

Hugo Miguel Fernandes Machado

**A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados:
Haverá (ou não) Conflito?**

Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2008

Hugo Miguel Fernandes Machado

**A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados:
Haverá (ou não) Conflito?**

Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2008

Hugo Miguel Fernandes Machado

**A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados:
Haverá (ou não) Conflito?**

Orientador – Professor Dr. Álvaro Campelo

Monografia apresentada à Universidade
Fernando Pessoa como parte integrante
dos requisitos para obtenção do grau de
licenciado em Serviço Social.

Porto, 2008

Resumo

O presente estudo, intitulado “A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados: Haverá (ou não) Conflito?” tem como principal objectivo tentar perceber de que forma a Equipa Técnica de um Lar de Acolhimento de Crianças/Jovens, intervém e gere os conflitos que surgem com as famílias de menores institucionalizados.

Esta pesquisa justifica-se pela pertinência da problemática, nomeadamente no que diz respeito aos conflitos, uma vez que estes surgem frequentemente no desenrolar da intervenção técnica com as famílias.

A escolha da amostra atendeu ao número de profissionais que a Instituição dispõe e que no desenvolvimento do seu trabalho, intervêm directamente com os familiares dos menores.

A investigação contemplou uma metodologia qualitativa, com recurso à entrevista em profundidade. Esta visa compreender, de forma aprofundada, a intervenção técnica com famílias de crianças institucionalizadas.

Em suma, podemos afirmar que os objectivos, previamente propostos, foram alcançados. No entanto, no decorrer da investigação sentiram-se algumas dificuldades no que se refere à bibliografia e também à abordagem, por parte dos profissionais, de possíveis conflitos que poderão existir entre os mesmos e entre estes e a Instituição, impossibilitando assim um maior enriquecimento da informação apresentada ao longo da análise efectuada durante o presente estudo.

Os resultados deste estudo podem, deste modo, ser úteis aos futuros investigadores que pretendam desenvolver estudos mais aprofundados no âmbito desta temática, que ainda é pouco abordada., assim como pode ajudar os técnicos a desenvolver novas formas de acção e intervenção junto das famílias.

Aos meus avós paternos pelo que fizeram por mim.

Aos meus pais pelo que têm feito!

Agradecimentos

Aproveito este espaço para deixar o meu agradecimento àquelas pessoas que sempre estiveram e estarão ao meu lado, que são os meus Pais. Agradeço-lhes tudo o que fizeram e fazem por mim.

Agradeço também às pessoas que gostam realmente de mim e que estão sempre lá para tudo aquilo que eu preciso – a minha Família.

Aos meus Amigos pela amizade e dedicação nos bons e nos maus momentos. Obrigado por se terem cruzado na minha vida!

Um agradecimento especial à Mariana, à Xana e à Gilda pela amizade, paciência e ajuda nesta minha etapa final!

Como não podia deixar de ser, agradeço também a toda a equipa técnica e auxiliares do Lar de Acolhimento de Crianças e Jovens, onde realizei o meu estágio e também onde apliquei as entrevistas, pelo acolhimento e simpatia.

A todos aqueles que se cruzaram pelo meu percurso académico e que foram de alguma forma um influência positiva para mim.

Um agradecimento muito especial ao Prof. Dr. Álvaro Campelo pela sua disponibilidade, orientação e simpatia ao longo da elaboração deste trabalho monográfico.

A todos um muito obrigado!!!!

ÍNDICE GERAL

Índice de Anexos

Índice de Gráficos

Introdução Geral	12
-------------------------------	-----------

PARTE I – PARTE TEÓRICA	14
--------------------------------------	-----------

CAPÍTULO I – A FAMÍLIA

1.1. Noção e funções da família.....	15
1.2. Tipos de família	19
1.3. Suporte familiar	20
1.4. Valores e Cultura	21

CAPÍTULO II – APOIO TÉCNICO

2.1. Intervenção Técnica.....	25
2.2. O Serviço Social	27
2.3. A relação de ajuda profissional.	30

CAPÍTULO III – O CONFLITO

3.1. Noção de conflito.....	33
3.2. Etapas e gestão do conflito	35
3.3. Negociação de conflitos	38
3.4. Estratégias e táticas de negociação	39
3.4.1. Estratégias de negociação.....	39
3.4.2. Táticas de negociação	42

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO	44
---	-----------

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

4.1. Introdução.....	45
4.2. Objecto e objectivo de estudo.....	45

4.3. Instrumentos e procedimentos	46
4.4. Caracterização da amostra	48
4.5. Caracterização sócio-demográfica.....	49
4.5.1. Caracterização sócio-demográfica dos profissionais	49
4.5.2. Caracterização sócio-demográfica das famílias	51
CAPÍTULO V – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	
5.1. Introdução	55
5.2. Análise e discussão dos resultados provenientes da aplicação das entrevistas em profundidade aos profissionais	55
5.2.1. Profissionais e Famílias	56
5.2.2. Conflito Instituição/Família.....	66
5.2.3. Conflito Profissional/Instituição.....	72
REFLEXÕES FINAIS	78
BIBLIOGRAFIA	82
ANEXOS	88

Índice de Anexos

Anexo A – Guião da entrevista

Anexo B – Matrizes Conceptuais

Anexo C – Pré-projecto apresentado na Instituição

Anexo D – Exemplo de entrevistas transcritas, aplicadas aos técnicos

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Caracterização das famílias em função da idade.....51

Gráfico 2 – Caracterização das famílias em função do Estado Civil52

Gráfico 3 – Caracterização das famílias em função da Profissão.....53

Gráfico 4 – Caracterização das famílias em função da sua estrutura familiar.....53

INTRODUÇÃO GERAL

A presente monografia constitui uma investigação conduzida ao longo do ano lectivo de 2006/2007, integrada no currículo do 4.º ano da licenciatura em Serviço Social, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, da Universidade Fernando Pessoa.

Este trabalho monográfico tem como tema central “A Intervenção Técnica e a gestão dos conflitos com famílias de menores institucionalizados”. Durante todo o percurso efectuado na realização deste estudo, verificou-se que esta é uma área de grande complexidade, pelo que se pretendeu investir na abordagem desta problemática. No entanto, não se pode efectuar uma generalização dos dados obtidos para outras realidades, a partir deste nosso estudo exploratório.

A motivação que justifica a realização deste estudo deve-se, fundamentalmente, a um interesse particular, que surgiu através do acompanhamento profissional num Lar de Acolhimento de Crianças e Jovens, no decorrer do estágio curricular, no ano lectivo de 2006/2007. Deste modo, a investigação mostrou-se bastante relevante, no que diz respeito aos conflitos que existem diariamente entre as famílias e a Instituição, nomeadamente quanto ao tipo de intervenção desenvolvido pelos técnicos junto das famílias, assim como os possíveis conflitos que podem existir entre os próprios profissionais e entre os profissionais e a Instituição.

O objecto de estudo da presente pesquisa consiste em perceber o modo como a Equipa Técnica intervém e gere os conflitos que surgem com as famílias dos menores institucionalizados.

Pretende-se, com este estudo, (i) identificar, caracterizando, o tipo de relacionamento existente entre as famílias e a Instituição; (ii) identificar e compreender em que medida é feita a intervenção multidisciplinar dos profissionais da Instituição com as famílias; (iii) analisar, caracterizando, as principais dificuldades sentidas pelos profissionais na intervenção com as famílias; e (iv) perceber as estratégias de intervenção e o modo de gestão dos conflitos entre a Instituição e as famílias.

Assim sendo, a presente investigação contempla uma metodologia qualitativa recorrendo à entrevista semi-directiva, com questões abertas e em profundidade. A escolha deste estudo qualitativo deve-se ao facto de este utilizar métodos que nos ajudam a obter conhecimentos mais profundos e com maior detalhe das opiniões dos entrevistados, na pesquisa enquanto investigadores.

Desta forma, o presente trabalho de investigação está estruturado em duas partes. A primeira diz respeito ao enquadramento teórico e a segunda refere-se à metodologia, ou seja, ao enquadramento empírico.

A parte teórica encontra-se organizada em três capítulos. O primeiro capítulo diz respeito a um enquadramento teórico sobre a Família, onde a noção e funções de Família são abordadas, assim como os tipos de Família, o suporte familiar, os valores e a cultura familiar. No segundo capítulo fez-se uma abordagem à intervenção técnica dos profissionais, ao próprio Serviço Social e à relação de ajuda profissional. Por último, no terceiro capítulo, é abordado o conflito, as etapas e gestão deste, bem como a negociação de conflitos, estratégias e táticas de negociação.

A parte empírica da presente monografia encontra-se organizada em dois capítulos. O capítulo quatro refere-se à metodologia e o capítulo cinco diz respeito à análise e discussão dos resultados. No capítulo quatro do nosso estudo estão definidos o objecto e os objectivos de estudo, identificaram-se os instrumentos e procedimentos, fez-se uma caracterização da amostra e apresentou-se uma caracterização sócio-demográfica dos profissionais e das famílias. No capítulo cinco apresentam-se a análise e discussão dos resultados, seguindo as diferentes unidades de análise.

Por último, as reflexões finais alusivas a toda a investigação em torno do objecto de estudo completam o conteúdo deste trabalho. Houve a preocupação de sistematizar os principais resultados, e, por outro lado, sugerir elementos que se acredita serem interessantes, sob o ponto de vista científico, para futuras investigações.

PARTE I – PARTE TEÓRICA

CAPÍTULO I – A FAMÍLIA

1.1. Noção e funções de Família

A família é habitualmente encarada como um contexto complexo e dinâmico, dotado de características particulares. Nela começa a nossa existência e é nela onde ocorrem as nossas primeiras experiências e interações, constituindo também o ponto de partida e a permanente referência para a exploração de outros contextos e relações. A família é onde o indivíduo elabora e aprende determinadas dimensões de interação, como a linguagem, a comunicação, os contactos corporais, as relações com os outros, etc. (Alarcão, 2006).

De acordo com Sampaio e Gameiro (1992) a designação de família pode indicar-nos todo um leque de elementos que se encontram ligados. Fazem parte da família os elementos mais significativos para os indivíduos que solicitam a nossa intervenção.

Saraceno (1992) refere que a família é um espaço físico, relacional e simbólico, conhecido por todos os elementos do mesmo grupo, onde estes usam as situações que têm a ver com a espontaneidade, naturalidade e com o reconhecimento, sem necessidade de mediação. Assim, a família torna-se num espaço privilegiado de construção social, de vivência de acontecimentos particulares e de relações naturais.

Na sociedade, as famílias ocupam lugares variáveis no conjunto de todas as instituições. Por exemplo os da educação e disciplina, em conjunto com os valores e expectativas de contraste, os quais podem ser identificados nos vários sectores das sociedades (Giddens, 1997). Numa sociedade tradicional, a pessoa nasce já determinada a ocupar um certo estatuto social ao longo da sua vida. Nas sociedades modernas do ocidente, a posição social da pessoa não é herdado de igual forma. Assim sendo, a criança é influenciada fortemente pela religião e também pela classe social onde a família está inserida (Idem).

A família pode assim ser vista como um espaço onde existem vivências afectivas profundas, como a filiação, a fraternidade, o amor, a sexualidade. Nela se vivem uma trama de emoções e afectos positivos e negativos que, na sua execução, dão corpo ao sentido de que o indivíduo é o que é, e de este pertencer àquela e não a outra família (Alarcão, 2006).

A família enquanto cenário de co-residência – o espaço utilizado por todos os membros que vivem na mesma habitação – constitui um dos aspectos mais frequentemente referenciados na investigação sobre esta temática. De acordo com Wall (2004) o critério de co-residência remete-nos para o grupo de pessoas ou agregado doméstico que reside na mesma casa e partilha, ou não, os recursos disponíveis, por oposição ao conceito genérico de família que evoca, de imediato, critérios de consanguinidade e aliança.

A família pode ser vista como uma construção social pois a mesma representa a forma como cada um de nós age e pensa (Silva, 2001). Este modo de agir e de pensar tem vindo a evoluir com o passar dos anos em relação com a organização e o funcionamento da sociedade. Desta forma, a família, sendo uma instituição social, estabelece a maioria do sistema de relações entre os indivíduos e entre estes e o resto do mundo.

A família é vista como um grupo, pois a mesma tem todos os requisitos e características que a descrevem como um grupo. Nela existem, no entanto, interações e variados ciclos de vida que a tornam num grupo especial (Dias, 2004). Ao longo do ciclo de vida da família é possível que os diferentes subsistemas não apresentem sempre o mesmo tipo de fronteira, sendo também plausível que numa determinada etapa, vários dos subsistemas apresentem limites diferenciados (Minuchin, 1992).

De acordo com Gameiro (1992) a família pode ser definida como uma rede onde as relações e as emoções são complexas. Nesta são transmitidos sentimentos e modos de agir em determinadas situações.

Para Horton e Hunt (1981) é no interior da família que cada indivíduo exerce funções. Assim, estes autores indicam-nos sete funções presentes na família, sendo estas: a função de regulação sexual, a função reprodutiva, a função de socialização, a função afectiva, a função de *status*, a função protectora e a função económica.

- ❖ *Função de regulação sexual*: a família é a principal instituição onde cada sociedade organiza e regula a satisfação dos desejos sexuais. Murdock (*cit in* Horton e Hunt, 1981) refere que a maioria das sociedades permite que os jovens tenham relações sexuais antes do casamento. Nestas sociedades esta experiência sexual é vista como

uma preparação para o casamento e não como uma actividade para passar o tempo.

- ❖ *Função reprodutiva*: a sociedade depende da família para a produção de filhos. Na teoria, são aceites outras formas de produção de filhos, e muitas sociedades têm sistemas de aceitação de crianças produzidas fora do casamento.
- ❖ *Função de socialização*: a família é sem dúvida um meio de socialização. É nela que o indivíduo começa por desenvolver a sua personalidade. Nas várias fases do seu crescimento este vai adquirindo conhecimentos de modo a conseguir integrar-se na sociedade.
- ❖ *Função afectiva*: muitos psiquiatras são da opinião de que a principal causa das emoções e do comportamento é a falta de amor, ou seja, a ausência de relacionamento afectuoso com as pessoas mais íntimas. Grande parte das sociedades confia na família para poder dar uma resposta afectuosa. A questão da afectividade é dada pela família e também por outros grupos a que o indivíduo pertence.
- ❖ *Função de status*: o indivíduo ao pertencer a uma família herda determinado tipo de status. Estes podem ser atribuídos por causa da idade, sexo, entre outros. A família também serve como base para atribuir diversos status sociais como a classe média, branca, urbana, católica, entre outros. Em todas as sociedades, o *status* de classe da família de uma criança determina em grande parte as oportunidades e recompensas ao seu alcance e também, as expectativas, que a podem inspirar ou desencorajar.
- ❖ *Função protectora*: todas as sociedades oferecem ao indivíduo, através da família, certo grau de protecção física, económica e psicológica.
- ❖ *Função económica*: a família é a unidade económica base na maioria das sociedades.

Barker (2000) apresenta também, por sua vez, uma série de funções pertencentes à família:

- ❖ Responder às necessidades básicas dos membros da família;

- ❖ Reprodução e continuação dos filhos;
- ❖ Criação e socialização dos filhos;
- ❖ Espaço para a expressão legítima da sexualidade do casal;
- ❖ Possibilidade de amparo e apoio mútuo dos seus elementos.

Alarcão (2006) refere que uma das principais funções da família é a imposição de limites por parte do subsistema parental. Como na família os subsistemas têm funções diferentes, mas relacionados, é necessário o estabelecimento de limites ou fronteiras que permitam desta forma regular a passagem de informação entre a família e o meio, assim como entre os diferentes subsistemas que existem na família.

Minuchin (*cit. in* Moreira, 2001) é da opinião que as funções da família têm a ver com dois objectivos. Um refere-se à protecção psicossocial dos membros da família, que é o objectivo interno. O outro refere-se à acomodação a uma cultura e transmissão da mesma, sendo este o objectivo externo.

Kozier (*cit. in* Moreira, 2001) considera ainda que existem outras funções na família, fundamentais para a harmonia entre os seus membros. Este autor refere que a família tem a função de proporcionar apoio emocional e segurança aos seus membros, através do amor, aceitação, interesse e compreensão. Para este autor, a parte mais importante é a afectiva, na medida em que é o amor que mantém a família unida.

Stanhop (*cit. in* Moreira, 2001) refere ainda outra função da família: a saúde. Para este autor, esta é uma função muito importante, na medida em que é necessário proteger a saúde dos membros da família, proporcionando os cuidados necessários.

Relativamente aos papéis parentais, Relvas (2000) refere que estes se concretizam em função das necessidades particulares dos filhos (de acordo com a idade, por exemplo), mas também procuram responder positivamente às expectativas sociais atribuídas aos pais, enquanto

educadores. Assim se explica que tenha como funções primordiais o desenvolvimento e protecção dos membros (função interna) e a sua socialização.

1.2. Tipos de família

O termo família tem alguns limites pouco precisos, nos quais o critério de parentesco atinge vários níveis. Em cada cultura é estabelecido um ponto de clivagem entre os indivíduos que pertencem à família e os que não pertencem (Gimeno, 2001).

A família assume uma estrutura característica (Silva, 2005). Esta estrutura pode ser entendida como uma forma de organização ou disposição de um número de componentes que se interrelacionam de maneira específica e recorrente. Assim, a estrutura familiar compõe-se de um conjunto de indivíduos com condições e em posições, socialmente reconhecidas, e com uma interacção regular e recorrente, também ela socialmente aprovada.

Nas sociedades existem vários tipos de família, cada uma com as suas características. De acordo com a estrutura familiar, existem enúmeros tipos de famílias (Barker, 2000; Gimeno, 2001; Giddens, 2000; Alarcão, 2006). Estes tipos de família são:

- ❖ *Família nuclear* que tem na sua composição o marido, esposa e filhos;
- ❖ *Família extensa* é definida como a existência de um grupo de três ou mais gerações que vive na mesma casa ou que vivem muito próximas umas das outras. Este tipo de família pode incluir avós, irmãos e as suas esposas, irmãs e os seus maridos, tias, tios, sobrinhas e sobrinhos.
- ❖ *Casais sem filhos*, sendo este tipo de família composto por marido e esposa;
- ❖ *Famílias monoparentais* onde existem viúvas, viúvos, divorciados, cônjuges separados e abandonados e também, mães solteiras;

- ❖ *Famílias de adoção* são caracterizadas por acolherem no seu seio crianças e adolescentes que não têm laços de sangue com aqueles pais, mas estão no entanto ligados por laços de afecto e legais;
- ❖ *Famílias reconstruídas*, ou seja, famílias constituídas em segundos casamentos;
- ❖ *Famílias comunitárias* que são um grupo de famílias com filhos e alguns adultos vizinhos;
- ❖ *Famílias homossexuais* que são compostas por dois elementos do mesmo sexo. Inúmeros estereótipos apontam para o facto de estas famílias serem menos afectivas no que respeita ao cumprimento das suas funções enquanto família.

Pode-se verificar que, nos últimos anos, o número de famílias reconstruídas, monoparentais e adoptivas tem vindo a aumentar. As famílias homossexuais e comunitárias também já não passam despercebidas, não podendo as mesmas a ser escamoteadas (Alarcão, 2006).

De todos os tipos de família existentes na nossa sociedade, é a família nuclear aquela que é aparentemente a mais antiga (Giddens, 2000).

1.3. Suporte familiar

Os processos de adaptação que ocorrem no interior de uma família levam os indivíduos a transformações constantes, que se traduzem em necessidades e evidenciam os recursos disponíveis. É nestes processos onde se remarcam a importância das redes informais como sistemas de ajuda, a necessidade de uma resposta formal, personalizada e institucionalizada (Alfonso & Corcuera, 2000).

A rede social informal é todo o conjunto de relações estabelecidas que um indivíduo percebe como significativas ou define como massa anónima diferenciada de toda a sociedade (Sluzik, 1996). Estas redes informais são compostas por indivíduos com os quais interagimos regularmente. Aqui podemos incluir a família, os amigos e os vizinhos.

Na sociedade existem três tipos de redes sociais, que são: as redes sociais primárias ou micro-sociais; redes sociais secundárias ou macro-sociais; e redes sociais terciárias ou intermédias (Mouro & Simões, 2001). As redes sociais primárias ou micro-sociais são redes muito importantes na vida de cada indivíduo. Nestas estão inseridos os elementos da família, amigos, colegas de trabalho, entre outros. As redes sociais secundárias ou macro-sociais são as relações estabelecidas pelos indivíduos dentro e com instituições como os jardins-de-infância, escola, local de trabalho, etc. As redes sociais terciárias ou intermédias podem ser de três tipos: *Grupos de auto-ajuda* – Alcoólicos Anónimos; *Serviços profissionais* – mediadores na sociedade complexa como o Estado e o indivíduo; *Organizações Não Governamentais (ONG)* – por ex. Greenpeace.

O apoio social prestado refere-se às diversas dimensões onde os indivíduos interagem com o seu ambiente social. São apontados vários aspectos nesta interação, como as relações íntimas – são os contactos com os familiares e amigos; os contactos sociais – relações com os vizinhos e Instituições; e a integração social na comunidade – é avaliada por factores como o estado conjugal e a participação em associações (Vaux, 1988).

Uma rede social de apoio é uma parte da rede social mais vasta, a que o indivíduo tem oportunidade de recorrer para atingir os seus objectivos (Vaux *cit. in* Jongenelen, 2003)

1.4. Valores e Cultura

O Homem é um “animal simbólico”, pois se é racional deve-o à aptidão que adquiriu para representar as coisas simbolicamente pelas palavras, pelos conceitos, pelos comportamentos e pelos valores. O domínio que o Homem exerce sobre o mundo não é de modo algum proporcional à sua força física. Deve-o antes de mais à utilização que soube dar aos símbolos que funcionam como elementos aglutinadores dos currículos individuais ao currículo culturalmente dominante e socialmente aceite, ou seja aos valores (Cassier *cit. in* Gonçalves, 2004).

Os valores favorecem e apelam ao sentimento de pertença a grupos, organizações ou colectividades. São estruturantes e reguladores no favorecimento dos que neles participam ou que com eles se identificam, mas de forma inversa condicionam a orientação dos sujeitos

cujos interesses são exteriores e conflitantes com o padrão de estilo de vida até então vigentes (Idem).

Os valores são sempre específicos de uma sociedade e de um tempo histórico. No entanto, no interior de uma sociedade e de um determinado tempo, a hierarquia de valores apresentará flutuações, variações, de acordo com a dinâmica particular dos diferentes grupos sociais (Vala, 1986).

Os sociólogos definem os valores como construtores sociais importantes e susceptíveis de estudo e análise científica.

De acordo com Fichter (1994) os valores são:

- ❖ *Algo que se patilha*, são reconhecidos pela sua variedade de pessoas e não dependem do juízo de um indivíduo em particular;
- ❖ *Tornam-se sérios*, as pessoas associam estes valores à conversão de bem-estar das pessoas e à satisfação das necessidades sociais;
- ❖ *Os valores implicam emoções*, as pessoas estão dispostas a fazer sacrifícios e inclusive a lutar e morrer por valores mais altos.

Fichter (1994) diz-nos que o mecanismo principal com o que as pessoas expressam e simbolizam os valores é através do papel social.

O ser humano tem uma característica essencial que é viver num meio onde ele próprio criou. O vestígio deixado por esse meio artificial no espírito de cada homem é aquilo a que se chama de *cultura*. Este termo está carregado de diversos valores, sendo que o seu papel varia notavelmente de autor para autor, daí ser difícil encontrar uma só definição para este conceito (Moles, 1975, Rocher, 1999).

A palavra cultura estava anteriormente e primordialmente associada ao cultivar a terra, vista como uma tendência de crescimento natural; posteriormente, por comparação, é definida como um treinamento humano. A palavra cultura evoluiu e dá testemunho de várias reacções, importantes e continuadas, a alterações de vida social, económica e política (Williams, 1969; Campelo, 2002).

Tylor (*cit. in* Horton e Hunt, 1981, p.40) define cultura como:

“Aquele todo complexo que inclui conhecimento, crença, arte, moral, direito, costume e outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade. (...)” Cultura é tudo que é socialmente aprendido e partilhado pelos membros de uma sociedade.”

O indivíduo recebe a cultura como parte de uma herança social e pode modificá-la para posteriormente ser herança das gerações vindouras. A herança social pode dividir-se em cultura material e imaterial. A cultura material consiste nos objectos como as ferramentas, mobília, automóveis, prédios, entre outros. A cultura imaterial consiste nos costumes, crenças, hábitos e ideias (Horton e Hunt, 1981).

De acordo com Fichter (1973) o componente básico irreduzível da cultura é o padrão reiterado de comportamento social. As unidades da cultura são as instituições e a menor de todas é o padrão de comportamento. A cultura é assim a rede total dos valores e das instituições que as pessoas de uma dada sociedade partilham.

É através da socialização que o indivíduo adquire conhecimentos, modelos, valores, símbolos, entre outros. A cultura é assim todo um conjunto de modos de pensar, sentir e de agir mais ou menos formalizadas que, ao serem apreendidas e partilhadas por várias pessoas, organizam essas mesmas pessoas numa colectividade particular e distinta (Rocher, 1999).

Segundo o mesmo autor a cultura tem duas funções essenciais – *função social e função psíquica*. A *função social* diz respeito à junção de uma pluralidade de pessoas numa colectividade específica. Existem outros que contribuem para o mesmo resultado – laços de sangue, a proximidade geográfica, a coabitação dum mesmo território, a divisão do trabalho. A *função psíquica* diz respeito ao plano psicológico, onde há uma moldagem das

personalidades individuais. A cultura é assim como uma espécie de molde onde são colocadas as personalidades psíquicas dos indivíduos. Esse mesmo molde vai fornecer-lhes modos de pensamento, conhecimento, ideias, canais privilegiados de expressão dos sentimentos, meios de satisfazer as necessidades fisiológicas, entre outros.

CAPÍTULO II – APOIO TÉCNICO

2.1. Intervenção técnica

De acordo com o Instituto da Segurança Social, os comportamentos dos profissionais deve fazer valer-se pelo bom senso, experiência, sabedoria e técnica, e por políticas e procedimentos escritos, designados por boas práticas.

Para Dunst *et al.* (1988) as práticas de intervenção centradas na família foram determinadas pela utilização de programas com parâmetros de estrutura triangular em três dimensões, que devem orientar os programas focalizados na família: os princípios, os paradigmas e as práticas. Os princípios são o testemunho de crenças da forma como os apoios e os recursos devem ser prestados à família; os paradigmas são os modelos que nos permitem compreender os fenómenos específicos do universo familiar; as práticas, são as formas de actuação que no âmbito de certas convicções e modelos podem definir os comportamentos esperados. As práticas definem uma abordagem específica de intervenção.

Os primeiros contactos com as famílias ajudam os profissionais a identificar as expectativas que os pais trazem para os programas e serviços. Simeonsson (1996) refere que no ciclo de intervenção, as expectativas da família são tratadas e os encontros facilitados através de serviços e apoios personalizados.

Uma equipa deve ser multidisciplinar e integrada em rede, de modo a conseguir articular todos os recursos que existem, quer ao nível de instituições, quer ao nível dos profissionais que interagem no contexto social, assim como no que respeita aos recursos da família e da criança (Gamboa, 2001).

A equipa multidisciplinar que lida com este tipo de população deve estar munida de compreensão e deve evitar fazer juízos de valor à família na qual intervém. É importante que a equipa perceba que está perante uma família com problemas e que uma intervenção de forma a ajudá-la será mais eficaz e adequada (Canha, 2000).

Moutinho (2002) refere que o trabalho multidisciplinar deve ter uma intervenção organizada para que seja abusiva ou excessiva. O gestor do processo deve rentabilizar a informação sobre a família e deve planear a sua intervenção (Magalhães, 2002).

O objectivo da intervenção psicossocial visa contribuir para que haja uma boa relação entre o indivíduo e o meio onde está inserido. Esta relação vai fazer com que haja uma realização pessoal e, relativamente ao ambiente, vai ser possível produzir-se mudanças que promovam essa mesma realização (Silva, 2001).

Segundo Monkman (*cit. in* Silva, 2001: pp. 25-26) o apoio psicossocial pode agrupar-se em quatro níveis:

- ❖ Dotar os indivíduos para que os mesmos consigam assegurar a sua sobrevivência. Isto pode ser traduzido na capacidade daqueles conseguirem obter e utilizar recursos.
- ❖ Desenvolver os comportamentos que favoreçam o sentimento de pertença e possibilitem aos indivíduos estabelecer relações próximas com outros do seu meio ambiente, utilizando de uma forma construtiva os recursos informais, formais e sociais.
- ❖ Desenvolver comportamentos que levem ao crescimento e realização pessoal habilitando o indivíduo a realizar-se e a contribuir para si mesmo e para os outros.
- ❖ Desenvolver padrões de comportamento que possibilitem fazer face com êxito, a situações novas.

Relativamente ao meio ambiente, a mesma autora destaca cinco níveis de intervenção:

- ❖ Facilitar o recurso às redes informais (família, amigos, vizinhos);
- ❖ Proporcionar o recurso a estruturas formais de modo a providenciar a resposta a necessidades, como por exemplo, oportunidades de emprego;

- ❖ Favorecer um funcionamento apropriado das macro-estruturas, como por exemplo, as instituições de saúde e educação;
- ❖ Favorecer a emergência de novos papéis sociais que respondam às novas expectativas;
- ❖ Contribuir para a mudança de políticas sociais, costumes e regras de funcionamento social.

A intervenção para que tenha sucesso depende da colaboração entre os técnicos e os elementos da família. Assim, o Assistente Social tem de ter a noção de que esta família é problemática e rege-se possivelmente por padrões sociais que em nada são iguais aos padrões das famílias ditas “normais” (Canha, 2002).

2.2. Serviço Social

O Serviço Social é definido pela Federação Internacional dos Assistentes Sociais (FIAS) como uma profissão que tem como objectivo provocar mudanças sociais, tanto na sociedade como nas suas formas individuais de desenvolvimento (cf. FIAS, Organização das Nações Unidas, 1999).

De acordo com Trecker, H. (*cit. in* Ander-Egg, 1995) o trabalho social é um processo de ajuda, criado para auxiliar o indivíduo, o grupo ou a comunidade na mudança de atitude e comportamento, dentro de uma situação social particular. O propósito é, portanto, facilitar o funcionamento do indivíduo, do grupo e da comunidade.

Segundo Ander-Egg (1995) os organismos ou agentes prestadores de serviços sociais são os “locais” institucionais onde os profissionais do trabalho social desempenham as suas actividades. Existem seis áreas de actuação coincidentes com os subsistemas que configuram a política social ou o bem-estar social:

- ❖ Saúde,
- ❖ Educação,
- ❖ Habitação e Urbanismo,
- ❖ Emprego,
- ❖ Seguros de renda e outras prestações económicas,
- ❖ Serviços Sociais Pessoais.

A intervenção social em Serviço Social é prestada pelos Assistentes Sociais que são profissionais com formação genérico/crítica pela incidência de fundamentos teórico-explicativos de outras áreas do saber, possibilitando a consolidação de uma visão do homem e do mundo numa perspectiva holista (Witiuk, 2003).

Segundo Rubiol, G. (*cit. in: Ander-Egg, 1995*) o trabalho do Assistente Social consiste em examinar, sintetizar e interpretar as causas que produzem situações de conflito e de carência e os elementos que nelas intervêm, bem como formular programas de acção conjuntamente com as pessoas e grupos afectados e com outros profissionais.

O trabalho social é um processo de ajuda, criado para auxiliar o indivíduo, o grupo ou a comunidade na mudança de atitude e comportamento dentro de uma situação social particular (Trecker, *cit. in Ander-Egg, 1995*). O propósito é, portanto, facilitar o funcionamento do indivíduo, do grupo e da comunidade.

O Assistente Social tem o dever de:

- ❖ Informar aos utentes e aos familiares dos recursos que poderão ser disponíveis bem como dos seus direitos e deveres, como também persuadir, ou melhor, capacitar a

criança e a família a serem os agentes do processo de adaptação no seu meio envolvente.

- ❖ Ser “Gestor intermediário” entre os utentes e as instituições, uma vez que tem o papel de identificar, dispor e mobilizar recursos da comunidade.

Segundo Ander-Egg (1995), um Assistente Social deve possuir as seguintes qualidades e condições:

- ❖ Sensibilidade social: o Assistente Social deve ter capacidade de perceber e responder às necessidades, problemas, emoções, preferências e maneiras de pensar das outras pessoas;
- ❖ Convicção e confiança na capacidade das pessoas de exercerem as suas potencialidades, com vista à realização do indivíduo e à resolução dos seus problemas;
- ❖ Habilidade para a motivação e estímulo: o Assistente Social deve ter capacidade para movimentar, motivar, orientar e activar as condutas, para que se verifique uma participação dos destinatários dos seus programas;
- ❖ Aptidão para o relacionamento humano: o Assistente Social deve desenvolver boas relações interpessoais;
- ❖ Maturidade humana: o Assistente Social deve assumir a responsabilidade dos seus actos e compromissos adquiridos.

O Assistente Social deve colocar em prática todo um conjunto de conhecimentos teóricos, operativos e relacionais, facilitadores do estabelecimento de uma relação positiva, como um instrumento de acordo com a intervenção social planificada, por sua vez, alicerçada de acordo com o diagnóstico realizado (Escartín, Palomar & Suárez, 1997).

Quando o Assistente Social faz a avaliação da situação-problema, este elabora com a família e com a criança/jovem, uma forma estratégica de intervenção que deve ir ao encontro das necessidades identificadas pelos intervenientes. Esta intervenção tem como objectivo fazer com que a situação problema desapareça (Magalhães, 2002). O Assistente Social vai procurar estabelecer junto da família um conjunto de necessidades e obrigações que serão alvo imediato de intervenção.

O trabalho que é desenvolvido com a família e com o menor pressupõe uma intervenção multidisciplinar e em rede, de modo a rentabilizar a informação sobre a família, como também a intervenção que vier a ser planeada (Ibidem).

O assistente social não deve ter como objectivo principal a resolução dos problemas que lhe vão surgindo, mas sim criar mecanismos de apoio estrutural mais satisfatórios (Vieira, 1989).

2.3. A relação de ajuda profissional

De acordo com Escartín *et al.* (1997) a relação de ajuda profissional é o principal instrumento de trabalho do Assistente Social, especialmente nos casos de trabalho individualizado. O Serviço Social utiliza a sua relação com o cliente de várias formas:

- a) Como meio de compreensão do seu problema, ou seja, compreender a complexidade de determinado problema. O compreender, vai permitir à pessoa com que ela adira à mudança. Assim, para que o Assistente Social possa passar à fase seguinte, é necessário que o utente domine a questão principal, que será detectar o problema e a sua causa;
- b) Como forma de concretizar o apoio necessário, no sentido de despoletar as transformações exigidas com vista a ultrapassar as situações problema. A relação de ajuda vai ser, então, um meio para atingir determinado fim.

O Assistente Social deve colocar em prática todo um conjunto de conhecimentos teóricos, operativos e relacionais, facilitadores do estabelecimento de uma relação positiva, como um

instrumento de acordo com a intervenção social planificada, por sua vez alicerçada de acordo com o diagnóstico realizado (Escartín, Palomar & Suárez, 1997).

Por outro lado, o Assistente Social necessita de desenvolver alguns traços de personalidade. Tomar consciência de como “eu” sou e de como “eu” actuo perante determinada situação de ajuda (Escartín *et al.*, 1997). Assim sendo, o Assistente Social deve:

- a) Manifestar compreensão, face aos problemas humanos;
- b) Ter uma certa capacidade de “entrar nos problemas e nas pessoas”, de forma estratégica e taticamente cautelada;
- c) Identificar, caracterizando o mais possível, os problemas sociais sem contudo se projectar nos mesmos;
- d) Manter o destacamento emocional indispensável à racionalidade necessária para analisar compreensivamente os problemas sociais, identificando possíveis respostas;
- e) Conhecer-se a si mesmo como um imperativo deontológico.

Segundo Rogers (*cit. in* Escartín *et al.*, 1997), a relação de ajuda é uma relação em que um dos participantes procura fazer surgir, numa das partes, uma melhor apreciação nos seus recursos latentes, bem como uma utilização funcional dos mesmos.

A relação que os profissionais estabelecem com os utentes promove o crescimento e mudança nos indivíduos, pois esta constitui o clima de segurança e estímulo necessário ao desenvolvimento do ser humano. As relações profissionais podem distinguir-se das demais relações pois estas estão submetidas a um método de trabalho através do qual se procuram alcançar intenções e objectivos conscientes e deliberados (Silva, 2003).

O profissional deve aceitar a pessoa-utente tal como é, com as suas dificuldades, capacidades, emoções e forma de as exprimir. Esta aceitação por parte do profissional não significa, de

modo algum, indiferença e nem quer dizer que o profissional não vai tentar persuadir o indivíduo a modificar alguns aspectos que o possam prejudicar. Mas aceitação no sentido em que o profissional não vai criticar abertamente e nem vai opor-se a trabalhar com esse indivíduo só pelo simples facto de que não gosta a sua maneira de ser ou de se exprimir (Ibidem).

CAPÍTULO III – O CONFLITO

3.1. Noção de conflito

As semelhanças e diferenças entre sujeitos e entre grupos surgem como processos psicossociais cada vez com mais interesse e importância na gestão das relações interpessoais. Entre as interações sociais, a possibilidade de conflito está sempre latente. Um conflito supõe uma ou mais partes em confronto, para alcançar determinado objectivo, que é entendido ou percebido como incompatível. Os objectivos podem, na verdade, não ser incompatíveis, mas são vistos como tal pelas partes (Serrano e Rodriguez, 1993).

A intensidade do conflito varia e manifesta-se de diversos níveis: verbal, físico, simbólico, emotivo, entre outros. O conflito existe quando dois actores, individuais ou colectivos, têm como objectivo interesses mutuamente desejáveis, mas impossíveis de alcançar por ambos. Poderá ser entendido, também, como um processo simultaneamente interno – conflito individual; e externo – conflito social (Silva *cit. in* Maia, 2002).

O conflito é o motor de mudanças sociais:

“O progresso é impossível sem a mudança e por detrás de toda a mudança sempre há um conflito, mais ou menos explícito, mais ou menos percebido como tal, mas, irremediavelmente, conflito” (Cunha, 2001, p. 12).

Quando existem conflitos e estes não são transformados na sua vertente positiva, origina-se mal-estar, ambientes conturbados, situações desgastantes, que levam a que haja uma desmotivação (Azevedo, s/d).

Mas o conflito não tem apenas efeitos negativos. Estes podem ter efeitos positivos, desde que haja uma gestão adequada que permita relações de cooperação. Deste modo, é importante dar atenção à negociação. Tanto o conflito como a negociação são modos de relacionamento ricos e permanentes da vida quotidiana dos indivíduos e das organizações.

Quando existe uma competição e esta assume uma tensão social muito elevada, sobrevém o conflito. Assim, o conflito social é um processo social básico pois, através dos vários conflitos, os homens provocam mudanças sociais (Oliveira, 1989).

Duas pessoas, ou uma pessoa e um grupo, estão em conflito quando pelo menos uma das partes experimenta a frustração perante a obstrução ou irritação que é provocada pela parte oponente (Vliert *cit. in* Jaca & Riquelme, 1998). O conflito surge quando os indivíduos se apercebem que o trabalho a desenvolver para a realização dos seus objectivos é, em si mesmo, uma obstrução à sua concretização.

Donahue e Kolt (*cit. in* Greef e Bruyne, 2000) dizem que o conflito pode ser definido como o processo que se inicia quando uma das partes envolvidas se apercebe que a outra parte está frustrada com alguma coisa. Quando a acção de um interfere com as acções do outro, quando são manifestadas diferenças latentes que interferem com interesses e necessidades individuais.

O conflito toma as formas de rivalidade, discussão, disputa, litígio, guerra. Ele pode ser visível na luta entre partidos políticos, seitas religiosas, nações, etc. Os adversários em conflito estão conscientes das suas discordâncias, existindo entre os mesmos rivalidade, antipatia, ódio e crítica, fortemente carregadas pela emoção. As qualidades dos oponentes tendem a não ser consideradas, sendo os defeitos exageradamente mencionados, emitindo juízos pessoais e subjectivos (Ibidem).

De acordo com Horton e Hunt (1981) o conflito é um processo pouco elogiado mas é fortemente praticado pelos indivíduos. Este é definido como o processo de procurar obter recompensas pela eliminação ou enfraquecimento dos competidores. O conflito entre indivíduos pode envolver intensa animosidade pessoal. O conflito de grupo caracteriza-se por ser impessoal.

São diversas as causas e origens dos conflitos, e os métodos de intervenção para a resolução dos mesmos também o deveriam ser. Estes teriam de ser adaptados de acordo com as suas características; intervir na sua origem e no seu efeito, para que a sua ajuda seja efectiva e que reduza, dentro do possível, as possíveis contradições (Vinyamata, 2005). A intervenção no

processo de conflito deve desenvolver processos pedagógicos, de negociação, mediação, arbitragem, tanto a níveis social, político, nacionais ou internacionais.

Dentro das famílias, os conflitos podem ocorrer entre os diversos subsistemas e dentro deles, entre irmãos, pais e filhos, família alargada, entre outros. Apesar de o conflito ser um elemento natural da vida humana, em grande parte das situações os indivíduos não estão preparados para lidar com ele (Gold, 1992).

As estratégias de resolução dos conflitos referem-se aos comportamentos e atitudes passíveis de os resolver, o que inclui tudo aquilo que os indivíduos fazem ou não em resposta ao desacordo percebido, desde discussões criativas, humor, e até mesmo batalhas violentas para alcançar o poder e o controlo do outro. As estratégias referem-se ainda ao processo de conflito ao longo do tempo, mesmo que saibamos a sua resolução, e que outros promovam a sua escalada e se oponham os parceiros (Markman *et al.*, 1993).

Os indivíduos intervêm, normalmente, nos conflitos entre pessoas de forma espontânea, não organizada. A mediação de conflitos, por sua vez, procura encontrar acordos entre os indivíduos em conflito através da transformação de oposição, comum no tratamento de conflitos, para a cooperação, aparentemente improvável nesse contexto (Muszkat, 2005).

3.2. Etapas e gestão do conflito

Aprender a gerir os conflitos torna-se muito importante e isto integra a nossa capacidade de articular as tensões e as relações de poder entre as partes.

Podemos enumerar quatro etapas de gestão de conflitos – *o do diagnóstico, a da análise, a da avaliação e a da intervenção psicossocial*. No que diz respeito ao *diagnóstico*, devemos ter em atenção o número de variáveis, a sua interacção e saber como mudam no espaço e no tempo. Na *análise* devemos tentar perceber como é que é processada a interacção, ou seja, temos que determinar quais são as suas interacções e as suas consequências para os litigantes. A *avaliação* consiste em determinar qual o peso que cada variável tem na explicação do conflito e na resolução construtiva do mesmo. Na *intervenção psicossocial* temos que encontrar qual a solução que irá satisfazer ambas as partes envolvidas no conflito.

É necessário enfrentar o conflito e tentar geri-lo de uma forma construtiva, agindo e cooperando, na procura de uma solução integrativa do problema. A solução integrativa diz respeito ao modo de resolução do conflito que será mais viável para ambas as partes, ou seja, maximizando os benefícios dos intervenientes (Fisher & Ury, 1981).

Para Greenhalgh (*cit. in* Cunha, 2001) existem três vias dominantes para solucionar conflitos:

- ❖ Resolução, que envolve um reajustamento cognitivo de modo a que deixe de existir um desacordo entre as partes, evitando a necessidade de um acordo;
- ❖ Dominação, que é vista como algo inconsequente, ignorando as vontades da outra parte. Aqui a noção de poder é aplicada, pois uma das partes do conflito tem poder supremo, ou seja, a sua vontade vai prevalecer sempre;
- ❖ Negociação, que leva a alcançar o acordo relativo ao assunto e disputa, tentando assim obter soluções conjuntas que satisfaçam as necessidades das partes envolvidas.

Para Deutsch (*cit. in* Cunha, 2001) existem competências que são necessárias para a gestão construtiva de conflitos:

- ❖ *Saber em que tipo de conflito se está envolvido* – se o conflito é de zona zero (para uma parte ganhar, a outra tem de perder), de motivos mistos (ambas podem ganhar e ambas podem perder) ou puramente cooperativo (ambas podem ganhar ou ambas podem perder);
- ❖ *Distinguir claramente interesses e posições* – normalmente as posições são opostas mas os interesses não. Sendo que, raras vezes, as partes confrontam os seus interesses subjacentes, há mais possibilidades de se encontrar uma solução que possa satisfazer ambas as partes;
- ❖ *Respeitar a si próprio e aos seus interesses e respeitar a outra parte e os seus interesses* – a insegurança pessoal e a sensação de vulnerabilidade muitas vezes

conduzem a que o conflito seja tido como uma luta, em que só se pode vencer, mesmo que assim não seja. É assim é da máxima importância que o conflito seja encarado numa proporção razoável, já que tal facilitará a inibição do uso de táticas de poder competitivas e conduzirá a um confronto construtivo entre as partes envolvidas;

- ❖ *Manter uma comunicação “aberta”, uma escuta activa e falar de modo a fazer-se entender* – isto requer uma constante tentativa de tomar a perspectiva do outro e de verificar continuamente o sucesso das suas tentativas. A resolução construtiva de conflitos é facilitada quando existe um sentimento de se ser compreendido, a comunicação eficaz e mostrar-se interessado nas sugestões da outra parte;
- ❖ *Explorar os seus interesses e os da outra parte de modo a identificar os interesses comuns e compatíveis que ambos partilham* – quando é feita uma análise mais cuidada dos interesses de cada uma das partes e consequentemente dos interesses partilhados, aumenta a empatia, o que facilita a subsequente resolução do problema;
- ❖ *Estar alerta para as tendências de enviesamento, distorções perceptivas, juízos erróneos e pensamentos estereotipados* – estes erros de percepção e cognitivos ocorrem em ambas as partes no decorrer do conflito e interferem com o processo de comunicação. Eles dificultam a empatia e a compreensão da solução de problemas. É fundamental que se saiba olhar para o conflito pela perspectiva de quem está de fora, de forma a não se deixar enganar pelas várias armadilhas destrutivas que existem nos conflitos;
- ❖ *Definir os interesses entre as partes como um problema mútuo e a ser resolvido cooperativamente* – é necessário identificar claramente o problema para que posteriormente se descubra criativamente novas alternativas de gestão do conflito, com vista ao ganho mútuo;
- ❖ *Desenvolver competências para lidar com conflitos difíceis* – isto para que não se sinta desamparado ou desesperado quando se confrontar com indivíduos mais

poderosos, ou seja, indivíduos que não querem colaborar para uma resolução construtiva do conflito.

O conflito, usualmente, provoca ansiedade. Perante isto, as pessoas lidam de diferentes formas às situações que lhes vão surgindo.

As estratégias de negociação dividem-se em dois tipos: cooperação e competição. Walton & Mckersie (*cit. in* Cunha, 2001) afirmam que a dimensão integrativa possibilita comportamentos cooperativos e a distributiva leva a comportamentos competitivos.

Para Bacharach & Lawler (*cit. in* Cunha, 2001) as estratégias distributivas e competitivas dependem da quantidade de recursos disponíveis, sendo que, quanto maior for a sua limitação, mais prováveis seriam as atitudes e comportamentos competitivos. No entanto, quanto maior for a pressão externa sobre uma organização e a dependência entre as partes em conflito, mais visível serão as relações integrativas ou de cooperação.

As estratégias de gestão de conflitos, a nível interpessoal, podem ser definidas como as reacções individuais à percepção de que existem ideias, opiniões e/ou objectivos divergentes entre as partes envolvidas numa interacção (Deutsch, Pruitt & Rubin *cit. in* Dimas, s/d), divergências que geram elevados níveis de tensão. No que diz respeito ao nível intragrupal, traduzem-se no conjunto de respostas dadas pelos membros de um grupo, com a finalidade de reduzir ou solucionar um determinado conflito (DeChurch & Marks *cit. in* Dimas, s/d).

3.3. Negociação de conflitos

O termo “negociação” é sem dúvida um dos termos mais utilizados no que respeita a situações sociais, pois praticamente todos os aspectos da nossa vida passam por algum tipo de negociação. Esta é facilmente visível nos mais diferentes níveis da sociedade e com tal impacto no bem-estar humano, que dificilmente poderá ser subestimada (Bazerman e Neale, 1993; Kennedy, Benson & McMillan, 1986; Pruitt, 1981).

Kennedy et. al. (1986) referem que a negociação consiste num processo de resolução de um conflito entre duas partes opostas, através do qual ambas ou todas as partes modificam as suas

exigências até alcançarem um compromisso aceitável para todas. A negociação é considerada eficaz quando o conflito se resolve, quando as partes chegam à conclusão de que o acordo é aceitável e que pode satisfazer a expectativa de ambas as partes (Serrano, 1996).

Segundo Serrano (*cit. in* Cunha, 2001) um meio de resolução de conflitos passa a ser um fim em si mesmo, quando em falta de uma perspectiva de resolução e quando a auto-estima, a honra, a necessidade de ganhar e a “absoluta certeza” de ter razão se sobrepõe aos resultados, o que provoca que o conflito, ele próprio, passe a dominar a situação, em vez da busca da solução.

A negociação só existe porque há um conflito. A mesma pretende resolver um conflito de modo a que a solução seja satisfatória para os implicados. O processo negocial deve ser entendido como um processo de interacção comunicativa em que duas ou mais partes tentam resolver um conflito de interesses, sendo sempre utilizado o diálogo e a discussão (Morley & Stephenson *cit. in* Cunha, 2001).

A negociação é, essencialmente, um processo de tomada de decisão num contexto de interacção estratégico ou de interdependência. Por isso mesmo, implica um mínimo de dois participantes, cujas decisões são mutuamente contingentes (Jesuíno, 1992).

3.4. Estratégias e tácticas de negociação

3.4.1 Estratégias de negociação

As relações existentes num processo de negociação caracterizam-se pela implicação de pelo menos duas partes que estabelecem relações voluntárias, que a maior parte das vezes são sequenciais, a fim de resolver um conflito de interesses entre elas.

É extremamente importante falar das estratégias, tácticas e manobras de negociação, pois torna-se fundamental perceber e analisar as condutas dos negociadores, que decorrem ao longo do processo de negociação.

A estratégia resume-se ao modo de enfrentar uma negociação, tendo em conta os factores situacionais e estruturais em que surge (Serrano, 1996). Por outro lado, estratégia pode ser entendida como um plano de acção que especifica os grandes objectivos de médio alcance, tais como identificar oportunidades ou negociar baseando-se em critérios objectivos (Fisher et. al., 1993).

As estratégias de negociação consistem numa série de táticas de negociação usadas pelos negociadores no decorrer do processo negocial (Hammer & Yukl *cit. in* Cunha, 2001). Podemos considerá-las como sendo actividades seleccionadas, organizadas e geridas pelos sujeitos envolvidos, com vista a concluir uma tarefa ou alcançar um objectivo (Doron e Parot, 2001).

Uma estratégia de negociação envolve várias táticas de negociação, as quais são utilizadas no processo negocial (Hamner & Yukl, *cit. in* Cunha, 2001). O negociador ao definir táticas e manobras tem como objectivo criar uma estratégia viável (Wall, *cit. in* Cunha, 2001). As táticas consistem segundo Serrano (*cit. in* Cunha, 2001) em acções ou conjunto de acções, as quais podem ter diferentes formas e que vão acontecendo durante o processo negocial. Há uma relação entre tática e estratégia, ao ponto em que a tática revela-se na estratégia utilizada. Weingart (*cit. in* Cunha, 2001) diz-nos que táticas são comportamentos específicos na negociação, os quais conduzem às estratégias do negociador.

Segundo Pruitt (*cit. in* Cunha, 2001) existe um modelo estratégico, o qual engloba quatro estratégias básicas a utilizar pelo negociador. É um modelo que pode ser aplicado conjuntamente, ou separadamente, mas tem sempre em consideração a função do processo negocial em questão.

É de salientar que a escolha de uma estratégia por parte dos negociadores pode ser influenciada pelos interesses duais e pela percepção que as partes têm sobre o custo e a viabilidade das estratégias (Pruitt *cit. in* Cunha, 2001).

Flexibilidade

Solução do problema

Inacção

Rivalidade

Retirada¹

Interesse pelos próprios resultados

Figura 1 – Modelo de interesses duais (Pruitt *cit. in* Cunha, 2001).

A solução do problema – esta estratégia passa pela análise, localização e satisfação dos objectivos de ambas as partes de modo a favorecê-las. As partes têm conhecimento das várias táticas e solução de problemas existentes. O objectivo é tornar a resolução do conflito um processo apaziguador e duradouro (Cunha, 2001).

Rivalidade – o objectivo é fazer chegar ao entendimento de ambas as partes, tentando dominar a parte oposta e fazendo com que se chegue a um consenso e o litigante. A finalidade desta estratégia é persuadir a parte contrária, para que esta aceite uma alternativa que favoreça os interesses próprios daquele que o força (Cunha, 2001).

Flexibilidade – implica uma redução dos objectivos e aspirações básicas dos negociadores. Segundo Pruitt e Carnevale (1993) a reacção dos negociadores terá impacto no resultado das negociações, ou seja, se os negociadores forem mais firmes, estes alcançarão maiores resultados se o acordo for alcançado. Por outro lado, se os negociadores forem de fácil

¹ Retirada é uma quinta estratégia introduzida no Modelo dos interesses duais por Cunha (2001). Este autor acrescenta a retirada como uma estratégia, por considerar importante para a compreensão do fenómeno.

desistência e não dispostos na exploração do modelo integrativo, os resultados atingidos serão de fracos acordos. Em suma, para que se possa alcançar uma solução de acordo com os ideais, o negociador terá de ser moderadamente firme.

Inacção – esta estratégia caracteriza-se por uma redução substancial da acção dos negociadores, ou seja, fazer pouco ou tão pouco quanto possível. No entanto se houver um afastamento significativo, a negociação é quebrada. Se a inacção se prolongar definitivamente será equivalente à retirada. A inacção é assim, um modelo intermediário, não conduz a negociação para um acordo, pois é tida como uma pausa do processo negocial, antes de se adoptar uma outra estratégia (Cunha, 2001).

Retirada – aqui há uma desistência por parte dos negociadores, ou seja, estes abandonam a negociação. Em suma, a retirada representa a impossibilidade de resolver o conflito e a não preocupação das partes na solução do mesmo (Cunha, 2001).

3.4.2. Táticas de negociação

As táticas consistem segundo Serrano (*cit. in* Cunha, 2001) em acções ou conjunto de acções, as quais podem ser de diferentes formas e vão acontecendo durante o processo negocial.

As táticas podem ser percebidas como comportamentos que visam alcançar os objectivos dos negociadores (Bacharach & Lawler *cit. in* Cunha, 2001). Como constatamos, existem várias definições de táticas o que pode levar a um sentimento de confusão. Serrano (*cit. in* Cunha, 2001) diz-nos que existem variadas táticas que tendem a ser confundidas como estratégias e manobras.

Manobras de negociação constituem movimentos particulares que os actores sociais podem empreender e que podem ser seguidos com o objectivo de melhorar a posição dos negociadores, tanto no aspecto defensivo como atacante. As manobras procuram enquadrar e sustentar as táticas e os esforços para alcançar os seus objectivos (Wall *cit. in* Cunha, 2001).

A escolha da tática pelo negociador tem a ver com uma pluralidade de factores. Greenhalgh (*cit. in* Cunha, 2001) refere 5: o poder, a percepção pessoal, as predisposições individuais, a definição da situação e as preferências dos negociadores.

No que se refere ao poder é provável que se espere que para as pessoas o poder afecte a selecção das táticas (Greenhalgh *cit. in* Cunha, 2001). O poder relativo de cada uma das partes pode influenciar a escolha da tática, baseado na desigualdade de poder entre as mesmas (Knipis & Schmidt *cit. in* Cunha, 2001).

Quanto à percepção pessoal, esta tem a ver com as pessoas mais autoritárias, que vêm os outros baseados em relações de poder e não nas características de cada um (Jones *cit. in* Cunha 2001). Relativamente às predisposições individuais, podemos dizer que as táticas são escolhidas de acordo com as diferenças de cada um (Greenhalgh *cit. in* Cunha, 2001).

A definição da situação pode ser influenciada pela tática (Greenhalgh *cit. in* Cunha, 2001). Surge assim o reajustamento cognitivo como forma de persuadir o oponente a alterar a definição da situação. O negociador pode agir de diferentes formas: pode optar por negociar assuntos divisíveis, pode também optar por mostrar à outra parte que a sua relação é duradoura e tentar certificar que o acordo não ameace as partes. A perspectiva da outra parte e o enquadramento são aspectos de grande importância na definição da situação.

As preferências dos negociadores são o último factor influenciador das táticas, as quais são por sua vez influenciadas pelas predisposições individuais dos negociadores. A estrutura de preferências é composta por dois elementos fundamentais: a utilidade dos vários assuntos em jogo e a utilidade do impasse (Cunha, 2001).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

CAPÍTULO IV – Metodologia

4.1. Introdução

No presente capítulo são concretizados os objectivos de estudo já apresentados na introdução geral, atendendo agora à metodologia com que foram tratados na investigação empírica, assim como os instrumentos e procedimentos aquando da recolha e tratamento da informação.

A temática do conflito que existe muitas vezes entre Famílias e Instituições ainda não é muito abordada em Portugal. Assim, é pertinente perceber até que ponto ela é passível de uma abordagem científica na área do Serviço Social. As adversas condições familiares, económicas, sociais, relacionais e afectivas, entre outros factores potenciadores, juntamente com os factores legais, estão muitas vezes na origem de conflitos entre as famílias e as Instituições. Desta forma, justifica-se a necessidade de compreender melhor esta temática, tendo em conta tratar-se de uma problemática constante nas Instituições.

As técnicas de investigação seleccionadas para esta investigação foram a observação participante – que se traduziu no contacto diário ao longo de um ano lectivo, no acompanhamento de menores institucionalizados e as suas famílias –, a análise documental, através da sistematização dos dados constantes nos processos sociais dos menores – onde se pôde recolher dados sócio-demográficos das suas famílias –; e a entrevista qualitativa, semi-estruturada e aplicada de forma semi-directiva. A técnica de tratamento de informação utilizada foi a análise de conteúdo.

4.2. Objecto e objectivos de estudo

O principal objecto de estudo da presente pesquisa, como vimos, consiste em perceber o modo como a Equipa Técnica intervém e gere os conflitos que surgem com as famílias dos menores institucionalizados. Para atingirmos este objectivo trabalhamos essencialmente com os técnicos da instituição onde realizamos o nosso estágio.

Para uma melhor concretização, foram definidos os seguintes objectivos específicos:

- ❖ Identificar, caracterizando, o tipo de relacionamento existente entre as famílias e a Instituição;
- ❖ Identificar e compreender em que medida é feita a intervenção multidisciplinar dos profissionais da Instituição com as famílias;
- ❖ Analisar, caracterizando, as principais dificuldades sentidas pelos profissionais na intervenção com as famílias;
- ❖ Perceber as estratégias de intervenção e o modo de gestão dos conflitos entre a Instituição e as famílias.

4.3. Instrumentos e procedimentos

Para Lakatos e Marconi (2001) as técnicas consistem na recolha de dados. Elas são consideradas um conjunto de preceitos ou processos utilizados pela ciência, que correspondem também à habilidade em usar os mesmos preceitos ou normas, de forma a atingir os seus propósitos.

Para a realização do presente estudo tornou-se fundamental obter informação junto de uma população alvo, neste caso os técnicos da instituição em apreço, com o intuito de obter respostas aos objectivos previamente definidos. Recorreu-se ainda à pesquisa bibliográfica, com o objectivo de aprofundar o presente tema, como também alguma informação através dos processos dos menores institucionalizados e outros documentos da Instituição.

No que concerne às técnicas não documentais, utilizou-se a observação participante, decorrente dos nove meses de estágio curricular na Instituição, a partir do qual houve uma intervenção permanente com os menores e as suas famílias.

Para a realização da parte empírica da presente monografia foi elaborado um guião de entrevista (Anexo A) com perguntas abertas e em profundidade. O mesmo destinava-se aos técnicos de um Lar de Acolhimento de crianças.

O guião de entrevista é constituído por quatro unidades de análise. A primeira refere-se à caracterização sócio-demográfica dos entrevistados, aos quais foram feitas perguntas fechadas com o objectivo de obter informações acerca da idade, do género, estado civil, habilitações literárias, situação na profissão e experiência profissional na área.

A segunda unidade de análise refere-se à intervenção que é feita pela Equipa Técnica às famílias dos menores institucionalizados. Procurou-se, assim, recolher junto dos profissionais qual o tipo de relação que os mesmos estabelecem com as famílias; qual o tipo de intervenção que é feita, assim como: a sua duração, os critérios para a intervenção, a avaliação que é feita sobre cada intervenção e também, se a ajuda é pedida pelas famílias ou se é a Instituição que toma a iniciativa de intervir. É questionado também sobre a receptividade dessa ajuda por parte das famílias; a organização do trabalho em equipa e as dificuldades e estratégias da intervenção.

Na terceira unidade de análise, foram formuladas questões relativas aos conflitos existentes entre Instituição/Família. Foram assim abordadas questões relativas aos tipos de conflitos mais comuns; as dificuldades que os Técnicos sentem para a sua resolução; o conflito mais difícil de gerir, assim como as estratégias que utilizam para a sua resolução; a duração da relação família/Instituição no aparecimento do conflito; a alteração da relação após o conflito; e, a origem do conflito (família ou Instituição).

Na última unidade de análise, do guião de entrevista, refere-se o conflito entre técnicos e Profissional/Instituição. Aqui foram formuladas questões relativas aos conflitos entre o profissional e a Instituição; as dificuldades que sentem na relação e na comunicação entre profissionais; os conflitos que surgem na tomada de decisão; as barreiras institucionais que encontram ao longo da sua intervenção assim como: as dificuldades de comunicação com a Direcção Institucional e também relativas aos recursos que a Instituição disponibiliza.

A entrevista foi aplicada a sete técnicos de um Lar de Acolhimento, ou seja, à Directora Técnica, Assistente Social, Psicóloga e a quatro responsáveis pelos grupos onde estão inseridos os menores institucionalizados.

Foi entregue previamente na Instituição um pré-projecto (Anexo C) para que fosse obtida uma autorização para a realização das entrevistas aos profissionais. Este pré-projecto tinha como finalidade apresentar o objectivo do presente estudo monográfico.

No que diz respeito aos sujeitos entrevistados, a marcação das entrevistas teve por base saber se os mesmos estariam disponíveis para a sua realização, tendo sido o contacto realizado pessoalmente. O local das entrevistas foi na própria Instituição onde os técnicos trabalham. No início da entrevista foi assegurado tanto o anonimato dos sujeitos, como o da Instituição. Após o seu consentimento informado, foram marcadas as entrevistas que se distribuíram por três dias distintos. Para a realização das mesmas foi utilizado o gravador em suporte digital, para que assim se pudesse obter todos os dados pretendidos com maior facilidade. A duração das entrevistas oscilou entre os 40 e os 60 minutos.

Dado o carácter exploratório do presente trabalho, com este guião, procurámos analisar as opiniões dos profissionais que trabalham nesta área relativamente às suas experiências vividas no contacto com as famílias dos menores institucionalizados.

4.4. Caracterização da amostra

A amostra é um conjunto de situações (indivíduos, casos ou observações) extraídas de uma determinada população. Uma amostra diz-se representativa se as unidades que a constituem forem escolhidas por um processo, em que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra (Cabral et al., 2002). No nosso caso a amostra corresponde ao universo dos técnicos da Instituição alvo.

4.5. Caracterização sócio-demográfica

4.5.1. Caracterização sócio-demográfica dos profissionais

Entrevistadas	Género	Idade	Estado Civil	Habilitações Literárias	Situação na profissão	Tempo de exercício na área
E1	Feminino	62	Solteiro	12.º ano de escolaridade	Responsável de um grupo na Instituição (Religiosa - Contrato Congregacional)	7 anos na área de Intervenção com famílias, crianças/jovens
E2	Feminino	65	Solteiro	Licenciatura em Educação de Infância	Responsável de um grupo na Instituição (Religiosa - Contrato Congregacional)	10 anos na área de Intervenção com Famílias, crianças/jovens
E3	Feminino	36	Solteiro	3.º ano da Licenciatura em Filosofia	Responsável de um grupo na Instituição (Religiosa - Contrato	3 anos na área de Intervenção com Famílias, crianças/jovens

					Congregacional)	
E4	Feminino	28	Casada	Licenciatura em Serviço Social	Técnica de Serviço Social (Contrato efectivo)	4 anos na área de Intervenção com Famílias, crianças/jovens
E5	Feminino	39	Solteiro	Licenciatura em Psicologia	Psicóloga (Contrato sem termo)	15 anos na área de intervenção com Famílias, crianças/jovens
E6	Feminino	44	Solteiro	Licenciatura em Educação de Infância	Directora Técnica (Religiosa - Contrato Congregacional)	14 anos na área de Intervenção com Famílias, crianças/jovens
E7	Feminino	28	Solteiro	12.º ano de escolaridade	Responsável de um grupo na Instituição (Religiosa - Contrato Congregacional)	6 anos na área de Intervenção com Famílias, crianças/jovens

Fonte: Entrevistas semi-estruturadas aos profissionais

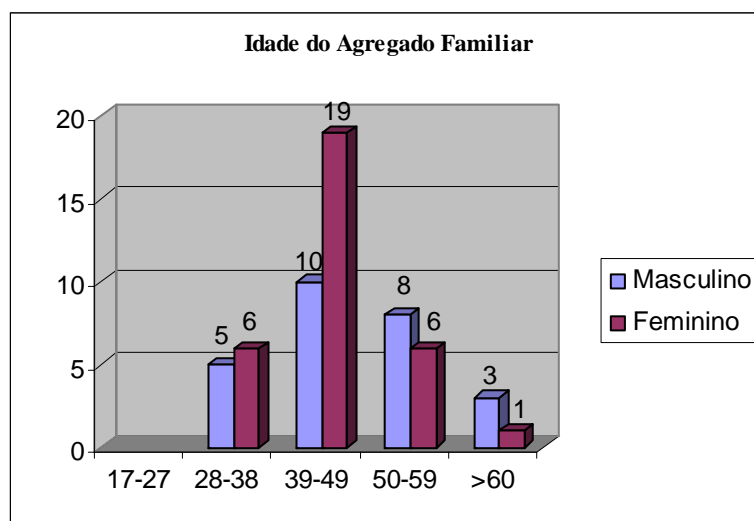
Ao observarmos a tabela 1, constatamos que os 7 profissionais entrevistados são de sexo feminino e têm idades compreendidas entre os 28 e os 65 anos de idade. No que se refere ao estado civil, 1 é casado e 6 são solteiros. Relativamente às habilitações literárias, podemos verificar que os 5 profissionais têm grau de ensino superior e 2 têm apenas o ensino secundário. Em termos profissionais a Equipa Técnica contempla 1 Directora Técnica, 1 Assistente Social, 1 Psicóloga e 4 Responsáveis pelos grupos onde estão inseridos os menores institucionalizados. No que concerne à situação na profissão verificamos que 5 têm um contrato congregacional, 1 tem um contrato efectivo e 1 tem um contrato sem termo. No que diz respeito ao tempo de exercício na área, verificamos que este oscila entre os 3 e os 15 anos.

4.5.2. Caracterização sócio-demográfica das famílias

Embora as entrevistas só tenham sido aplicadas aos Técnicos da Instituição, parece-nos de facto importante fazer uma breve caracterização sócio-demográfica das famílias dos menores, para assim conhecermos as famílias que estiveram dentro dos conflitos reportados. Os dados foram recolhidos dos processos sociais presentes na instituição.

Apresentamos, então, os gráficos referentes à idade do agregado familiar; estado civil; profissão; e estrutura familiar.

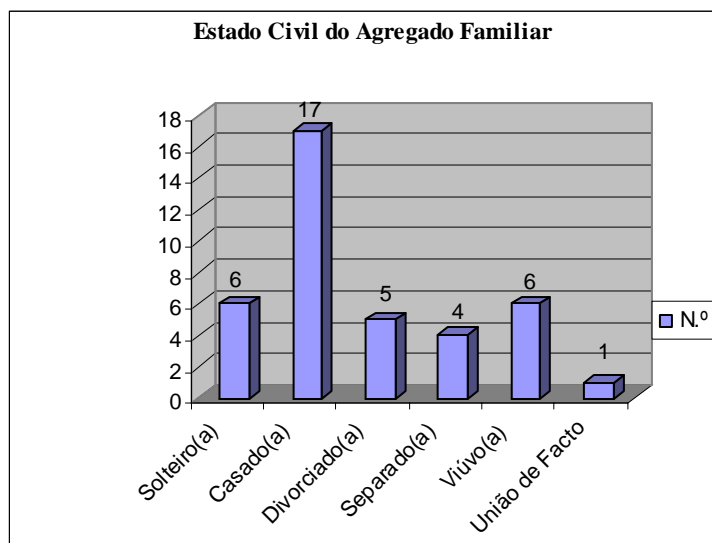
Gráfico 1 – Caracterização das famílias em função da idade



Fonte: Processos sociais

Como se constata no gráfico, quanto à idade do agregado familiar podemos verificar que tanto a idade predominante do sexo masculino, como do sexo feminino, do agregado familiar, se situa nos 39-49 anos, ou seja, no período da história ou ciclo familiar em que as famílias têm filhos em idade escolar.

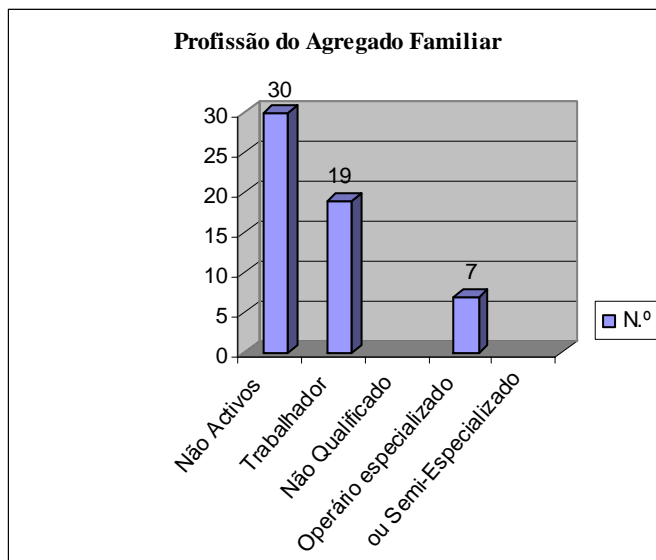
Gráfico 2 – Caracterização das famílias em função do Estado Civil



Fonte: Processos sociais

De acordo com o gráfico, a maioria do Agregado Familiar dos menores está casada (17). Seguidamente verificamos que os valores dos restantes Estados Cíveis estão muito equilibrados. Assim temos o solteiro e o viúvo com um total de (6); divorciado com (5); separado com (4). Onde se regista o valor mais baixo com (1) é na união de facto.

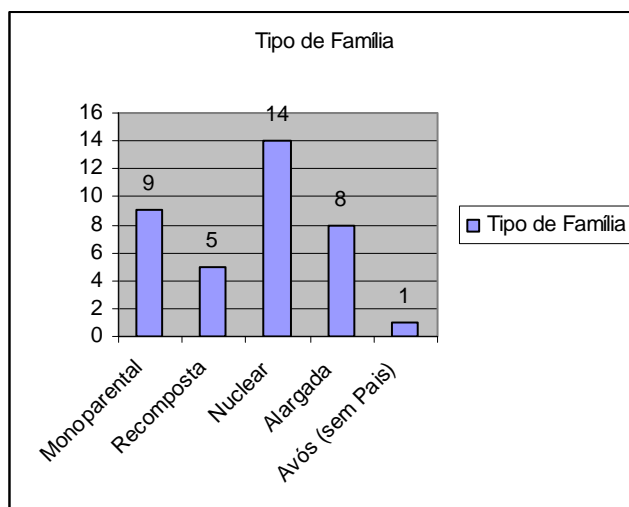
Gráfico 3 – Caracterização das famílias em função da Profissão



Fonte: Processos sociais

Conforme o verificado no quadro acima, no agregado familiar predominam as categorias mais baixas da hierarquia socioprofissional, tanto no masculino como no feminino. Nota-se um elevado número no trabalhador não activo com um total de (30). Seguidamente temos o trabalhador não qualificado com (19). Com valores mais baixos, o operário especializado ou semi-especializado com (7).

Gráfico 4 – Caracterização das famílias em função da sua estrutura familiar



Fonte: Processos sociais

A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados: Haverá (ou não) Conflito?

Analisando o quadro acima, vemos que o tipo de família dominante é a nuclear com (14). De seguida com (9) a monoparental e com (8) a alargada. Com valores mais baixos temos a família alargada com (5) e avós (sem pais) com 1 família.

CAPÍTULO V – Análise e discussão dos resultados

5.1. Introdução

A análise de resultados permite organizar os dados recolhidos de modo a que estes permitam responder aos problemas propostos pela investigação (Lakatos e Marconi, 2001).

Depois de terem sido recolhidos todos os dados considerados importantes para o presente estudo, foi realizada uma análise qualitativa das informações que foram recolhidas junto dos profissionais. Estas tiveram como base de análise, a análise de conteúdo que é uma técnica de tratamento de informação que permite a descrição sistemática, objectiva e qualitativa do conteúdo nas várias comunicações (Berelson *cit. in* Silva e Pinto, 1999).

Os diferentes resultados obtidos através das entrevistas realizadas aos Técnicos da Instituição foi organizada e esquematizada nas matrizes conceptuais que se encontram em anexo (Anexo B), devido à grande dimensão que apresentam.

A interpretação dos dados obtidos encontra-se organizada de acordo com as unidades de análise do guião de entrevista aplicado aos Técnicos. Assim, a análise de conteúdo focou-se numa análise descritiva e qualitativa relativamente ao trabalho desenvolvido pelos profissionais; pelos conflitos de existem entre profissionais e famílias; e, pelos existentes entre os profissionais e a Instituição.

5.2. Análise dos resultados provenientes da aplicação das entrevistas em profundidade aos profissionais

De acordo com Quivy e Campnhoudt (1998), análise de conteúdo é utilizada como uma técnica de entrevista, pois esta permite tratar de uma forma metódica as informações que apresentam algum grau de complexidade e de profundidade.

5.2.1. Profissionais e Famílias

O objectivo principal é perceber o tipo de intervenção que é feita pelos Técnicos da Instituição às famílias das crianças e jovens institucionalizadas na mesma. Mais especificamente, o tipo de relações estabelecidas, o tipo de ajuda prestada, a receptividade por parte das famílias a essa ajuda, as dificuldades e estratégias dos Técnicos na intervenção e a organização do trabalho na Equipa técnica.

No desenrolar de uma intervenção os Técnicos devem procurar estabelecer com os seus utentes uma relação de confiança e empatia, sentindo que têm uma certa relação de proximidade e transmitindo mais prontamente aos Técnicos quais as suas necessidades. Deste modo, o trabalho a realizar com estes facilitar-se-á, permitindo assim atingir mais facilmente os objectivos previamente propostos.

No entanto e de acordo com Silva (2005), uma relação profissional não é a mesma coisa que uma relação da vida pessoal. Assim, o mesmo autor questiona se num acto profissional e técnico, a relação que se estabelece não deverá ser neutra, para que não implique a emoção do profissional. Grande parte do saber profissional da técnica de trabalho social é relativa ao facto de saber dominar as suas reacções.

Deste modo e no que se refere ao **tipo de relações existente entre profissionais e as famílias** as entrevistadas referem que, de uma forma geral existe um bom relacionamento entre ambos.

“As relações que existem são relações estritamente profissionais. A qualidade das relações de uma forma geral é boa. Nunca houve nenhum problema em termos de acompanhamento às famílias, nem de relação com as famílias. Respeitam-me e estas são receptivas ao trabalho que eu proponho.” (E4)

O Assistente Social exerce sem dúvida um papel muito importante no que toca à intervenção com uma população com necessidades sociais, afectivas, económicas, psicológicas, entre outras. Este deverá ter uma postura receptiva para que o utente perceba que encontrou ali uma ajuda para solucionar ou atenuar o seu problema. Escartín et al. (1997) diz-nos que a

relação de ajuda profissional do Assistente Social é o seu principal instrumento de trabalho, especialmente nos casos de trabalho individualizado.

Relativamente ao **trabalho realizado com as famílias**, os dados recolhidos mostram-nos que existem determinados níveis de actuação, ou seja, é necessário conhecer bem a família a intervir para que possam ser identificadas as suas necessidades, tanto a nível pessoal, social como habitacional.

“ (...) Há uma fase inicial quando a criança é institucionalizada (...) temos o primeiro contacto com a família. Depois para conhecermos melhor a família há um segundo contacto com as Instituições locais onde a família vive (...). Depois há uma visita domiciliária (...) para (...) avaliar a situação e conhecermos a realidade das nossas famílias. (...) se a família necessita de algum tipo de intervenção a determinado nível (...) higiénico, habitacional, encaminhamento para outras Instituições (...) acompanhamos e ajudamos a família (...). Depois há outro tipo de acompanhamento (...) que é um acompanhamento regular para vermos como está a situação da família (...).” (E4)

[...]

“Alguns encontros [com as famílias] que nós vamos tendo durante o ano e arranjamos temas de acordo com as necessidades das famílias. Já trabalhamos a unidade da família, a nível de higiene, a nível do alcoolismo e acho que são temas que vão mais ou menos de acordo com as famílias (...) que têm mais dificuldades. Além disso temos o apoio domiciliário [visitas domiciliárias], vamos às casas das famílias, sobretudo as Irmãs dos grupos e as Técnicas, mais concretamente a Assistente Social (...).” (E6)

A intervenção por parte dos Técnicos junto das famílias deve ser ordenado e à partida deve ser definido um objectivo. Com uma Equipa uniformizada será mais fácil encontrar soluções para a resolução de muitas das situações-problema. Como nos diz Gamboa (*cit. in* Silva, 2005) o trabalho desenvolvido junto das famílias deve ser integrado por uma equipa multidisciplinar, que trabalhe em rede, visando a mobilização de todos os recursos existentes.

Um dos objectivos da intervenção social baseia-se, concretamente, em desenvolver comportamentos que conduzam ao crescimento e realização pessoal dos indivíduos, incluindo o desenvolvimento das capacidades e do nível de competência (Silva, 2001).

O mesmo autor refere que as visitas domiciliárias permitem estabelecer uma relação muito próxima com a realidade do indivíduo, pois mostra-nos quais são os meios e as condições que este dispõe na sua vida. Estas são também uma forma de manter contacto regulares com as famílias.

Assim, e no que diz respeito à eventual existência de uma **duração na intervenção com cada família**, os resultados mostram-nos que não existe um tempo estipulado para a execução da mesma. Deve-se atender às características das famílias e seguir lentamente a sua progressão ao longo do tempo.

“Não há assim um tempo (...), a noção que eu tenho não é tanto de tempo. Vamos tentando que haja algum progresso nesse trabalho, (...) há algum tempo no sentido de dar espaço a que as pessoas possam progredir (...). Vamos tentando que as pessoas melhorem e que façam uma evolução.” (E3)

[...]

“Normalmente isso não acontece [não há um tempo estipulado], porque há talvez dois planos de ver o trabalho com as famílias: um é porque há um acompanhamento desde que as crianças entram até que saem e consoante a família; depois haver em resposta a situações muito pontuais em que se faz um trabalho mais estruturado (...), tendo em conta as características das famílias é muito difícil estarmos a estipular um prazo, porque elas têm características muito próprias e (...) se queremos que elas mudem, temos que ir ao ritmo delas (...). Não se consegue definir um timing.” (E5)

Para que uma intervenção tenha no futuro a eficácia pretendida, não deve ser estipulado qualquer tipo de período para a sua realização. A Equipa de apoio deve ter como ponto de partida o facto de estar a trabalhar com indivíduos com características problemáticas. A

mesma deve estar consciencializada que estes têm os seus ritmos e formas de vida que podem fazer com que a intervenção leve mais tempo do que o esperado.

É fundamental a existência de um investimento no desenvolvimento de competências que facilitem a continuidade das relações sociais a longo prazo, ou seja, duração das relações com os profissionais, família ou filhos é um aspecto importante para que se fortaleça a integração e participação social (Marsh *cit. in* Ornelas, 1999).

Relativamente ao facto de serem as **famílias a pedirem ajuda ou essa ajuda ser da iniciativa da Instituição**, os dados obtidos mostram-nos que normalmente é a Instituição que dá o primeiro passo na intervenção. No entanto e de acordo com Silva (2001), a intervenção psicossocial é quase sempre pedida por um indivíduo mas, maioritariamente, esta ajuda diz respeito a assuntos ligados à família, não sendo apenas pedida ajuda num dimensão individual.

“(...) normalmente é a Instituição que toma a iniciativa e depois há o acordo e a cooperação por parte da família.” (E3)

[...]

“Normalmente resulta sempre da Equipa [Técnica] (...). (...) talvez maioritariamente seja [a ajuda] proposta por nós, mas também há situações em que são as famílias que pedem (...).” (E5)

Contudo, uma entrevistada refere que no seu tempo de experiência na Instituição nunca tenha assistido a alguma família a pedir ajuda.

“Eu nunca vi nenhuma família pedir ajuda ao Lar, mas tenho pouca experiência nisso.” (E1)

É muito frequente que dentro de uma Instituição, a ajuda parta maioritariamente por parte da mesma em relação às famílias. Esta atitude pode ser entendida como uma forma de num

futuro os menores possam regressar definitivamente a casa. Assim sendo, as famílias têm que ser trabalhadas no sentido de progredirem no seu papel de pais.

Segundo Silva (2001) numa relação em que um indivíduo precise de ajuda, e um outro é responsável por lhe dar, faz com que aquele tenha o poder de lhe exigir respostas às questões que põe e põr condições à ajuda prestada, ou seja, que o indivíduo colabore.

No que diz respeito à existência de **critérios para pôr a intervenção em prática**, os dados mostram-nos que não existe propriamente um critério específico para a intervenção. Existem sim, múltiplos factores que levam a que determinada família necessite mais prontamente de uma ajuda, como também a necessidade e problemas mais graves a nível do seio familiar.

“Não há propriamente um critério [existem ennumeros critérios para uma intervenção]. (...) Serem famílias das nossas crianças, isto é um critério. [Outro critério] As famílias que mais necessitam de ajuda são alvo de uma maior intervenção da nossa parte.” (E4)

[...]

“(...) diria que o critério é a necessidade [dão prioridade a famílias com maiores necessidades] (...) por ser pertinente, por acharmos que é importante.” (E5)

[...]

“Neste momento nós estamos a ir buscar situações mais dramáticas (...) onde podemos intervir a nível do apoio psicológico, mas há outros níveis mais dramáticos como o problema do alcoolismo (...) aí sim damos mais prioridade.” (E6)

A estabilidade das crianças foi também um factor focado por uma entrevistada, como sendo um critério de intervenção urgente.

“A nossa preocupação era a estabilidade das crianças. (...). Para que as crianças tivessem estabilidade os pais também tinham que ter uma vida estável (...) porque se os pais não têm uma vida estável as crianças vão reflectir [alteração do comportamento] na Escola, na Instituição (...) e é necessário uma intervenção com os pais para que as coisas fiquem estáveis, tanto da parte dos pais como da parte dos filhos.” (E2)

Os critérios que os profissionais devem adoptar, deverão passar por atender aqueles casos em que se torne evidente que determinado indivíduo, ou grupo de indivíduos, necessite de ajuda. De acordo com Magalhães (2002) devem ser utilizadas estratégias que resolvam uma série de problemas sociais.

No seguimento da mesma questão, foi perguntado se **existiria após cada intervenção uma avaliação** da mesma. Todas as entrevistadas referiram que é feita sempre uma avaliação de cada intervenção na reunião com toda a Equipa Técnica.

“(...) no final de cada reunião [com as famílias] fazemos uma avaliação para ver se a reunião correu bem (...), com as visitas domiciliárias é a mesma coisa, (...) fazemos [Equipa Técnica] uma avaliação (...).” (E4)

[...]

“(...) também depende da intervenção. Há aquela avaliação que fazemos nós Técnicos, que é em função dos objectivos terem, ou não, sido atingidos, e da receptividade da família (...). Depois há uma avaliação que é feita na própria Equipa [Técnica], onde as coisas são sempre dadas a conhecer acaba por haver também essa avaliação (...).” (E5)

Quando existe um trabalho de Equipa e esta une esforços para todo o tipo de trabalho desenvolvido por cada elemento tenha resultados positivos, é importante que os restantes estejam informados do desenrolar da intervenção. As reuniões que são de facto, uma boa estratégia para a discussão e informação de situações que surgem nas Instituições. Assim, e

como nos diz Canha (2000), uma intervenção para atingir o objectivo depende da cooperação entre os técnicos e a família.

No que concerne à **receptividade, das famílias, ao trabalho realizado pelos Técnicos**, verificamos, através dos dados obtidos, que apesar de serem famílias multiproblemáticas, a maior parte destas são receptivas à ajuda prestada pela Instituição. De acordo com Sousa (2005), nas famílias multiproblemáticas é possível encontrar um conjunto de problemas: maus-tratos, alcoolismo, prostituição, delinquência, toxicod dependência, insucesso escolar, depressões, psicoses, etc.

“(...) No geral é positiva. (...) a maior parte das reuniões que solicitamos aos pais eles comparecem sempre. Mesmo em termos de visitas domiciliárias, nunca tivemos o mínimo de problemas (...) eu acho que é positiva a receptividade deles [pais].” (E4)

[...]

“(...) acho que é boa (...) daquilo que própria avalio acho que é uma receptividade muito boa. (...) acho que é raríssimo e diria que são casos muito pontuais de não colaborarem (...).” (E5)

No entanto, das sete entrevistadas apenas uma refere que existe uma família que recusa esta ajuda.

“Normalmente aceitam. Só temos uma [família] que rejeita essa ajuda. As famílias são receptivas à formação da Instituição (...) aceitam todos os conselhos que nós damos (...).” (E2)

No respeito à forma de **como o trabalho é organizado no interior da Equipa Técnica**, os resultados obtidos mostram-nos que a Assistente Social tem um papel preponderante no acompanhamento às famílias, assim como, os elementos responsáveis pelos grupos onde estão inseridas as crianças/jovens. Cada elemento da Equipa Técnica tem um papel bem definido dentro da Instituição. Todos os assuntos que surgem na Instituição são expostos e debatidos nas reuniões semanais com todos os elementos da Equipa Técnica.

“É sempre a Equipa [Técnica] com a Irmã responsável do grupo (...). Em alguns casos especiais pede-se alguma ajuda à Psicóloga e à Directora Técnica. De resto é praticamente a Assistente Social e a Irmã responsável pelo grupo.” (E1)

[...]

“Semanalmente temos uma reunião de Equipa com todos os elementos de Equipa Técnica, onde falamos dos problemas das crianças [e das famílias].” (E4)

[...]

“Temos uma Assistente Social que trabalha no apoio às famílias e às crianças. Temos uma psicóloga (...) que trabalha também com as crianças, tanto a nível escolar, no apoio das suas competências e vocacional. Temos duas professoras do estudo que também trabalham na Equipa Técnica que estão na colaboração das dificuldades da escola. Depois temos as Irmãs que trabalham nos grupos, com as próprias crianças e por fim a Directora Técnica.” (E6)

O trabalho desenvolvido dentro da Equipa Técnica deve ser ordenado e cada elemento da mesma deve ter em mente que todos estão a lutar por um objectivo comum. Cada profissional sabe qual a sua função e a forma que deve actuar perante cada situação que surge. Este deve tentar unir os máximos de meios para conseguir uma boa intervenção.

De acordo com Gamboa (2001), uma equipa deve integrar-se em rede e ser multidisciplinar, para que consiga articular todos os recursos que tem ao seu dispor, tanto ao nível de instituições, e ao nível dos profissionais que interagem no contexto social, assim como no que diz respeito aos recursos da família e da criança.

Dentro de uma Equipa Técnica, o Assistente Social deve ser capaz de desenvolver as capacidades das famílias e integrá-las no seu processo de mudança (Magalhães, 2002). Este deve ser capaz de respeitar as condições da família e ouvi-la, ter em conta os seus valores, interesses e crenças; ter um dialogo simples para que a informação chegue correctamente;

informá-las dos seus direitos; ter em conta as suas necessidades e respeitar as suas decisões (Gamboa, 2001).

No que toca às **dificuldades sentidas, ou não, pelos Técnicos na realização da sua intervenção com a família**, verificamos através dos dados recolhidos que a maioria das entrevistadas refere não encontrar dificuldades no que diz respeito ao trabalho que pretendem realizar com as famílias. Quatro das participantes apontam não terem dificuldades na realização da sua intervenção.

“(...) acho que dificuldade em intervir não há, pode é haver dificuldades depois em concretizar as mudanças que pretendemos (...).” (E4)

[...]

“(...) Eu ainda não tive nenhum entrave (...), nunca tive esse problema. Normalmente aceitam de bom grado a nossa ajuda.” (E2)

No entanto, a restante amostra aponta algumas dificuldades que se tornam num entrave à realização da sua intervenção com os pais das crianças e jovens institucionalizados. As três entrevistadas referem como dificuldades: a ausência de hábitos de higiene; omissão da realidade por parte das famílias; resistência das famílias no trabalho a realizar.

“Por aquilo que eu tenho visto aqui, o problema a nível da higiene é um problema grave (...).” (E1)

[...]

“A grande dificuldade é as pessoas dizerem aquilo que sabem que é suposto dizer, o que às vezes não corresponde à verdade (...). Há ali algumas desculpas, às vezes, que dificultam o bom andamento do trabalho, mas que é preciso também saber contornar.” (E3)

[...]

“Há famílias que não aceitam as ajudas. São mais resistentes, porque acham que os filhos foram retirados sem razão, culpam o Lar e somos muitas vezes ameaçadas de morte (...). O que mais me custa às vezes é sentir que estamos a dar todo o nosso apoio e as famílias não o reconhecerem.” (E6)

A concretização da intervenção que os profissionais desejariam à partida nem sempre é aquela que conseguem. Existem famílias que estão prontas a receber a ajuda que lhes estão a propor, mas também existem famílias que recusam essa ajuda dificultando o trabalho que os mesmos pretendem realizar. A atitude de recusa de algumas famílias pode ser justificada pelo facto de ainda não aceitarem a retirada dos seus filhos, culpando a Instituição desse facto.

Para que haja uma **participação das famílias na mudança**, os Técnicos têm que se munir de algumas estratégias para que consigam atingir o seu objectivo. Os sete entrevistados enumeram diferentes estratégias que usam no trabalho com as famílias: criar empatia com as famílias para que haja uma intervenção eficaz; criar condições para que os menores possam ir com mais assiduidade a casa dos pais; realização de encontros com as famílias de forma a familiariza-las com a Instituição; a imposição de regras, por parte da Instituição às famílias; a sensibilização e a consciencialização; respeitar os ritmos das famílias.

“(...) A estratégia muita das vezes é a sensibilização e a consciencialização, que é muito difícil e na maior parte das vezes são as famílias interiorizarem aquilo que nós fazemos. (...) É muito difícil promover a mudança nestas famílias porque são famílias que estão de uma certa forma com os seus hábitos enraizados, formas de estar, estilo de vida (...) é muito difícil o trabalho com as famílias por mais que haja receptividade.” (E4)

[...]

“Normalmente (...) o que se faz mais é a nível de criar condições (...) para as educandas irem com mais assiduidade a casa, para poderem ir mais tempo, mais vezes e isso normalmente funciona muito como estímulo.” (E3)

A intervenção psicossocial contribuiu para uma boa relação entre o indivíduo e o meio onde está inserido. Esta relação vai fazer com que haja uma realização pessoal e, relativamente ao ambiente, vai ser possível produzir-se mudanças que promovam essa mesma realização (Silva, 2001). Para que a intervenção tenha sucesso esta depende da colaboração entre os técnicos e os elementos da família (Canha, 2002).

5.2.2. Conflito Instituição/Família

A presente unidade de análise tem como objectivo perceber o tipo de conflitos mais comuns, dificuldades sentidas na resolução dos conflitos, tipo de conflitos mais difíceis de gerir, as estratégias que utilizam para a resolução dos conflitos, a duração da relação família/instituição e implicação no aparecimento do conflito, alteração da relação após o surgimento do conflito, origem do conflito (família ou instituição).

Serrano e Rodriguez (1993) dizem-nos que um conflito supõe que uma ou mais partes entrem em confronto, para alcançar determinado objectivo, que é entendido ou percebido como incompatível. Os objectivos de ambas as partes podem, na verdade, não ser incompatíveis, mas os mesmos vêm como tal.

No que concerne aos **tipos de conflitos mais comuns** provenientes na relação entre os profissionais e as famílias, podemos observar através dos dados obtidos que o maior conflito existente se deve à regulação das visitas, tanto na Instituição como as idas a casa das menores.

“(...) o único conflito que eu conheço tem a ver exactamente com as visitas e as idas a casa, fins-de-semana que nem todas as famílias conseguem perceber o é estabelecido.” (E5)

[...]

“É o problema das visitas (...). Aí as famílias não aceitam determinadas limitações, limitações que nem somos nós que impomos (...), então a revolta é contra nós porque querem estar com as crianças mais tempo, querem levá-las mais tempo (...).” (E1)

O problema da Institucionalização também é um dos conflitos apontados por duas das entrevistadas.

“O primeiro impacto das famílias é quando o tribunal nos entrega as crianças (...). (...). (E2)

[...]

“(...) a institucionalização [das crianças] quando os pais não aceitam. (...) os pais (...) culpam a Instituição pelo que lhes aconteceu (...).” (E4)

Relativamente às **dificuldades que os Técnicos sentem na resolução dos conflitos**, os mesmos referem que torna-se muitas vezes complicado fazer com que as famílias aceitem e compreendam o regime que é imposto pelo Tribunal. Os conflitos por vezes são de tal ordem que elas [Técnicas] se sentem inseguras. Procuram consciencializar e sensibilizar. Muitas vezes, só com a ajuda da autoridade é que conseguem resolver muitos dos conflitos que as famílias provocam no interior da Instituição.

“(...) Tentamos que elas percebam o melhor possível, que esse regime [visitas a casa] foi definido para o bem das crianças. Por vezes é complicado (...) até porque envolve questões que tem a ver com eles, mas se não, têm que perceber que há uma entidade acima de nós.” (E5)

[...]

“(...) aqui não temos um segurança. Somos nós Irmãs e mais o pessoal Técnico a trabalhar e que se calhar deveríamos ter aqui um segurança, para eles terem um bocadinho de respeito. (...).” (E6)

[...]

“Tentamos consciencializa-los e sensibiliza-los que se calhar aquele regime de visitas é o melhor para o filho (...). Fazê-los entender que é o melhor caminho, e que se eles querem recuperar os filhos têm que aceitar as coisas e dar provas que eles próprios terão que mudar e terão que aceitar, sobretudo, as normas e regras da Instituição.”

(E4)

[...]

“Quando são casos extremos não damos volta nenhuma. Só através da polícia, já tivemos casos desses. (...).” **(E1)**

Por vezes torna-se difícil a resolução de alguns conflitos que surgem na Instituição, pois grande parte das famílias não concorda com as medidas que lhes são impostas. Uma das formas de se poder solucionar o problema é sensibilizando-as e mostrando que com aquele comportamento a sua situação poderá piorar. É de facto fundamental que o Técnico arranje estratégias que possam resolver de forma positiva este tipo de situações.

No que diz respeito ao **tipo de conflito mais difícil de gerir**, verificamos através dos dados recolhidos que as divergências que normalmente surgem por parte das famílias são as agressões verbais e ameaça física.

“Foi quando um Sr. que nos entrou por aqui dentro e diz que queria matar a Directora Técnica e atrás dela queria matar toda a gente, porque dizia que não podia levar os filhos como ele queria. É o problema das visitas.” **(E1)**

[...]

“O caso de duas famílias (...), o senhor de uma das famílias é uma pessoas extremamente agressiva, vai tentando de alguma forma contornar as normas da Instituição. A outra família, a senhora é uma pessoa que está constantemente a ameaçar, liga para aqui a dizer que me mata (...).” **(E4)**

O conflito deve ser enfrentado e gerido de uma forma construtiva, agindo e cooperando, na procura de uma solução integrativa do problema. Esta solução integrativa refere-se à forma de resolução do conflito que será mais viável para ambas as partes, ou seja, maximizando os benefícios dos intervenientes (Fisher & Ury, 1981).

Relativamente às **estratégias que os profissionais usam para a resolução dos conflitos** que lhes vão surgindo no desempenhar das suas funções, a maioria refere que o diálogo para a consciencialização é a melhor forma de fazer com que as famílias percebam que estão a tomar o caminho errado.

“A estratégia é usar o diálogo e tentar acalmá-las. Mostrar-lhes que com aquele comportamento não vão conseguir nada e só vão piorar a situação.” (E2)

[...]

“Consciencializando, fazendo-os entender que estão a ter um comportamento errado. Fazemos através de reuniões (...).” (E4)

No entanto, uma das entrevistadas refere que para ela a melhor estratégia por vezes é: *“Ignorar (...). (...) Dizer-lhes que eles como pais deveriam dar o exemplo aos filhos (...).” (E7)*

Markman *et al.* (1993) referem que as estratégias de resolução dos conflitos dizem respeito aos comportamentos e às atitudes passíveis de os resolver, o que compreende tudo o que os sujeitos fazem ou não em resposta ao desacordo percebido, desde discussões criativas, humor, e até mesmo batalhas violentas para alcançar o poder e o controlo do outro. As estratégias podem ainda referir-se ao processo de conflito ao longo do tempo, mesmo que saibamos a sua resolução, e que outros promovam a sua escalada e se oponham os parceiros.

No que concerne à **duração da relação família/instituição e implicação no aparecimento do conflito**, constatamos que a maioria das entrevistadas afirmam que, regra geral, os conflitos surgem das famílias mais recentes na Instituição. Os Técnicos justificam este

comportamento das famílias, pelo facto de estas ainda desconhecerem as regras e normas da Instituição.

Presume-se que o conflito surge das famílias que têm os seus filhos institucionalizados há menos tempo, porque estas ainda não estão adaptadas às regras que lhes são impostas, quer pela Instituição, quer pelas Entidades com Competências em Matéria de Infância e Juventude (ECMIJ).

“São as que estão há menos tempo. As que estão há mais tempo nós não temos problemas, perceberam o que nós queríamos delas (...).” (E2)

[...]

“Nas novas [famílias], as que estão aqui há muitos anos já estão dentro das regras da Instituição. Já sabem perfeitamente como é que as coisas funcionam e não levantam tantas questões.” (E4)

No entanto, uma das entrevistadas afirma que o surgimento do conflito não está directamente ligado com a duração do vínculo que cada família estabelece com a Instituição.

“Eu acho que não tem nada a ver com isso. Depende da família em si e não do tempo que leva aqui ou do tempo de entrada. É a família em si e o caso em si.” (E1)

Na questão colocada relativa à **alteração da relação após o surgimento do conflito**, a maioria das participantes refere que a relação se altera.

“Depois de solucionado o problema, eu penso que em alguns casos melhora a proximidade, aumenta a proximidade até. (...) Há um ou outro [conflito] que não se consegue solucionar e então há um afastamento.” (E1)

[...]

“Com algumas a relação não fica muito boa.” (E6)

No entanto, três das nossas entrevistadas refere que a relação não se altera e as famílias agem de forma natural após a existência do conflito.

“Fica igual (...), porque apesar da família não aceitar (...) nós tentamos fazer entender que aquilo é o melhor e as coisas ficam resolvidas (...).” (E4)

[...]

“As famílias agem como se nada tivesse passado [acontecido] (...).” (E7)

Relativamente à **origem do conflito** as participantes são unânimes ao afirmarem que este surge por parte das famílias.

“Surge por parte da família. (...) às vezes as famílias querem coisas que estão regulamentadas de uma determinada forma e as famílias querem fazer de outra forma, a Instituição automaticamente se impõe.” (E3)

[...]

“É a família, eles é que pressionam e que depois tentam mais ou menos violentamente impor.” (E5)

As famílias são de facto as que dão origem ao conflito. Estas levantam muitas questões e não aceitam que têm que seguir as regras impostas pela Instituição não querendo cumprir o que está devidamente estipulado ao seu caso.

Vinyamata (2005) diz-nos que são diversas as causas e origens dos conflitos, assim como os métodos de intervenção para a resolução dos mesmos também o deveriam ser. Estes teriam de ser adaptados de acordo com as suas características; intervir na sua origem e no seu efeito, de

forma que a sua ajuda seja permanente e que reduza, dentro do possível, as possíveis contradições.

5.2.3. Conflito Profissional/Instituição

Esta unidade de análise tem por objectivo caracterizar os possíveis **conflitos que possam existir entre os profissionais e a Instituição**. Os dados sugerem-nos, a este propósito, que as entrevistadas não têm qualquer tipo de conflito com a Instituição, pois referem ter: “(...) *uma abertura por parte da Instituição (...)*.” (E4)

De acordo com o Lança (2002) a cooperação é uma forma de agir em conjunto com outro ou interagir com o objectivo de alcançar um fim comum. Para que este objectivo tenha sucesso é necessário obter determinadas condições que a cooperação implica como: a participação activa de todos os elementos, um consenso em relação aos fins a atingir, a existência de interesses comuns, a confiança recíproca dos actores, entre outros.

A este propósito, as entrevistadas explicam que:

“(...) Em relação ao profissional/Instituição não tem problemas. A intervenção é sempre facilitada e a Instituição não põe qualquer tipo de entrave: em termos de trabalho de equipa entre os técnicos e (...) entre a própria hierarquia da Instituição (...).” (E3)

[...]

“Eu nunca vi isso acontecer. A Instituição dá completa liberdade aos profissionais para actuarem da melhor maneira e apoia a cem por cento.” (E2)

No que respeita às **dificuldades na relação que possam existir entre os profissionais**, os dados recolhidos mostram-nos que a relação estabelecida uns com os outros, no interior da Instituição, é boa e “(...) *Só com uma boa relação é que se consegue fazer um bom trabalho.*” (E2)

[...]

“(...) há compreensão de parte a parte. Há diálogo (...) não há questões de atritos (...) às vezes há pontos de vista diferentes, mas que se procura chegar a um consenso, por isso somos uma equipa (...).” (E3)

[...]

“(...). Tenho uma boa relação com as pessoas [Equipa Técnica]. (...). Nós acabamos por nos completar muito bem (...). Estas são muitas disponíveis e nós sabemos que podemos contar.” (E7)

No entanto, de acordo com uma entrevistada:

“(...) acho que (...) não somos todos iguais e portanto, naturalmente empatizamos mais com uns do que com outros. Mesmo profissionalmente identificamo-nos mais com umas pessoas do que com outras.” (E5)

De acordo com Deutsch, Pruitt & Rubin cit. In Dimas (s/d) as estratégias de gestão de conflitos, a nível interpessoal, definem-se como as reacções de cada indivíduo à percepção da existência de ideias, opiniões e/ou objectivos diferentes entre os membros que estão envolvidos no problema. Se observarmos a nível intragrupal, iremos constatar que este vai traduzir-se num conjunto de respostas dadas pelos vários elementos do grupo, de modo a solucionar ou atenuar um conflito (DeChurch & Marks cit. in Dimas s/d).

A este respeito e relativamente aos **conflitos que surgem na tomada de decisão**, verificamos, através dos resultados, que sempre que é necessária uma decisão para determinada situação, existem por vezes opiniões que são muito diferentes, mas que através dos diferentes pontos de vista se consegue chegar a um consenso. No entanto, *“(...). Quando não há mesmo um consenso isto é decidido pela Directora [Técnica] e depois a Direcção.” (E7)*

Neste sentido, as participantes referem-nos que:

“Não existem conflitos. Existem opiniões que são diferentes (...). Cada um dá a sua opinião, a maioria prevalece, ou em última das instâncias, quando a maioria não prevalece, é a voz da Directora Técnica que tem o poder e que decide.” (E4)

[...]

“(...). É normal que hajam opiniões diferentes. O conflito que eu posso ver é talvez o de não chegar a uma conclusão no momento próprio (...).” (E6)

Uma entrevistada refere como muito importantes as reuniões que a Equipa Técnica tem semanalmente, pois:

“(...) são uma boa estratégia, porque com mais ou menos discussão, as coisas acabam por se resolver. (...) é uma discussão saudável, a reunião resolve muitos problemas sem dúvida.” (E5)

Quando falamos em trabalho em equipa poderão estar inerentes as dificuldades de comunicação, uma vez que o trabalho em equipa envolve várias pessoas que por si só poderão tornar esta troca de comunicação deficitária. Por vezes, a própria hierarquia torna-se um entrave para o diálogo entre profissionais.

No que se refere às **dificuldades de comunicação entre os profissionais na Instituição**, a maioria das entrevistadas diz que não têm qualquer tipo de dificuldade em se comunicar com os restantes Técnicos.

“Não, (...) está tudo muito bem delineado. Isto é um trabalho em equipa e ninguém trabalha isoladamente (...) facilita e ajuda e não há aparecimento de conflitos.” (E4)

[...]

“Não existe [dificuldades de comunicação entre profissionais]. (...) eu sinto-me à vontade em falar com todos os técnicos sobre qualquer tipo de problema que surja.”

(E3)

No entanto, uma entrevistada refere que, por vezes, a falta de tempo pode ser visto como um entrave para uma boa comunicação entre os Técnicos.

“(...) deveria haver mais tempo no sentido de trabalhar mais em equipa. (...)” **(E6)**

Na mesma questão foi referido ainda que *“(...) às vezes nota-se um bocadinho de (...) acanhamento com um ou outro profissional. Pequeno, mas existe.”* **(E1)**

Relativamente aos **recursos que a Instituição dispõe ao serviço dos profissionais**, observamos, através dos resultados, que a maioria das participantes refere que a Instituição está dotada dos recursos necessários para que haja uma boa intervenção por parte de cada Técnico.

“(...). Temos todos os meios disponíveis (...). (...) a cada dia estão a melhorar cada vez mais a Instituição. (...) a nível da Segurança Social dizem que é uma das Instituições e que está sempre a renovar a nível da estrutura e meios.” **(E6)**

No entanto, duas das entrevistadas referem que: *“(...) uma ou outra vez não possa acontecer [falta de recursos], mas não é uma situação que se dê muito. (...)”* **(E3)**

[....]

“De uma maneira geral tem. Não podemos dizer não que fazemos as coisas por falta de recursos (...). Existem coisas que podiam ser melhoradas como as condições, algum equipamento (...).” **(E5)**

Por vezes o trabalho em grupo e a própria hierarquia institucional apresentam-se como barreiras, dificultando o trabalho Técnico. Por outro lado, o que foi referido anteriormente poderá ser tido como uma mais valia, permitindo um trabalho em rede eficaz.

Assim e em relação às **barreiras que a Instituição põe**, ou não, à intervenção dos Técnicos verificamos que, não existem barreiras impostas pela Direcção da Instituição. As entrevistadas referem que a Instituição: “(...). *Está sempre aberta para ajudar no que for preciso. (...).*” **(E6)**

[....]

“Não, nunca dei conta [nunca sentiu barreiras institucionais]. Nunca tive nenhuma situação em que a Direcção fosse contra o tipo de intervenção a tomar.” **(E3)**

No entanto, uma entrevistada refere que sente dificuldades em trabalhar dentro do seu grupo de trabalho [constituído pelas crianças e jovens]. Aqui, pode ser encontrada, indirectamente, uma barreira institucional, que dificulta a boa intervenção por parte do Técnico.

“(...) é ter o grupo [crianças/jovens] com faixas etárias muito diferentes. Eu quero intervir com um grupo e está outro que tenho que atender e isso limita-me muito no meu trabalho. (...) Isso é uma limitação muito grande para mim.” **(E1)**

Muitas vezes o trabalho que é realizado pelos profissionais não é o que eles desejariam, a própria hierarquia torna-se um entrave para o atingir dos objectivos. Em alguns casos, a comunicação com a hierarquia não é assim tão facilitada, ao ponto de o objectivo da intervenção não ser alcançado.

No que concerne à **dificuldade de comunicação entre o profissional e a Instituição [Direcção]**, podemos verificar através dos dados que, nenhum dos Técnicos sente dificuldade na comunicação.

“Não existem dificuldades, aliás a Instituição está sempre pronta a ouvir e a ajudar naquilo que os profissionais precisam para fazer um bom trabalho.” (E3)

[...]

“(...) temos uma Direcção que é muito boa, que é muito receptiva e que é muito virada para esta parte de humanidade [social]. (...) valoriza muito o trabalho que nós fazemos. (...) não há qualquer tipo de dificuldade.” (E4)

[...]

“(...). A Instituição está completamente disponível para ajudar.” (E5)

O conflito surge entre dois sujeitos, individuais ou colectivos, que possuem objectivos e interesses mutuamente desejáveis, mas impossíveis de atingir por ambas as partes envolvidas. Poderá ser entendido, também, como um processo interno (conflito individual) e externo (conflito social) (Silva *cit. in* Maia, 2002).

REFLEXÕES FINAIS

O presente trabalho permitiu a aquisição de um conhecimento mais profundo acerca do tipo de relações estabelecidas entre os profissionais e as famílias das crianças e jovens institucionalizadas, assim como os conflitos que surgem no decorrer das suas relações.

A família é um dos mais importantes agentes de socialização do indivíduo. É nela que este elabora e aprende a forma como interagir, comunicar e relacionar com os outros. Deste modo, é no seio da família que a criança inicia a sua aprendizagem a partir da altura em que nasce, nos contactos que realiza com o meio ambiente, nas relações familiares, sociais e escolares.

As famílias com uma multiplicidade de problemas são designadas por Sousa (2005), como famílias multiproblemáticas que se podem distinguir, das demais, pela presença de um ou mais sintomas em que a violência, o abuso de substâncias, o incesto e outros sintomas graves que coexistem por longos períodos de tempo.

Deste modo, o profissional assume um papel preponderante tornando-se um agente de mudança, auxiliando a família a criar e a desenvolver alternativas de maneira a proporcionar-lhe capacidade para a resolução autónoma de problemas (Vieira, 1989; Garcês e Baptista, 2001).

O Assistente Social deve ter presente que, ao longo da sua intervenção junto de famílias multiproblemáticas, poderá contribuir para o aparecimento de uma crise que na maior parte das vezes ainda não está patente no seio da família. Assim, uma situação deste tipo poderá surgir em famílias que não consideram ou não têm consciência da sua própria realidade como sendo um problema.

Como resultado da intervenção efectuada verificou-se uma grande receptividade por parte das famílias em relação ao trabalho realizado pelos técnicos da Instituição. No entanto, esta situação não quer dizer que não se levantem por vezes alguns conflitos. Através do relato dos entrevistados, os conflitos que surgem devem-se essencialmente à regulação do regime de visitas imposto pelo Tribunal.

Deste modo, é necessário uma intervenção dos técnicos, os quais deverão munir-se de estratégias de acção de forma a conseguirem solucionar e ultrapassar situações como as referidas no trabalho. No entanto, muitas vezes não se torna uma tarefa de fácil resolução, sendo necessária a intervenção das autoridades competentes.

Depois da realização do estudo empírico, e no que diz respeito à discussão dos resultados, este trabalho sai enriquecido, na medida em que todos os objectivos previamente propostos foram atingidos. É de salientar que ao longo da parte empírica podemos constatar que apesar da intervenção no seio das famílias ser realizada por uma equipa multidisciplinar, o Assistente Social é aquele que está mais directamente ligado a todas elas.

Assim, no decorrer do presente estudo verificamos que o relacionamento existente entre as famílias e os técnicos é, na sua maioria, de grande receptividade, nomeadamente no que toca ao trabalho realizado. Contudo, é de realçar que ainda existem famílias que não são totalmente receptivas ao auxílio prestado, impondo entraves, os quais muitas vezes se tornam impeditivos para a realização de uma intervenção eficaz.

No que concerne à intervenção multidisciplinar dos profissionais da Instituição com as famílias, verificamos que o trabalho desenvolvido pelos mesmos está bem definido. Conforme referenciado anteriormente, o Assistente Social reveste-se de um papel primordial no que diz respeito à ligação que estabelece com as famílias. Este é um elemento crucial da equipa que intervém directamente com as famílias, tanto na própria Instituição, como nas visitas domiciliárias que são realizadas frequentemente. Quando existe um trabalho de acompanhamento com uma ou mais famílias, por uma equipa multidisciplinar, isto vai implicar que a intervenção tenha de ser organizada de modo a que a mesma não seja abusiva e excessiva (Moutinho, 2002).

Segundo os relatos dos entrevistados, a equipa revelou ser muito coesa, na medida em que, nas reuniões que se realizaram semanalmente, todos os assuntos foram apresentados e isso fez com que todos os elementos, pertencentes à mesma, ficassem a par do trabalho desenvolvido, tanto com as famílias, como com as crianças e jovens institucionalizados.

Nas principais dificuldades sentidas pelos profissionais na intervenção com famílias, constatou-se que nem todos os entrevistados fazem referência à existência de entraves durante a intervenção. Deste modo, dificuldades em intervir não existiram. Contudo, surgiram obstáculos que dificultaram o atingir dos objectivos que previamente se propunham alcançar. Os técnicos concordaram que é muito difícil provocar uma mudança, visto que estas famílias têm já hábitos incutidos, o que dificulta muito o trabalho a desenvolver.

As estratégias que os profissionais mais utilizam para a resolução dos conflitos com as famílias passam pela sensibilização e pelo diálogo. No entanto, nem sempre é esta a melhor forma de os solucionar, uma vez que as famílias se tornam muitas vezes agressivas, não olhando à forma como agem com os técnicos, o que está de acordo com os dados relevados, onde verificamos que existem famílias que colocam entraves à acção dos técnicos, impedindo uma intervenção eficaz.

Ao longo do presente estudo monográfico fizeram-se sentir algumas dificuldades e identificaram-se algumas limitações. Constatou-se que ao longo das entrevistas os sujeitos expuseram com naturalidade todas situações que no seu entender lhes pareciam pertinentes para o estudo, de acordo com as questões que lhes foram colocadas por nós. No entanto, no que se refere à abordagem de possíveis conflitos que poderão existir entre profissionais e entre estes e a Instituição, notou-se um certo desconforto por parte dos entrevistados, dificultando assim a boa recolha de informação. É importante referir que os resultados obtidos, com maior ou menor informação, foram de encontro ao que inicialmente se idealizou.

Devido à inexistência de estudos desenvolvidos nesta temática, deparamo-nos com dificuldades durante a pesquisa bibliográfica. Outra das limitações encontradas prende-se com o facto da Instituição possuir um quadro com um número reduzido de técnicos, constituindo assim, um grupo pequeno de sujeitos. No entanto, pela análise dos resultados obtidos, podemos concluir que, mesmo que a amostragem fosse maior, possivelmente seriam obtidos resultados semelhantes, uma vez que a maioria das respostas convergiram entre si.

Em suma, é importante enaltecer que este estudo empírico permitiu a aquisição de novos conhecimentos sobre a temática apresentada, onde os resultados obtidos permitem concluir que uma intervenção continuada junto das famílias se torna fundamental. Deste modo, parece

também pertinente afirmar que o desenvolvimento e implementação de novas estratégias se tornam essenciais aquando da existência de conflitos, e ao longo da sua intervenção com as famílias.

Neste sentido, o presente trabalho deve ser visto como um ponto de partida para a realização de outros estudos mais amplos e com maior profundidade nesta temática. Assim, parece pertinente para investigações futuras, uma análise comparativa de diferentes pontos de vista de outras realidades institucionais.

BIBLIOGRAFIA

Alarcão, M. (2006). *(des) Equilíbrios Familiares*. 3.^a ed. Coimbra, Edições Quarteto.

Alfonso, L. S. & Corcuera, M. M. R. (coords.). (2000). *Familias y Bienestar Social*. Valencia, Tirant Lo Blanch.

Ander-Egg, E. (1995). *Introdução ao Trabalho Social*. Brasil, Petrópolis.

Azevedo, M. (s/d). *Mediação de Conflitos*. [Em linha]. Disponível em <http://www.epps.edu.pt/~mjobato/docs/medicao.pdf>. [Consultado em 22/10/2007].

Barker, P. (2000). *Fundamentos da Terapia Familiar*. Lisboa, Climepsi Editores.

Bazerman, M. H. & Neale, M. A. (1993). *La negociación racional – En un mundo irracional*. Barcelona, Paidós.

Campelo, A. (2002). Cultura. In: Maia, R. L. (coord.). *Dicionário de Sociologia*. Porto, Porto Editora.

Canha, J. (2000). *Criança Maltratada*. Coimbra, Quarteto Editora.

Canha, J. (2002). A Criança Vítima de Violência. In: Machado, C. e Abrunhosa Gonçalves, R. (coord.). *Violência e Vítimas de Crimes*. Coimbra, Quarteto Editora.

Cunha, P. (2001). *Conflito e negociação*. Porto: Edições Asa.

Dias, F. N. (2004). *Relações grupais e desenvolvimento humano*. Lisboa, Instituto Piaget.

Dimas, I. et al. (s/d). *Conflitos e Desenvolvimento nos Grupos e Equipas de Trabalho – uma abordagem integrada*. Coimbra: Universidade de Coimbra.

Doron, R. & Parot, F. (2001). *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Climepsi Editores.

Dunst, C. J., Trivette, C., Deal, A. (1988). *Enabling and empowering families: Principles and guidelines for practice*. Cambridge, MA: Brookline Books.

Escartín, M. J., Palomar, M. e Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II*. Alicante, Ed. Aguaclara.

Fisher, R., Ury, W. (1983). *Getting a yes: Negotiating agreement without giving in*. New York, Penguin Books.

Fichter, J. H. (1994). *Sociología*. Barcelona, Editorial Herder.

Fichter, J. H. (1973). *Sociologia*. São Paulo, Editora Pedagógica e Universitária.

Gamboa, M. (2001). Maus-tratos a Crianças. In: Silva, L. *Acção Social na Área da Família*. Lisboa, Universidade Aberta.

Giddens, A. (1997). *Sociologia*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

Giddens, A. (2000). *Sociologia*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

Gold, L. (1992). *Between love and hate: A guide to civilized divorce*. New York, Plenum Press.

Gonçalves, A. (2004). *Diferenças de Estilos de Vida Entre Populações Jovens de Meio Rural (Boticas) e de Meio Urbano (Braga): análise de concepções de valores e práticas*. Braga, Instituto de Estudos da Criança.

Greef, A. P. & Bruyne, T. (2000). Conflict management style and marital satisfaction. *Journal of sex & Marital Therapy*, 26, pp. 321-334.

A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados: Haverá (ou não) Conflito?

Horton, P. B. & Hunt, C. L. (1981). *Sociologia*. São Paulo, Editora McGraw-Hill.

Jaca, L. M., Riquelme, J. M. M. (1998). *Conflicto y Negociación*. Ediciones Pirámide.

Jesuíno, J. C. (1992). *A negociação – estratégias e táticas*. Lisboa, Texto Editora.

Jongenelen, I.(2003) *Vinculação em mães adolescentes e seus bebês: da matriz relaciona á matriz contextual*. Braga, Universidade do Minho Instituto de Educação e Psicologia.

Kennedy, G., Benson, J., & McMillan, J. (1986). *Cómo negociar con éxito*. Bilbao, Deusto.

Lakatos, E. e Marconi, M. (2001). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Editora Atlas.

Lança, I. B. (2002). Cooperação. *In: Maia, R. L. (coord.). Dicionário de Sociologia*. Porto, Porto Editora.

Magalhães, T. (2002). *Maus tratos em Crianças e Jovens – Guia Prático para Profissionais*. Coimbra, Quarteto Editora.

Markman, H. J. (1993). Preventing marital distress through communication and conflict management training: A four-and five-year follow up. *Journal of Consulting and Clinical Phsycology*, 61, pp. 70-77.

Minuchin, S. (1982). *Famílias, funcionamento e tratamento*. Porto Alegre, Artes Médicas.

Moles, A. A. (1975). *Sociodinâmica da Cultura*. São Paulo, Editora Perspectiva.

Moreira, I. (2001). *O Doentes Terminal em Contexto Familiar*. Coimbra, Sinais Vitais.

Mouro, H. & Simões, D. (coords.) (2001). *100 Anos de Serviço Social*. Coimbra, Quarteto.

A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados: Haverá (ou não) Conflito?

Moutinho, A. (2002). Acolhimento Temporário de Crianças em Situação de Risco. *In*: Departamento de Ciências Históricas e da Educação da Universidade Portucalense Infante D. Henrique. *Terceira Idade: Uma questão para a Educação Social*. Porto, Universidade Portucalense.

Oliveira, P. S. de (1989). *Introdução à Sociologia*. 2.^a ed. São Paulo, Editora Ática.

Organização das Nações Unidas (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social*. Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social. Lisboa, ISSS-Departamento Editorial.

Pruitt, D. G. (1981). *Negotiation Behavior*. New York, Academic Press.

Pruitt, D. G. & Carnevale, P. J. (1993). *Negotiation in social conflict*. Buckingham, Open University Press.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa, Gradiva.

Relvas, A. P. (2000). *O Ciclo Vital da Família. Perspectiva sistémica*. 2.^a ed. Porto, Edições Afrontamento.

Rocher, G. (1999). *Sociologia Geral. A Acção Social*. 6.^a ed. Lisboa, Editorial Presença.

Sampaio, D. & Gameiro, J. (1992). *Terapia Familiar*. Porto, Afrontamento.

Saraceno, C. (1992). *Sociologia da família*. Lisboa, Editorial Estampa.

Serrano, G. & Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Madrid, Eudema.

Serrano, G., (1996). *Elogio de la negociación*. Discurso inaugural lido en la solemne apertura do curso académico 1996-1997, Santiago de Compostela. Universidade de Compostela.

A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados: Haverá (ou não) Conflito?

Silva, L. F. da (2001). *Acção social na área da família*. Lisboa, Universidade Aberta.

Silva, L. F. da (2001). *Intervenção Psico-Social*. Lisboa, Universidade Aberta.

Silva, S. (2002). Conflito. In: Maia, R. L. (coord.). *Dicionário de Sociologia*. Porto, Porto Editora.

Simeonsson, J. R. (1996). Family expectations, encounters and needs. In: Brambring, H. R., Beelman, A. (Eds.). *Early childhood intervention: Theory evolution and practice*. Berlim, New York Gruyter.

Sluzki, G. (1996). La red social: frontera de la practica sistemática. Barcelona, Gedisa editorial.

Sousa, L. (2005). *Famílias multiproblemáticas*. Coimbra, Quarteto Editora.

Vala, J. (1986). *XI Representações Sociais Dos Jovens: Valores, Identidade e Imagens da Sociedade Portuguesa*. Lisboa, Instituto de Estudos para o Desenvolvimento.

Vieira, B. (1989). *O Direito de Menores: Reformas ou Revolução. Cadernos da Revista do Ministério Público*. Lisboa, Cosmos.

Vinyamata, E. (colabs.) (2005). *Aprender a partir do conflito*. Porto, Artmed Editora.

Wall, K. (2004). Espaços de co-residência e de entreaajuda. In: Wall, K. (Ed.). *Famílias no Portugal contemporâneo*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais. pp. 1-45.

Williams, R. (1969). *Cultura e Sociedade*. São Paulo, Companhia Editora Nacional.

Witiuk, I. L. (2003). Conhecimento científico x ativismo. In: *Intervenção Social*, Lisboa, Quarteto. p. 23.

A Intervenção dos Técnicos com Famílias de Crianças e Jovens Institucionalizados: Haverá (ou não) Conflito?

Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social CID (2005). *Manual de boas práticas : um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas : para dirigentes, profissionais, residentes e familiares*. CID - Crianças, Idosos e Deficientes - Cidadania, Instituições e Direitos. Lisboa, Instituto da Segurança Social.

Anexos

ANEXO A – Guião da entrevista

Guião de Entrevista

Esta entrevista é composta por questões abertas e em profundidade, a profissionais num Lar de Acolhimento de crianças/jovens.

1. Caracterização sócio-demográfica do entrevistado

- 1.1. Idade;
- 1.2. Género
- 1.3. Estado civil;
- 1.4. Habilitações literárias;
 - 1.4.1. Situação na profissão (contrato, etc);
 - 1.4.2. Experiência profissional na área (percurso profissional);

2. Profissionais e Famílias

- 2.1. Tipo de relações que existem entre profissionais e famílias;
- 2.2. Trabalho realizado com as famílias;
 - 2.2.1. Duração na intervenção com cada família;
 - 2.2.2. Ajuda para intervenção é requerida pelas famílias ou não;
 - 2.2.3. Critérios tidos em conta para pôr em prática o tipo de intervenção;
 - 2.2.4. Critérios de avaliação da eficácia da intervenção;
- 2.3. Receptividade, por parte das famílias, ao trabalho realizado;
- 2.4. Organização do trabalho em equipa;
- 2.5. Dificuldades sentidas pelos técnicos na realização da intervenção;
- 2.6. Estratégias para a participação das famílias na mudança;

3. Conflito Instituição/Família.

- 3.1. Conflitos mais comuns;
- 3.2. Dificuldades sentidas na resolução dos conflitos;
- 3.3. Tipo de conflito mais difícil de gerir;
- 3.4. Estratégias para a resolução dos conflitos;
- 3.5. A duração da relação família/instituição e implicação no aparecimento do conflito;
- 3.6. Alteração da relação após o surgimento do conflito;
- 3.7. A origem do conflito (família ou instituição);

4. Conflito Profissional/Profissão/Instituição.

4.1. Conflitos entre profissional e instituição;

4.2. Dificuldades sentidas na relação entre profissionais;

4.3. Conflitos entre profissionais na tomada de decisão;

4.3.1. Dificuldades de comunicação entre profissionais;

4.4. Dificuldades sentidas no que diz respeito, aos recursos disponíveis;

4.5. Dificuldades da intervenção do profissional no que diz respeito, a barreiras institucionais;

4.5.1. Dificuldades de comunicação entre profissional e instituição.

ANEXO B – Matrizes Conceptuais

ANEXO B1 – Matriz Conceptual referente à Unidade 2 do Guião de Entrevista

Categoria

Profissionais e Famílias

Subcategoria

Tipo de relações existentes entre profissionais e famílias

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
Existe uma boa relação	Há famílias que são receptivas ao trabalho realizado pelos profissionais e outras não.	“É um trabalho muito difícil (...) sinto que há, eu não sei se é medo ou se é acanhamento, mas elas [famílias] também se fecham; (...) somos sempre intrusos (...) não nos vêem como pessoas que querem ajudar, mas acreditam totalmente no auxílio que a gente dá aos filhos. Estou convencida que aceitam na totalidade o nosso trabalho na maior parte dos casos, há outros que nós sabemos que não é assim.” Mulher, 62 anos, 12.ºAno
	Existe um bom relacionamento profissional com as famílias	“ Existe uma boa relação que de tal forma que nós temos as visitas domiciliárias (...) tentamos acompanhar as famílias para que haja uma maior aproximação entre famílias e Instituição e os técnicos da Instituição.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
		“Existem contactos mais ou menos regulares, nomeadamente no caso das visitas [domiciliárias], das crianças que têm visitas (...). Na sua maioria há uma boa relação com os familiares. Há um ou outro caso, mais excepcional, em que as pessoas [familiares das crianças/jovens] são um bocadinho mais agrestes e não têm assim uma relação tão amistosa. Mas são poucos os casos.” Mulher, 36

		<p>anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“As relações que existem são relações estritamente profissionais. A qualidade das relações de uma forma geral é boa. Nunca houve nenhum problema em termos de acompanhamento às famílias, nem de relação com as famílias. Respeitam-me e estas são receptivas ao trabalho que eu proponho.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>Regra geral o trabalho e a relação com as famílias é feito de forma indirecta</p> <p>“(…) o meu trabalho com as famílias é mais indirecto. Só é directo nos casos em que se justifica. (…) trabalho muito em articulação com a Assistente Social, independentemente de toda a Equipa Técnica (…) há um trabalho de que é de análise, de avaliação que é feito muito indirectamente. Depois há situações mais pontuais, em que se calhar é preciso uma intervenção (…) com um outro objectivo em que aí já intervenho mesmo directamente.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>Há a preocupação por parte dos Técnicos em criar um bom relacionamento</p> <p>“(…) nós tentamos (…) reunir todas as condições para que as famílias se sintam bem, tanto a nível das visitas, como na relação connosco e com as crianças (...). É bom que as famílias e nós [Instituição] estejamos unidos (...). Nesse sentido, as famílias sentem que nós estamos a trabalhar em comum, acho que é uma relação que tem vindo a estreitar e que é óptimo no sentido da educação e não só (...). (...)” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>
--	--	---

	Colocar-se num patamar diferente facilita a relação entre o profissional e as famílias	“Aqui o nosso objectivo é fazer com que as famílias entendam melhor a nossa postura em relação às crianças, porque muitas vezes revoltam-se contra as pessoas (...) e não entendem do porquê das crianças estarem aqui (...). Não entendem a nossa posição, nem os nossos objectivos (...). (...) tento não me pôr no mesmo patamar com as pessoas. Com essa posição tenho conseguido ter uma boa relação. ” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade
--	--	--

Subcategoria

Trabalho realizado com as famílias

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
<p>Trabalho indirectamente através das crianças e aquilo que eu trabalho indirectamente com as famílias é mais no campo moral e da promoção integral do Ser Humano</p> <p>Depende da necessidade de cada família</p>		<p>“Eu tenho pouca experiência ainda. (...) Sei que o Lar está a trabalhar noutros níveis, por exemplo a nível de higiene, eu trabalho indirectamente através das crianças e aquilo que eu trabalho indirectamente com as famílias é mais no campo moral e da promoção integral do Ser Humano (...) claro que abrange tudo. Eu trabalho um bocadinho no aspecto de crescimento da promoção humana.” Mulher, 62 anos, 12.ºAno</p> <p>“Depende da necessidade de cada família (...). Se há uma família que não tem trabalho aconselhamos que eles procurem emprego (...) a Assistente Social (...) procura através da fraterna, da Segurança Social ajuda (...).”</p>

	<p>Existem vários níveis para a intervenção com as famílias</p>	<p>Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(…) Há uma fase inicial quando a criança é institucionalizada, em que nós temos o primeiro contacto com a família. Depois para conhecermos melhor a família há um segundo contacto com as Instituições locais onde a família vive, que é para perceber melhor o historial da família. Depois há uma visita domiciliária (…) para (…) avaliar a situação e conhecermos a realidade das nossas famílias. (…) se a família necessita de algum tipo de intervenção a determinado nível (…) higiénico, habitacional, encaminhamento para outras Instituições (…) acompanhamos e ajudamos a família (…) Depois há outro tipo de acompanhamento (…) que é um acompanhamento regular para vermos como está a situação da família (…)” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
	<p>O meu trabalho com as famílias só é directo em situações pontuais</p>	<p>“(…) o meu trabalho com as famílias é mais indirecto. (...). Depois há situações mais pontuais em que se calhar é preciso uma intervenção [apoio psicológico] com outro objectivo, em que aí já intervenho mesmo directamente.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>O trabalho realizado com as famílias é a vários níveis como:</p>	<p>“Alguns encontros [com as famílias] que nós vamos tendo durante o ano e arranjam temas de acordo com as necessidades das famílias. Já</p>

	<p>higiene, alcoolismo</p> <p>São realizadas visitas domiciliárias de modo a trabalhar as famílias</p>	<p>trabalhamos a unidade da família, a nível de higiene, a nível do alcoolismo e acho que são temas que vão mais ou menos de acordo com as famílias das famílias (...) que têm mais dificuldades. Além disso temos o apoio domiciliário [visitas domiciliárias], vamos às casas das famílias, sobretudo as Irmãs dos grupos e as Técnicas, mais concretamente a Assistente Social (...).” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(...) fazemos visitas domiciliárias às famílias e são no sentido de prepará-las para uma melhor relação com as crianças (...). ” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
--	--	--

Subcategoria

Duração na intervenção com cada família

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
	<p>Não existe uma duração estabelecida na intervenção dos profissionais com as famílias</p>	<p>“Eu ainda não tive essa experiência e não penso em ir por aí [duração na intervenção]. Embora ache que se deve investir mais nas famílias que acatam melhor, mas o deixar porque não se convence não sei se aparecerá algum caso, porque a gente não pode desistir logo à primeira, a menos que não haja tempo e a gente vá por quem acate melhor, talvez.” Mulher, 62 anos, 12.º ano de escolaridade</p>

<p>Não há necessariamente um tempo definido</p> <p>Tendo em conta as características das famílias é muito difícil estarmos a estipular um prazo</p>		<p>“Não, não existe isso! (...) nós não temos duração.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Não há assim um tempo, quer (...) dizer, a noção que eu tenho não é tanto de tempo. Vamos tentando que haja algum progresso nesse trabalho, (...) há algum tempo no sentido de dar espaço a que as pessoas possam progredir (...). Vamos tentando que as pessoas melhorem e que façam uma evolução.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“(...) Todas as nossas famílias têm acompanhamento, agora há famílias em que nós trabalhamos mais pontualmente que outras, mas não há necessariamente um tempo definido [duração da intervenção] (...). (...) de uma forma muito geral, desde que as crianças entram até saírem, estas famílias são alvo de acompanhamento da nossa parte. Há excepção de famílias em que não fazemos um trabalho mais pontual, onde há uma intervenção mais afinca.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“Normalmente isso não acontece, porque há talvez dois planos de ver o trabalho com as famílias: um é porque há um acompanhamento desde que as crianças entram até que saem e consoante a família; depois haver em resposta a situações muito pontuais em que se faz um trabalho mais estruturado (...), tendo em conta</p>
---	--	---

<p>É difícil estipular um tempo</p>	<p>A duração do acompanhamento com as famílias depende do tipo de família e da sua problemática</p>	<p>as características das famílias é muito difícil estarmos a estipular um prazo, porque elas têm características muito próprias e (...) se queremos que elas mudem, temos que ir ao ritmo delas (...). Não se consegue definir um <i>timing</i>.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“Não. (...) Nós temos acompanhado imensas famílias e não posso dizer que tem a duração de um mês ou dois meses, porque algumas a duração até era mínima, mas (...) são famílias difíceis a todos os níveis, porque são famílias que não tiveram uma formação nesse sentido, é difícil tirar esses hábitos das pessoas. Então, tem que ser um trabalho muito mais prolongado. Vamos trabalhando as famílias até ver se resulta e acho que não se pode deixar estas famílias assim.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Penso que é difícil estipular um tempo (...). (...) nós vamos quando é preciso e sempre que as famílias necessitam.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
-------------------------------------	---	---

Subcategoria

A ajuda para intervenção é requerida pelas famílias

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
Eu nunca vi		“Eu nunca vi nenhuma família pedir ajuda

<p>nenhuma família pedir ajuda</p>		<p>ao Lar, mas tenho pouca experiência nisso.” Mulher, 62 anos, 12.º ano</p>
<p>O Lar normalmente toma a iniciativa</p>		<p>“O Lar normalmente toma a iniciativa.” Mulher, 65 anos, 12.º ano</p>
<p>São mais as famílias que somos nós a ajudar</p>		<p>“(…) normalmente é a Instituição que toma a iniciativa e depois há o acordo e a cooperação por parte da família.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“Depende, temos os dois casos. Temos o caso em que somos nós, mediante a necessidade da família, a propor o trabalho, a propor a intervenção. Temos casos em que são as famílias a virem procurar-nos (...) vem-nos pedir ajuda. (...) são mais as famílias que somos nós a ajudar do que (...) as famílias a pedir ajuda (...)” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
<p>Talvez maioritariamente seja [a ajuda] proposta por nós</p>		<p>“Normalmente resulta sempre da Equipa [Técnica] (...). (...) talvez maioritariamente seja [a ajuda] proposta por nós, mas também há situações em que são as famílias que pedem (...)” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>Regra geral a</p>	<p>“(…) há casos que as famílias pedem ajuda,</p>

	<p>Instituição toma a iniciativa, mas existem casos em que são as famílias a pedir ajuda (económico, alimentação, roupas, psicológico, orientação)</p> <p>A Instituição toma a iniciativa a maior parte das vezes</p>	<p>mais a nível económico. Temos famílias que não trabalham e pedem ajuda para a alimentação, roupas, e outros bens. Outras pedem ajuda a nível psicológico, de orientação (...) semanalmente ou mensalmente, vamos vendo a necessidade [das famílias] e propomos ajuda às próprias famílias (...). São mais os casos em que a Instituição toma a iniciativa do que propriamente pedirem ajuda.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“A maior parte dos casos é a Instituição que toma a iniciativa. Há famílias que vem cá pessoalmente pedir ajuda. (...) a nível económico, alimentação (...). (...)” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
--	---	---

Subcategoria

Critérios tidos em conta para pôr em prática a intervenção

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
<p>Os critérios são pela urgência</p> <p>Estabilidade das crianças</p>		<p>“ Primeiro de tudo tem que haver uma preparação (...) os critérios são pela urgência (...) não podemos aparecer sem a família contar (...) para que não haja uma repulsa (...).” Mulher, 62 anos, 12.º ano</p> <p>“A nossa preocupação era a estabilidade das crianças. (...) Para que as crianças tivessem estabilidade os pais também tinham que ter uma vida estável (...) porque se os pais não têm</p>

<p>Situação de criar condições para que as menores possam ir a casa dos pais</p>		<p>uma vida estável as crianças vão reflectir [alteração do comportamento] na Escola, na Instituição (...) e é necessário uma intervenção com os pais para que as coisas fiquem estáveis, tanto da parte dos pais como da parte dos filhos.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(…). Normalmente é numa situação de criar condições para que as menores possam ir a casa dos pais e tenham mais condições a nível de higiene, a nível de estrutura da casa, para ver se conseguem criar hábitos de higiene nas pessoas (...) para as menores poderem ir a casa.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p>
	<p>Existem vários critérios para a intervenção</p>	<p>“Não há propriamente um critério [existem ennumeros critérios para uma intervenção]. (...) serem famílias das nossas crianças, isto é um critério. [Outro critério] As famílias que mais necessitam de ajuda são alvo de uma maior intervenção da nossa parte.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social.</p>
<p>O critério é a necessidade</p>		<p>“(…) diria que o critério é a necessidade [dão prioridade a famílias com maiores necessidades] (...) por ser pertinente, por acharmos que é importante.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>Os critérios de</p>	<p>“Neste momento nós estamos a ir buscar</p>

<p>a nível (...) semanal ou quinzenal das visitas domiciliárias para ver se as pessoas estão a cumprir</p>		<p>semanal ou quinzenal das visitas domiciliárias para ver se as pessoas estão a cumprir com aquilo que foi estabelecido ou não (...).” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p>
	<p>Em cada intervenção é feita uma avaliação</p>	<p>“(...) no final de cada reunião [com as famílias] fazemos uma avaliação para ver se a reunião correu bem (...), com as visitas domiciliárias é a mesma coisa, (...) fazemos [Equipa Técnica] uma avaliação (...).” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
	<p>Existem dois tipos de avaliação: individual e colectiva</p>	<p>“(...) também depende da intervenção. Há aquela avaliação que fazemos nós Técnicos, que é em função dos objectivos terem, ou não, sido atingidos, e da receptividade da família (...). Depois há uma avaliação que é feita na própria Equipa [Técnica], onde as coisas são sempre dadas a conhecer acaba por haver também essa avaliação (...).” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
<p>Trazemos à Equipa, avaliamos e vimos qual é o apoio a dar</p>		<p>“Normalmente fazemos na Equipa Técnica, semanalmente, uma reunião. Trabalhamos aqui em equipa e quem acompanha normalmente as famílias é a Assistente Social com as Irmãs dos grupos. Fazem uma primeira visita, vão saber mais ou menos nos arredores com os vizinhos e familiares, para saberem quem é esta família, como se comporta, quais são as necessidades</p>

		(...). Trazemos à Equipa, avaliamos e vimos qual é o apoio a dar: se a nível psicológico, material, social ou se é preciso integrar outras equipas fora da Instituição nesse trabalho (...).” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância
	A avaliação é feita semanalmente, nas reuniões de Equipa Técnica	“(...) nós avaliamos nas reuniões semanais como a família está a evoluir em relação a essa ajuda, (...) ao que lhe foi proposto. Nós vamos vendo a progressão.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade

Subcategoria

Receptividade, por parte das famílias, ao trabalho realizado

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
	Apesar de serem famílias multiproblemáticas são receptivas ao trabalho dos técnicos	“ Algumas dão conta que é por bem [trabalho] e aceitam (...). (...) tirando um caso ou outro muito difícil, são casos excepcionais com revolta e ataques, mas penso que elas [famílias] aceitam.” Mulher, 62 anos, 12.º ano “Normalmente aceitam. Só temos uma [família] que rejeita essa ajuda. As famílias são receptivas à formação da Instituição (...) aceitam todos os conselhos que nós damos (...).” Mulher, 65 anos, Licenciatura em educação de Infância

		<p>“Nos casos que eu conheço têm cooperado. Há uma ou outra que diz que colabora inicialmente e depois (...) volta atrás. (...) mas há famílias que colaboram e cooperam, daí a importância das visitas e também de alguma proximidade entre Instituição e as famílias. Também só quando há alguns laços é que se pode tentar também avançar. (...).” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p>
<p>É positiva a receptividade</p>		<p>“(...) No geral é positiva. (...) a maior parte das reuniões que solicitamos aos pais eles comparecem sempre. Mesmo em termos de visitas domiciliares, nunca tivemos o mínimo de problemas (...) eu acho que é positiva a receptividade deles [pais].” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
<p>Receptividade muito boa</p>		<p>“(...) acho que é boa (...) daquilo que própria avalio acho que é uma receptividade muito boa. (...) acho que é raríssimo e diria que são casos muito pontuais de não colaborarem (...).” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>A maioria das famílias recebem a ajuda prestada, mas existem também famílias que resistem a essa ajuda</p>	<p>“Há famílias que recebem o apoio muito bem e estão abertas e sem problemas. Há outras famílias que não aceitam apoios e pensam que eles [pais] é que mandam, que não temos que nos meter na vida deles e que eles é que têm a ver com filhos. (...) A maior parte das famílias aceitam o apoio e estão abertas.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação</p>

	Existe uma grande receptividade por parte das famílias	de Infância <p>“Quando nós vamos às visitas as pessoas normalmente aceitam bem. (...). Normalmente nós acabamos de chegar e (...) abrem-nos logo a porta, mostram-nos a casa e respondem às perguntas.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
--	--	--

Subcategoria

Como se organiza o trabalho em equipa

Unidade de Análise

Registo		
Formal	Semântica	Contexto
	Regra geral o trabalho de grupo é organizado pela Irmã responsável pelo grupo e a equipa técnica	<p>“É sempre a Equipa [Técnica] com a Irmã responsável do grupo (...). Em alguns casos especiais pede-se alguma ajuda à Psicóloga e à Directora Técnica. De resto é praticamente a Assistente Social e a Irmã responsável pelo grupo.” Mulher, 62 anos, 12.º ano</p> <p>“Cada pessoa tem a sua tarefa (...). (...) a Assistente Social trata de tudo aquilo que pertence ao campo dela de Assistente Social, mas depois pede a colaboração das Irmãs dos grupos que são responsáveis pelas meninas. Cada irmã que tem uma menina, vai com a Assistente Social e com os Técnicos e estagiários à casa das famílias fazer visitas [domiciliárias] (...) para perceber a realidade de cada criança e de cada família.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>

<p>Semanalmente temos uma reunião de equipa</p>	<p>Trabalho em Equipa</p> <p>Cada elemento da Equipa Técnica tem uma função específica na própria Equipa</p>	<p>“Às vezes temos casos de menores que são irmãos/irmãs e estão em grupos diferentes, uma vez vai uma Irmã [religiosa] responsável do grupo [às visitas domiciliárias], outra vez vai a outra Irmã [religiosa] para as duas, que estão em contacto com as educandas, terem contacto com essa realidade das famílias e de como é que as coisas se vão desenvolvendo e ver como o trabalho está a correr.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“Semanalmente temos uma reunião de equipa com todos os elementos de Equipa Técnica, onde falamos dos problemas das crianças [e das famílias].” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“(…) às visitas domiciliárias vai sempre a Assistente Social e a Irmã [Religiosa] do grupo. Eu só aconteceu muito pontualmente (...), a propósito de uma situação muito particular, senão vai sempre a Assistente Social. (...)” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“Temos uma Assistente Social que trabalha no apoio às famílias e às crianças. Temos uma psicóloga (...) que trabalha também com as crianças, tanto a nível escolar, no apoio das suas competências e vocacional. Temos duas professoras do estudo que também trabalham na Equipa Técnica que estão na colaboração</p>
---	--	---

	<p>Todo o trabalho realizado por cada Técnico é sempre do conhecimento dos restantes Técnicos</p>	<p>das dificuldades da escola. Depois temos as Irmãs que trabalham nos grupos, com as próprias crianças e por fim a Directora Técnica.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(…) trabalhamos muito em ligação umas com as outras. Estamos muito por dentro daquilo que se passa no estudo, nas visitas domiciliárias, no serviço de psicologia. (...). Trabalhamos em equipa e cada área tem que ter alguém e acabamos por funcionar bem com esse sistema.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
--	---	--

Subcategoria

Dificuldades sentidas pelos técnicos na realização da intervenção

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
O problema a nível da higiene é um problema grave		“Por aquilo que eu tenho visto aqui, o problema a nível da higiene é um problema grave (...) .” Mulher, 62 anos, 12.º ano
Eu ainda não tive nenhum entrave		“(…) Eu ainda não tive nenhum entrave (...) , nunca tive esse problema. Normalmente aceitam de bom grado a nossa ajuda.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em educação de Infância
	A grande dificuldade deve-se ao facto de as famílias ocultarem a verdade	“A grande dificuldade é as pessoas dizerem aquilo que sabem que é suposto dizer, o que às vezes não corresponde à verdade e daí ter que se dar um bocadinho a volta, no sentido de as levar até onde nós queremos (...). Há ali algumas desculpas, às vezes, que dificultam o bom andamento do trabalho, mas que é preciso também saber contornar.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
	Não existe dificuldade na realização da intervenção	“(…) dificuldades na realização da intervenção propriamente ditas não existe, porque nós intervimos sem qualquer problema. O que existe muitas vezes é a dificuldade de os nossos objectivos serem alcançados, ou seja, aquilo que nós propomos às famílias, (...) no fundo é o trabalho que fazemos (...), aí é que é às vezes difícil (...)

<p>Acho que dificuldade em intervir não há, pode é haver dificuldades depois em concretizar as mudanças que pretendemos</p>	<p>Por vezes há famílias que dificultam a intervenção porque não compreendem as razões da retirada dos filhos, culpabilizando os técnicos</p>	<p>perceberem o que é que nós pretendemos. (...).” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“(…) acho que dificuldade em intervir não há, pode é haver dificuldades depois em concretizar as mudanças que pretendemos, em atingir os objectivos que pretendemos, mas que, ou tem a ver com circunstâncias que nos ultrapassam, (...) talvez a maior dificuldade (...) por vezes com a rigidez das próprias famílias, com hábitos instituídos (...), ou por vezes com algumas dificuldades intelectuais que tornam as coisas mais complicadas (...).” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“Há famílias que não aceitam as ajudas. São mais resistentes, porque acham que os filhos foram retirados sem razão, culpam o Lar e somos muitas vezes ameaçadas de morte (...). O que mais me custa às vezes é sentir que estamos a dar todo o nosso apoio e as famílias não o reconhecerem.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(…) não tenho tido muita dificuldade. (...) Há algumas famílias problemáticas que por vezes não facilitam muito.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
<p>Não tenho tido muita dificuldade</p>		

Subcategoria

Estratégias para a participação das famílias na mudança

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
A estratégia muita das vezes é a sensibilização e a consciencialização	Criar empatia com as famílias para que haja uma intervenção eficaz	“(…) primeiro tem que se entrar como amiga (…), dando a entender que estamos a trabalhar por amizade e por o desejo que temos que cresçam as famílias e através delas os filhos (…), penso que aceitam melhor.” Mulher, 62 anos, 12.º ano
	Entrar com cautela e criar empatia com as famílias	“Nós vamos com muita prudência. (...) Fazemos propostas, normalmente aceitam. O principal é cativar (...). Nós às vezes temos de nos fazer de “parvas” (...)” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
	Criar condições para que os menores possam ir com mais assiduidade a casa dos pais	“Normalmente (...) o que se faz mais é a nível de criar condições (...) para que as educandas irem com mais assiduidade a casa, para poderem ir mais tempo, mas vezes e isso normalmente funciona muito como estímulo.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
		“(…) A estratégia muita das vezes é a sensibilização e a consciencialização , que é muito difícil e na maior parte das vezes são as famílias interiorizarem aquilo que nós fazemos. (...) É muito difícil promover a mudança nestas famílias porque são famílias

<p>Muita calma, muita paciência, respeitar muito os ritmos das famílias</p>	<p>Existem duas estratégias: através de encontros com as famílias, familiariza-las com o espaço onde as crianças estão e deixá-los sozinhos com os filhos durante as visitas</p>	<p>que estão de uma certa forma com os seus hábitos enraizados, formas de estar, estilo de vida (...) é muito difícil do trabalho com as famílias por mais que haja receptividade.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“Muita calma, muita paciência, respeitar muito os ritmos das famílias, tentar sempre que a sensibilização seja bem feita, para que elas percebam muito bem o interesse daquilo que lhes estamos a falar (...). (...) para que elas percebam muito bem, para que não se sintam nem ameaças, nem ultrapassadas por nós (...). Às vezes não basta uma reunião, é preciso haver duas ou três para uma coisa que aparentemente é muito simples. (...) Às vezes temos que dividir aquilo em etapas, porque senão não chegamos lá.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“Nós vamos fazendo vários encontros [com as famílias] e isso é uma estratégia, porque eu acho que muita família mudou. (...) Outra estratégia é levá-las aos grupos, aos quartos para verem que elas estão bem e que afinal tem um bom ambiente aqui. Deixa-los [aos pais] sozinhos com os filhos para não parecer que estamos a controlar e dialogamos com eles também quando entram [antes da visita].” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>
---	--	---

	A imposição de regras, por parte da Instituição às famílias, serve como factor impulsionador para a mudança	“(...) elas [as famílias] querem ter as miúdas em casa pelo menos nas festas grandes (...). São-lhes postas algumas exigências de bom comportamento em casa, bom relacionamento entre pais e filhos.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade
--	---	---

ANEXO B2 – Matriz Conceptual referente à Unidade 3 do Guião de Entrevista

Categoria

Conflito Instituição/Família

Subcategoria

Tipos de conflitos mais comuns

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
É o problema das visitas		<p>“É o problema das visitas (...). Aí as famílias não aceitam determinadas limitações, limitações que nem somos nós que impomos (...), então a revolta é contra nós porque querem estar com as crianças mais tempo, querem levá-las mais tempo que dentro deste aspecto eu penso que é o maior problema.” Mulher, 62 anos, 12.º ano</p>
	O regime de visitas e a institucionalização de crianças são os conflitos mais comuns	<p>“O primeiro impacto das famílias é quando o tribunal nos entrega as crianças (...). (...) Nós temos de respeitar as medidas do tribunal (...). Muitas vezes mostramos o documento do tribunal para que vejam que não é permitida a saída dos filhos da Instituição.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Normalmente os tipos de conflitos que surgem são mais a nível da regulação das visitas (...) e depois o tribunal reduz ao regime de visitas (...) a família nem sempre aceita bem e daí surgem depois os atritos.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de</p>

<p>Visitas e as idas a casa, fins-de-semana</p>	<p>Os principais conflitos têm origem na falta de compreensão dos pais em relação às regras que lhe são impostas</p> <p>Quando vão visitar os filhos e querem levá-los sem que</p>	<p>Filosofia</p> <p>“Mais comuns [os conflitos], normalmente, é o regime de visitas e (...) a institucionalização [das crianças] quando os pais não aceitam. (...) os pais (...) culpam a Instituição pelo que lhes aconteceu (...)” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“Eu digo que o único conflito que eu conheço tem a ver exactamente com as visitas e as idas a casa, fins-de-semana que nem todas as famílias conseguem perceber o é estabelecido.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“A ida a casa é constantemente [um conflito]. Querem levar os filhos mais tempo para casa (...). As férias também são um motivo de conflito, porque alguns estão proibidos pelo Tribunal para irem de férias. (...). Outro conflito, são as doçarias, brinquedos que os pais trazem (...). Outro conflito também, nos Tribunais (...) os pais não gostam de ouvir as verdades, quando vêm do Tribunal recebemos logo ameaças por parte deles.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Às vezes eles [pais] aparecem aqui de repente e querem estar com as miúdas, ou querem sair (...) e muitas vezes não temos</p>
---	--	---

	haja uma autorização do Tribunal	autorização do Tribunal (...) há um pouco de incompreensão por parte das pessoas (...) a partir daí há ameaças (...).” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade
--	----------------------------------	--

Subcategoria

Dificuldades sentidas na resolução dos conflitos

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
	Por vezes só através da polícia é que resolvem os conflitos	“Quando são casos extremos não damos volta nenhuma. Só através da polícia, já tivemos casos desses. (...) Às vezes conseguimos e nem é preciso chamar autoridade nenhuma. (...) quando eles [pais] vêm que não metem medo (...) e quando não meter medo é associado ao desejo que temos pelo bem deles, começam a ficar um bocadinho mais mansinhos, agora não é de repente.” Mulher, 62 anos, 12.º ano
	Explicar a situação à família	“(…) Eu quando me confronto com um conflito destes isto [explicar a situação à família] sai-me espontaneamente. E acabam por perceber.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
Dificuldades muitas vezes de comunicação		“Os técnicos sentem dificuldades muitas vezes de comunicação . Tentar o diálogo muitas vezes é muito difícil, especialmente quando são em famílias que têm problemas de alcoolismo e muitas vezes vêm alcoolizados

<p>Tentamos consciencializa-los e sensibiliza-los</p>	<p>falar com os técnicos (...). (...) Normalmente procuramos que o discurso leve a que a pessoa fique mais calma, mais descontraídas e que se consiga levar um bocadinho a pessoa à razão (...) muitas vezes consegue-se (...) que uma situação um bocado dramática se torne numa situação um bocado mais pacífica (...).” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“Tentamos consciencializa-los e sensibiliza-los que se calhar aquele regime de visitas é o melhor para o filho (...). Fazê-los entender que é o melhor caminho, e que se eles querem recuperar os filhos têm que aceitar as coisas e dar provas que eles próprios terão que mudar e terão que aceitar, sobretudo, as normas e regras da Instituição.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>Dificuldades em fazer com que as famílias aceitem e compreendam o regime que é imposto pelo Tribunal</p> <p>“(...) Tentamos que elas percebam o melhor possível, que esse regime [visitas a casa] foi definido para o bem das crianças, que foi definido para o bem das crianças. Por vezes é complicado (...) até porque envolve questões que tem a ver com eles, mas se não têm que perceber que há uma entidade acima de nós.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>Os conflitos por vezes são de tal ordem que elas</p>	<p>“(...) aqui não temos um segurança. Somos nós Irmãs e mais o pessoal Técnico a trabalhar e que se calhar deveríamos ter aqui um</p>
---	---	--

Ignorar	sentem-se inseguras e sentem a necessidade de ter um segurança	segurança, para eles terem um bocadinho de respeito. O espaço também é pouco para tantas famílias para estarem nas visitas e isso dificultam-nos um bocado para gerir [os conflitos]. (...). Tivemos que chamar a polícia (...).” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância “(…) é quando as pessoas [as famílias] chegam aqui e nos apanham desprevenidas (...). (...) já tive que ignorar aquilo que as pessoas dizem (...). (...) às vezes não é muito positivo, porque (...) nas visitas encontra-se ali muita gente e acabam por influenciar umas às outras e às crianças também (...).” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade
---------	--	---

Subcategoria

Tipo de conflito mais difícil de gerir

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
	Ameaça de morte	“Foi quando um Sr. que nos entrou por aqui dentro e diz que queria matar a Directora Técnica e atrás dela queria matar toda a gente, porque dizia que não podia levar os filhos como ele queria. É o problema das visitas.” Mulher, 62 anos, 12.º ano “(…) foi uma situação de um familiar que ao saber que as crianças estavam aqui na

<p>Do que sei tem a ver com situações de violência extrema</p> <p>Quando os pais</p>	<p>Má conduta por parte da família</p> <p>A agressividade e ameaça</p>	<p>Instituição, então uma altura veio cá e (...) ameaçou com uma pistola (...).” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(...) foi o caso de um familiar que por causa de um incidente com a própria Instituição, se exaltou e teve que se chamar a polícia (...).” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“O caso de duas famílias (...), o senhor de uma das famílias é uma pessoas extremamente agressiva, vai tentando de alguma forma contornar as normas da Instituição. A outra família, a senhora é uma pessoa que está constantemente a ameaçar, liga para aqui a dizer que me mata (...) por causa do regime de visitas imposto. Esta é uma família que não aceita qualquer tipo de ajuda da Instituição.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“(...) directamente nunca estive envolvida em nenhuma dessas situações extremas, (...) do que sei tem a ver com situações de violência extrema, em que as pessoas (...) têm uma dificuldade em entender que partem mesmo para a violência e é difícil de conter. (...) nessas situações extremas só medidas extremas é que resultam.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“É quando os pais chegam aqui alcoólicos,</p>
--	--	--

<p>chegam aqui alcoólicos</p>	<p>Agressão verbal</p>	<p>quando chegam aqui a bombardear-nos e que não saem daqui enquanto não levarem os filhos (...), só com a intervenção policial [é que se resolvem estes conflitos].” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Foi o caso de uma miúda que me agrediu verbalmente (...). (...) das famílias também. (...)” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
-----------------------------------	------------------------	---

Subcategoria

Estratégias para a resolução dos conflitos

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
	<p>A estratégia principal é usar o diálogo</p>	<p>“Na minha opinião a estratégia é usar o diálogo. Às vezes a conversar é que as pessoas se entendem, por isso tento sempre mostrar-lhe que estão a agir mal e que não estão a ter a melhor atitude.” Mulher, 62 anos, 12.º ano de escolaridade</p> <p>“A estratégia é usar o diálogo e tentar acalmá-las. Mostrar-lhes que com aquele comportamento não vão conseguir nada e só vão piorar a situação.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Tentar falar (...) no sentido de os [pais] acalmar (...). Acho que a maior estratégia nestes casos é mesmo o diálogo. Há outros</p>

Subcategoria

Duração da relação família/instituição e implicação no aparecimento do conflito

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Depende da família em si e não do tempo que leva aqui ou do tempo de entrada		“Eu acho que não tem nada a ver com isso. Depende da família em si e não do tempo que leva aqui ou do tempo de entrada. É a família em si e o caso em si.” Mulher, 62 anos, 12.º anos
São as que estão há menos tempo		“ São as que estão há menos tempo. As que estão há mais tempo nós não temos problemas, perceberam o que nós queríamos delas. Entenderam que só queremos ajudar os filhos e também ajudá-las a elas. (...)” Mulher, 65 anos, Licenciatura em educação de Infância
São as mais antigas		“Neste momento são as mais antigas , ou seja, aquelas que têm cá os filhos em média há 2, 3 anos. (...)” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
	O conflito surge normalmente nas famílias mais recentes da Instituição	“Nas novas [famílias], as que estão aqui há muitos anos já estão dentro das regras da Instituição. Já sabem perfeitamente como é que as coisas funcionam e não levantam tantas questões.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social

<p>Neste momento são as famílias que têm aqui os filhos há mais tempo</p> <p>São as que estão cá há pouco tempo</p>	<p>Por vezes há dificuldade, por parte das famílias mais novas, em acatarem as normas, mas não chega a haver uma situação de conflito</p>	<p>“(…) Francamente eu não vejo nenhuma relação. (…) por vezes, quando é uma institucionalização muito recente, as pessoas às vezes têm dificuldades, porque vinham com a expectativa de que o regime de visitas seriam diferentes, mas também por outro lado, como ainda estão a chegar também percebem que há normas que têm que ser cumpridas, que há um tempo que se tem que esperar. Nem chega a haver conflito.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“Neste momento são as famílias que têm aqui os filhos há mais tempo, porque já nos conhecem, fazem chantagem para ver se conseguem pegar. (…) Às vezes tentam manipular-nos (…).” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“(…) são as que estão cá há pouco tempo, porque há aquela revolta de que o filho não pode estar com elas e culpam-nos por isso. (…).” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
---	---	--

Subcategoria

Alteração da relação após o surgimento do conflito

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Depois de solucionado o problema, eu penso que em alguns casos melhora a proximidade, aumenta a proximidade até		“Depois de solucionado o problema, eu penso que em alguns casos melhora a proximidade, aumenta a proximidade até. (...) Há um ou outro [conflito] que não se consegue solucionar e então há um afastamento.” Mulher, 62 anos, 12.º ano
Apelamos sempre à unidade e à serenidade		“Nós tentamos sempre a união e a compreensão. Apelamos sempre à unidade e à serenidade. (...)” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Licenciatura de Infância
	Com a intervenção do Tribunal as famílias acabam por corrigir comportamentos e evitar a sua repetição	“(...) depois do Tribunal agir (...) as famílias têm mais cuidado quando regressam às visitas e são mais cuidadosas no trato. Algumas até vêm a lição, outras nem por isso, outras passado algum tempo, como que esquecem, exaltam-se (...) voltam raramente a outro conflito igual ou maior que o anterior. É nesse período [na proibição das visitas por parte do Tribunal], logo a seguir ao conflito, (...) há uma decisão e há (...) a suspensão das visitas por algum tempo e a seguir as pessoas vão ao

<p>Fica igual</p>		<p>sítio [corrigem o comportamento] e sabem muito bem que têm que andar direitinhas e não fazer grandes problemas porque já [os] tiveram.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p>
	<p>Tentam resolver os conflitos através do diálogo, os quais acabam por ser superados</p>	<p>“Fica igual (...), porque apesar da família não aceitar (...) nós tentamos fazer entender que aquilo é o melhor e as coisas ficam resolvidas (...).” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p> <p>“Acho que fica igual, até porque nós temos sempre o cuidado que realmente as coisas se resolvam e se ultrapassem.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
<p>Com algumas a relação não fica muito boa</p>		<p>“Com algumas a relação não fica muito boa. ” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>
<p>As famílias agem como se nada tivesse passado [acontecido]</p>		<p>“As famílias agem como se nada tivesse passado [acontecido]. (...) elas melhoram o seu comportamento, mas muitas vezes é aparente, porque já sabem que perdem com esse tipo de comportamento.” Mulher, 12.º ano de escolaridade</p>

Subcategoria

Origem do conflito (família ou instituição)

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Não poderem estar com os filhos o tempo que querem		“O facto de não poderem estar com os filhos o tempo que querem , para mim é a causa maior do conflito.” Mulher, 62 anos, 12.º ano
	Quando as crianças são institucionalizadas as famílias reagem mal	“A Instituição procura sempre a compreensão e esclarecer as famílias que as crianças estão aqui, não porque nós as fomos buscar (...). Nós tentamos dar o máximo às crianças dando-lhes estabilidade e harmonia. No início da institucionalização é um problema muito grande.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
Surge por parte da família		“ Surge por parte da família. (...) às vezes as famílias querem coisas que estão regulamentadas de uma determinada forma e as famílias querem fazer de outra forma, a Instituição automaticamente se impõe.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
Vem das famílias		“(...) vem das famílias (...). Elas não aceitam o que o tribunal impõe [medidas regulamentadas].” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social

		<p>“Vem sempre por parte das famílias, porque tem a revolta lá dentro.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
	<p>O conflito surge por parte da família</p>	<p>“É a família, eles é que pressionam e que depois tentam mais ou menos violentamente impor.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>O conflito vem por parte das famílias</p>	<p>“Da nossa parte é que não é! Há um trabalho feito pelo Tribunal e nós temos que trabalhar em comunhão (...) e temos que dar a cara.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>

ANEXO B3 – Matriz Conceptual referente à Unidade 4 do Guião de Entrevista

Categoria

Conflito Profissional/Instituição

Subcategoria

Conflitos entre profissional e instituição

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Não existe qualquer conflito entre Instituição e o profissional		“Eu não encontrei nenhum caso, nem comigo nem que eu tenha ouvido falar. Eu penso que a nível Instituição que ajuda, inclusive vamos pedir apoio à direcção para solucionar.” Mulher, 62 anos, 12.º ano
A Instituição dá completa liberdade aos profissionais		“Eu nunca vi isso acontecer. A Instituição dá completa liberdade aos profissionais para actuarem da melhor maneira e apoia a cem por cento.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
	A Instituição não exerce qualquer entrave na intervenção dos profissionais	“(…) Em relação ao profissional/Instituição não tem problemas. A intervenção é sempre facilitada e a Instituição não põe qualquer tipo de entrave: em termos de trabalho de equipa entre os técnicos e (...) entre a própria hierarquia da Instituição (...)” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
Não tenho qualquer entrave		“Não, de forma alguma. Temos uma abertura por parte da Instituição (...) não tenho qualquer

<p style="text-align: center;">Não</p>	<p>Não são encontradas dificuldades na relação entre profissionais</p>	<p>anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Não [não há dificuldades de relacionamento entre profissionais], penso que há compreensão de parte a parte. Há diálogo (...) não há questões de atritos (...) às vezes há pontos de vista diferentes, mas que se procura chegar a um consenso, por isso somos uma equipa (...).” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“(...). Tenho uma boa relação com as pessoas [Equipa Técnica]. (...). Nós acabamos por nos completar muito bem (...). Estas são muitas disponíveis e nós sabemos que podemos contar.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p> <p>“(...) acho que nós não somos todos iguais e portanto, naturalmente empatizamos mais com uns do que com outros. Mesmo profissionalmente identificamo-nos mais com umas pessoas do que com outras.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“Eu não vejo isso. Nós tentamos trabalhar em unidade pelo bem das crianças. Todos buscamos o melhor para encontrar estratégias.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Não.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
--	--	--

Subcategoria

Conflitos entre profissionais na tomada de decisão

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Existe um ou outro conflito mas isso é porque as pessoas são diferentes		“Há sem dúvida, mas isso não são conflitos quentes (...). Existe um ou outro conflito mas isso é porque as pessoas são diferentes, mas chega-se a um consenso.” Mulher, 62 anos, 12.º ano de escolaridade
	Tenta-se fazer com que haja um consenso entre toda a Equipa Técnica	“Há um consenso entre todos (...). Tentamos resolver os problemas daqui em conjunto e não estamos aqui numa de que uma perde e a outra ganha. (...)” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
		“Normalmente a última palavra é sempre da Instituição, ou seja, da direcção, em termos de equipa normalmente procura-se o consenso. (...)” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
Não existem conflitos		“ Não existem conflitos. Existem opiniões que são diferentes (...). Cada um dá a sua opinião, a maioria prevalece, ou em última das instâncias, quando a maioria não prevalece, é a voz da Directora Técnica que tem o poder e que decide.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social
	Os conflitos que	“(...) acho que (...) a Equipa e as reuniões

	<p>surgem na tomada de decisão são resolvidos nas reuniões semanais</p>	<p>semanais são uma boa estratégia, porque com mais ou menos discussão, as coisas acabam por se resolver. (...) é uma discussão saudável, a reunião resolve muitos problemas sem dúvida.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>Existem opiniões diferentes o que por vezes pode atrasar uma decisão</p>	<p>“(…). É normal que hajam opiniões diferentes. O conflito que eu posso ver é talvez o de não chegar a uma conclusão no momento próprio (...)” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>
	<p>As opiniões divergem, mas são seguidos critérios de actuação previamente estabelecidos</p>	<p>“Somos pessoas diferentes e as opiniões por vezes também são diferentes. Muitas vezes em algumas situações nós temos critérios de actuação definidos, então (...) vamos seguindo esses critérios. (...). Quando não há mesmo um consenso isto é decidido pela Directora [Técnica] e depois a Direcção. ” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>

Subcategoria

Dificuldades de comunicação entre profissionais

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Não		<p>“Não. (...) Às vezes nota-se um bocadinho de (...) acanhamento com um ou outro profissional. Pequeno, mas existe.” Mulher, 62 anos, 12.º ano.</p>

		<p>“Não. Eu falo à-vontade com todos.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Não.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p> <p>“Não existe [dificuldades de comunicação entre profissionais]. No meu caso (...) eu sinto-me à-vontade em falar com todos os técnicos sobre qualquer tipo de problema que surja.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p>
	<p>Não são sentidas dificuldades de comunicação, existe um bom trabalho em equipa</p>	<p>“Não, acho que está tudo muito bem delineado. Isto é um trabalho em equipa e ninguém trabalha isoladamente (...) facilita e ajuda e não há aparecimento de conflitos.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
	<p>Não existe dificuldades de comunicação</p>	<p>“(...) acho que nós não somos todos iguais e portanto, naturalmente empatizamos mais com uns do que com outros. (...) Mas daí a haver dificuldades de comunicação, não.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>
	<p>A falta de tempo é uma barreira para a comunicação entre todos os profissionais</p>	<p>“Não (...). (...) deveria haver mais tempo no sentido de trabalhar mais em equipa. (...). Temos toda a abertura umas com as outras [elementos da Equipa Técnica].” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>

Subcategoria

Dificuldades sentidas no que diz aos recursos disponíveis

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
Instituição normalmente tem os recursos necessários		“Isso temos que pedir licença à directora. (...). Sempre que temos necessidade de alguma coisa a Instituição normalmente tem os recursos necessários. ” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância
	Os profissionais evitam recorrer a recursos que a Instituição não tem disponível	“Não digo que uma ou outra vez não possa acontecer [falta de recursos], mas não é uma situação que se dê muito. Normalmente quando propomos algum tipo de actividades a nível das famílias, a gente procura dentro das possibilidades que a Instituição tenha. Estou a pensar a nível físico ou financeiro (...).” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
	A Instituição tem ao seu dispor vários recursos	“Sim, até demais [alimentares, habitacionais, financeiros].” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social
De uma maneira geral tem		“ De uma maneira geral tem. Não podemos dizer que não fazemos as coisas por falta de recursos (...). Existem coisas que podiam ser melhoradas como as condições, algum equipamento, isso sim. (...).” Mulher, 39

<p>Temos todos os meios disponíveis</p>	<p>A Instituição tem todos os recursos necessários</p>	<p>anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p> <p>“(…). Temos todos os meios disponíveis (…). (…). Eu acho que a cada dia estão a melhorar cada vez mais a Instituição. (…) a nível da Segurança Social dizem que é uma das Instituições que está sempre a renovar a nível da estrutura e meios.” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Dizem que a nossa Instituição é das melhores a nível de recursos, tanto humanos como materiais.” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade</p>
---	--	--

Subcategoria

Dificuldades da intervenção do profissional no que diz respeito, a barreiras institucionais

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
<p>A minha maior dificuldade aí é ter o grupo [crianças/jovens] com faixas etárias muito diferentes</p> <p>Não</p>		<p>“A minha maior dificuldade aí é ter o grupo [crianças/jovens] com faixas etárias muito diferentes. Eu quero intervir com um grupo e está outro que tenho que atender e isso limita-me muito no meu trabalho. (...) Isso é uma limitação muito grande para mim.” Mulher, 62 anos, 12.º ano.</p> <p>“Não. Há situações em que nós só vamos à direcção se for mesmo necessário. Não temos essa dificuldade.” Mulher, 65 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p>

A Direcção apoia a cem por cento	Ausência de entraves profissionais	“Não, nunca dei conta [nunca sentiu barreiras institucionais]. Nunca tive nenhuma situação em que a Direcção fosse contra o tipo de intervenção a tomar.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia
	Não existem barreiras Institucionais na intervenção do profissional	“Não.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social
		“Não.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica
		“(…). A nível de Instituição não há esse problema. Está sempre aberta para ajudar no que for preciso. (...)” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância
		“(…). A Direcção apoia a cem por cento. Quando temos alguma dificuldade recorremos à Directora Técnica e ela é que faz chegar à Direcção (...)” Mulher, 28 anos, 12.º ano de escolaridade

Subcategoria

Dificuldades de comunicação entre profissional e Instituição

Unidade de Análise

	Registo	
Formal	Semântica	Contexto
	Boa comunicação entre profissionais e Instituição	“Não há, está sempre disponível. (...). Eu acho que a nossa Instituição tem bons profissionais e formamos aqui uma família.” Mulher, 65

<p>Não há qualquer tipo de dificuldade</p>		<p>anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Não existem dificuldades, aliás a Instituição está sempre pronta a ouvir e a ajudar naquilo que os profissionais precisam para fazer um bom trabalho.” Mulher, 36 anos, 3.º ano da Licenciatura de Filosofia</p> <p>“Não, (...) temos uma Direcção que é muito boa, que é muito receptiva e que é muito virada para esta parte de humanidade [social]. (...) valoriza muito o trabalho que nós fazemos. (...) com as famílias. (...) não há qualquer tipo de dificuldade.” Mulher, 28 anos, Licenciatura em Serviço Social</p>
<p>Não há nada mesmo</p>	<p>A Instituição é receptiva</p>	<p>“Não há nada mesmo. (...)” Mulher, 44 anos, Licenciatura em Educação de Infância</p> <p>“Não. A Instituição está completamente disponível para ajudar.” Mulher, 39 anos, Licenciatura em Psicologia Clínica</p>

ANEXO C – Pré-projecto apresentado na Instituição

Projecto de Investigação de Monografia

No seguimento do meu estágio curricular surge a necessidade da realização de uma monografia para conclusão da Licenciatura em Serviço Social. Assim sendo, e com um estágio já realizado na vossa Instituição, venho por este meio pedir a autorização para a aplicação da parte prática que consiste em ministrar entrevistas em profundidade a parte da Equipa Técnica do Lar de Santa Estefânia, como forma de recolha de informação.

Tema:

Institucionalização de Crianças: Conflito e Cooperação

Objecto de estudo:

O principal objecto de estudo da presente pesquisa consiste em perceber o modo como a Equipa Técnica intervém e gere os conflitos que surgem das famílias, dos menores institucionalizados.

Objectivos Específicos:

- ❖ Identificar, caracterizando, o tipo de relacionamento existente entre as famílias e a Instituição;
- ❖ Identificar e compreender em que medida é feita a intervenção multidisciplinar dos profissionais da Instituição;
- ❖ Analisar, caracterizando, as principais dificuldades sentidas pelos profissionais na intervenção com as famílias;
- ❖ Perceber as estratégias de intervenção e o modo de gestão dos conflitos entre as famílias e a Instituição.

Métodos e Técnicas de recolha de Informação:

- ❖ Realização de entrevistas em profundidade à Equipa Técnica;
- ❖ Recolha de dados sócio-demográficos relativos às famílias e também aos profissionais.

Amostra:

A amostra será constituída pela Equipa Técnica, sendo na sua totalidade 7 indivíduos todos do sexo feminino. Estes profissionais realizam funções na Instituição lidando diariamente com os menores institucionalizados e também com as famílias dos mesmos. Da Equipa Técnica fazem parte: Assistente Social, Psicóloga, Directora Técnica e 4 Coordenadoras de Grupos.

Estudo realizado por:

Hugo Miguel Fernandes Machado

ANEXO D – Exemplo de entrevistas transcritas, aplicadas aos técnicos

Entrevistada 4

2 – Profissionais e Famílias

2.1 – Que tipo de relações existem entre profissionais e famílias?

As relações que existem são as relações estritamente profissionais. A qualidade das relações de uma forma geral é boa. Nunca houve nenhum problema em termos de acompanhamento às famílias, nem de relação com as famílias. Respeitam-me e estas são receptivas ao trabalho que eu proponho.

2.2 – Trabalho realizado com as famílias.

2.2.1 – Qual a duração na intervenção com cada família?

Não! É assim. Todas as nossas famílias têm acompanhamento, agora há famílias em que nós trabalhamos mais pontualmente do que outras, mas não há necessariamente um tempo definido de qual a duração. Se formos a ver de uma forma muito geral, desde que as crianças entram até que saem, estas famílias são alvo de acompanhamento da nossa parte. Há excepção de famílias em que nós fazemos um trabalho mais pontual onde há uma intervenção mais afínca.

2.2.2 – A ajuda para a intervenção é requerida pelas famílias ou não?

Depende. Temos os dois casos. Temos o caso em que somos nós mediante a necessidade da família, a propor o trabalho, a propor a intervenção. Temos casos em que são as famílias a virem procurar-nos aqui a nós muitas vezes para esclarecimentos de RSI, procedimentos, mesmo de contactos com outras Instituições, vêm-nos pedir a nós ajuda. Se formos comparar se são as famílias que pedem ajuda ou se somos nós a intervirmos sem ser pedida a ajuda, são mais as famílias que somos nós a ajudar do que serem as famílias a pedir ajuda, mas também temos famílias que nos pedem ajuda.

2.2.3 – Que critérios são tidos em conta para pôr em prática a intervenção?

Não há propriamente um critério. O critério de serem famílias de crianças institucionalizadas, de serem as famílias das nossas crianças, isso é um critério. Depois são claro, realmente, as famílias que mais necessitam de ajuda que são alvo de uma maior intervenção da nossa parte.

Qual o tipo de ajuda prestado?

É assim. Como é que é feito o contacto com as famílias e posterior acompanhamento!? Há uma fase inicial quando a criança é institucionalizada em que nós temos o primeiro contacto com a família, depois para conhecermos melhor a família há um segundo contacto com as Instituições locais onde a família vive, que é para perceber melhor o historial da família. Depois há uma visita domiciliária que é para sermos nós a avaliar a situação e conhecermos a realidade das nossas famílias. Mediante isso há depois duas situações distintas que são: se a família necessita de algum alvo de intervenção a determinado nível, por exemplo a nível de higiene habitacional, a nível do encaminhamento para outras Instituições, há essa parte em que nós vamos acompanhando e ajudamos a família por aí. Depois há outro tipo de acompanhamento que nós fazemos, que é um acompanhamento regular para vermos como está a situação da família até para nos ajudar a definir os períodos de férias e mesmo os fins-de-semana, porque isto muitas das vezes altera tendo em conta a situação da família. Há momentos em que a família está bem e há outros momentos em que altera a situação familiar e aí também tem que alterar o regime de visitas. Isso é um acompanhamento que vamos fazendo regularmente e sistematicamente através de visitas domiciliárias para vermos como é que a família está. Depois temos uma outra situação que são as reuniões que pontualmente nós também temos com determinadas famílias tendo em conta determinada situação específica. Temos reuniões, várias vezes, em que os familiares vêm aqui e claro que é sobre a educação dos filhos, sobre as crianças que estão aqui.

2.2.4 – Quais são os critérios de avaliação da eficácia da intervenção?

Nós no final de cada reunião fazemos uma avaliação para ver se a reunião correu bem, se não correu, se foi positiva e se não foi positiva. Com as visitas domiciliárias é a mesma coisa. Nós fazemos uma avaliação que depois acaba por ser dado conhecimento em Equipa e depois a Equipa acaba por ter conhecimento, tanto das reuniões como das visitas e acabamos por fazer aí a avaliação das reuniões, como das visitas domiciliárias. À medida que vamos intervindo vamos fazendo a avaliação.

2.3 – Qual a receptividade, por parte das famílias, ao trabalho realizado?

É positiva. No geral é positiva. Nós em termos, por exemplo de reuniões, a maior parte das reuniões solicitamos aos pais e eles comparecem sempre. Mesmo em termos de visitas domiciliárias nunca tivemos o mínimo de problema, sempre fomos a casa dos pais sem qualquer problema, portanto eu acho que é positiva a receptividade deles.

2.4 – Como se organiza o trabalho em equipa?

Semanalmente temos uma reunião de equipa com todos os elementos de Equipa Técnica, onde falamos dos problemas das crianças mas aliado a isto temos por exemplo, nas reuniões com os pais há sempre uma Irmã (Irmã responsável pelo grupo), a Directora Técnica, a Psicóloga e a Assistente Social. Nas visitas domiciliárias articulamos sempre a Assistente Social com a Irmã responsável do grupo.

2.5 – Que dificuldades sentem os técnicos na realização da intervenção?

É assim. Dificuldades na realização da intervenção propriamente ditas, não existem porque nós intervimos sem qualquer problema. O que existe muitas vezes é a dificuldade de os nossos objectivos serem alcançados, ou seja, aquilo que nós propomos às famílias, aquilo que nós tentamos consciencializar. Tentamos fazer com que as famílias... no fundo é o trabalho que fazemos com as famílias. Aí é que é às vezes difícil as famílias perceberem o que é que nós pretendemos. É mais nesse sentido, não propriamente na realização da intervenção.

2.6 – Que estratégias utilizam para a participação das famílias na mudança?

As famílias, elas participam. Há uma participação por parte das famílias. A estratégia muitas das vezes é a sensibilização e a consciencialização, que é muito difícil e a maior parte das vezes é as famílias interiorizarem aquilo que nós fazemos. É muito difícil trabalhar estas famílias. É muito difícil promover a mudança nestas famílias porque são famílias que estão de uma certa forma com os seus hábitos enraizados que é muito complicado estas famílias mudarem os seus hábitos. Muitas das vezes está em causa a ida dos filhos para casa, mas elas não conseguem. Muitas vezes é remar um bocado contra a maré. É difícil mudar mentalidades; e muito difícil o trabalho com as famílias por mais que haja receptividade.

3 – Conflito Instituição/Família

3.1 – Quais são os tipos de conflitos mais comuns?

Mais comuns, normalmente é o regime de visitas e há outra questão que não tem acontecido ultimamente mas já aconteceu, que é a institucionalização quando os pais não aceitam. Inicialmente quando os pais não aceitam a Institucionalização é alvo também de um conflito porque os pais não aceitam a institucionalização, então culpam a Instituição pelo que lhes aconteceu, apesar de nestes últimos tempos não aconteceu, apesar de nestes últimos tempos não acontecer isso, mas era um dos motivos.

3.2 – Quais as dificuldades sentidas na resolução dos conflitos?

Tentamos consciencializa-los e sensibiliza-los que se calhar aquele tipo de regime de visitas é melhor para o filho deles. Fazê-los entender que é o melhor caminho e que se eles querem recuperar os filhos têm que aceitar as coisas e dar provas de que eles próprios terão que mudar e terão que aceitar sobretudo as normas e regras das Instituição que é para as coisas correrem bem. Parte muito pela consciencialização e sensibilização das famílias.

3.3 – Enumere o tipo de conflito mais difícil de gerir?

O caso de duas famílias daqui, porque o Sr. de uma das famílias é uma pessoa extremamente agressiva, vai tentando de alguma forma contornar as normas de Instituição. A outra família, a

Sra. é uma pessoa que está constantemente a ameaçar, liga para aqui a dizer que me mata, que isto, que faz aquilo. Isto tudo por causa do regime de visitas imposto. Esta é uma família que não aceita qualquer tipo de ajuda da Instituição. Ela agora vai aceitar porque o tribunal proibiu-a de ver as meninas e pôs como condição ela frequentar um curso de educação parental e ser sujeita a uma avaliação psicológica. Se ela fizer isso pode voltar a ver as filhas se não ela fizer isso, pode voltar a ver as filhas, se não está impedida. Agora isso vai depender.

3.4 – Quais as estratégias para a resolução dos conflitos?

Consciencializando. Fazendo-os entender que estão a ter um comportamento errado. Fazemos através de reuniões ou consciencializando e dizendo que está a ter uma atitude menos correcta e que assim não vai lá.

3.5 – Qual a duração da relação família/Instituição e implicação no aparecimento do conflito?

Nas novas. As que estão aqui há muitos anos não porque estão dentro das regras da Instituição. Já sabem perfeitamente como é que as coisas funcionam e não levantam tantas questões. Realmente são estas mais recentes.

3.6 – Há alteração da relação após o surgimento do conflito?

Fica igual, como estava porque apesar da família não aceitar, mas nós tentamos fazer entender de que aquilo é o melhor e as coisas ficam resolvidas. Nós temos que lhes fazer entender que foi a melhor solução para aquele momento.

3.7 – Qual a origem do conflito (família ou Instituição)?

Claro que vem das famílias e é o tribunal que decreta o regime de visitas que muitas vezes somos nós que damos conta os tribunal da situação, de como a situação familiar está. Muitas vezes somos nós que pedimos ao tribunal a alteração do regime de visitas, mas claro que é sempre a instância superior, é sempre o tribunal que decide e para nós é uma salva-guarda ser o tribunal a decidir, agora claro que a origem é das famílias. Elas não aceitam o que o tribunal impôs.

4 – Conflito Profissional/Instituição

4.1 – Quais são os conflitos entre profissional e Instituição?

Não. De forma alguma. Temos uma abertura por parte da Instituição, que eu digo muitas vezes que sou uma privilegiada, porque não tenho qualquer entrave, que eu sei que há muitas

Instituições que têm que é, por exemplo, a questão do carro e de não poder pegar no carro e ser tudo controlado, eu não. Eu tenho que fazer uma visita domiciliária, eu tenho o carro à minha disposição – isto é um exemplo, claro!

4.2 – Quais as dificuldades sentidas na relação entre profissionais?

Não. Eu acho que está tudo muito bem delineado. Isto é um trabalho em equipa e ninguém trabalha isoladamente. Todos nós trabalhamos em equipa e parece que não mas facilita e ajuda o não aparecimento de conflitos.

4.3 – Quais as dificuldades entre profissionais na tomada de decisão?

Não existem conflitos. Existem opiniões que são diferentes. Como isso é gerido muitas vezes? Cada uma dá a sua opinião, a maioria prevalece, ou em última das instâncias quando maioria não prevalece é a voz a Directora Técnica que tem o poder e que decide.

4.3.1 – Há dificuldades de comunicação entre profissionais? Quais?

Não.

4.4 – Quais as dificuldades sentidas no que diz respeito, aos recursos disponíveis?

Sim, até demais. Temos o exemplo de uma família que tínhamos um apartamento que lhe cedemos, arranjam um emprego para a esposa, sempre que por exemplo vem alimentos do Continente e que há sobra, nós damos às famílias que mais necessitam.

4.5 – Existem dificuldades da intervenção do profissional no que diz respeito, a barreiras Institucionais?

Não.

4.5.1 – Quais as dificuldades de comunicação entre profissional e Instituição?

Não, nós temos uma Direcção que é muito boa, que é muito receptiva e que é muito virada para esta parte da humanidade. São muitas a este tipo de questões e a este tipo de problemas. E valorizam muito o trabalho que nós fazemos. Valorizam muito o trabalho com as famílias. Então por aí não há qualquer tipo de dificuldade.

Entrevistada 6

2 – Profissionais e Famílias

2.1 – Que tipo de relações existem entre profissionais e famílias?

É assim, nós temos, eu como Directora Técnica não é?, reunir todas as condições para que as famílias se sintam bem tanto a nível de quando vêm às visitas como na relação connosco e com as crianças e nos encontros que fazemos anualmente e falamos no sentido da responsabilidade entre as famílias e nós que educamos em conjunto. É bom que as crianças sintam que os pais e nós estamos unidos, é muito bom! Ao contrário, quando sentem que os pais estão para um lado e a instituição para o outro há chantagem por parte da criança. Nesse sentido das famílias se sentirem que nós estamos a trabalhar em comum, acho que é uma relação que se tem vindo a estreitar e que é óptimo no sentido da educação e não só, nas festas que fazemos tentamos demonstrar aos pais o bem que a gente quer às crianças, que o objectivo não é ter as crianças aqui na instituição, o objectivo principal é que as crianças fiquem com os seus pais, mas para isso têm que ter um ambiente propício em casa e nós tentamos fazer um trabalho em conjunto com as famílias no sentido de virem a recuperar os seus filhos.

2.2 – Trabalho realizado com as famílias.

Alguns encontros que nós vamos tendo durante o ano e arranjamos temas de acordo com as necessidades das famílias. Já trabalhamos a unidade da família; a nível de higiene, a nível do alcoolismo e acho que são temas que vão mais ou menos de acordo com as necessidades das famílias que a gente sabe, as famílias que têm mais dificuldades. Além disso temos o apoio domiciliário, vamos às casas das famílias, sobretudo as Irmãs dos grupos e as Técnicas, mais concretamente a Assistente Social, que vão às casas das famílias e fazem um trabalho mesmo a nível de higiene, outros trabalhos do género de incentivar as famílias no sentido de acolhimento que eles têm quando a criança vai para casa, porque é muito bonito que as crianças estejam aqui na Instituição e quando vão de férias abrem a mão e dão tudo às crianças, mesmo deixando as crianças fazerem tudo e mais alguma coisa, e não terem uma rectguarda, acho que ao trabalhar com estas famílias tem que ser a todos os níveis.

2.2.1 – Qual a duração na intervenção com cada família?

Não. Houve um caso que nós desistimos porque nós demos tudo. Demos acho que tudo a uma família desde emprego, a casa para morar, todos os tipos de e condições, apoio a nível económico, psicológico e social. Era uma família que a mãe estava prestes a morrer e fomos buscar essa senhora a casa. É uma família que tem cá quatro filhos e mais três nas Oficinas de São José e acontece que essa família no princípio aderiu muito bem, era uma família alcoólica para além da droga estar no meio, mas a senhora que penso que era só a parte do alcoolismo. Nós tentamos ajudá-la, no sentido de tirá-la do ambiente de onde estava porque não era propício para a senhora. Alojamos a senhora num apartamento da Instituição e demos-lhe

todas as condições e arranjam-lhe um trabalho aqui em casa no trabalho da cozinha-copa, mas os conflitos familiares continuaram na mesma. No princípio começou por trabalhar um bocadinho, a aceitar o tratamento, a aceitar ajuda por parte da psicóloga, a aceitar a nossa ajuda. Deixou um bocadinho a parte do álcool, mas entretanto os conflitos no interior da família foi o pior que existiu. As crianças iam para casa, viam a situação da família de conflito, de pancadas, agressões, maus-tratos. Os vizinhos começaram a queixar-se deles, meteram a polícia pelo meio, tribunal e tudo e nós tivemos que tirar a senhora do meio. Mesmo assim não desistimos de ajudar a senhora. O marido dizia que a culpa era da senhora e a senhora dizia que a culpa era do marido. Nós trabalhamos com os dois, o marido achou que se podia separar da senhora, que ia para uma casa, que nunca mais ia resolver a situação deles e que a esposa podia ir para outro sítio. Entretanto, arranjam uma casa, aqui próximo também, e nós pagamos a renda à senhora. Apesar de ela não ter um trabalho nós tentamos apoiá-la em tudo. Acontece que o senhor continuou a ir outra vez a casa e aí continuou outra vez o conflito. Acho que não podíamos fazer mais nada. Acho que não podíamos fazer mais nada. Tivemos mesmo que desistir. Outros casos, nós temos acompanhado imensas famílias e não posso dizer que tem a duração de um mês ou dois meses, porque algumas a duração até era mínima, mas sabe que são famílias difíceis a todos os níveis, porque são famílias que não tiveram uma formação e nesse sentido é difícil tirar esses hábitos das pessoas. Então, tem que ser um trabalho muito mais prolongado. Vamos trabalhando as famílias até ver se resulta e acho que não se pode deixar estas famílias assim.

2.2.2 – A ajuda para intervenção é requerida com cada família?

É assim, há casos que as famílias pedem ajuda, mais a nível económico. Temos famílias que não trabalham e pedem ajuda para alimentação, roupas e outros bens. Outras ajudas a nível psicológico, de orientação, nós é que vamos vendo a necessidade no acompanhamento que vamos fazendo semanalmente ou mensalmente, vamos vendo a necessidade e propomos ajuda às próprias famílias, mas alguns pedem ajuda noutros níveis. São mais os casos em que a Instituição toma a iniciativa do que propriamente pedirem ajuda.

2.2.3 – Que critérios são tidos em conta para pôr em prática a intervenção?

Neste momento nós estamos a ir buscar situações mais dramáticas, porque nós aqui na zona temos várias famílias onde podemos intervir a nível do apoio psicológico, mas há outros níveis mais dramáticos, como o problema do alcoolismo que se é mais trabalhoso, aí sim damos mais prioridade às famílias que têm mais necessidade em todos os sentidos.

2.2.4 – Quais os critérios de avaliação da eficácia da intervenção?

Normalmente fazemos com a equipa técnica semanalmente uma reunião. Trabalhamos aqui em equipa e quem acompanha normalmente as famílias é a Assistente Social com as Irmãs dos grupos. Fazem uma primeira visita, vão saber mais ou menos nos arredores com os vizinhos e familiares para saber quem é esta família, como se comporta, quais são as necessidades, porque às vezes há pobreza mesmo e as pessoas têm medo de dizer. Então é preciso que haja alguém por trás que diga que a família precisa de apoio, então há uma intervenção nesse sentido. Por vezes, vamos aos vizinhos, amigos familiares. Normalmente, é

feita em equipa. Trazemos à equipa, avaliamos e vimos qual é o apoio a dar: se é a nível psicológico, se é a nível social ou se é preciso integrar outras equipas fora da Instituição nesse trabalho, porque nós não trabalhamos só nós aqui. Nós trabalhamos com outras equipas fora.

2.3 – Qual a receptividade, por parte das famílias, ao trabalho realizado?

Há famílias que recebem o apoio muito bem e estão abertas e sem problemas. Há outras famílias que não aceitam apoios e pensam que eles é que mandam, que não temos que nos meter na vida deles e que eles é que têm a ver com os filhos. Mas, estes casos são mínimos. A maior parte das famílias aceitam o apoio e estão abertas.

2.4 – Como se organiza o trabalho em equipa?

Temos uma assistente Social que trabalha no apoio às famílias e às crianças. Temos a psicóloga da Instituição que trabalha também com as crianças, tanto a nível escolar no apoio das suas competências e vocacional. Temos duas professoras de estudo que também trabalham na Equipa Técnica, que estão na colaboração das dificuldades da escola. Depois temos as Irmãs que trabalham nos grupos com as próprias crianças e por fim, a Directora Técnica.

2.5 – Que dificuldades sentem os técnicos na realização da intervenção?

Há famílias que não aceitam as ajudas. São mais resistentes porque acham que os filhos foram retirados sem nenhuma razão. Culpam o Lar e somos muitas vezes ameaçadas de morte porque pensam que temos a culpa pela retirada das crianças e não vêm o bem que estamos a fazer pelos filhos. O que mais me custa às vezes é sentir que estamos a dar todo o nosso apoio e as famílias não reconhecem.

2.6 – Que estratégias usam para a participação das famílias na mudança?

Nós fazemos vários encontros e isso é uma estratégia boa, porque eu acho que muita família mudou. Mudou a opinião acerca do Lar, no sentido de verem que nós só queremos o bem aos seus filhos. Outra estratégia é levá-las aos grupos, aos quartos para elas verem que elas estão bem e que afinal tem um bom ambiente aqui. Deixá-los sozinhos com os filhos para não parecer que estamos a controlar. E, dialogamos com eles também quando entram.

3 – Conflito Instituição/Família

3.1 – Quais são os tipos de conflitos mais comuns?

A ida a casa aos fins-de-semana é constantemente. Querem levar os filhos mais tempo para casa, tanto ao fim-de-semana e vêm isto como se fosse um colégio e querem levá-los sexta,

sábado, domingo e trazê-los na segunda-feira. As férias também são um motivo de conflito, porque há alguns que estão proibidos pelo Tribunal para irem de férias, então quando alguns pais dão conta que umas vão a casa nas férias e os deles não vão, não entendem que alguns já estão trabalhados e outros ainda não estão. Outro conflito, são as doçarias, brinquedos que os pais trazem para os filhos e a gente tenta mais ou menos falar com pais no sentido de que as crianças por exemplo, que têm irmãos e que a mãe traz um carro a um filho, para outro uma bola e o outro quer a bola e não quer o carro, aí há guerra e para nós gerirmos esse conflito é um bocado complicado. Outro conflito também é nos tribunais, mas isso é mais com a Assistente Social. Vão aos tribunais e os pais não gostam de ouvir as verdades, quando vêm do Tribunal recebemos logo ameaças por parte deles.

3.2 – Quais as dificuldades sentidas na resolução dos conflitos?

Nós aqui não temos um segurança na nossa casa. Somos nós Irmãs e mais o pessoal técnico a trabalhar e se calhar devíamos ter aqui um segurança para eles terem um bocadinho de respeito. O espaço também é pouco para tantas famílias estarem nas visitas e isso dificulta-nos um bocado para gerir. A Direcção agora, na última reunião que tivemos já falou de em pôr aqui um segurança, porque já presenciaram casos aqui dramáticos connosco. Tivemos que chamar a polícia, mas até chegara polícia se eles quiserem fazer alguma asneira já têm feito.

3.3 – Enumere o tipo de conflito mais difícil de gerir?

É quando os pais chegam aqui alcoólicos. Quando chegam aqui a bombardearem-nos e que não saem daqui enquanto não levarem os filhos daqui para fora e isso é só com intervenção policial. Já subiram lá para cima para os nossos quartos e tudo, queriam-nos ameaçar.

3.4 – Quais as estratégias para a resolução dos conflitos?

Tentar falar com os senhores no sentido de os acalmar, dizendo-lhes que os filhos são deles, nós só estamos a tentar ajudar a educar. Acho que a maior estratégia nestes casos é mesmo o diálogo. Há outros casos que tem mesmo que ser com autoridades.

3.5 – Qual a duração a relação família/Instituição e implicação no aparecimento do conflito?

Neste momento são as famílias que têm aqui os filhos há mais tempo, porque já nos conhecem, fazem chantagem para ver se conseguem pegar. Nós temos que trabalhar em equipa porque se a Assistente Social diz uma coisa, nós temos que dizer isso. Às vezes tentam manipular-nos. Eles têm que sentir que estamos a trabalhar mesmo em unidade.

3.6 – Há alteração da relação após o surgimento do conflito?

Com algumas a relação não fica muito boa. Temos um conflito neste momento em que os pais chegam cá mesmo às escondidas para buscar os filhos e nem querem chamar as Irmão responsáveis. Dizem para trazer os filhos, mas nós temos que dar a cara, porque temos que ver com quem vai. Outros pais não aparecem cá, ou vem só a mãe e não vem o pai.

3.7 – Qual a origem do conflito (família ou Instituição)?

Da nossa parte é que não é! Há um trabalho feito pelo Tribunal e nós temos que trabalhar em comunhão com o Tribunal e temos que dar a cara.

4 – Conflito Profissional/Instituição

4.1 – Quais são os conflitos entre profissional e Instituição?

Nós trabalhamos em equipa técnica. Toda a decisão que sair daqui da reunião tem que ir em acta para o Director. O Director dá o seu parecer. Ele nunca nega aquilo que a gente decide em equipa. Pode-nos dar uma sugestão, no sentido de talvez ir numa outra linha melhor e a gente na equipa técnica fala de novo. Agora, entrar em problema relativamente a nós que trabalhamos como equipa e com a direcção não tem havido assim um conflito. Claro que seria mais fácil se levássemos logo a nossa decisão para a frente, porque assim seria mais rápido do que ter que escrever numa acta. Agora, dizer que há um conflito entre profissionais e Instituição, não existe.

4.2 – Quais as dificuldades sentidas na relação entre profissionais?

Eu não vejo isso. Nós tentamos trabalhar em unidade pelo bem das crianças. Todos buscamos o melhor para encontrar estratégias.

4.3 – Quais os conflitos entre profissionais na tomada de decisão?

Todas procuramos encontrar a melhor solução para o bem da criança. É normal que hajam opiniões diferentes. O conflito que eu posso ver é talvez o de não chegar a uma conclusão no momento próprio, porque como disse as opiniões são diferentes.

4.3.1 – Há dificuldades de comunicação entre profissionais? Quais?

Não. Acho que há é falta de tempo. Se calhar deveria haver mais tempo, no sentido de trabalhar mais em equipa. Estamos envolvidas em várias coisas, para nós é um bocado

complicado. O tempo é muito a dificuldade aqui dentro. Temos toda a abertura umas com as outras.

4.4 – Quais as dificuldades sentidas no que diz respeito, aos recursos disponíveis?

Esta casa é uma casa que está sempre em movimento. É sempre obras para haver melhoramento da casa. Temos todos os meios possíveis desde a piscina, campo de jogos, auditório, computadores. Já há nos grupos computadores, frigorífico, micro-ondas. Eu acho que cada dia estão a melhorar cada vez mais a Instituição. Mesmo a nível da Segurança Social, dizem que é uma das Instituições que está sempre a renovar a níveis da estrutura e meios.

4.5 – Quais as dificuldades da intervenção do profissional no que diz respeito, a barreiras Institucionais?

Não. A nível da Instituição não há esse problema. Está sempre aberta para ajudar no que for preciso. Se por exemplo a gente precisar de alguma coisa, a nível da modificação dos quartos, está sempre atendo à situação da casa.

4.5.1 – Quais as dificuldades de comunicação entre profissional e Instituição?

Não há nada mesmo. Nesse aspecto não existem.

