação

21 de janeiro de 2013

Assunto: Pedido de colaboração no âmbito de um projeto doutoramento

Exmo. Sr.(a) Diretor(a) da
[redacted]

A aluna Laura Patrícia Magalhães, inscrita no Doutoramento em Ciências da Educação, na área de especialização em Psicologia da Educação, da Universidade do Minho, propõe-se realizar um estudo sobre as representações, práticas e contributos da Mediação Social em Centros de Acolhimento Temporário e em Lares de Infância e Juventude do distrito [redacted]

Este projeto tem a duração de 3 anos, é financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia e está sob a orientação científica das Professoras Ana Maria Tomás de Almeida e Ana Maria Carneiro Costa e Silva.

Gostaríamos de poder contar com a vossa colaboração para integrar este estudo, solicitando desde já uma primeira reunião com o/a Responsável da Instituição, a fim de podermos dar conhecimento dos objetivos do estudo e prestar outros esclarecimentos adicionais que entendam convenientes.

Agradecendo a atenção que vos mereça este estudo, aguardamos com expectativa uma indicação do vosso interesse logo que vos seja possível.

Cordiais cumprimentos,

(Laura Patrícia de Sousa Monteiro Magalhães)

Contactos:
Telemóvel: [redacted]
E-mails: [redacted] / [redacted] / [redacted]

Apêndice 2

Protocolo de colaboração

Protocolo de Colaboração entre o Centro de Investigação em Estudos da Criança e o Centro [redacted]

Reunidos

Os signatários, no âmbito das competências que lhes são delegadas pelos cargos que ocupam, outorgam o presente protocolo e

Expõem em geral

1. Todas as partes compartilham interesses comuns no que se refere à necessidade de desenvolver estudos que visam a melhoria da intervenção junto de crianças e jovens em centros e lares de acolhimento.
2. Todas as partes reconhecem a importância de estratégias que facilitem a relação com as famílias e promovam as competências e práticas profissionais para esta interação.
3. O Centro e os profissionais que trabalham com as crianças e jovens, reconhecem o interesse na colaboração em estudos e projetos que promovam medidas ativas e positivas que contribuam para a relação com as famílias e para o apoio às crianças e jovens, durante período de institucionalização.
4. A Universidade, e os investigadores visam o desenvolvimento da investigação fundamental e aplicada, e contribuir para o desenvolvimento profissional e para a qualidade das respostas sociais a crianças, jovens e famílias, em situação de risco psicossocial.

E especificamente afirmam:

1. A Universidade e o Centro de Investigação, no seu quadro de atribuições, tem como um dos seus objetivos celebrar protocolos que visam a implementação de programas de intervenção na área das crianças e jovens em risco e em perigo, de modo a reforçar estratégias de cooperação inovadoras que sirvam os propósitos da promoção e defesa dos direitos das crianças e das famílias.
2. A doutoranda Laura Patrícia de Sousa Monteiro Magalhães, em particular, tem como objetivos primordiais de trabalho: i) investigar o contributo da mediação socioeducativa nas equipas multidisciplinares dos CAT's e LIJ's para o estabelecimento de interações familiares positivas; ii) Definir o papel do mediador socioeducativo nas equipas multidisciplinares de apoio social nos CAT's e LIJ's.
3. O Centro [redacted], na sua qualidade de entidade que trabalha em prol dos direitos da criança e jovem, pretende cooperar com a Universidade do Minho e o Centro de Investigação em Estudos da Criança, nomeadamente com a doutoranda em questão, no desenvolvimento de novas estratégias e práticas profissionais em benefício do superior interesse da criança ou do jovem.

Cláusulas

1. O Centro [redacted] tem conhecimento do estatuto de institucional "experimental" que lhe foi atribuído, como resultado da amostragem aleatória previamente realizada, com o fim de distribuir as entidades que nele participam, em instituições "experimentais" e em instituições "controlo".

2. Em conformidade com o estatuto de instituição "experimental", o Centro [redacted] disponibilizar-se-á, a partir desta data, a colaborar no presente estudo até dezembro de 2015.
3. O Centro [redacted] compromete-se a fornecer informações e a responder aos instrumentos de trabalho com sinceridade.
4. A doutoranda compromete-se a tratar todas as informações recebidas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade. Todos os dados que possam identificar alguém, serão codificados por meio de números, letras ou nomes fictícios, de maneira a não permitir a sua identificação. A referência em textos científicos, será feita mediante a codificação estabelecida. Os dados recolhidos serão utilizados apenas para os fins desta investigação e os resultados divulgados na elaboração da tese de doutoramento e em eventos e/ou revistas científicas.
5. O Centro [redacted] não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração monetária pela participação.
6. O Centro [redacted] quando desejar obter qualquer informação sobre o estudo, poderá fazê-lo através dos seguintes meios:

Doutoranda: [redacted] / [redacted]
Orientadoras: Doutora Ana Tomás de Almeida
[redacted] / [redacted]
Doutora Ana Maria Silva
[redacted] / [redacted]

Braga, 1 de Julho de 2013

Os subscritores do acordo

Laura Magalhães
Doutoranda do IE- Programa de doutoramento
em Ciências da Educação, especialização Psicologia da Educação
Projeto financiado pela FCT

Centro de Investigação em Estudos da Criança

Orientadora
Doutora Ana Tomás de Almeida

Orientadora
Doutora Ana Maria Silva

Centro [redacted]

Protocolo de Colaboração entre o Centro de Investigação em Estudos da Criança e o Centro [redacted]

Reunidos

Os signatários, no âmbito das competências que lhes são delegadas pelos cargos que ocupam, outorgam o presente protocolo e

Expõem em geral

1. Todas as partes compartilham interesses comuns no que se refere à necessidade de desenvolver estudos que visam a melhoria da intervenção junto de crianças e jovens em centros e lares de acolhimento.
2. Todas as partes reconhecem a importância de estratégias que facilitem a relação com as famílias e promovam as competências e práticas profissionais para esta interação.
3. O Centro e os profissionais que trabalham com as crianças e jovens, reconhecem o interesse na colaboração em estudos e projetos que promovam medidas ativas e positivas que contribuam para a relação com as famílias e para o apoio às crianças e jovens, durante período de institucionalização.
4. A Universidade e os investigadores visam o desenvolvimento da investigação fundamental e aplicada, e contribuir para o desenvolvimento profissional e para a qualidade das respostas sociais a crianças, jovens e famílias, em situação de risco psicossocial.

E especificamente afirmam:

1. A Universidade e o Centro de Investigação, no seu quadro de atribuições, tem como um dos seus objetivos celebrar protocolos que visam a implementação de programas de intervenção na área das crianças e jovens em risco e em perigo, de modo a reforçar estratégias de cooperação inovadoras que sirvam os propósitos da promoção e defesa dos direitos das crianças e das famílias.
2. A doutoranda Laura Patrícia de Sousa Monteiro Magalhães, em particular, tem como objetivos primordiais de trabalho: i) investigar o contributo da mediação socioeducativa nas equipas multidisciplinares dos CAT's e LIJ's para o estabelecimento de interações familiares positivas; ii) Definir o papel do mediador socioeducativo nas equipas multidisciplinares de apoio social nos CAT's e LIJ's.
3. O Centro [redacted], na sua qualidade de entidade que trabalha em prol dos direitos da criança e jovem, pretende cooperar com a Universidade do Minho e o Centro de Investigação em Estudos da Criança, nomeadamente com a doutoranda em questão, no desenvolvimento de novas estratégias e práticas profissionais em benefício do superior interesse da criança ou do jovem.

Cláusulas

1. O Centro [redacted] tem conhecimento do estatuto de institucional "controlo" que lhe foi atribuído, como resultado da amostragem aleatória previamente realizada, com o fim de distribuir as entidades que nele participam, em instituições "experimentais" e em instituições "controlo". Em conformidade com o estatuto de instituição "controlo", o Centro está informado da interrupção de trabalhos durante cerca de 14 meses e que estes serão retomados previsivelmente entre dezembro de 2014 e janeiro de 2015. Assim sendo o Centro [redacted] compromete-se, após esta pausa, a continuar a colaborar neste estudo.
2. O Centro [redacted] disponibilizar-se-á, a partir desta data, a colaborar no preenchimento dos instrumentos de trabalho até ao final do mês de setembro de 2015.
3. O Centro [redacted] compromete-se a fornecer informações e a responder aos instrumentos de trabalho com sinceridade.
4. A doutoranda compromete-se a tratar todas as informações recebidas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade. Todos os dados que possam identificar alguém, serão codificados por meio de números, letras ou nomes fictícios, de maneira a não permitir a sua identificação. A referência em textos científicos, será feita mediante a codificação estabelecida. Os dados recolhidos serão utilizados apenas para os fins desta investigação e os resultados divulgados na elaboração da tese de doutoramento e em eventos e/ou revistas científicas.
5. O Centro [redacted] não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração monetária pela participação.
6. O Centro [redacted] quando desejar obter qualquer informação sobre o estudo, poderá fazê-lo através dos seguintes meios:

Doutoranda: [redacted] / [redacted]
Orientadoras: Doutora Ana Tomás de Almeida
[redacted] / [redacted]
Doutora Ana Maria Silva
[redacted] / [redacted]

Braga, 1 de Julho de 2013

Os subscritores do acordo

Laura Magalhães
Doutoranda do IE- Programa de doutoramento
em Ciências da Educação, especialização Psicologia da Educação
Projeto financiado pela FCT

Centro de Investigação em Estudos da Criança

Orientadora
Doutora Ana Tomás de Almeida

Orientadora
Doutora Ana Maria Silva

Centro [redacted]

Apêndice 3

Guião da 1ª Entrevista

Casa de Acolhimento:	Valência: CAT ___ LIJ ___ Ambos ___
Data de realização da entrevista:	Hora da reunião:
Duração da entrevista:	Quem foi entrevistado:

Caraterização da Casa de Acolhimento

- Quantas vagas protocoladas tem a instituição?
- Qual a faixa etária das crianças e jovens que a Casa de Acolhimento pode acolher?
- Qual a faixa etária das crianças e jovens que estão atualmente acolhidas na Casa de Acolhimento?
- Qual o sexo das crianças e jovens acolhidas nesta Casa de Acolhimento?
- Qual a lotação da Casa de Acolhimento neste momento?
- Qual o período médio de institucionalização na Casa de Acolhimento?
- Como se carateriza o fluxo de casos nesta Casa de Acolhimento (principais motivos de acolhimento e de transferência)?
- Como é constituída a equipa técnica e a equipa educativa da Casa de Acolhimento?

Funcionamento da equipa técnica

- Como é feita a organização e coordenação dos processos das crianças e jovens em acolhimento pelos elementos que compõem a equipa técnica? Existe alguma diferenciação entre os profissionais?
- Como é feita a gestão horária entre os profissionais da equipa técnica?
- Como são organizadas as reuniões da equipa técnica?
- Quais são as principais necessidades sentidas pela equipa técnica?
- Como é preparado o acolhimento de uma criança ou jovem na Casa?
- Como é proporcionada a criação da relação entre as crianças e jovens e os profissionais da equipa técnica?

Interação e relacionamento com as famílias

- Quais os objetivos e estratégias seguidas no contacto com as famílias?
- Quais os procedimentos adotados para estimular a interação entre as crianças e jovens acolhidas e as suas famílias?
- Como se desenvolvem as visitas feitas à criança ou jovem na Casa de Acolhimento (preparação, periodicidade e rede afetiva da criança)?
- Como é feito o acompanhamento das visitas na Casa de Acolhimento (aspetos facilitadores ou elementos que dificultam)?
- Como se desenvolvem as visitas feitas pela criança ou jovem à família (preparação e periodicidade)?
- Qual o seguimento que é feito das visitas à família?

Valorização da Mediação

Já alguma vez contactou com a temática da mediação? Se sim, em que contexto?

Apêndice 4

Guião da 2ª Entrevista

Casa de Acolhimento:		Valência: CAT ___ LIJ ___ Ambos ___
Data de realização da entrevista:	Hora da reunião:	Duração da entrevista:
Quem foi entrevistado:		

Conceito

- Que conhecimento concetual e prático tem sobre a mediação?
- Qual o seu grau de familiaridade com as boas e as más práticas de mediação?
- Quais os critérios ou indicadores de pró mediação no trabalho com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial?
- Quais os critérios ou indicadores de anti mediação no trabalho com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial?
- Quais as caraterísticas ou atributos que um mediador deve contemplar?

Necessidades

- Quais as recomendações para a conduta de práticas profissionais, na instituição, em determinados tipos de caso?
- O que é que pesa na decisão para encaminhamento de práticas de mediação?
- A quem compete a decisão de encaminhamento para práticas de mediação (ao gestor de caso ou à equipa técnica da casa de acolhimento)?
- A mediação faz parte das práticas profissionais da instituição?

Expectativas

- A formação para o exercício das práticas de mediação decorre da prática profissional (experiência) ou necessita de uma formação específica?
- Quais os critérios de ordem institucional que considera que facilitam o uso da formação por parte dos profissionais?

Apêndice 5

Guião de Observação

Casa de Acolhimento:	**Valência**: CAT ____ LIJ ____ Ambos ____
Data da visita:	**Duração da visita**:

Relato:

Apêndice 6

EAPM (Escala das atitudes dos profissionais face à mediação)

ESCALA DE ATITUDES DOS PROFISSIONAIS FACE À MEDIAÇÃO

(EAPM)

Apresentamos-lhe uma série de frases com pensamentos, ideias e sentimentos que as pessoas referem sobre o uso da mediação como abordagem ao trabalho com as famílias, no contexto institucional. Indique-nos o seu grau de concordância com as afirmações constantes na lista que a seguir apresentamos, numa escala de 1 a 5, em que 1 (um) corresponde a Discordo Totalmente, 2 (dois) Discordo Moderadamente, 3 (três) Não Concordo Nem Discordo, 4 (quatro) Concordo Razoavelmente, 5 (cinco) Concordo Totalmente. Será suficiente que marque com uma cruz (x) a sua resposta, formulando juízos rápidos pois o que se pretende é precisamente uma apreciação global acerca das mesmas; isto é, não lhe perguntamos quantas vezes pensou, sentiu ou atuou de determinada maneira, mas que escolha a alternativa que melhor corresponde à sua primeira avaliação.

	1 = DT	2 = DM	3 = NC ND	4 = CR	5 = CT
1.As pessoas que tratam os outros como iguais têm mais facilidade de gerar consensos.					
2.As famílias podem conseguir alterar os seus comportamentos desde que tenham ajuda.					
3. O incumprimento da família deve ser penalizado para evitar o estresse dos técnicos.					
4.As regras devem ser definidas e obedecidas por todos.					
5.A solução dos conflitos pode satisfazer as duas partes.					
6.Quem comunga das alegrias e tristezas dos outros tem mais facilidadeem superar conflitos.					
7.O diálogo com as famílias favorece a solução dos seus conflitos.					
8.Nas decisões a tomar as pessoas devem ser envolvidas independentemente da sua posição, juízo ou idade.					
9.As práticas profissionais não devem ser objeto de comentários negativos.					
10.Os conflitos devem ser evitados porque só trazem perturbações.					
11.Os responsáveis dos menores institucionalizados dificilmente têmcapacidade para tomar decisões em relação aos menores.					
12. As famílias podem conseguir alterar os seus comportamentos ainda queprecisem de ajuda.					

13.A orientação às famílias sobre as práticas educativas não deve serexigida aos técnicos das instituições de acolhimento.					
14.A expressão de sentimentos negativos (tristeza, desilusão, etc.) gera mal estar, devem por isso serem evitados.					
15.Independentemente da sua idade as pessoas devem ser ouvidas nasdecisões importantes.					
16.Se as famílias são incapazes de prestar os cuidados necessários é melhor romper com os vínculos familiares.					
17.Num conflito não podem ter todos razão.					
18.As soluções consensuais dependem da disponibilidade das famílias paradialogar.					
19.Torna-se necessário impor medidas para que as famílias melhorem os seus comportamentos parentais.					
20.A institucionalização de uma criança/jovem deve promover a orientação da sua família					
21.Só interrogando as famílias é possível obter uma visão completa da sua história.					
22.Dar soluções aos problemas da família é uma boa maneira de a controlar.					
23.Manter uma relação formal facilita o relacionamento com a família.					
24. A resolução de um conflito supõe que uma das partes saia vencedora.					
25.A sensibilidade dos técnicos influencia a colaboração das famílias.					
26.É frustrante que as famílias não concordem com as nossas perspetivas sobre a educação.					
27.A dificuldade em chegar acordo sobre os limites e regras reside na falta de interesse em negociar.					
28.A falta de consentimento das famílias não pode ser impeditivo pararesolver os conflitos relacionados com a proteção dos menores.					
29.A diferença de pontos de vista entre as famílias e os técnicos é umobstáculo ao seu relacionamento.					
30.As famílias que não cumprem com o acordado merecem sercastigadas.					
31.Os menores e as famílias que escondem os seus sentimentos nãopermitem que os ajudem.					
32. Ouvir todos os responsáveis do menor sobre um mesmo assunto éuma perda de tempo.					

Por favor, preencha o seu código de identificação (Inicial do seu primeiro nome + três primeiros números do B.I./C.C. + Inicial do último nome)

Obrigada pela sua colaboração

Apêndice 7

ECPPM (Escala dos comportamentos dos profissionais no processo de mediação)

ESCALA DOS COMPORTAMENTOS DOS PROFISSIONAIS NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

(ECPPM)

Indique o seu grau de concordância com as afirmações constantes na lista que a seguir apresentamos. Por favor, **foque-se especialmente no grupo de processos anteriormente selecionados**. Será suficiente que marque com uma cruz (x) a sua resposta, formulando juízos rápidos pois o que se pretende é precisamente uma apreciação global acerca das mesmas; isto é, não lhe perguntamos quantas vezes pensou, sentiu ou atuou de determinada maneira, mas que escolha a alternativa que melhor corresponde à sua primeira avaliação.

Na minha prática profissional...	NUNCA	QUASE NUNCA	ALGUMAS VEZES	QUASE SEMPRE	SEMPRE
1.Tenho por hábito delegar poderes de decisão aos menores institucionalizados, com vista a resolução dos seus problemas.					
2.Tento perceber as várias perceções das pessoas.					
3.Incentivo as pessoas (adultos e crianças) a pensarem no que gostariam de alterar no seu comportamento.					
4.Habitualmente sou eu que tomo as decisões que dizem respeito aos menores, atendendo à sua idade e capacidade.					
5.Evito colocar-me no lugar do outro de forma a não me implicar nos seus problemas.					
6.Ouço o que as famílias pensam acerca de um determinado assunto.					
7.Tenho dificuldade em perceber as atitudes e comportamentos dos responsáveis dos menores.					
8.Coloco-me no lugar dos responsáveis do menor, a quem este lhes foi retirado, para compreender a sua situação.					
9.Dou indicações aos responsáveis dos menores institucionalizados sobre o que têm de fazer para que consigam resolver os seus problemas.					
10.Num conflito entre duas pessoas, apresento o problema em voz alta para que as partes percebam o que está em causa.					
11.Gosto que os outros saibam quais são os meus valores e a minha forma de ver as situações.					
12.Numa situação conflituosa dou a mesma atenção ao relato de cada uma das partes.					
13.Em situação de conflito necessito apenas de ouvir uma das partes para perceber logo o que se está a passar.					

14.Incentivo as pessoas a encontrarem as soluções para os seus problemas.					
15.Nem necessito de ouvir os responsáveis dos menores para saber o porquê de algumas situações.					
16.Nas decisões sobre os menores procuro obter o consenso por parte dos seus responsáveis.					
17.Mostro disponibilidade para negociar com as famílias e os seus menores sobre problemas que os importunam.					
18.Não exponho as minhas opiniões junto dos responsáveis dos menores para evitar abusos de confiança.					
19.Nunca apresento a minha opinião sobre o problema em causa para não influenciar o que os outros possam pensar.					
20.Informo-me junto dos responsáveis pelo menor o que têm a dizer sobre a situação deste último.					
21.Crio oportunidades para que o outro reflita sobre os seus comportamentos.					
22.Tento colocar-me na perspetiva do outro de maneira a percebê-lo.					
23.Ouço os menores de maneira a encorajá-los a participarem na solução dos seus problemas.					
24.Perante um problema de relacionamento esforço-me por entender os diferentes intervenientes.					
25.Procuro ter uma relação de igual para igual com o outro para facilitar a comunicação.					

Por favor, preencha o seu código de identificação (Inicial do seu primeiro nome + três primeiros números do B.I./C.C. + Inicial do último nome)

Obrigada pela sua colaboração!

Apêndice 8

Dispositivo de formação: Capacitação de profissionais das CAR em competências de mediação sociofamiliar

Módulo I – SENSIBILIZAÇÃO – Interação com as famílias e níveis de participação das mesmas

Este módulo tem como objetivo conceber espaços de reflexão para que os profissionais consigam identificar as várias necessidades sentidas pelas famílias, nomeadamente as de natureza cognitiva, emocional e de nível comportamental, nas suas práticas educativas.

Todos os módulos, desenvolvem-se tendo por base três pilares que consideramos determinantes para a mudança das práticas profissionais. Os três pilares que identificamos são: as crenças, a comunicação e a relação, entre os profissionais e as famílias. Centrar-nos-emos na relação entre os profissionais e as famílias, mais concretamente em como os profissionais podem promover a cooperação com as famílias. Também vamos analisar as consequências do tipo de relações que são estabelecidas com as famílias, bem como a importância de mudarmos este paradigma.

- Objetivo Geral

  *Sensibilizar os profissionais das equipas multidisciplinares das C.A.R. para o trabalho e interação com as famílias

- Objetivos Específicos

  *Saber identificar necessidades cognitivas, emocionais e comportamentais das famílias;

  *Potenciar a interação com as famílias e as crianças e jovens em acolhimento residencial e níveis de participação das mesmas.

Sessão 1

- Apresentação dos participantes e definição de regras de funcionamento

Atividade 0 (tempo 30'): Para apresentação dos elementos do grupo utilizar a dinâmica do novelo de lã. Os participantes, ao receberem uma ponta do fio de novelo de lã são convidados a dizerem o nome e a apresentarem uma das suas qualidades ou aspeto positivo da sua personalidade que colocarão ao dispor do grupo. No fim, com a teia que acabou de ser construída pelo grupo, é transmitida a mensagem de que o grupo está nesta formação unido por uma mesma causa: a necessidade de melhor o trabalho com as crianças e jovens em acolhimento, nomeadamente com as suas famílias.
De seguida há uma segunda atividade de apresentação, através de pares, onde se apresentam entre si e colocam ao outro um conjunto de três perguntas que gostariam de saber. Não poderão colocar questões do foro estritamente pessoal e que possam intimidar o colega. Depois, em grupo alargado, cada participante apresenta o seu colega com quem esteve a conversar. A atividade deve ser desenvolvida entre pares que não se conhecem previamente.

Atividade (tempo 20'): Construir uma árvore, com as regras definidas pelos participantes, sob as quais o grupo se vai reger durante as diferentes sessões de formação.

- 1ª Atividade (tempo 45') – A família Magalhães

Distribuir a primeira parte de um caso que carateriza "A família Magalhães" pelos vários participantes.

> *A família Magalhães é constituída pelo Sr. Fernando, a Sr.ª Luísa e a sua filha Maria de 11 anos. A família Magalhães foi sinalizada na CPCJ através de uma denúncia apresentada pelo Sr. Fernando. O Sr. Fernando, progenitor da pequena Maria, alegou que a sua esposa, a Sr.ª Luísa, andava constantemente alcoolizada, situação que a impedia de assegurar a organização e gestão doméstica e de ter competências para prestar os cuidados necessários à pequena Maria. Esta situação despoletava constantes conflitos entre o casal, chegando mesmo a ocorrer alguns episódios de violência física.*
> *Perante esta situação a CPCJ decidiu implementar à pequena Maria um processo de promoção e proteção, tendo como medida o apoio junto dos pais, pelo período de doze meses. Esta medida tinha como intuito responsabilizar os pais para um melhor acompanhamento bio-psico-social da Maria, bem como proporcionar-lhe um ambiente familiar mais estável e saudável. A Sr.ª Luísa foi também responsabilizada para fazer um tratamento ao seu problema de alcoolismo, com a ajuda e apoio do seu marido, o Sr. Fernando.*

Contudo, ao longo do tempo, o Sr. Fernando foi alertando a CPCJ para o facto de o acordo não estar a ser cumprido por parte da Sr.ª Luísa pois, esta continuava a ter consumos excessivos de álcool, estando constantemente alcoolizada. A par disto, os conflitos entre o casal persistiam, sendo estes bastante prejudiciais para o desenvolvimento psicossocial da Maria, uma vez que esta presenciava os episódios de violência doméstica. Na escola, a professora referia que a Maria era agressiva e que não levava os trabalhos de casa feitos. Situação que a levou a ter uma conversa com os pais, mas que não resultou. Sempre que acontecia alguma discussão entre o casal, a Sr.ª Luísa fugia de casa refugiava-se na Sr.ª Teresa, avó materna da pequena Maria, que também possui historial de alcoolismo, bem como de violência doméstica. Estas fugas constantes, por parte da Sr.ª Luísa, contribuíam para alguma instabilidade emocional da Maria.

A CPCJ reavaliou a situação e decidiu alterar a medida de promoção e proteção da criança, para apoio junto de outro familiar (tios paternos), pelo período de seis meses. Após isto, com o consentimento dos pais, a Maria passou a estar aos cuidados destes tios, mantendo contactos com os seus progenitores aos fins-de-semana e períodos de férias. A tia paterna mostrava ser uma pessoa muito crítica e autoritária para com a Sr.ª Luísa, ao contrário do tio paterno, que era muito pacato e reservado. No final dos seis meses, os pais ainda não tinham reunido as condições necessárias para que a pequena Maria pudesse regressar aos seus cuidados.

De seguida colocar aos participantes as seguintes questões: a) Que necessidades são identificadas? b) Que recursos, forças, qualidades apresentam? Posteriormente, realiza-se uma chuva de ideias com as várias opiniões dos participantes. Para que não haja constrangimentos a expressarem as suas opiniões, as mesmas poderão ser registadas em pequenos papeis de forma anónima e posteriormente afixados numa parede. Quando a dinamizadora faz a leitura em voz alta sobre as várias opiniões registadas, deverá separar as perceções negativas, das positivas.

Coloca novamente uma questão ao grupo: c) o que terá acontecido depois a esta família? No final desta análise divulga-se a forma como este caso, baseado em factos reais, terminou.

Depois de algumas tentativas falhadas, por parte da Sr.ª Luísa, em se abster dos consumos etílicos, esta conseguiu iniciar verdadeiramente um tratamento num Centro de Repostas Integradas. Começou a frequentar um curso de Educação e Formação de Adultos (EFA), tendo contribuído para a melhoria da sua situação, nomeadamente devido ao facto de começar a ter horários e rotinas para cumprir. A Sr.ª Luísa é bastante tímida e insegura. Reconhece que se deixa influenciar por todos os pedidos feitos pela sua filha, sendo esta situação vulnerável para que as devidas regras educacionais não sejam devidamente cumpridas. A Sr.ª Luísa refere que quando se alcoolizava fazia-o na tentativa de esquecer os problemas que tinha no seu seio familiar, nomeadamente por se considerar ser "um bicho do mato" (palavras da própria).

Por outro lado, o Sr. Fernando carateriza-se como sendo uma pessoa bastante preocupada pelo bem-estar da sua filha Maria, um pouco tímido, bastante colaborante e possuir hábitos de trabalho. Contudo, por vezes, não presta a devida atenção à sua esposa ("quando chego a casa, ela fala muito sobre o seu dia. Eu na altura ouço-a, mas depois passa-me, não dou importância"- palavras do próprio). Reconhece que por vezes não adota os comportamentos mais corretos para com a sua esposa, a Sr.ª Luísa.

Ambos os progenitores consideram-se serem pessoas felizes, nomeadamente como casal. Contudo, referem que para complementar esta felicidade necessitam que a Maria regresse aos seus cuidados.
No que refere à pequena Maria, é uma menina tímida que está constantemente a manifestar interesse em regressar aos cuidados dos seus pais.
Após um dispositivo de intervenção voltado para as necessidades sentidas e expressas pelos progenitores, focado essencialmente no fortalecimento da confiança mútua entre o casal e na melhoria das regras educacionais estabelecidas pelos progenitores à Maria, conjugado com o processo de desintoxicação alcoólica da Sr.ª Luísa e também com a criação de uma ocupação para esta, fez com que os progenitores (re)adquirissem as suas competências parentais. A medida de promoção e proteção foi reavaliada e redefinida novamente para apoio junto dos pais. Seis meses depois, o processo foi arquivado por já não se encontrar a situação de perigo. Fim!

Terminar a atividade com a identificação das necessidades (objetivos a melhorar) de cada um dos elementos da família e depois enquanto família; bem como na identificação dos estímulos (apoios) que são importantes e necessários proporcionar a cada um dos elementos e como família; referir ainda o que se poderia ter melhorado no que diz respeito à relação (com eles e entre eles). Na conclusão da atividade aludir que estas necessidades precisam e podem ser trabalhadas. Os pais têm muitas necessidades que são partilhadas com tantos outros casos.

- 2ª Atividade (tempo 60') – Conto como faço

O grupo é desafiado a refletir sobre a forma como trabalha quando uma criança ou jovem que é acolhido e não há interdição judicial para o contacto familiar. Convida-se os participantes a refletirem sobre como são os primeiros contactos com as famílias, bem como a descrever o que é que costuma acontecer e o que gostariam de mudar. A atividade é sistematizada num quadro onde descrevem com quem falam; como falam; onde falam; quanto tempo dispõe; que tipo de dificuldades costumam sentir e quais as causas associadas às mesmas.

- Compromisso

Tendo por base o que foi trabalhado nesta sessão os participantes são desafiados a refletir em pelo menos um objetivo que pretendem alcançar durante a semana.

- Lembra-te!

Nesta sessão a mensagem a levar é de que as dificuldades nos primeiros contactos com as famílias podem advir:

◊ Comunicação da medida;

- ◊ Estigma que paira sobre as famílias;
- ◊ Imagem negativa que elas têm de si próprias como pais e mães;
- ◊ Atitude pouco colaborativa e defensiva por parte das famílias;
- ◊ Falta de preparação da família para a medida de acolhimento residencial
- ◊ Desconhecimento das famílias sobre as regras da instituição (falta de informação);
- ◊ Juízo dos profissionais sobre as famílias;
- ◊ Sentimento de controlo por parte das famílias

Sessão 2

- Atividade 0 (tempo 30')

Utilizar uma atividade de cooperação de grupo para iniciar o espírito de trabalho em grupo. Ao mesmo tempo perceber as expectativas e esperanças de cada um em relação ao grupo; reforçar os laços entre cada elemento e consciencializar cada um para o valor inestimável do seu contributo no crescimento de todos. Se na sessão anterior construíram a árvore com as normas do grupo, nesta sessão vão falar o que cada um poderá dar ao grupo e o que gostava de receber.

Assim, cada um dos participantes desenha numa folha a silhueta da sua mão esquerda e escreve no seu interior aquilo que está disponível para dar ao grupo. Em seguida, faz o mesmo com a sua mão direita e escreve nela aquilo que espera receber do grupo. Cada um partilha oralmente aquilo que escreveu e fixam-se as mãos esquerdas de todos num quadro e as mãos direitas em outro local e só depois se comenta no grande grupo. Cada um pode dizer o que sentiu quando viu o que os outros escreveram e o que mais lhe chamou a atenção. Podem também comparar as expectativas de cada um em relação ao grupo (posteriormente recolher as mãos para construir uma cartolina do grupo).

- 1ª Atividade (tempo 60') – A pirâmide

Para o desenvolvimento desta sessão utilizaremos a metáfora da pirâmide. As pirâmides simbolizam o crescimento e a prosperidade (quanto mais importante fosse o Faraó, mais espetacular era a sua pirâmide. As pirâmides estavam orientadas estrategicamente e alinhadas de forma incrivelmente exatas com algumas constelações para poderem alcançar a força energética que lhe confere o seu simbolismo). Para este contexto, a pirâmide é a medida de promoção e proteção da criança e/ou jovem em acolhimento residencial, cuja colaboração com a família está a ser construída pelos profissionais. Para isto é necessário analisar quais são as diferentes atividades que estão a ser realizadas nas instituições para promover e fomentar a cooperação entre os profissionais e as famílias.

Na primeira parte da atividade o dinamizador começa por analisar junto com os participantes a diferença entre participação, colaboração e cooperação entre a família, os profissionais e as crianças/jovens. Estes, estarão representados na pirâmide em três níveis em função do grau de implicação que envolve cada uma delas (maior grau de implicação é a cooperação e menor grau de implicação é a participação).

Importa reter que para esta atividade entende-se por cooperação as atividades que se realizam e/ou estruturam-se em conjunto para a determinação de um fim ou objetivo no processo de (des)institucionalização. Estas atividades requerem algum grau de implicação, por isso todas as partes têm que tomar decisões e assumir responsabilidades. Por colaboração, interpreta-se pelas atividades que os diferentes intervenientes realizam em conjunto, de forma pontual para a concretização de um determinado objetivo. Estas atividades não requerem um grande grau de implicação e em algumas situações podem-se desenvolver sem grande motivação por parte de algumas das partes. Os objetivos e conteúdos das mesmas não são consensuais por todas as partes. Por participação, diz respeito as atividades que os participantes assistem sem terem necessariamente implicação e/ou compromisso e fazem-no informalmente. Estas atividades não requerem maior grau de implicação, do que a simples assistência das mesmas.

Para a discussão em grupo destes três conceitos-chave (cooperação, colaboração e participação), fazer uma chuva de ideias para caraterizar cada conceito. Os participantes terão vários cartões com as atividades realizadas em outros contextos, que carateriza cada conceito e terão que as distribuir pelos três conceitos-chave. Posteriormente, poderão acrescentar mais exemplos.

A atividade prossegue com os participantes, em pequenos grupos, a analisar a situação da sua C.A.R. e a preencherem uma pirâmide sobre as atividades que realizam atualmente onde envolvem as famílias e as crianças/jovens acolhidos. O dinamizador deve alertar o grupo para o facto de nem sempre se conseguir ter uma pirâmide completa, mas ser necessário ter algumas bases que assegurem a pirâmide e assim existir a cooperação família-profissional-criança no processo de (des)institucionalização.

Posto isto, os pequenos grupos constroem uma pirâmide a referir as atividades que podem fazer para melhorar essa mesma pirâmide. Ou seja, no fim haverá duas pirâmides por cada pequeno grupo: a pirâmide das "atividades de hoje" e a pirâmide das "atividades do amanhã". O mais importante deste exercício é pensar no que temos de fazer para melhorar a situação presente. Finalizada a tarefa abre-se a discussão e a partilha no grande grupo.

Um jeito de síntese importa referir que a relação profissionais/famílias constitui um elemento importante para o bom relacionamento entre a família e a C.A.R. Os profissionais e as famílias podem ter diferentes conceções sobre o processo de (des)institucionalização. Esta situação pode proporcionar situações de "desencontro", onde as famílias e os profissionais acabam por não trabalhar de forma cooperativa no processo de (des)institucionalização.

- 2ª Atividade (tempo 75') – Debate Prós e Contras

Esta atividade de *role-play* tem como finalidade sensibilizar e refletir sobre as várias situações que acontecem no dia-a-dia, em contexto profissional. Pretende-se exercitar o debate de ideias e analisar as diferentes situações a partir de diferentes pontos de vista, a fim de promover a empatia.

Nesta atividade, os participantes assumem diferentes papeis, para discutir três situações distintas (casos A, B e C). Para cada caso há dois participantes (um com o papel de familiar da criança em acolhimento e outro com o papel de profissional da C.A.R.). Um outro participante desempenha a função de moderador. Os restantes formandos assumem a função de observadores e têm de identificar os verdadeiros problemas que estão em causa em cada um dos casos em discussão e que desencadearam o mal-estar entre as partes, apresentando possíveis soluções. Cada participante recebe antecipadamente um cartão com a descrição e o papel que deve assumir na discussão em grupo.

Caso A

Familiar

És um pai/uma mãe e o teu filho está institucionalizado. Quando vais visitar o teu filho à instituição nunca consegues ter um momento totalmente privado com ele. Sentes-te controlado(a) pelos técnicos que constantemente andam de um lado para o outro a tentar ouvir e vigiar as tuas conversas com o teu filho, isto quando eles não estão na mesma sala que tu, especados a olhar para ti. Quando levas um presente para o filho, isso nem sempre é visto com bons olhos! Primeiro querem logo saber o que trazes, porque trazes, como conseguiste arranjar, quanto custou, blá blá blá mil e uma coisas. Sempre que tentas fazer algo de novo para agradar, vêm logo com quatro pedras na mão a insinuar que és materialista, que não te importas com o bem emocional do teu filho. Quando na verdade tu queres apenas demonstrar que te queres aproximar e envolver na vida do teu filho. A rispidez e o distanciamento com que és recebido deixa-te imediatamente nervoso(a) que acabas por te esqueceres de perguntar como tem andado o teu filho... senhor Dr. para aqui... Senhor Dr.ª para ali... não te consegues aproximar deles e dizeres tudo aquilo que te atormenta... No outro dia ainda mal tinhas chegado à instituição já estavam a implicar contigo só porque te atrasaste 1 hora. São uns insensíveis! Já não basta terem-te retirado o teu filho, ainda te colocam obstáculos quando te queres aproximar.

Tenta colocar-te no lugar deste familiar e defende o seu ponto de vista na discussão que se segue, tendo por base o contexto anteriormente descrito.

Profissional

És um profissional de uma instituição que acolhe crianças e jovens com processos de promoção e proteção. Habitualmente ficas responsável pela monitorização das visitas feitas aos menores na instituição onde trabalhas. Tens já alguma experiência neste âmbito e por isso estás habituado a ver muitas coisas, dos mais variados contextos. Todos os cuidados são poucos! É preciso estar muito atento. É usual veres pais a quererem subornar os filhos com bens materiais, ao invés de aproveitar o momento da visita para

criar laços de afeto e carinho. É comum presenciares visitas na instituição vazias de conteúdo emocional. Enerva-te ver a falta de interesse de alguns pais em saberem como têm andado os seus filhos. É comum haver abusos de confiança pois, os pais raramente sabem o lugar que ocupam na instituição. Há uma hierarquia que é preciso respeitar e um distanciamento necessário para o bom funcionamento das coisas. Cada um no seu lugar. Não admites faltas de respeito. Ficas irritado com os constantes incumprimentos dos pais com os horários das visitas, parece que os pais não compreendem que essas situações apenas causam angústia, ansiedade e sofrimento aos menores. Ficas desolado com essas situações.
Tendo por base a tua experiência profissional e o contexto anteriormente descrito, defende este ponto de vista na discussão que se segue.

Caso B

Familiar
És um pai/uma mãe e a tua filha foi recentemente institucionalizada. Esta situação deixou-te bastante constrangido(a) e desgostoso(a). Contudo, desde o primeiro momento todos os profissionais que acompanharam o caso preocuparam-se em explicar-te todo o procedimento, os motivos pelos quais propuseram uma institucionalização e de que forma ela poderia ser uma mais-valia para a tua filha. Nunca te esconderam nada. Até te levaram à instituição em causa para que pudesses ver e conhecer aquela que passou a ser a residência da tua filha. Apesar de teres dado o consentimento para a retirada, andas triste por causa disto.
Tenta colocar-te no lugar deste familiar e defende o seu ponto de vista na discussão que se segue, tendo por base o contexto anteriormente descrito.

Profissional
És um profissional que acompanhou de perto uma recente institucionalização de uma jovem menina. Desde sempre demonstraste preocupação e disponibilidade para que esta retirada fosse o menos dolorosa possível, tanto para a menor, como para a sua família. A esta família explicaste tudo o que pressupõe este processo e abriste a porta da instituição onde trabalhas para demonstrares à família em causa, que as instituições de acolhimento de crianças e jovens não são nada daquilo que andam por aí a dizer. Contudo, percebes que uma retirada é sempre uma retirada e causa sofrimento tanto ao menor em causa como à sua família.
Tendo por base a tua experiência profissional e o contexto anteriormente descrito, defende este ponto de vista na discussão que se segue

Caso C

Familiar
És um pai/uma mãe e o teu filho foi institucionalizado. Esta situação deixou-te bastante constrangido(a) e desgostoso(a). Contudo, desde sempre os profissionais que acompanharam o processo preocuparam-se em explicar-te todos os procedimentos, bem como os motivos pelos quais houve uma institucionalização e de que forma ela seria uma mais-valia para a tua família. Nunca te esconderam nada. Preocuparam-se sempre por te envolver no processo de (des)institucionalização do teu filho. Quando erravas depressa iam ter contigo e explicavam-te o porquê de teres errado e de que forma poderias alterar. Sempre te envolveram em todos os momentos da (des)institucionalização. Aos poucos,

com ajuda dos vários profissionais, percebeste que tu serias parte significativa para que todo o processo fosse bem-sucedido. Razão pela qual sempre colaboraste e cooperaste quando te era permito nas diversas atividades. Hoje tens novamente o teu filho aos teus cuidados. Nestes profissionais vês um balão de oxigénio para as horas de aperto. A Dr.ª Milé tem sido a tua referência e porto de abrigo quando as coisas correm menos bem lá em casa. A ela recorres para ouvir mais um conselho de como fazer e auxiliar-te na procura de respostas. Ela até te tem ajudado a refletir sobre os teus atos.
Tenta colocar-te no lugar deste familiar e defende o seu ponto de vista na discussão que se segue, tendo por base o contexto anteriormente descrito.

Profissional
És um profissional que acompanhou de perto um processo de (des)institucionalização de um menor. Desde sempre demonstraste preocupação e disponibilidade para que este processo fosse o menos doloroso possível, tanto para o menor, como para a sua família. Explicaste tudo o que pressupõe este processo e abriste a porta da instituição onde trabalhas para demonstrares à família em causa, que as instituições de acolhimento de crianças e jovens não são nada daquilo que andam por aí a dizer. Contudo, percebes que uma retirada é sempre uma retirada e causa sofrimento tanto ao menor em causa como à sua família. Desde logo fizeste questão de envolver o mais possível a sua família neste processo. Quando erravam depressa ias ter com eles e explicavas o porquê de terem errado e demonstravas de que forma poderiam fazer diferente, de que forma poderiam fazer melhor. Nem tudo foi fácil, mas com muitas calma, persistência, tolerância e compreensão as coisas lá foram andando. Hoje és uma referência para aquela família. A ti recorrem nos momentos menos bons, pois acabas por ser o seu balão de oxigénio. Sabes que aquela família por vezes não faz mais e melhor porque não sabe como, por isso contam contigo como técnico para as amarguras do dia-a-dia.
Tendo por base a tua experiência profissional e o contexto anteriormente descrito, defende este ponto de vista na discussão que se segue

Moderador
Tu és o moderador do debate. A ti compete-te colocar ordem na sala! Não podes deixar falar duas pessoas ao mesmo tempo. És expressamente proibido haver troca de insultos. Sempre que o debate estiver a esmorecer deverás questionário os participantes, como forma de fomentar o debate. Em tudo há os prós e contras. É importante teres presente que estão aqui representadas três situações distintas que podem acontecer no dia-a-dia do contexto de acolhimento institucional de crianças e jovens. Mas chiuuuu... é segredo ☺
A situação A diz respeito a um contexto de visita numa instituição mal sucedida. A situação B reporta-se a uma situação de uma retirada de uma criança que apesar de ter sido bem sucedida, representa uma situação neutra pois, uma retirada é sempre uma situação que acaba por ser negativa para o menor em causa e para a sua família. Por fim, uma terceira situação, caso C que representa um caso bastante positivo de um processo de (des)institucionalização bem sucedido.
Para dar início ao debate, começa por contextualizar dizendo que as instituições de acolhimento de crianças e jovens andam "na boca do mundo". Basta procurarmos um bocadinho que depressa encontramos algo que nos fale dessa realidade. Estamos aqui hoje reunidos para debatermos estas questões. Para isso temos um painel de participantes que vivem e/ou viveram de perto com esta realidade. De um lado temos representadas várias famílias que em algum momento da tua vida viveram de perto esta

realidade, de outro estão representados os profissionais que diariamente trabalham nestes contextos.
Tens que ter presente que o objetivo deste debate é discutirmos algumas situações concretas que acontecem num processo de (des)institucionalização, para mais tarde, em conjunto e com a ajuda dos observadores possamos chegar a formas de combater estas questões, nomeadamente no que diz respeito ao grau de envolvimento das famílias nos processos de (des)institucionalização. Este deverá ser o teu ponto de referência.
Todos deverão participar de forma alternada, mas sempre mantendo a ordem na sala. Quando sentires que o debate está a perder folgo podes abrir o debate aos observadores e perguntar se alguém tem alguma questão a colocar. Força! Vamos começar.

Observadores
Estás a assistir a um debate entre famílias que passam/passaram por um processo de (des)institucionalização e os profissionais que trabalham diariamente nestes contextos. A tua função aqui é seres um observador participante e anotares as razões para os (des)entendimentos e pensares em possíveis alternativas, tanto de resolução, como de melhoria. Escreve todos os apontamentos que consideres necessários... vão fazer-te falta! ☺ Quando o moderador te der a palavra podes sempre colocar alguma questão.

Após a simulação do debate, que não deve exceder os 30 minutos, abre-se a discussão e síntese em conjunto. Para tal questiona-se a o grupo como se sentiram em desempenhar os diferentes papéis. Posteriormente, faz-se uma síntese sobre o que aconteceu e quais as possíveis soluções para cada um dos três casos que foram discutidos no *role-play*.

- Compromisso

Havendo liberdade para a atividade do compromisso, os participantes são desafiados a pensarem e identificarem um caso que têm na sua C.A.R. e o que podem fazer para melhorar a relação com as famílias, tendo em conta o que trabalhamos. Pedir que me façam chegar a descrição do caso até dois dias antes da próxima sessão.

- Lembra-te!

Nesta sessão a mensagem a reter é a seguinte:

- ◊ A relação entre profissionais e famílias constitui um elemento importante para o bom relacionamento entre a família e a casa de acolhimento;
- ◊ Existem diferentes níveis de envolvimento das famílias: participação, colaboração e cooperação;
- ◊ Quanto mais envolvida estiver a família na medida de acolhimento residencial, mais facilmente se identifica com a situação, podendo, por sua vez, ter uma maior implicação;

◊ Os profissionais e as famílias podem ter diferentes conceções sobre o processo de acolhimento residencial. Esta situação pode proporcionar situações de "desencontro".

Módulo II – MOTIVAÇÃO – Relacionamento com as famílias e promoção da resiliência familiar

Desenvolver a capacidade de reflexão dos profissionais sobre as caraterísticas das famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial e das suas necessidades de apoio, é objetivo deste módulo. A relação dos profissionais com as famílias deve estar centrada na resiliência familiar. Os profissionais devem conhecer, trabalhar e acreditar neste conceito.

- Objetivo geral

  Motivar os profissionais para promover a resiliência familiar

- Objetivos específicos

  - Reconhecer e identificar caraterísticas que protegem e reforçam as famílias em situações de risco

  - Analisar fatores de risco e de proteção

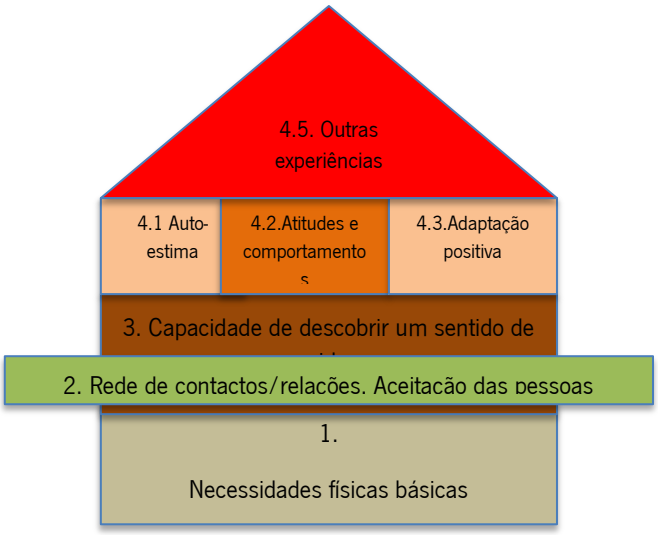
Sessão 3

- Atividade de introdução (tempo 20')

Para introduzir o tema da resiliência deverá ser visualizado um vídeo reflexivo relacionado com o tema. Nós utilizamos um vídeo, entre o minuto 0:24 e o minuto 4:40, que está disponível na plataforma *youtube* no seguinte endereço: https://www.youtube.com/watch?v=WsMYy5MwCd0. Após a visualização de um vídeo sugestivo da temática, faz-se uma reflexão guiada para discutir a relação do vídeo com a prática profissional dos participantes, nomeadamente no trabalho com as famílias. Com a reflexão guiada pretende-se chegar à conclusão de que as famílias estão constantemente em situações de adversidade. Quando não têm apoio sentem-se sozinhas e desorientadas. Não sabem o que fazer para que a reunificação familiar aconteça. Quando aparece um apoio que as reconhece como elementos que podem mudar a sua própria situação familiar, estas podem-se sentir mais motivadas para a mudança – resiliência familiar.

- 1ª Atividade – "Casita de Stefan Vanistendael" (tempo 150')

Fazer uma breve explicação sobre a resiliência através da dinâmica da "Casita de Vanistendael", adaptado ao contexto de acolhimento residencial. Assim, a resiliência é a capacidade de superar as situações adversas e traumáticas. O paradigma da resiliência não é uma técnica, mas um saber interdisciplinar no qual convergem diferentes áreas e sectores. Em vez de se focar na análise das debilidades, tenta descobrir quais são os fatores de proteção que propiciam a promoção de forças do seu contexto e de capacidades pessoais para reagir e superar as suas adversidades (Larrosa, 2008).
Em contexto de acolhimento residencial, os profissionais podem focar o seu trabalho neste paradigma. Em vez de destacarem os fatores de risco o foco passa a estar nos recursos existentes e nos fatores de proteção do meio circundante da família, promovendo a sua mudança, fazendo-a acreditar que é possível encontrar outra forma de enfrentar determinados problemas. A metáfora da casa de Vanistendael, é uma representação gráfica dos diferentes aspetos da resiliência. Cada parte da casa simboliza um domínio de possível de intervenção para aqueles que desejam construir, manter ou restabelecer a resiliência.



Casa de Vanistendael

Significado das divisões da casa de Vanistendael

1. O subsolo da casa da resiliência representa as necessidades físicas elementares, como alimentação, segurança, etc., que devem estar sempre garantidas. Não se pode trabalhar tudo o resto, se esta base não estiver garantida.

2. Quando alguém sofre um trauma necessita de apoio para reaprender a viver. Aqui encontramos a rede de relações mais ou menos informais: a família, os amigos, os vizinhos, etc.

3. Depois, no primeiro piso, está a capacidade das famílias em descobrir um sentido para as suas vidas. Num processo de promoção e proteção deverá estar a capacidade de cooperar na definição de um projeto de vida para a criança/jovem em acolhimento residencial.

4. No segundo piso, estão três quartos que representam a auto-estima (4.1.), as atitudes e comportamentos (4.2.) e as estratégias de adaptação positiva (4.3).

5. Por fim, no telhado, localizam-se as outras experiências vivenciadas pelas famílias que podem contribuir para a resiliência, mas que não terão recorrido às estâncias anteriores.

À medida que se vai explicando a dinâmica da casa, pode-se ir dando alguns exemplos práticos.

Após a explicação do significado da casa de Vanistendael fazer pequenos grupos com participantes de diferentes C.A.R. São distribuídos os diferentes casos que foram anteriormente cedidos pelos profissionais, das diferentes C.A.R. Em cada grupo deverá estar um profissional que trabalhou na

gestão do caso, para que caso surja alguma dúvida sobre o desenvolvimento do mesmo, possa ser facilmente esclarecido.

Os pequenos grupos têm a função de construírem a casa da resiliência familiar de cada caso exposto e identificarem possíveis focos de trabalho.

- Compromisso

Tendo por base o que foi trabalhado nesta sessão os participantes são desafiados a refletir em pelo menos um objetivo que pretendem alcançar durante a semana.

Nota: Como esta sessão tem continuidade com a seguinte não há entrega do "Lembra-te!".

Sessão 4

Caso haja necessidade, pode-se dar cerca de 30 minutos para que os pequenos grupos finalizem a atividade da última sessão.

- 1ª Atividade (Tempo 60')

Discussão e reflexão no grande grupo sobre os casos trabalhados na sessão anterior. Perguntas orientadoras da reflexão grupal:

- O que identificaram como positivo (estratégias/metodologia) e de que forma é importante para o trabalho com as famílias?
- Aquilo que apontam é válido e ajuda para todas as famílias?
- Qual deve ser o foco de atenção de um profissional para que consiga ajudar as famílias?
- Que tipo de atitudes e comportamentos, enquanto profissional, devem ser adotadas junto com as famílias para conseguir trabalhar e promover o sentido de responsabilidade parental?

- 2ª Atividade (Tempo 60')

Os 10 mandamentos para o trabalho com as famílias.

Em pequenos grupos vão definir os 10 princípios orientadores que os profissionais deverão ter no trabalho com as famílias, para que haja colaboração com as famílias.

De seguida há apresentação no grande grupo das diferentes propostas. Posteriormente, é realizada uma discussão no grupo com o objetivo de chegarem a um consenso para a junção e criação dos "10 mandamentos" do grupo, sendo que todas as escolhas terão que ser fundamentadas na atribuição de valor. Do menor para o maior grau de importância. Aqui poderá ser utilizada uma dinâmica de cores para melhor visualização e interpretação.

- Compromisso

Tendo por base o que foi trabalhado nesta sessão os participantes são desafiados a refletir em pelo menos um objetivo que pretendem alcançar durante a semana.

- Lembra-te!

Ao fim deste módulo os participantes levam como mensagem a reter a representação gráfica casa de Vanistendael e dos diferentes aspetos da resiliência. Levam ainda os 10 princípios orientadores para o trabalho com as famílias definidos pelo próprio grupo.

Nota: No Grupo A os 10 princípios orientadores definidos pelos profissionais foram:

- ◊ Confiança (empatia/abertura para diálogo)
- ◊ Responsabilidade
- ◊ Partilha
- ◊ Não julgar
- ◊ Reforço positivo
- ◊ Adaptação/flexibilidade/ aproximação
- ◊ Perseverança (continuidade no acompanhamento no trabalho a ter com as famílias)
- ◊ Reforço dos laços afetivos
- ◊ Posição assertiva
- ◊ Alertas para a mudança/ensinar prioridades e competências

No Grupo B os 10 princípios orientadores definidos pelos profissionais foram:

- ◊ Imparcialidade/Neutralidade
- ◊ Bom ouvinte / escuta ativa
- ◊ Mediador
- ◊ Confidencialidade
- ◊ Linguagem clara/precisa
- ◊ Empatia
- ◊ Respeito
- ◊ Consciencialização
- ◊ Confiança
- ◊ Cooperação

Módulo III – CAPACITAÇÃO – Competências de comunicação e mediação

Com este módulo pretendemos trabalhar competências de comunicação eficazes e de mediação. É ainda nosso ensejo identificar, junto com os profissionais, as potencialidades da mediação, no trabalho em contexto de acolhimento residencial.

- Objetivos
  * Conhecer o conflito e os diferentes estilos de abordagem;
  * Identificar e desenvolver competências de mediação

Sessão 5

- 1ª Atividade (tempo 90')

A dinamizadora começa por propor aos participantes um trabalho em pares (os pares devem ser de C.A.R diferentes) sobre o seguinte tema: "Faz ao teu colega o relato de um conflito que te tenha/ou esteja a incomodar, pedindo em seguida que te relate ele outro a ti" (deixar em aberto a possibilidade de o conflito ser ou não com uma família e/ou um menor). Uma vez relatados os conflitos entre pares, é proposto que respondam a várias perguntas relacionadas com os conflitos comentados, utilizando para o efeito um guia de análise do conflito.

Guião de análise

Reflete sobre o conflito que acabaste de ouvir e procura responder às seguintes questões:
- Quem são os protagonistas?
- Qual a relação entre os protagonistas?
- Quais os seus sentimentos?
- Quais os interesses e necessidades que estão em causa?
- Quais as posições das partes?
- Proposta de resposta ao conflito.
-Quais as reações e impactos às propostas de respostas apresentadas?

De seguida pedir que se posicionem num esquema onde relacionam o grau de preocupação consigo próprio e com o outro. Importa referir que o caso (conflito) descrito é sempre analisado pelo par e ao fim há uma discussão entre os pares e tentam chegar a um acordo sobre o posicionamento do mesmo. Posteriormente há a apresentação ao grande grupo de alguns exemplos trabalhados e debate sobre o que aconteceu, sem apresentar a(s) resposta(s) proposta.

No fim, deve-se chegar à conclusão que de uma forma ou de outra estamos sempre implicados em conflitos. Enquanto indivíduos com necessidades, preferências, pontos de vista e valores diferentes é inevitável que entremos muitas vezes em conflito. O importante é a forma como o enfrentamos.

- 2ª Atividade (tempo 90')

Os participantes são convidados a fazer um exercício sobre estilos de abordagem de um conflito. Para o efeito terão que fazer corresponder as letras com os números (está representado no "lembra-te)".

Segue-se discussão no grande grupo para a resolução deste exercício. Posteriormente terão que fazer correspondência entre o estilo de abordagem do conflito e o posicionamento no gráfico.

Após estar claro para todos os diferentes conceitos (competição; compromisso; fuga; colaboração/cooperação e acomodação), retoma-se a primeira atividade para apresentação das

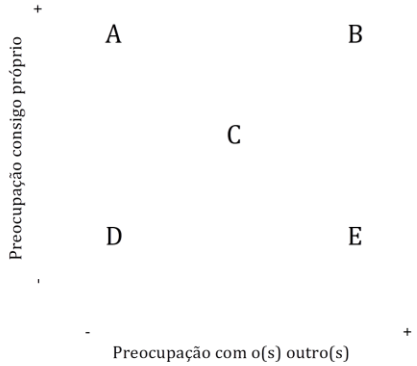
soluções apresentadas. Segue-se um debate em grande grupo sobre as vantagens e inconvenientes de cada estilo de abordagem, nas diferentes situações apresentadas. No final da dinâmica referir que a mediação está junto com a colaboração/cooperação.

- Compromisso

Tendo por base o que foi trabalhado nesta sessão os participantes são desafiados a refletir em pelo menos um objetivo que pretendem alcançar durante a semana.

- Lembra-te!

Existem diferentes estilos de abordagem de um conflito que podem ser sistematizados na seguinte figura:



A- Competição
B- Colaboração /Cooperação
C- Compromisso
D- Fuga
E- Acomodação

Sessão 6

- 1ª Atividade (tempo 40')

Após o grupo estar dividido por pares, um dos elementos terá que desenhar duas séries de quadrados seguindo as indicações do colega. Esta dinâmica realiza-se em dois tempos. Na primeira parte, o participante que dá as indicações ao colega que vai desenhar, terá que estar de costas voltadas para este, de forma a não verem as expressões do rosto. Os participantes não poderão falar entre si. Num segundo momento, para desenho da segunda imagem, os elementos dos pares poderão estar frente a frente e já é permitido haver diálogo entre as partes.

Terminado este exercício, faz-se uma avaliação dos desenhos feitos em comparação com os modelos originais. Segue-se reflexão no grande grupo sobre a atividade, no que aos aspetos da comunicação diz respeito.

Na discussão a desenvolver importa referir que por vezes nós temos suposições erróneas sobre as coisas, nomeadamente pensamos que a outra pessoa percebe e visualiza a situação da mesma forma que nós mesmos, fazendo por isso as mesmas inferências. Contudo, perante a mesma situação podemos ter diferentes perspetivas.

- 2ª Atividade (tempo 60')

Convidam-se cerca de metade dos participantes a fazerem um círculo com cadeiras no centro da sala. Os restantes participantes farão de observadores (terão que ser pelo menos 6 observadores). Os participantes que estão na roda terão oportunidade de expressar as suas ideias sobre um tema que lhes será exposto, de forma a chegarem a um acordo. Os observadores tomam notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro. O dinamizador lê o documento que relata em voz alta uma situação conflituosa para que os observadores fiquem a saber o tema da discussão. Pede-se aos participantes da roda que o leiam, tomem uma decisão e defendam no debate, de forma a chegarem a um acordo. As funções de cada um são transmitidas através de pequenos cartões. O jogo é interrompido ao fim de 15 minutos, mesmo que os participantes não tenham chegado a nenhum acordo.

Instruções para análise da dinâmica

Participantes da roda

Terás que defender a tua posição/ideia no grupo, sobre o caso exposto. O objetivo desta dinâmica é chegarem a um acordo sobre como trabalhar para resolver esta situação.

Segue-se algumas questões que te ajudarão a analisar esta situação: Como é que se sente a pessoa A?; Como é que se sente a pessoa B?; O que poderia ter acontecido de outra maneira?; Como trabalhar para resolver esta situação?; De que forma esta família pode ser envolvida/implicada no processo?

Observadores

Observador A

Vais assistir a um debate sobre um determinado caso. Tu e os teus colegas que estão fora da discussão terão como função tomar notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro.
Tens como função específica anotar/escrever as frases mais significativas mencionadas pelas pessoas do círculo que produziram consensos (frases que traduziram formas de produzir consensos).

Observador A.1

Vais assistir a um debate sobre um determinado caso. Tu e os teus colegas que estão fora da discussão terão como função tomar notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro. Mas, tu tens como função específica observar as reações que suscitaram as frases que produziram consensos. Faz o registo daquilo que observaste.

Observador B

Vais assistir a um debate sobre um determinado caso. Tu e os teus colegas que estão fora da discussão terão como função tomar notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro.
Tens como função específica anotar/escrever as frases mais significativas mencionadas pelas pessoas do círculo que produziram impasses (frases que traduziram formas de produzir impasses).

Observador B.1

Vais assistir a um debate sobre um determinado caso. Tu e os teus colegas que estão fora da discussão terão como função tomar notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro. Mas, tu tens como função específica observar as reações que suscitaram as frases que produziram impasses. Faz o registo daquilo que observaste.

Observador C.

Vais assistir a um debate sobre um determinado caso. Tu e os teus colegas que estão fora da discussão terão como função tomar notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro.
Tens como função específica anotar/escrever as frases mais significativas mencionadas pelas pessoas do círculo que produziram desacordo/oposição (frases que traduziram formas de produzir obstáculos).

Observador C.1

Vais assistir a um debate sobre um determinado caso. Tu e os teus colegas que estão fora da discussão terão como função tomar notas sobre as intervenções feitas pelas pessoas do círculo, nomeadamente no que se refere às formas de interação com o outro. Mas, tu

tens como função específica observar as reações que suscitaram as frases que produziram desacordo/oposição. Faz o registo daquilo que observaste.

De seguida é feita a análise e reflexão no grande grupo. Para o efeito, os observadores descrevem as frases e as reações suscitadas. Colocam essa informação em cartolinas. Através desta dinâmica pretende-se que o grupo analise o que é que promoveu uma comunicação clara e fluída. É importante que o grupo perceba que as mensagens que têm qualidade são as objetivas, as que trazem soluções, com comunicação positiva, expressam um afeto positivo e que tenham soluções concretizáveis. Pois, através delas percebe-se o caráter prático para as executarem. Contudo, é importante frisar que uma boa solução vai-se construindo.

- 3ª Atividade (tempo 60')

O grupo divide-se por pares. Depois são convidados a fazerem o relato de uma situação em que houve desacordo, um conflito, entre o profissional e um elemento de uma família. Os pares terão que analisar os obstáculos que dificultaram uma boa comunicação e identificarem o que fariam de diferente e porquê. Após este exercício é pedido ao grande grupo que discuta e analise os obstáculos a uma boa comunicação versus as técnicas de escuta ativa. Importa referir que a escuta ativa é uma técnica utilizada para mediar qualquer conflito. Através da mesma é possível criar espaços de empatia entre as duas partes em oposição. A mesma também é útil para que as partes em conflito passem das suas posições individuais para as necessidades.

Novamente em pequenos grupos, os participantes terão que rescrever/recriar a mesma situação conflituosa utilizando técnicas de escuta ativa.

- Compromisso

Tendo por base o que foi trabalhado nesta sessão os participantes são desafiados a refletir em pelo menos um objetivo que pretendem alcançar durante a semana.

- Lembra-te!

Os participantes levam uma listagem de técnicas de escuta ativa.

Sessão 7

- 1ª Atividade (tempo 45')

Os participantes organizam-se em grupos de 3 elementos. Um elemento expõe algum problema que esteja a sentir na sua C.A.R. Esta partilha do problema pretende obter, por parte de um colega de uma outra C.A.R. que esteja no grupo, um feedback de como procederia naquela situação. Entretanto, um segundo elemento que está a ouvir para dar feedback terá que utilizar diferentes tipos de resposta/expressão que lhe vão sendo ordenados. Num primeiro momento terá que responder de forma autoritária. Num segundo momento da dinâmica terá que responder de forma submissa (à mesma situação). Num terceiro momento terá que evitar dar uma resposta ao assunto. E por fim, num quarto momento terá que ser assertivo. O terceiro elemento do pequeno grupo observa e toma notas. No fim da atividade é feita uma análise e discussão em grupo, utilizando para o efeito um guião de análise. Se houver tempo poderá haver repetição da atividade com troca de papéis e funções entre os elementos dos pequenos grupos.

Trios: guião de análise

Para quem observava
Que situações eficazes realizou o segundo elemento (o que dava respostas)? Errou em alguma situação? Porquê? Que dificuldades observaste?

Para quem falava
Como te sentiste nos diferentes momentos? Que intervenções te serviram de ajuda? Onde sentiste mais dificuldades?

Para quem escutava
Como te sentiste? O que é que consideraste mais fácil? E o mais difícil? Porquê? Quando é que te sentiste melhor? Porquê?

- 2ª Atividade (tempo 120')

Começar por explicar o processo de mediação, nas suas diferentes etapas: a) Apresentação e regras do jogo; b) Ora conta lá; c) Clarificação do problema; d) Propor soluções; e) acordo. Depois, é entregue a descrição de um caso para mediação e faz-se uma simulação de uma sessão de mediação, onde há dois mediadores; dois mediados e observadores. Para o efeito, todos os elementos terão cartões com a indicação das suas funções. Os observadores terão um guião de análise do processo.

Após a realização da atividade há uma discussão no grande grupo de análise da mesma. Para o efeito utilizam-se os seguintes eixos orientadores para discussão:

- O que é que correu bem?
- Houve algum momento em que as partes procuraram impor a sua razão pessoal?
- O que as levou a abandonar uma atitude defensiva e hostil?
- De que forma os mediadores guiaram e ajudaram a resolver o problema?
- Em que situações houve cedências?
- A solução proposta poderá vir a melhorar o futuro relacionamento das partes ou serviu apenas para resolver o problema concreto que as afligia?
- Tendo em conta as três sessões deste módulo, quais poderão ser as caraterísticas de uma mediação?
- De que forma isto vos poderá ser útil no trabalho com as famílias?

- Compromisso

A sugestão é que os profissionais se assumam com mais 10 anos de idade, se vejam na mesma área de trabalho, num contexto calmo e agradável, e imaginem qual seria a experiência deles com as famílias, com essa idade. Depois deste exercício, têm que escrever uma carta ao profissional que eram no aqui e agora (presente) em que avaliavam o seu desempenho enquanto profissionais.

- Lembra-te!

Os princípios da mediação são:

- ◊ É um ato cooperativo e não competitivo;
- ◊ Baseia-se num processo de resolução de conflitos;
- ◊ Está orientado para o futuro e não para o passado;
- ◊ Há dois possíveis vencedores;
- ◊ Exige honestidade e franqueza;
- ◊ É voluntário;
- ◊ Preocupa-se com as necessidades e não com as posições
- ◊ Tenta homogeneizar o poder;
- ◊ Não é ameaçador, não é punitivo;
- ◊ É confidencial.

2.1.4.4. Módulo IV – TRABALHO EM REDE

- Objetivo

  Reconhecer a importância e a eficiência de um trabalho de equipa/em rede

Sessão 8

- 1ª Atividade (tempo 60')

Através de um *brainstorming* o grupo é desafiado a identificar um conjunto de atitudes e comportamentos que são importantes para conseguirmos o trabalho em rede, como por exemplo: comprometimento com os objetivos e componentes do grupo; união; planeamento e estratégia; coragem; força de vontade; perseverança; empenho; conviver com as diferenças e usar essas potencialidades no que for mais adequado; entre outros.

Tendo como objetivo ajudar a conhecer as funções e o conteúdo de competências dos profissionais no trabalho em equipa ou numa rede e a sequência da sua intervenção no ciclo de tarefas, num primeiro momento é pedido ao grupo que indiquem quem são os profissionais necessários ao trabalho em contexto de acolhimento residencial. De seguida, a cada elemento é entregue um cartão com o pedido para que, de um lado, escreva:

a) Um adjetivo para dizer quem é;
b) Um verbo para dizer o que gosta de fazer;
c) Um substantivo para designar algo que não gosta.

De seguida, no verso desse mesmo cartão, os participantes são convidados a escreverem os diferentes papéis que atualmente desempenham na equipa/rede.

Depois de preencherem os seus atributos/caraterísticas o dinamizador recebe os cartões e redistribui-os, tendo o cuidado de trocar os cartões para que ninguém receba o seu próprio cartão.

Cada pessoa terá agora de encontrar o dono do cartão e juntar-se a ele, dando-lhe o braço do lado direito, formando grupo com aqueles que estão associados.

Construída a junção das pessoas em grupo, devem ser capazes de se alinharem conforme a sua intervenção na tarefa, por forma a recriar o ciclo ou cadeia da intervenção.

Na fase seguinte, o dinamizador questiona sobre quem inicia a intervenção. Dá a instrução de que cada pessoa deverá descrever o que faz, procurando detalhar quais são as tarefas e os procedimentos que executa, e a quem passa quando termina a sua tarefa.

Todos alinhados, de pé, a recriação da cadeia pode suscitar alguns esclarecimentos que ajudem a perceber melhor o conteúdo funcional dos diferentes profissionais, das respostas e das responsabilidades que lhe estão atribuídas, podendo dar azo a alguma discussão importante para

a compreensão do encadeamento da intervenção da equipa. Esta reflexão deverá ser feita com o grupo.

- 2ª Atividade (tempo 45')

Formar subgrupos homogéneos por funções

Pensar o que pretendem melhorar no futuro. Refletir sobre o que têm e o que precisam de fazer. Quais são as ações ou tarefas que devem ser propostas, assim como o que cada um precisa de fazer diferente.

Necessidades/Decisões	Ações / Tarefas	Quem/responsabilidades

Finalmente, assinalar com cores diferentes o grau de relevância/importância e de prioridade das ações a desenvolver

- Importante e urgente (vermelho)
- Não importante e urgente (amarelo)
- Não urgente e importante (verde)
- Não urgente e não importante (azul)

Discussão no grande grupo

A partir dos resultados obtidos, buscar um consenso sobre os comportamentos que serão adotados pelo grupo como um todo a partir desse momento, para fortalecer o seu trabalho.

- 3ª Atividade (tempo 60')

Com a descrição de um caso de acolhimento residencial, divide-se em várias partes que serão distribuídas pelos diferentes participantes. Os participantes deverão estar em pequenos grupos a representar diversas identidades: os técnicos de uma casa de acolhimento residencial, a escola, o centro de saúde, a família, a EMAT, a CPCJ, entre outros que considerem importante. Orientados por regras previamente definidas, terão que construir o caso de modo a resolvê-lo, transmitindo a informação de umas entidades para as outras. Contudo, os participantes só poderão receber uma informação (uma parte do caso) se transmitirem uma outra informação. Todavia os princípios

deontológicos devem estar sempre presentes, nomeadamente o sigilo profissional. A informação terá que ser transmitida e o caso resolvido, tendo em conta todos estes pormenores.

- A formação termina com os diferentes participantes a deixarem uma mensagem escrita a cada um dos colegas do grupo.

Apêndice 9

Questionário de avaliação do dispositivo de formação

Capacitação de Profissionais das Casas de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Competências de Mediação Sociofamiliar

Questionário de Avaliação

Este questionário constitui um dos instrumentos utilizados, no âmbito do trabalho de investigação que estou a desenvolver consigo. O questionário é anónimo e as respostas são confidenciais. O bom resultado do trabalho vai depender da veracidade de dados fornecidos e da sua resposta a todas as questões.

Para um melhor tratamento da informação indica de seguida a que equipa de trabalho pertences:

Equipa Educativa: ___

Equipa Técnica: ___

Por favor, **preencha** também de seguida o seu **código de identificação.** Para isso terá que indicar a inicial do seu primeiro nome, mais os três primeiros números do BI ou CC, mais a inicial do último nome. Por exemplo, se eu me chamo Maria Silva e o número do meu BI/CC é o 98705467, o meu código será M987S.

Código de identificação

(Inicial primeiro nome + três primeiros números BI ou CC + inicial do último nome)

A sua opinião sobre esta formação é, para nós, muito importante! Por favor, na lista de questões que seguidamente se apresenta, assinale a opção que lhe parecer mais adequada.

1. **Reflexão crítica sobre a atividade do formando**

Assiduidade

1.1. Registe o seu n.º de sessões correspondentes a:

Ausências: ___ sessões Observações: _____
Presenças: ___ sessões _____

Integração no grupo

1.2. Como considera a sua integração/aceitação neste grupo de trabalho?

Fácil ___ Observações: _____
Difícil ___ _____

Participação

1.3. Como considera a sua participação nesta formação?

Passiva ___ Observações: _____
Ativa ___ _____

Aprendizagens adquiridas

1.4. Como auto-avalia as aprendizagens com vista à competência para a ação no seu contexto profissional?

Irrelevantes ___ Observações: _____
Relevantes ___ _____
Muito relevantes ___

Grau de satisfação

1.5. Qual o seu grau de satisfação com esta formação?

Nada satisfeito ___ Observações: _____
Satisfeito ___ _____
Muito satisfeito ___

2. **Reflexão crítica sobre a formadora**

2.1. Durante as sessões a formadora incentivou a minha participação?

Discordo Totalmente __
Discordo __
Não Concordo/Nem Observações: _____
Discordo __ _____
Concordo __
Concordo Totalmente __
Não se aplica __

2.2. A formadora mostrou interesse?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Observações: _____
Discordo __ _____
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

2.3. A formadora foi clara nas suas intervenções?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Observações: _____
Discordo __ _____
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Objetivos

2.4. A formadora contribuiu para que os objetivos fossem cumpridos?

Nunca __
Algumas vezes __ Observações: _____
Sempre __ _____

Metodologia

2.5. A formadora rentabilizou as estratégias para melhorar as dinâmicas ao longo da formação?

Nunca __ Observações: _____
Algumas vezes __ _____
Sempre __

Apreciação Global

2.6. Como aprecia globalmente o desempenho da formadora?

Mau __
Razoável __
Bom __ Observações: _____
Muito Bom __ _____
Excelente __

3. **Reflexão crítica sobre os conteúdos programáticos e atividades**

3.1. A formação correspondeu às suas expetativas?

Ficou muito aquém __
Ficou aquém __
Correspondeu __ Observações: _____
Excedeu __ _____
Excedeu muito __

3.2. A sequência dos conteúdos da formação foi coerente?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem
Discordo __ Observações: _____
Concordo __ _____
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

3.3. Os conteúdos foram adequados para a minha atividade profissional?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

3.4. As atividades propostas foram úteis para a consolidação de aprendizagens?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

3.5. Os conteúdos são aplicáveis em contexto profissional?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

3.6. Os temas abordados foram pertinentes?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

3.7. O tempo disponibilizado para a formação foi suficiente?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

3.8. As sessões foram motivadoras?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

3.9. Senti-me envolvido(a) na participação das sessões?

Discordo Totalmente__
Discordo __
Não Concordo/Nem Discordo __
Concordo __
ConcordoTotalmente__
Não se aplica __

Observações: _____

4. <u>Reflexão crítica sobre outros aspetos</u>

Procure agora elaborar uma pequena reflexão referindo-se aos pontos fortes e fracos desta formação.

4.1. Pontos Fortes:

4.2.Pontos Fracos:

4.3.Esta formação permitiu-me:

4.4. Recomendaria esta formação a outras pessoas?

Não: __ Sim: __ **4.4.1. Se sim, a quem?** _____

<u>Obrigada pela colaboração!</u>

Apêndice 10

Grelha de observação de monitorização de casos

Instituição:
Início: **Término:**

Casos	Razões / Motivos	Resultados (o que desejam obter)	Estratégias	Intervenientes (Quem vai ser envolvido)
1				
2				

Instituição: _____ Caso: _____

Estratégias adotadas	Avaliação	Observações	Resultados	
			Positivos	**Negativos**
Legenda:	***- Muito conseguido*** ***- Moderadamente conseguido*** ***- Insuficientemente conseguido***		- ***Totalmente alcançados*** - ***Mediamente alcançados*** - ***Pouco alcançados***	

Apêndice 11

Por C.A.R., em média, que importância os profissionais atribuem à prática (grupo experimental e grupo controlo)

	Grupo Experimental									
	C.A.R. 1		C.A.R. 2		C.A.R. 3		C.A.R. 4		C.A.R. 5	
	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	**PÓS**
1. Contribuir para a construção de relações positivas no trabalho com os pais	3.75	4.75	4.00	4.50	5.00	4.67	4.39	4.06	4.60	**4.40**
2. Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação	4.00	4.67	4.00	4.75	4.33	5.00	3.78	4.11	4.40	**4.27**
3. Contribuir para a criação de ambientes seguros e inclusivos	4.25	4.00	4.38	4.75	5.00	5.00	4.28	4.33	4.50	**4.50**
4. Construir e manter relacionamentos com os outros profissionais	4.50	4.50	4.88	4.75	5.00	5.00	4.44	4.50	4.60	**4.80**
5. Construir e manter relacionamentos com a comunidade mais alargada	4.17	4.00	3.38	4.25	4.78	4.67	4.15	4.30	3.56	**4.20**
6. Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos	4.00	5.00	4.42	4.92	4.33	5.00	4.26	4.52	4.22	**4.40**
7. Refletir e atualizar os seus próprios conhecimentos e a sua prática	4.50	5.00	4.75	4.00	4.78	4.67	4.41	4.59	4.47	**4.60**
8. Construir e manter relacionamentos no trabalho com os pais	3.67	4.00	4.00	4.58	4.67	4.56	4.11	4.26	4.07	**4.27**
9. Comunicar eficazmente com os pais	4.17	4.00	4.42	4.75	5.00	4.56	3.93	4.41	4.27	**4.27**
10. Assegurar a confidencialidade respeitando, simultaneamente, as práticas legais de proteção da criança	4.67	5.00	4.83	4.83	5.00	4.67	4.70	4.67	4.87	**4.80**
11. Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais	4.00	5.00	3.38	4.50	4.67	4.58	3.89	4.33	4.10	**4.10**
12. Trabalhar com grupos de pais	3.83	3.00	4.25	4.25	4.67	3.67	3.74	4.37	3.11	**3.53**
13. Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos	3.50	5,00	4.50	4.25	4.67	4.00	4.28	4.33	4.20	**4.10**
14. Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades	4.00	5.00	3.13	4.00	4.67	3.33	3.89	4.50	3.67	**4.00**
15. Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais	4.00	5.00	4.67	4.25	4.67	3.67	4.00	4.19	3.44	**4.20**
16. Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços	3.50	4.00	3.75	3.42	4.67	3.44	3.81	4.22	3.89	**4.07**
17. Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais	3.83	4.00	2.42	3.25	4.33	3.78	3.78	4.33	3.33	**4.13**
18. Publicitar os serviços e recrutar os pais	4.00	4.00	2.88	3.88	4.67	4.00	3.94	4.28	3.67	**3.60**
19. Desenvolver sessões de formação parental	4.00	4.00	4.25	3.75	4.67	3.33	4.11	4.56	3.67	**4.00**
20. Desenvolver e levar a cabo o trabalho entre instituições e de ligação intersectorial	4.17	4.00	3.75	4.08	4.67	3.67	3.89	4.22	4.27	**4.40**
21. Apoiar outros profissionais no desenvolvimento das suas práticas	4.00	4.00	3.75	4.00	5.00	4.00	4.33	4.50	4.10	**4.60**
22. Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais	4.50	4.00	4.75	5.00	5.00	5.00	4.57	4.88	4.80	**4.60**
23. Contribuir para o trabalho da equipa	5.00	5.00	3.88	4.75	5.00	4.50	4.33	4.50	4.60	**4.70**

	Grupo Controlo													
	C.A.R. 6		C.A.R. 7		C.A.R. 8		C.A.R. 9		C.A.R. 10		C.A.R. 11		C.A.R. 12	
	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	**PÓS**
1. Contribuir para a construção de relações positivas no trabalho com os pais	4.50	4.83	3.50	4.50	4.30	4.10	S/R	S/R	4.50	4.50	4.67	4.83	4.83	**4.83**
2. Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação	4.33	4.67	3.33	3.67	4.20	4.33	S/R	S/R	4.67	4.67	4.56	4.67	4.56	**5.00**
3. Contribuir para a criação de ambientes seguros e inclusivos	4.17	4.33	3.75	4.50	3.70	4.10	S/R	S/R	4.50	4.50	4.83	4.50	4.67	**4.83**
4. Construir e manter relacionamentos com os outros profissionais	4.83	4.67	4.25	5.00	4.20	4.90	S/R	S/R	4.50	4.50	4.67	4.50	4.50	**5.00**
5. Construir e manter relacionamentos com a comunidade mais alargada	3.78	4.11	4.17	4.17	3.33	3.40	S/R	S/R	4.33	4.33	4.67	4.22	4.00	**4.33**
6. Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos	5.00	5.00	5.00	3.83	4.73	4.73	S/R	S/R	4.50	4.50	4.67	4.67	5.00	**4.67**
7. Refletir e atualizar os seus próprios conhecimentos e a sua prática	4.33	4.33	4.67	5.00	4.33	4.67	S/R	S/R	4.92	4.92	4.89	4.78	4.56	**4.89**
8. Construir e manter relacionamentos no trabalho com os pais	4.33	4.78	3.83	3.50	3.47	3.40	S/R	S/R	4.25	4.25	4.67	4.67	4.89	**4.78**
9. Comunicar eficazmente com os pais	3.89	4.67	4.00	3.83	4.20	3.60	S/R	S/R	4.25	4.25	4.67	4.67	5.00	**5.00**
10. Assegurar a confidencialidade respeitando, simultaneamente, as práticas legais de proteção da criança	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.60	S/R	S/R	5.00	5.00	4.78	5.00	5.00	**4.67**
11. Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais	4.08	4.33	4.00	3.88	3.80	3.40	S/R	S/R	4.75	4.75	4.58	5.00	4.83	**4.75**
12. Trabalhar com grupos de pais	4.11	4.11	3.00	3.50	3.60	3.07	S/R	S/R	4.50	4.50	3.89	4.67	4.56	**4.56**
13. Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos	4.33	4.33	3.50	4.50	3.80	3.60	S/R	S/R	4.50	4.50	4.67	5.00	5.00	**4.67**
14. Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades	3.67	4.00	3.50	4.00	3.30	3.00	S/R	S/R	4.50	4.50	4.67	5.00	5.00	**4.50**
15. Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais	3.89	4.33	3.00	3.67	3.07	3.20	S/R	S/R	4.25	4.25	4.67	5.00	4.44	**4.56**
16. Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços	4.11	4.00	3.67	3.50	3.40	3.27	S/R	S/R	4.25	4.25	4.67	5.00	4.67	**4.56**
17. Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais	3.22	4.00	3.00	4.00	2.80	3.20	S/R	S/R	4.50	4.50	4.44	4.67	5.00	**5.00**
18. Publicitar os serviços e recrutar os pais	3.33	3.67	4.00	3.50	3.80	3.50	S/R	S/R	4.50	4.50	4.17	4.67	5.00	**4.83**
19. Desenvolver sessões de formação parental	3.67	3.67	4.25	3.00	4.00	3.50	S/R	S/R	4.50	4.50	4.33	5.00	5.00	**5.00**
20. Desenvolver e levar a cabo o trabalho entre instituições e de ligação intersectorial	3.33	3.44	3.83	3.50	4.33	3.73	S/R	S/R	4.00	4.00	4.78	4.44	4.22	**4.89**
21. Apoiar outros profissionais no desenvolvimento das suas práticas	3.67	4.00	3.25	3.75	3.80	3.60	S/R	S/R	4.50	4.50	4.50	4.33	5.00	**4.83**
22. Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais	5.00	4.67	5.00	5.00	4.60	4.00	S/R	S/R	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	**5.00**
23. Contribuir para o trabalho da equipa	5.00	4.67	4.50	4.75	5.00	4.70	S/R	S/R	5.00	5.00	4.83	5.00	5.00	**5.00**

Apêndice 12

Por C.A.R., em média, quantas vezes os profissionais utilizam a prática (grupo experimental e grupo controlo)

	Grupo Experimental									
	C.A.R. 1		C.A.R. 2		C.A.R. 3		C.A.R. 4		C.A.R. 5	
	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	**PÓS**
1. Contribuir para a construção de relações positivas no trabalho com os pais	4.00	4.00	4.25	4.13	2.83	3.17	2.57	3.50	4.30	**3.25**
2. Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação	4.00	5.00	5.00	4.25	2.67	2.67	2.57	3.19	3.93	**3.92**
3. Contribuir para a criação de ambientes seguros e inclusivos	4.25	4.00	4.33	4.50	3.67	3.00	3.36	3.36	3.90	**4.25**
4. Construir e manter relacionamentos com os outros profissionais	4.25	4.00	4.50	4.63	5.00	3.33	4.13	4.00	4.30	**4.30**
5. Construir e manter relacionamentos com a comunidade mais alargada	3.50	2.50	3.33	3.33	3.78	2.67	2.48	2.76	3.00	**2.92**
6. Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos	3.17	4.00	3.50	3.50	3.00	2.67	2.10	2.50	2.22	**3.00**
7. Refletir e atualizar os seus próprios conhecimentos e a sua prática	3.17	5.00	3.92	3.83	3.89	3.33	3.19	3.46	2.93	**3.20**
8. Construir e manter relacionamentos no trabalho com os pais	3.17	4.00	3.78	4.00	3.33	3.00	2.19	2.71	3.67	**3.50**
9. Comunicar eficazmente com os pais	4.00	5.00	3.75	4.00	3.22	3.33	3.04	3.00	4.07	**3.67**
10. Assegurar a confidencialidade respeitando, simultaneamente, as práticas legais de proteção da criança	5.00	4.00	4.75	4.75	4.67	5.00	4.38	4.37	4.80	**4.58**
11. Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais	4.00	3.00	5.00	3.50	3.00	3.00	2.66	3.40	2.95	**2.97**
12. Trabalhar com grupos de pais	5.00	1.00	3.50	4.00	1.67	2.00	1.50	2.67	1.33	**1.08**
13. Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos	3.50	3.00	3.00	4.00	1.67	2.00	1.71	2.50	2.10	**2.75**
14. Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades	3.50	3.00	2.50	3.50	1.33	2.33	1.79	2.20	1.33	**2.75**
15. Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais	3.50	3.00	4.00	3.50	1.33	2.00	1.76	2.20	1.67	**2.56**
16. Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços	4.00	5.00	2.25	3.00	1.67	2.11	1.57	2.40	1.56	**1.89**
17. Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais	4.00	3.00	1.00	3.00	1.33	2.78	2.05	3.00	1.56	**1.67**
18. Publicitar os serviços e recrutar os pais	3.50	3.00	3.00	3.00	1.67	2.33	1.67	2.08	2.00	**1.50**
19. Desenvolver sessões de formação parental	3.50	3.00	3.33	3.00	1.67	2.00	1.43	2.17	1.00	**1.13**
20. Desenvolver e levar a cabo o trabalho entre instituições e de ligação intersectorial	3.50	5.00	4.17	3.67	3.22	3.00	2.28	2.31	3.33	**3.33**
21. Apoiar outros profissionais no desenvolvimento das suas práticas	3.50	5.00	3.88	3.75	3.67	4.00	3.43	3.00	3.20	**3.10**
22. Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais	4.50	5.00	4.75	5.00	5.00	5.00	4.50	4.57	4.60	**4.40**
23. Contribuir para o trabalho da equipa	5.00	5.00	4.13	4.00	5.00	4.67	4.00	4.36	3.60	**3.88**

	Grupo Controlo													
	C.A.R. 6		C.A.R.7		C.A.R. 8		C.A.R. 9		C.A.R. 10		C.A.R. 11		C.A.R. 12	
	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	PÓS	PRÉ	**PÓS**
1. Contribuir para a construção de relações positivas no trabalho com os pais	4.00	4.17	4.00	4.00	4.00	3.70	S/R	S/R	4.63	4.63	4.50	4.00	4.00	**4.17**
2. Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação	3.78	4.44	4.17	3.33	3.97	4.07	S/R	S/R	4.00	4.00	4.56	3.89	4.44	**4.78**
3. Contribuir para a criação de ambientes seguros e inclusivos	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75	4.20	S/R	S/R	3.88	3.88	4.50	3.83	4.50	**4.50**
4. Construir e manter relacionamentos com os outros profissionais	5.00	5.00	4.75	4.00	4.30	4.40	S/R	S/R	4.38	4.38	4.67	4.50	4.33	**4.83**
5. Construir e manter relacionamentos com a comunidade mais alargada	3.67	3.67	3.17	3.17	3.07	3.08	S/R	S/R	2.75	2.75	3.78	3.33	3.56	**3.67**
6. Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos	4.11	4.11	4.00	3.50	3.73	4.07	S/R	S/R	2.75	2.75	3.67	3.78	4.11	**3.89**
7. Refletir e atualizar os seus próprios conhecimentos e a sua prática	3.44	3.78	3.83	4.50	3.67	3.60	S/R	S/R	4.17	4.17	3.89	3.67	3.78	**4.56**
8. Construir e manter relacionamentos no trabalho com os pais	4.00	4.22	3.17	3.50	3.87	4.13	S/R	S/R	3.25	3.25	4.33	3.22	4.33	**4.11**
9. Comunicar eficazmente com os pais	4.56	4.33	3.50	4.00	4.07	3.87	S/R	S/R	3.25	3.25	4.56	3.78	4.22	**4.78**
10. Assegurar a confidencialidade respeitando, simultaneamente, as práticas legais de proteção da criança	5.00	4.67	4.50	5.00	4.40	4.73	S/R	S/R	4.92	4.92	4.89	4.67	4.89	**4.56**
11. Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais	4.00	4.00	3.00	3.13	3.50	3.15	S/R	S/R	3.25	3.25	3.88	3.75	4.17	**4.25**
12. Trabalhar com grupos de pais	3.00	3.22	2.50	2.00	2.27	2.25	S/R	S/R	2.25	2.25	2.67	4.00	3.22	**3.33**
13. Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos	3.67	3.67	2.00	2.25	2.80	2.80	S/R	S/R	3.00	3.00	3.67	3.00	4.00	**4.00**
14. Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades	3.00	3.00	2.50	2.25	2.20	2.70	S/R	S/R	2.50	2.50	4.00	3.17	3.33	**3.67**
15. Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais	3.33	3.33	2.00	2.00	2.20	2.75	S/R	S/R	2.50	2.50	4.56	3.33	3.78	**3.56**
16. Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços	3.00	3.22	2.00	2.17	2.58	2.07	S/R	S/R	2.58	2.58	4.56	3.22	4.00	**3.44**
17. Cumprir os requisitos para a proteção e a segurança dos pais	2.33	2.67	1.00	2.17	1.75	1.97	S/R	S/R	1.56	1.89	4.33	3.11	3.89	**4.78**
18. Publicitar os serviços e recrutar os pais	1.67	2.17	1.50	2.00	2.75	1.90	S/R	S/R	2.25	2.50	4.17	3.83	3.67	**3.83**
19. Desenvolver sessões de formação parental	2.50	2.50	1.00	1.50	2.75	2.13	S/R	S/R	2.00	2.25	1.83	2.50	3.00	**1.33**
20. Desenvolver e levar a cabo o trabalho entre instituições e de ligação intersectorial	2.56	2.89	3.00	2.83	3.73	3.42	S/R	S/R	3.67	3.67	3.89	4.00	3.67	**4.11**
21. Apoiar outros profissionais no desenvolvimento das suas práticas	3.33	3.67	2.50	3.00	3.30	3.50	S/R	S/R	3.75	3.75	3.67	3.50	4.33	**4.67**
22. Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais	5.00	4.67	5.00	5.00	4.60	4.40	S/R	S/R	4.00	4.00	4.67	3.67	5.00	**5.00**
23. Contribuir para o trabalho da equipa	5.00	4.83	4.00	5.00	4.70	4.50	S/R	S/R	4.25	4.25	4.33	4.33	4.83	**4.83**

Apêndice 13

Registo de assiduidade dos participantes no dispositivo de formação

Participantes	1ª sessão	2ª sessão	3º sessão	4ª sessão	5ª sessão	6ª sessão	7ª sessão	8ª sessão	Presença dos participantes
C.A.R._01									
01_A998C	x	x	x	x	x	Faltou	x	x	87,50%
01_M103B	Faltou	x	x	x	x	Faltou	x	x	75%
01_T123A	x	x	x	x	x	Faltou	x	x	87,50%
C.A.R._02									
02_S118C	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
02_I105R	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
02_F132Z	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
02_C106F	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
C.A.R._03									
03_P130O	x	x	x	x	x	x	x	Faltou	87,50%
03_M038A	Faltou	x	x	x	Faltou	x	x	x	75%
03_R133R	Faltou	x	x	x	x	x	Faltou	Faltou	62,50%
C.A.R._04									
04_C125P	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
04_C125S	x	x	x	x	x	x	x	Faltou	87,50%
04_B132C	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
04_V132O	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
04_M126C	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
04_V133T	x	x	x	Faltou	x	x	x	x	87,50%
04_V129S	x	Faltou	x	x	x	x	x	x	87,50%
04_I135F	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
04_M108R	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
04_S119R	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
C.A.R._05									
05_C800B	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
05_M806C	x	x	x	x	x	x	Faltou	Faltou	75%
05_R109S	x	x	Faltou	x	Faltou	Faltou	Faltou	Faltou	37,50%
05_R123P	x	x	x	x	x	x	Faltou	x	87,50%
05_E121M	Faltou	x	x	x	Faltou	x	Faltou	x	62,50%
Presença nas sessões	84%	96%	96%	96%	88%	84%	80%	80%	

Anexos

Anexo 1

Questionário de competências para o trabalho com os pais, visão dos profissionais (Pye-tait)

Questionário

Este questionário constitui um dos instrumentos utilizados, no âmbito do trabalho de investigação que estou a desenvolver consigo. O questionário é anónimo e as respostas são confidenciais. A sua colaboração é muito importante! O bom resultado do trabalho vai depender da veracidade de dados fornecidos e da sua resposta a todas as questões.

O questionário lista um conjunto de práticas. Antes de responder proceda a uma leitura cuidada da descrição de cada prática. Faça um círculo em volta do número da escala de cotação (variando desde **Não Importante - 1** até **Essencial - 5**) para indicar a importância que para si tem essa prática (1ª coluna). Assinale, também com uma cruz (segunda coluna) a necessidade que sente de formação nesse domínio.

Em seguida faça um círculo em volta do número correspondente da escala de cotação de 5 pontos (variando desde **Nunca - 1** até **Sempre - 5**) que melhor reflicta **Quantas Vezes** se envolve nessa prática, nas suas intervenções com as famílias (terceira coluna). Por fim assinale com uma cruz se não é a sua função ou se não tem condições.

Para um melhor tratamento da informação **indica** de seguida a que equipa de trabalho pertences:

Equipa Educativa: ___

Equipa Técnica: ___

Por favor, **preencha** também de seguida o seu **código de identificação.** Para isso terá que indicar a inicial do seu primeiro nome, mais os três primeiros números do BI ou CC, mais a inicial do último nome. Por exemplo, se eu me chamo Maria Silva e o número do meu BI/CC é o 98705467, o meu código será M987S.

Código de identificação

(Inicial primeiro nome + três primeiros números BI ou CC + inicial do último nome)

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é Importante	Tem alguma importância	É Importante	É Muito Importante	É Essencial	Muita	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
1. Contribuir para a construção de relações positivas no trabalho com os pais															
1.1. Ouvir e responder aos pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
1.2. Ajudar os pais a usarem os serviços locais de apoio à parentalidade	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
2. Proporcionar aos pais acesso a conhecimento e a informação															
2.1. Solicitar e proporcionar informação numa linguagem e num formato apropriados	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
2.2. Fornecer directamente aos pais conhecimentos e informações	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
2.3. Proporcionar aos pais o acesso a conhecimento e a informação	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
3. Contribuir para a criação de ambientes seguros e inclusivos															
3.1. Ajudar os pais a sentirem-se confiantes e confortáveis	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
3.2. Valorizar e respeitar a diversidade da cultura e do contexto de vida dos pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
4. Construir e manter relacionamentos com os outros profissionais															
4.1. Estabelecer contactos e comunicar eficazmente com colegas	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
4.2. Reconhecer e valorizar o trabalho dos colegas	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é importante	Tem alguma importância	É importante	É Muito importante	É Essencial	Muito	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
5. Construir e manter relacionamentos com a comunidade mais alargada															
5.1. Identificar e estabelecer contactos com as pessoas-chave da comunidade alargada	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
5.2. Procurar oportunidades para estabelecer relacionamentos com as pessoas-chave na comunidade abrangente	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
5.3. Partilhar informação e encorajar o desenvolvimento de estratégias de apoio aos pais na comunidade mais alargada	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
6. Trabalhar com os pais para irem ao encontro das necessidades dos seus filhos															
6.1. Trabalhar com os pais para explorarem as necessidades das crianças	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
6.2. Trabalhar com os pais para encontrarem formas positivas de irem ao encontro das necessidades físicas das crianças	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
6.3. Trabalhar com os pais para encontrarem formas positivas de irem ao encontro das necessidades emocionais das crianças	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é Importante	Tem alguma Importância	É Importante	É Muito Importante	É Essencial	Muito	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
7. Reflectir e actualizar os seus próprios conhecimentos e a sua prática															
7.1. Reflectir sobre e avaliar a eficácia da sua própria prática	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
7.2. Identificar e fazer uso de oportunidades para desenvolver e actualizar a sua prática profissional e para aprender com a experiência	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
7.3. Integrar novos conhecimentos, a experiência de outros e as perspectivas actuais na sua própria prática profissional	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
8. Construir e manter relacionamentos no trabalho com os pais															
8.1. Negociar e acordar as bases de relacionamento com os pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
8.2. Chegar a acordo acerca dos limites do relacionamento	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
8.3. Manter o relacionamento com os pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
9. Comunicar eficazmente com os pais															
9.1. Encorajar a comunicação por parte dos pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
9.2. Facilitar a comunicação com os pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
9.3. Reconhecer e responder às necessidades de comunicação	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é Importante	Tem alguma importância	É Importante	É Muito Importante	É Essencial	Muito	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
10. Assegurar a confidencialidade respeitando, simultaneamente, as práticas legais de protecção da criança															
10.1. Manter a confidencialidade	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
10.2. Fazer registos e mantê-los confidenciais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
10.3. Responder a preocupações relacionadas com a protecção da criança	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
11. Proporcionar serviços que valorizem e respeitem os pais															
11.1. Escutar os pais e reconhecer os seus sentimentos e o valor experiências	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
11.2. Reconhecer as forças dos pais e ajudá-los a construir sobre elas	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
11.3. Promover o valor e o reconhecimento da diversidade nos papéis parentais e sociais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
11.4. Reconhecer as dificuldades que as famílias individualmente podem enfrentar e identificar o apoio de que elas precisam	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
12 Trabalhar com grupos de pais															
12.1. Negociar e acordar o âmbito e a base de trabalho	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
12.2. Seleccionar estratégias e materiais para ir ao encontro das necessidades do grupo	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
12.3. Permitir o funcionamento eficaz do grupo	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é Importante	Tem alguma Importância	É Importante	É Muito Importante	É Essencial	Muita	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
13. Desenvolver a reflexão dos pais sobre a influência da parentalidade e sobre as relações pais-filhos															
13.1. Ajudar os pais a descobrirem as diferentes influências na parentalidade e a reconhecer os seus efeitos	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
13.2. Trabalhar com os pais a utilização do conhecimento e a consciência das influências na parentalidade	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
14. Trabalhar com os pais a compreensão e a satisfação das suas próprias necessidades															
14.1. Facilitar a exploração das necessidades dos pais por parte deles mesmos	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
14.2. Trabalhar com os pais para os ajudar a responder às suas necessidades	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
15. Promover serviços que vão ao encontro das necessidades dos pais															
15.1. Trabalhar com os pais para acordar quais são as suas necessidades	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
15.2. Trabalhar com os pais para explorar os efeitos dos desafios e das mudanças	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
15.3. Trabalhar com os pais para desenvolver estratégias de resposta a mudanças e desafios	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é importante	Tem alguma importância	É importante	É Muito importante	É Essencial	Muita	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
16. Trabalhar com os pais que têm necessidades complexas e com dificuldade em aceder aos serviços															
16.1. Desenhar e planear serviços que vão ao encontro das necessidades desses pais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
16.2. Capacitar os pais para aceder aos serviços e apoios	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
16.3. Capacitar os pais com necessidades complexas para aprender acerca da parentalidade	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
17. Cumprir os requisitos para a protecção e a segurança dos pais															
17.1. Proteger os adultos do abuso e/ou da violência	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
17.2. Implementar os procedimentos de saúde, de segurança e protecção	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
17.3. Seguir os procedimentos de emergências	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
18. Publicitar os serviços e recrutar os pais															
18.1. Divulgar os serviços de apoio à parentalidade	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
18.2. Recrutar os pais para programas de parentalidade	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
19 Desenvolver sessões de formação parental															
19.1. Identificar opções para as sessões de formação/educação parental	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
19.2. Providenciar sessões de formação	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Práticas	Que importância atribui a esta prática?					Que necessidade tem de formação neste domínio?			Quantas vezes utiliza esta prática?						
	Não é Importante	Tem alguma Importância	É Importante	É Muito Importante	É Essencial	Muita	Alguma	Nenhuma	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequente-mente	Sempre	Não é a minha função	Não tenho condições
20. Desenvolver e levar a cabo o trabalho entre Instituições, e de ligação intersectorial															
20.1. Promover a integração e estratégias intrasectoriais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
20.2. Comunicar e fazer a ligação com outras Instituições / sectores	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
20.3. Estabelecer fronteiras e definir os papéis de cada uma das Instituições	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
21. Apoiar outros profissionais no desenvolvimento das suas práticas															
21.1. Apoiar e partilhar com os outros profissionais problemas e dificuldades	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
21.2. Partilhar a sua própria experiência em benefício dos outros profissionais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
22. Assegurar o respeito pelos princípios legais, reguladores, éticos e sociais	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
23. Contribuir para o trabalho da equipa															
23.1. Trabalhar como membro da equipa	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
23.2. Ajudar os outros a desenvolverem os seus papéis	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		

Muito Obrigada pela sua Colaboração