

**Ilda Maria Domingues Gonçalves Reis**

---

**INTERVENÇÃO SOCIAL COM FAMÍLIAS MULTIPROBLEMÁTICAS:**

**Diálogos entre a Sistémica e a Mediação**

---

Universidade Fernando Pessoa  
Faculdade das Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2012



**Ilda Maria Domingues Gonçalves Reis**

---

**INTERVENÇÃO SOCIAL COM FAMÍLIAS MULTIPROBLEMÁTICAS:**

**Diálogos entre a Sistémica e a Mediação**

---

Universidade Fernando Pessoa

Faculdade das Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2012

---

INTERVENÇÃO SOCIAL COM FAMÍLIAS MULTIPROBLEMÁTICAS:

Diálogos entre a Sistémica e a Mediação

Ilda Gonçalves Reis

Dissertação apresentada à Universidade Fernando Pessoa

como parte dos requisitos para a obtenção

do grau de Mestre

em Mediação e Interculturalidade

orientada pelo Prof. Doutor Luís Santos

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Prof. Doutor Luís Santos pelo seu saber imprescindível que solidificou a pertinência deste trabalho, assim como pelo seu empenho, dedicação e motivação desde o primeiro contacto.

Às profissionais entrevistadas pela sua disponibilização e contributo.

À minha família pela incessante pergunta, logo desde o início deste percurso: “*Ainda não terminaste?!*”. Serviu de incentivo e encorajamento nos momentos de cansaço e procrastinação do trabalho.

Ao meu marido pelo seu amor e paciência. Compensarei os momentos que sentiu a minha ausência, mesmo partilhando o mesmo espaço.

A mim mesma pela decisão de dar mais um passo e alcançar mais um dos meus objetivos profissionais.

Finalmente, a todos aqueles que acreditam no meu trabalho.

## RESUMO

No contexto de uma sociedade globalizada e em contínua mutação, as famílias multiproblemáticas são uma consequência da crise socioeconómica e de valores que se faz sentir na atualidade. São assim uma realidade que constitui um problema social, cada vez mais expressivo.

Devido à sua globalidade, complexidade e emaranhado sistema de problemas que vivenciam, simultaneamente, constituem um dos maiores desafios para os profissionais de ação social.

Apesar de os profissionais que trabalham com estas famílias tenham consciente a importância de avaliar estas famílias numa perspetiva ecossistémica e holística, persiste ainda uma visão negativa, salientando os seus problemas e incompetências em detrimento da identificação e valorização das suas potencialidades. Por outro lado, embora os princípios das novas políticas sociais orientem para a participação ativa, capacitação, autonomização e responsabilização, persistem modelos de intervenção tradicionais, assentes numa perspetiva assistencialista e de imediatismo, emergindo resultados insatisfatórios e ineficazes. Deste modo, mantém-se o ciclo multiproblemático destas famílias e os sentimentos de frustração e impotência nos profissionais.

É neste contexto que surge a necessidade de repensar a prática profissional no âmbito da intervenção social com as FM, inovando metodologias e princípios de atuação, que se constroem na complementaridade e transdisciplinaridade. Nesta perspetiva, emerge a pertinência de estabelecer Diálogos entre a Sistémica e a Mediação, dois saberes e práticas complementares e fundamentais para o sucesso da intervenção social com famílias Multiproblemáticas.

Neste sentido desenvolvemos a presente investigação de índole qualitativo e carácter exploratório, com o objetivo geral de aferir quais os contributos da Mediação na intervenção social com FM e, numa perspetiva mais ecossistémica, qual o seu contributo para coesão e paz social – Cultura de Paz. Como técnica de recolha de dados foi utilizada a entrevista em profundidade, semiestruturada, aplicada de forma

semidiretiva a seis profissionais de diversas instituições que trabalham na área social. A par de uma revisão bibliográfica sobre a temática abordada foi elaborado um guião da entrevista, facilitando assim a orientação da mesma de acordo com os objetivos definidos para o estudo. A informação recolhida foi organizada de acordo com o Modelo Interativo de Análise de Dados proposto por Miles e Huberman (1984 *cit. in* Lessard-Hébert *et al.*, 1990) e tratada através da análise do conteúdo das entrevistas (Bardin, 1995 e Vala, 1986), sendo enquadrada em quatro categorias apresentadas em diferentes matrizes conceituais.

Os resultados deste estudo apontam para a necessidade de uma mudança/reestruturação nos modelos e estratégias de intervenção social com as famílias multiproblemáticas no sentido de promover a sua capacitação para a resolução dos seus próprios problemas, autonomia e responsabilização na tomada de decisões. Neste sentido, é importante adotar uma perspetiva positiva, sendo crucial a identificação e valorização das suas competências e recursos, acreditando na sua resiliência e autodeterminação.

Por outro lado, o trabalho em equipa multidisciplinar e transdisciplinar exige um trabalho em parceria e em rede, articulado, coordenado e personalizado, fundamental para o sucesso da intervenção social com as famílias multiproblemáticas.

As conclusões do estudo realçam o potencial transformador e educativo da Mediação, considerando esta uma via para a consciencialização, capacitação, autonomia e responsabilização destas famílias na resolução dos seus próprios problemas e tomada de decisão informada no rumo das suas vidas. Outras vantagens advêm do uso da Mediação como saber e prática na intervenção social, realçando a importância da existência de um profissional mediador na equipa multidisciplinar.

Esta mudança implica ainda uma mudança de paradigma assente na Cultura de Paz.

**Palavras-chave:** Famílias Multiproblemáticas, Intervenção Social, Sistémica, Mediação, Consciencialização, Capacitação, Responsabilização, Autonomia e Cultura de Paz.

## **ABSTRACT**

In the context of a constantly changing globalized society, problematic families are a consequence of the socio-economic and standards crisis that are felt today. Therefore, they're a reality that constitutes an increasingly expressive social problem.

Due to its globalization, complexity and to the tangled problematic system that they experience, simultaneously they are one of the biggest challenges for practitioners of social action.

Although professionals who work with these families bear in mind the importance of these families in a holistic and ecosystem perspective, there persists a negative view, pointing out their problems and incompetence at the expense of identification and appreciation of its potential. On the other hand, although the principles of the new social policies geared to the active participation, empowerment, autonomy and accountability, remain traditional models of intervention, based on a welfare perspective and immediacy, emerging unsatisfactory and ineffective results. Thus, remains the several problems cycle in these families and the feelings of frustration and powerlessness in the professionals.

It is in this context that the need to rethink the practice within the social intervention with problematic families, innovating methodologies and principles of action, which are built on complementarity and transdisciplinarity. In this perspective, emerges the relevance of establishing dialogues between Systemic and Mediation, two complementary knowledge and practices that are fundamental to the success of social intervention with problematic families.

For this reason we developed this qualitative and explorative research, with the overall objective of measuring the contributions of Mediation in social intervention with problematic families and in a more ecosystem perspective, what's its contribution to social cohesion and peace – Culture of Peace. For the collection of information six professionals from several institutions working in the social area were interviewed in a deep and semi structured way. Along with a literature review on the topic addressed, it was prepared a script for the interview improving its guidance and following the

objectives set for the study. The information collected was organized according to the Interactive Model of Data Analysis proposed by Miles and Huberman (1984 cit. In Lessard-Hébert *et al.*, 1990) and processed by analyzing the content of the interviews (Bardin, 1995 and Vala, 1986), they were framed in four categories presented in different conceptual matrixes.

The results of this study lead us to the need for a change / restructuring models and social intervention strategies with families with many issues in order to promote their empowerment to solve their own problems, autonomy and accountability in decision making. In this sense, it is important to adopt a positive perspective, crucial to identify and value their expertise and resources, believing in their resilience and self-determination.

On the other hand, the teamwork requires a multidisciplinary and cross-disciplinary work in partnership and networking, articulated, coordinated and personalized, fundamental to the success of social intervention with families with many issues.

The findings highlight the transformative potential of education and mediation, considering this a way to raise awareness, empowerment, autonomy and accountability of these families in solving their own problems and informed decision making in the course of their lives. Other benefits stem from the use of mediation as knowledge and practice in social intervention, highlighting the importance of a professional mediator in multidisciplinary team.

This change also implies a paradigm shift based on the Culture of Peace.

**Keywords:** Families with many issues, Social Intervention, Systemic, Mediation, Awareness, Training, Accountability, Autonomy and Culture of Peace

## ÍNDICE GERAL

|   |            |
|---|------------|
| ÍNDICE DE SIGLAS .....  | 8          |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....  | 8          |
| INTRODUÇÃO.....   | 12         |
| PARTE TEÓRICA .....   | 17         |
| I. PRINCÍPIOS SISTÉMICOS ORIENTADORES PARA UMA ANÁLISE E<br>COMPREENSÃO APROFUNDADA DA FAMÍLIA..... | 18         |
| <b>1.1. Família como Sistema – Conceito e Características Sistêmicas da Família. ...</b>            | <b>18</b>  |
| <b>1.2. Estrutura, Desenvolvimento e Funcionamento Familiar .....</b>                               | <b>27</b>  |
| II. AS FAMÍLIAS MULTIPROBLÉMATICAS .....  | 32         |
| <b>2.1. Famílias Multiproblemáticas – Conceito e Características .....</b>                          | <b>32</b>  |
| III. ESPECIFICIDADES DA INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS<br>MULTIPROBLEMÁTICAS .....                        | 45         |
| <b>3.1. Relação entre as famílias multiproblemáticas e os serviços sociais.....</b>                 | <b>45</b>  |
| <b>3.2. Intervenção centrada nas competências da família .....</b>                                  | <b>48</b>  |
| 3.2.1. Estratégias, Princípios e Valores Orientadores da Intervenção Social.....                    | 53         |
| <b>3.3. Competências dos Profissionais e Emoções.....</b>   | <b>61</b>  |
| <b>3.4. Políticas Sociais atuais e Metodologias de Intervenção Social .....</b>                     | <b>65</b>  |
| IV. MEDIAÇÃO – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO E CONTRIBUTOS PARA A<br>INTERVENÇÃO SOCIAL .....               | 69         |
| <b>4.1. Mediação - Objetivos e Princípios Orientadores .....</b>                                    | <b>69</b>  |
| 4.1.1. Princípios Orientadores da Mediação .....  | 72         |
| <b>4.2. Modelos de Mediação – Mediação Transformativa .....</b>                                     | <b>77</b>  |
| <b>4.3. Mediação como potencial educativo .....</b>   | <b>81</b>  |
| <b>4.4. Mediação Social e Serviço Social - Complementaridade na Intervenção<br/>Social.....</b>     | <b>83</b>  |
| <b>4.5. O Processo de Mediação e o Papel do Mediador .....</b>                                      | <b>89</b>  |
| PARTE PRÁTICA .....   | 96         |
| V. METODOLOGIA.....   | 97         |
| <b>5.1. Introdução.....</b>   | <b>97</b>  |
| <b>5.2. Fundamentação do tema de investigação.....</b>  | <b>97</b>  |
| <b>5.3. Tipo de Estudo.....</b>   | <b>99</b>  |
| <b>5.4. Objetivos .....</b>   | <b>100</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>5.5. Instrumento e Procedimentos .....</b>   | <b>100</b> |
| <b>5.6. Caracterização da Amostra .....</b>   | <b>108</b> |
| VI. ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS.....   | 112        |
| <b>6.1. Introdução.....</b>   | <b>112</b> |
| <b>6.2. Características das Famílias Multiproblemáticas.....</b>                      | <b>112</b> |
| <b>6.3. Intervenção Social com Famílias Multiproblemáticas.....</b>                   | <b>127</b> |
| <b>6.4. Contributos da Mediação .....</b>   | <b>140</b> |
| <b>6.5. Cultura de Paz .....</b>  | <b>150</b> |
| CONCLUSÃO.....  | 154        |
| BIBLIOGRAFIA.....   | 161        |
| ANEXOS.....   | 167        |
| <b>Anexo I - Guião da Entrevista .....</b>  | <b>168</b> |
| <b>Anexo II - Matriz Concetual referente à Unidade 2 do Guião da Entrevista .....</b> | <b>171</b> |
| <b>Anexo III - Matriz Concetual referente à Unidade 3 do Guião da Entrevista.....</b> | <b>179</b> |
| <b>Anexo IV - Matriz Concetual referente à Unidade 4 do Guião da Entrevista .....</b> | <b>191</b> |
| <b>Anexo V - Matriz Concetual referente à Unidade 5 do Guião da Entrevista.....</b>   | <b>197</b> |

## **ÍNDICE DE SIGLAS**

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

FM – Famílias Multiproblemáticas

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

|  |     |
|--|-----|
| Anexo I – Guião da Entrevista .....  | 168 |
| Anexo II – Matriz Concetual referente à Unidade 2 do Guião de Entrevista ..... | 171 |
| Anexo III – Matriz Concetual referente à Unidade 3 do Guião da Entrevista..... | 179 |
| Anexo IV – Matriz Concetual referente à Unidade 4 do Guião da Entrevista.....  | 191 |
| Anexo V – Matriz Concetual referente à Unidade 5 do Guião da Entrevista.....   | 197 |

## INTRODUÇÃO

Vivemos numa sociedade globalizada, que devido ao impacto social dos seus ajustamentos estruturais submete grande parte da população a contínuos processos de deterioração das condições de vida e de trabalho, além da perda de direitos fundamentais com a crise do Estado de Bem-Estar Social. Esta conjuntura social traduz-se, atualmente, numa crise socioeconómica e de valores que se faz sentir no seio de cada família (vivendo estas situações de desemprego, dificuldades económicas, problemas habitacionais e todo um ciclo de constrangimentos que se desencadeiam sucessivamente), emergindo quadros familiares de verdadeiro caos.

Neste contexto, as famílias multiproblemáticas são uma realidade, constituindo um problema social atual e, devido ao emaranhado sistema de problemas que vivenciam, simultaneamente, constituem um dos maiores desafios para os profissionais de ação social. Atendendo à sua globalidade e complexidade, estas famílias exigem destes profissionais grande empenho, disponibilidade e competências profissionais. As suas particularidades, tanto a nível da diversidade de problemas vivenciados, como da sua dinâmica familiar, exigem uma intervenção social específica e adequada às suas necessidades: uma intervenção centrada na ativação das suas competências (potencialidades), na rentabilização dos seus recursos, na promoção da sua autonomia e responsabilidade social, implicando, essencialmente, flexibilidade, envolvimento, iniciativa e criatividade.

Nesse sentido, é fundamental um trabalho desenvolvido em equipa multidisciplinar e transdisciplinar. Deste modo, a metodologia utilizada deve assentar num trabalho em parceria, cooperação, articulação e responsabilidade – trabalho em rede –, com a finalidade de criar sinergias relativamente aos recursos existentes na comunidade e desenvolver uma intervenção social aprofundada e objetiva, personalizada, planeada, coordenada e articulada, tendo como base a salvaguarda dos direitos humanos e a coesão social.

No entanto, embora as novas políticas sociais orientadoras do trabalho social estejam enquadradas neste novo paradigma de intervenção e os profissionais estejam

conscientes da importância desta metodologia de intervenção, sendo conhecedores dos seus princípios teóricos conceituais, existe um certo desfasamento quando na prática. Os profissionais manifestam dificuldades na aplicação às situações concretas, obtendo resultados, muitas vezes, pouco satisfatórios, prolongando-se num ciclo vicioso os problemas destas famílias e a sua “correria aos serviços”. Apresentam como causas deste insucesso: a burocracia das instituições onde trabalham e dos outros serviços envolvidos; a falta de recursos de apoio suficientes e adequados na comunidade; a falta de tempo disponível, necessário para conseguir um acompanhamento personalizado e contínuo de cada indivíduo/família, devido à acumulação de várias funções e volume de processos a resolver; o estigma social e estereótipos em volta destas famílias.

Face a este contexto, consideram-se fundamentais as competências profissionais a nível de estratégias práticas para a aplicação dos conhecimentos teóricos, principalmente no que respeita à capacitação das famílias a nível do envolvimento, autonomia, responsabilidade, iniciativa e criatividade no processo de mudança positiva. Estes princípios constituem fatores cruciais para a qualidade da intervenção social com as famílias multiproblemáticas.

Na área de intervenção social, muitos têm sido os contributos da Sistémica. Este modelo de intervenção surgiu fundamentalmente da triangulação entre a Teoria Geral dos Sistemas de Von Bertalanffy (1977), a Cibernética de Norbert Wiener (1948), principalmente os conceitos da Cibernética de 2.<sup>a</sup> ordem (Von Foerster, 1996) e do Construtivismo Social (Maturana & Varela, 1997, 2005) e a Teoria da Comunicação Humana da Escola de Palo Alto (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967) com os contributos da teoria ecossistémica da comunicação de Gregory Bateson (1972), integrados na Pragmática da Comunicação.

A Terapia Familiar Sistémica centra-se nas interações atuais que têm lugar entre os elementos da família e, por vezes, entre estes e outros sistemas sociais, assim como toma em consideração os fatores multigeracionais e da família alargada. A tarefa terapêutica consiste em facilitar, por qualquer meio, a mudança de funcionamento na família (Baker, 2000). Já a Mediação consiste num meio alternativo de resolução de conflitos, que envereda pelo caminho da paz e coesão social, com especial ênfase nas

relações entre os intervenientes, tendo como finalidade chegar a uma autossolução para os problemas, através do diálogo colaborativo e a negociação, sendo as partes envolvidas os principais atores responsáveis no processo de mudança. Mas, além de ser um meio alternativo de resolução de conflitos tem ainda um potencial transformativo e educativo que pode constituir um importante instrumento na consciencialização, capacitação, autonomização e responsabilização das FM.

Terapia Familiar Sistêmica e Mediação Familiar são, deste modo, dois saberes e áreas profissionalizantes diferentes, com as suas particularidades e indicações próprias. No entanto, ambas têm o principal foco de atenção no sistema familiar – isto é, o padrão de relações entre os elementos – e determinados princípios de atuação comuns (e.g., autonomia, flexibilidade, responsabilidade, confidencialidade). É através do diálogo colaborante (comunicação) que o interventor observador-participante (catalisador da mudança) e os indivíduos/família (especialistas das suas vidas) num processo de acoplagem coconstroem as soluções mais adequadas e eficazes para a mudança. Sendo assim, estas áreas são vistas como complementares.

Nesta perspetiva são apresentados os princípios orientadores da Sistêmica e da Mediação como importantes contributos para uma possível definição de uma metodologia de intervenção social mais adequada e eficaz no quadro das famílias multiproblemáticas (o nosso objeto de estudo). Adota-se, neste trabalho, uma visão integradora, ressaltando que estas duas áreas do saber e metodologias constituem recursos importantes na resolução dos problemas destas famílias, sendo potenciais para o crescimento, transformação e mudança positiva.

É neste contexto que se desenvolve a presente investigação de índole qualitativo e caráter exploratório, procurando averiguar junto de diferentes profissionais que trabalham com famílias multiproblemáticas, em diferentes contextos institucionais, quais os seus principais constrangimentos na intervenção com este grupo vulnerável, identificando os problemas, (in)competências e recursos destas famílias. Procuramos ainda averiguar as suas perspetivas quanto aos contributos da Mediação na definição de uma metodologia de intervenção mais eficaz e adaptada às especificidades de populações com as características das FM. Por último, atendendo à exigência da

sociedade atual, procuramos verificar em que medida a Mediação contribui para a coesão e paz social.

Assim, o presente trabalho estrutura-se em duas partes: Parte Teórica que diz respeito ao enquadramento teórico onde se procede a uma revisão bibliográfica que serve de contextualização à nossa problemática e objeto de estudo; a Parte Prática na qual consta a investigação empírica dedicada à corporização deste trabalho, onde fazemos a apresentação, análise e discussão dos dados recolhidos.

Deste modo, a Parte Teórica é composta pelos quatro primeiros capítulos e a Parte Prática pelos dois últimos capítulos, sendo o trabalho na sua totalidade constituído por seis capítulos:

**O primeiro capítulo** expõe os princípios fundamentais orientadores para uma análise e compreensão sistémica da família, com bases teóricas assentes na Perspetiva Sistémica, nomeadamente conceitos da Cibernética de 2.<sup>a</sup> Ordem, a Teoria Geral da Comunicação e o Modelo Ecosistémico. É definido o conceito de família como sistema e identificados os aspetos comuns relativamente à sua estrutura, desenvolvimento e funcionamento familiar, dado serem estas as dimensões consideradas essenciais para a compreensão da dinâmica familiar;

**O segundo capítulo** apresenta as especificidades das Famílias Multiproblemáticas, sendo estas uma tipologia de família contemporânea emergente da desorganização e caos consequente de uma complexidade e diversidade de problemas que vivenciam e enfrentam, simultaneamente, durante o seu processo evolutivo;

**O terceiro capítulo** parte de uma perspetiva ecosistémica para abordar alguns aspetos considerados mais relevantes nas intervenções sociais que têm vindo a ser adotadas no trabalho com famílias multiproblemáticas. Apresenta, posteriormente, o modelo de intervenção centrado nas competências das famílias e seus principais pressupostos, por ser considerado um modelo adaptado às especificidades das FM;

O **quarto capítulo** descreve os princípios de atuação da Mediação, enfatiza e apresenta os pressupostos da Mediação Transformativa e, por último, apresenta um modelo de intervenção social baseada nos contributos da Mediação Social, sendo esta um método/instrumento de ação social. O enquadramento teórico desenvolvido ao longo dos primeiros quatro capítulos enquadra a análise da conceção do estudo.

O **quinto capítulo** apresenta a fundamentação do estudo empírico e seus objetivos, bem como a metodologia de investigação. Caracteriza sociodemograficamente as profissionais entrevistadas, os procedimentos para a recolha e análise de dados e o instrumento de recolha de informação utilizado;

Por último, **no sexto capítulo**, à medida que são apresentados aos dados recolhidos faz-se uma reflexão sobre os mesmos à luz dos objetivos do estudo. Toda a reflexão é dirigida numa perspetiva evolutiva, salvaguardando os Direitos Humanos, no alcance de uma sociedade equitativa, solidária, pró-ativa, numa relação ecossistémica assente na cultura da paz e coesão social.

**PARTE TEÓRICA**

---

## I. PRINCÍPIOS SISTÊMICOS ORIENTADORES PARA UMA ANÁLISE E COMPREENSÃO APROFUNDADA DA FAMÍLIA

### 1.1. Família como Sistema – Conceito e Características Sistêmicas da Família.

Numa perspectiva sistêmica, Von Bertalanffy (1977) define a família como um sistema aberto. Este sistema é um complexo de elementos interdependentes que formam e organizam um todo, em interação dinâmica, rodeado por um meio exterior que implica uma influência mútua nos vários níveis de relação, de contexto e de tempo. Desta forma os seus padrões circulares de interação formam um contexto estável, tanto para o funcionamento mútuo como para o individual.

Morin (1987, *cit. in* Alarcão, 2006) define sistema como “ (...) uma unidade global organizada de inter-relações entre os elementos, ações ou indivíduos [Sendo a organização] (...) a disposição de relações entre os componentes ou indivíduos que produz uma unidade complexa ou sistema, dotada de qualidades desconhecidas ao nível dos componentes ou indivíduos” (p. 27).

Para Alarcão (2006), a família é um espaço privilegiado para a elaboração e aprendizagem de dimensões significativas da interação (os contatos corporais, a linguagem, a comunicação, as relações interpessoais). É ainda um espaço de vivência de relações afetivas profundas (a filiação, a fraternidade, o amor, a sexualidade), mas também um grupo institucionalizado, relativamente estável, o qual constitui uma importante base da vida social.

Jones (2004) refere que a interação com elementos externos exercerá uma influência mútua proporcional ao grau de abertura do sistema. A família é encarada não como uma unidade fechada, mas como um sistema interativo, estabelecendo-se uma interação entre os elementos internos do sistema e outras pessoas, grupos, contextos, com sistemas mais amplos, como a comunidade e com outros acontecimentos exteriores, como a guerra ou as crises económicas. “O objetivo dos sistemas interativos é mais bem descrito, não como indivíduos, mas como pessoas-que-comunicam-com-outras-pessoas” (Jones, 2004, p. 32), ou seja, “ (...) o fulcro está nas relações entre os elementos.” (Watzlawick, *et al.*, 1997, *cit. in* Jones, 2004, p. 32).

Em conformidade, Alarcão (2006) refere que a família é constituída por uma hierarquia de sistemas em relação (hierarquia sistêmica). Dependendo dos papéis e funções que cada indivíduo desempenha, estes participam e pertencem a diferentes sistemas (ou subsistemas).

Bateson, Watzlawick e colaboradores (*cit. in* Jones, 2004), Foerster, Marutana e Varela, Prigogine e Morin (*cit. in* Alarcão, 2006), consideram a família um sistema aberto que apresenta determinadas características sistêmicas, nomeadamente:

**Totalidade e Complexidade:** inter-relação e interdependência dos comportamentos de todos os elementos da família. O comportamento de cada um dos membros da família é indissociável do comportamento dos restantes e aquilo que acontece afeta a família no seu conjunto (tanto ao nível do indivíduos como das relações do sistema). Torna-se importante analisar o comportamento individual no contexto em que o mesmo ocorre, passando o foco de análise a ser necessariamente ecossistémico. Neste conceito está inserido a não somatividade, ou seja, a propriedade da família ser mais do que a soma das partes. Alarcão (2006) realça a ideia de que “a família não pode ser reduzida à soma dos seus elementos (ou componentes) nem dos seus atributos (ou características)” (p. 44);

Deste modo, a vida familiar é mais do que a soma das vidas individuais dos seus componentes, devendo-se, assim, observar e equacionar o seu desenvolvimento como sistema total. Por outro lado, entender a família como um todo, não implica esquecer que existem indivíduos. Neste sentido, Alarcão (2006) menciona a importância de analisar o comportamento individual no contexto em que ocorre, devendo ser o foco de análise necessariamente ecossistémico;

**Circularidade ou Recursividade e *Feedback*:** a suposição de que o sistema irá reagir de forma circular (interação circular/*feedback*) à informação dos elementos ou do ambiente com ampliação ou inibição de padrões, de forma a assegurar a sua própria continuidade. É necessário ter uma visão circular das interações, ou seja, cada um dos comportamentos tem que ser equacionado no jogo complexo das interações, ações e retroações que o liga aos restantes. Esta recursividade de retroações, através de um

processo de circularidade recursiva ou retroativa, define-se *anel de feedback* (Alarcão, 2006);

Distinguem-se dois tipos de retroação: a negativa e a positiva. A retroação negativa é um mecanismo de regulação, de forma autocorretiva, que permite manter o sistema estável. Esta estabilidade é garantida através da correção dos efeitos dos fatores internos e externos ao sistema, que poderiam modificar o seu equilíbrio, implicando uma mudança quantitativa, afetando algumas relações entre os elementos do sistema, sem que se altere a sua estrutura: mecanismo designado por homeostase (conceito introduzido por D. Jackson em 1954).

A retroação positiva introduz no funcionamento do sistema a noção de mudança qualitativa. Esta mudança implica alterações inequívocas nas regras básicas e na estrutura do sistema, possibilitando-lhe o crescimento e a criatividade, atingindo assim uma maior complexidade: mecanismo designado de morfogénese. Estas alterações são inevitáveis na passagem das diferentes etapas do ciclo vital ou no enfrentar de crises acidentais. Segundo Alarcão (2006), ambas as retroações são úteis, dependendo da forma como a família as utiliza (ou seja, do potencial evolutivo da família) em torno dos seus objetivos e necessidades, para assegurar a continuidade do sistema (equilíbrio homeostático e evolução do sistema familiar), que se opera pela mudança permanente e sucessiva.

Relacionado com o conceito de recursividade e também de totalidade do sistema, está o princípio hologramático (defendido por Morin, 1992, *cit. in* Alarcão, 2006). Este princípio explica que o indivíduo é, por um lado, uma parte da família e da comunidade a que pertence, mas, por outro lado, nele habita e reconhece-se essa mesma família e essa mesma comunidade. De acordo com este princípio, podemos enriquecer o conhecimento das partes (indivíduos de uma família) pelo todo (família a que pertencem) e o todo pelas partes, num mesmo movimento produtor de conhecimento (Alarcão, 2006);

**Auto-organização:** este conceito está diretamente relacionado com a autonomia e a capacidade de decisão da família para manter a manutenção e estabilidade

organizacional, de forma a sobreviver e a aumentar a sua complexidade tanto organizacional como funcional. O sistema familiar tem a capacidade de mudar, de se transformar, de se reorganizar, sem que altere a sua identidade/organização. A mudança acontece mantendo a sua organização e transformando a sua estrutura face às situações de crise (natural ou acidental). Sendo organização definida como “ (...) a totalidade das relações que definem uma máquina como uma unidade e que determinam a dinâmica das interações e das transformações que podem sobressair do seu caráter unitário” e estrutura como “ (...) a totalidade das relações efetivas que mantêm os componentes que integram a máquina concreta num espaço determinado” (Almeida Costa, 1994, *cit. in* Alarcão, 2006, p. 26-27), e considerando que a vida é, simultaneamente, intercâmbio, manutenção e transformação (Alarcão, 2006).

Nesta perspetiva, o processo de auto-organização não é estático, mas dinâmico, estando constantemente disposto a flutuações internas e externas. Consequentemente, a mudança é descontínua e entendida como uma rutura processual imprevisível e irreversível, da qual emerge um novo padrão organizativo.

Alarcão (2006) menciona que uma pequena variação num dos parâmetros do sistema pode constituir, num determinado tempo, uma perturbação crítica suficiente para que o sistema se reorganize de forma totalmente nova. Neste sentido, “Diferenças aparentemente pequenas podem, então, provocar resultados qualitativamente diferentes” (Alarcão, 2006, p. 90).

Associado à capacidade de auto-organização do sistema familiar está o conceito de autopoiese, introduzido por Maturana e Varela. Este conceito refere-se à capacidade do sistema criar as suas próprias regras e modificar a sua organização, através da complementaridade entre estrutura e função (Figueiredo, 2012);

**Autonomia:** ao ser um sistema auto-organizado, a família aceita um conjunto finito de transformações estruturais, conservando sempre a sua organização. As dificuldades das famílias face às crises e aos pedidos de intervenção surgem quando esta sente ameaçada a sua organização. Esta é a razão pela qual as famílias não aceitam todas as propostas de transformação, mesmo que estas pareçam adequadas à sua evolução/mudança. Deste modo, “Um sistema autónomo é, então, um sistema com forte determinação interna pelo que todo o

comportamento auto-organizado é desenvolvido pela diversidade da coerência interna de um sistema operacionalmente fechado [responsável pelo resultado das suas operações, sistema autorreferencial], ainda que informacionalmente aberto [em constante interação com o meio exterior, através de um processo de coevolução] ” (Alarcão, 2006. p. 28).

Morin (1992, *cit. in* Alarcão, 2006) refere que “A noção de autonomia humana é complexa pois ela depende de condições culturais e sociais” (p. 50). A autonomia alimenta-se de dependência e a inteligibilidade do sistema deve ser encontrada não apenas no próprio sistema mas também na sua relação com o meio ambiente. Esta relação não é uma simples dependência mas é construtiva do próprio sistema. A autonomia da família traduz-se, principalmente, na sua capacidade de decisão e de gerir a informação recebida. Isto é, cria as suas próprias determinações e as suas próprias finalidades integrando as informações que recebe (Alarcão, 2006);

**Equifinalidade:** significa que de pontos de partida ou estímulos diferentes se podem atingir as mesmas conseqüências ou metas, isto porque a organização ou processo do sistema é mais significativa do que a sua situação inicial ou do que qualquer causa identificável. São os padrões de interação familiar e a sua evolução ao longo do ciclo vital que se relevam determinantes nos processos desenvolvidos em torno de uma finalidade (Alarcão, 2006). Barker (2000) descreve equifinalidade como “ (...) o processo através do qual um sistema aberto mantém o mesmo estado de estabilidade com *inputs* diferentes” (p. 45). Deste modo, as famílias têm os seus próprios modelos de funcionamento, independentemente da informação ou estimulação vinda do exterior.

Associada a esta característica das famílias, na prática, a noção de risco é relativizada e a noção de resiliência individual e familiar (capacidade dos indivíduos e das famílias que lhes permite fazer face, espontaneamente, às dificuldades com que se deparam) é realçada (Alarcão, 2006).

Relacionada com a equifinalidade está a propriedade de retroação. Esta refere que o comportamento de um elemento não é suficiente para explicar o comportamento de um outro elemento e vice-versa, sendo necessário ter uma visão circular das interações para compreender cada elemento da família;

**Coevolução:** O profissional e a família coconstroem ou codesenvolvem novas maneiras de descrever o sistema familiar, novas narrativas, interferindo assim na realidade que observam. Foerster (1996, *cit. in* Alarcão, 2006) refere que, “ (...) na base da mudança operada está a ideia de que não há um observado sem um observador e de que o resultado da observação é sempre uma construção resultante da interação recursiva entre o que observa e o que é o observado” (p. 25). Neste sentido, o profissional é um observador-participante e gestor-participante do diálogo, facilitando o tipo de diálogo que levará provavelmente à dissolução do problema e à construção de novas narrativas, não organizadas em roda do problema.

Deste modo, a coevolução é entendida por Bateson (*cit. in* Alarcão, 2006) como todos os processos de interação, repetitivos e cumulativos, implicados nos mecanismos de crescimento, criatividade e mudança no sistema. Família e profissional estabelecem uma relação onde se influenciam mutuamente e evoluem numa interação recíproca e cumulativa. Alarcão (2006) menciona o conceito de acoplagem, definido como sendo o ajustamento interativo entre dois sistemas (ou subsistemas) com vista ao desenvolvimento de objetivos entretanto definidos como comuns. Neste sentido, a acoplagem terapêutica revela-se fundamental para o desenvolvimento de qualquer processo terapêutico;

**Estabilidade/Equilíbrio e Mudança:** Num sistema afastado do equilíbrio não existe uma única trajetória possível para a evolução desse mesmo sistema, pelo contrário, existem diversas opções e caminhos que se bifurcam. Quando se amplia as suas flutuações, o sistema entra num período caótico, em que se desorganiza. Esta situação de desorganização possibilitará desenvolver novas estruturas (estruturas dissipativas) Nesta perspetiva, caos não significa mera desordem, mas antes possibilidade de criar nova ordem (Alarcão, 2006). A mesma autora refere ainda que, “ (...) o acaso e a necessidade conjugam-se para dar-nos estabilidade e para possibilitar-nos criatividade (...) a estabilidade e o equilíbrio deixam de ser vistos como metas e o desequilíbrio passa a ser entendido como parte de um processo de complexificação. Por outro lado, o modo como um sistema se estrutura não constitui o único possível mas antes uma das possíveis formas que, na sua modelização dinâmica, ele encontrou” (p. 31). Assim, o acaso, a instabilidade e o desvio são aspetos que fazem parte de um processo dinâmico de crescimento. Por outro lado, os sistemas são autónomos na sua forma de amplificar as flutuações. Neste sentido, para que a mudança ocorra é necessário provocar um estado de crise (Alarcão, 2006).

Segundo Prigogine (*cit. in* Alarcão, 2006) e Figueiredo (2012), o processo de mudança (a evolução do sistema) pode ser influenciado pelo contexto social (principalmente dos recursos oferecidos) no qual a família se insere ou pelas propriedades intrínsecas deste sistema (interações resultantes da dinâmica interna da família e das suas singularidades). Dependendo da forma como os seus membros percebem as perturbações de mudança e as consideram ou não problema, o processo de mudança é perspectivado de forma a facilitar ou constringer a promoção de um funcionamento adequado (Figueiredo, 2012);

**Informação/Comunicação:** É a partir da comunicação que a família constrói e organiza a sua relação, qualificando e caracterizando o sistema familiar, traduzindo-se na configuração do relacionamento entre os elementos do sistema (Dias, 2001). As inter-relações (os comportamentos) estabelecem-se através da comunicação entre os elementos do sistema, sendo esta um meio de regulação e interação. De acordo com Marc e Picard (1984, *cit. in* Alarcão 2006) a dimensão pragmática da comunicação focaliza a sua atenção na relação que une emissor e recetor. Esta relação é mediatizada pela comunicação, sendo a comunicação humana constituída por sinais verbais, corporais e comportamentais. Refere ainda que “É importante considerar e analisar o contexto em que a comunicação ocorre, uma vez que este é um elemento constituinte dessa mesma comunicação” (Alarcão, 2006, p. 67).

Watzlawick, Beavin & Jackson (*cit. in* Alarcão, 2006, p. 67-76), identificaram cinco axiomas da pragmática da comunicação humana, a saber:

1.º - “é impossível não comunicar” – tudo aquilo que dissermos ou fizermos, consciente ou inconscientemente, intencionalmente ou não, constitui uma comunicação;

2.º - “toda a comunicação tem dois níveis: conteúdo e relação, sendo que o segundo classifica o primeiro e é, por isso, uma metacomunicação”. Isto é, toda a informação reporta-se ao conteúdo, ou seja, toda a comunicação, transmite, por um lado, uma informação sobre os fatos, opiniões, os sentimentos, as experiências de quem comunica. O comportamento reporta-se às relações entre os indivíduos em interação, ou seja, por outro lado, a comunicação exprime, direta ou indiretamente, qualquer coisa sobre os interlocutores. Deste modo, a existência destes dois níveis de comunicação (conteúdo e

relação) possibilita a metacomunicação (comunicação sobre a comunicação sobre qualquer uma destas dimensões comunicacionais);

3.º - “a natureza de uma relação está na contingência da pontuação das sequências comunicacionais entre os comunicantes”, ou seja, no modo como os parceiros decompõem a sua comunicação numa sequência de acontecimentos e ainda, no ponto de vista que cada parceiro tem sobre o seu comportamento e sobre o do seu parceiro.

Segundo Maturana & Varela (2005, *cit. in* Figueiredo, 2012), a realidade produzida por cada indivíduo resulta da interação com o mundo, consigo próprio e com os outros, através da linguagem. A linguagem verbal e não-verbal é caracterizadora dos comportamentos e inerente ao processo de comunicação, sendo determinante na forma como os indivíduos percebem a realidade de como a co constroem, a partir do “mundo que criamos juntamente com os outros” (Maturana & Varela, 2005, *cit. in* Figueiredo, 2012, p. 43). Deste modo, um mesmo comportamento pode ser conotado ou interpretado de forma diferente, o que pode conduzir a ambiguidades ou conflitos;

4.º - “Os seres humanos comunicam digital e analogicamente”. A linguagem digital (utilizada para comunicar informação, a nível do conteúdo) apresenta maior objetividade mas menos capaz de deixar passar os sentimentos, as emoções, as *nuances* subtis das próprias mensagens. A linguagem analógica (utilizada para clarificar o nível da relação) deixa mais espaço à interpretação pessoal e é menos precisa, embora seja mais rica do ponto de vista afetivo-emocional;

5.º - “todas as permutas comunicacionais ou são simétricas ou complementares, conforme se baseiam na igualdade ou na diferença”. Na interação simétrica os indivíduos tendem a refletir o comportamento um do outro, minimizando diferenças comunicacionais e amplificando as semelhanças comunicacionais. Na interação complementar, o comportamento de um sujeito complementa o do outro, maximizando-se, então, as diferenças existentes entre ambos. Na comunicação complementar podemos distinguir duas posições: a *one-up* (o indivíduo dirige e detém a responsabilidade da interação) e a *one-down* (o sujeito ajusta-se ao comportamento do outro e responde à sua iniciativa). Na complementaridade funcional as posições não são

impostas, são reciprocamente definidas, caracterizando-se a funcionalidade comunicacional pela oscilação das posições complementares.

Nesta perspectiva, a classificação de uma relação como simétrica ou complementar supõe que se tome como unidade de análise a própria interação e não apenas o comportamento evidenciado. A relação saudável caracteriza-se pela presença dos dois modelos de interação (simétrica e a complementar), sendo a sua alternância uma condição necessária ao desenvolvimento de comunicações funcionais.

Tendo como base os ensinamentos da teoria geral da comunicação desenvolvida pela Escola de Palo Alto, divulgados pelos seus investigadores, Bateson, Marc e Picard, Watzlawick, Beavin e Jackson, Alarcão (2006), identifica várias formas de negar/evitar o compromisso comunicacional. Estas formas são obstáculos ao desenvolvimento da relação, uma vez que potenciam o disfuncionamento da comunicação: distorções (traduzidas em confusão, desconfirmação, rejeição, erros de tradução, discrepância na pontuação, escalada simétrica e complementaridade rígida), aceitação (passiva), formação do sintoma, desqualificação e comunicação paradoxal (injunção paradoxal e previsão paradoxal). A autora define ainda os mitos ou crenças conjugais (e.g., amor e casamento estão fortemente conotados com perda de individualidade a nível físico, afetivo e cognitivo) como obstáculos que tornam a comunicação disfuncional, uma vez que podem agrilhoar os cônjuges, deixando-os presos a *double-binds*.

Alarcão (2006) realça a importância da comunicação, mais propriamente da meta comunicação, nas relações familiares, em todas as fases do ciclo vital da família. Refere que esta é um meio fundamental através do qual se resolvem muitos dos constrangimentos nas relações existentes em cada subsistema e entre os vários sistemas. Considera que os conflitos não resolvidos, as negociações interrompidas e falhadas, as divergências sistemáticas de opinião, a descoberta das características menos positivas do outro, os silêncios embaraçosos, as alianças e coligações intersistêmicas são ameaças potenciadas, ainda, pela tensão erosiva do quotidiano (onde se chocam interesses individuais, familiares, profissionais e sociais contraditórios ou dificilmente compatíveis). A metacomunicação é um importante meio que pode ajudar a resolver

estas ameaças, na medida que conduz a uma clarificação e congruência comunicacionais, ingredientes fundamentais na relação.

A comunicação na relação entre o casal, entre pais e filhos (entre gerações) deve reger-se pelos princípios da negociação, flexibilidade, criatividade, cooperação, assentes no modelo de complementaridade e simetria (Alarcão, 2006). Figueiredo (2012) refere ainda que a complexidade relacional é regulada pela comunicação, permite a reestruturação de normas e regras no processo de mudança evolutiva da família.

Todas estas características do sistema familiar se interligam, emergindo a complexidade que define a estrutura e o funcionamento de cada sistema familiar como unidade global singular (Guadalupe, 2009).

## **1.2. Estrutura, Desenvolvimento e Funcionamento Familiar**

A compreensão sistêmica da família implica ter uma visão global da sua estrutura (dimensão espacial) e do seu desenvolvimento (dimensão temporal) (Alarcão, 2006). A estrutura familiar, definida por Minuchin (1979, *cit. in* Alarcão, 2006), como “a rede invisível de necessidades funcionais que organiza o modo como os membros da família interage” (p. 54), permite-nos visualizar e compreender a posição e o funcionamento dos diferentes subsistemas familiares. Por outro lado, o desenvolvimento familiar reporta-se à mudança da família enquanto grupo, bem como às mudanças nos seus membros individuais. Estas mudanças ocorrem ao longo de todo um processo contínuo e de interação cumulativa entre os indivíduos, a família e o meio circundante, num determinado contexto espaço-temporal. Neste processo de formação e desenvolvimento, identifica-se uma sequência previsível de transformações na organização familiar, em função de tarefas bem definidas, denominando-se esta sequência como ciclo vital da família, as tarefas caracterizam as suas etapas (Relvas, 1996).

Alarcão (2006) refere que “ (...) o conhecimento das várias etapas do ciclo de vital da família, no equacionar das suas funções e tarefas dos diferentes subsistemas bem como a hierarquia de poder e dos modelos de comunicação, permite dar-nos uma visão das suas características, potencialidades e

vicissitudes que, enquanto mero referencial, se torna útil na análise que pretendemos fazer de qualquer uma família (...)” (p. 113).

É importante realçar que a concetualização do ciclo vital da família e das suas diferentes etapas tem sido feita tomando como referência a família nuclear tradicional. Este modelo de família é composta por pai, mãe e filhos e a idade de evolução do filho mais velho. As etapas vitais da família são: formação do casal; família com filhos pequenos; família com filhos na escola; família com filhos adolescentes e família com filhos adultos (Alarcão, 2006). No entanto, considerando todas as novas formas de família (e.g., famílias reconstruídas, monoparentais, adotivas, homossexuais, comunitárias) emergentes das diversas transformações socioeconómicas e culturais é fundamental considerar os seus diferentes percursos desenvolvimentais, as suas particularidades e vicissitudes. É importante conhecer as singularidades de cada sistema (regras intrínsecas ou particulares de cada sistema que o diferenciam dos outros sistemas).

Elsen (2002) utiliza o conceito de cultura familiar, definindo-o como um conjunto próprio de símbolos, significados, saberes e práticas que se define a partir das relações internas e externas à família. Assim, a cultura familiar determina o modo de funcionamento interno e a maneira como a família desenvolve as suas experiências e interações com o mundo exterior. Estas experiências caracterizam-se pelas ações e interações presentes no núcleo familiar e direcionado a cada um dos seus membros com o intuito de alimentar e fortalecer o seu crescimento, desenvolvimento, saúde e bem-estar.

Outro aspeto a realçar é o fato de, atualmente, e devido ao aumento da esperança média de vida, existirem famílias com três e mais gerações. Na sua coexistência estas gerações interligam-se, entrelaçando-se e repercutem-se nos seus ciclos de vida, com todas as potencialidades e vicissitudes que tal situação comporta. No entanto, salvaguardo a complexidade de cada sistema familiar, assim como a sua singularidade (identidade), pode-se identificar determinados aspetos da sua estrutura, desenvolvimento e funcionamento que lhes são comuns:

**Sistema sociocultural aberto em transformação**, adaptando-se às diferentes exigências dos estádios de desenvolvimento que enfrenta, de maneira a manter a sua

continuidade e intensificar o crescimento psicossocial de cada membro. Dias (2001) define adaptação familiar como sendo as formas utilizadas pelo sistema para prosseguir as suas finalidades. Esta adaptação permite ao sistema familiar assegurar a mudança e a sua continuidade, que por sua vez dependem da estrutura económica, política, normas e regras da interação humana e os próprios processos de socialização.

**Sistema que opera através de padrões transacionais** (transações repetitivas estabelecem padrões de interação, que reforçam o sistema), repressivos por regras universais que governam a organização familiar (e.g., hierarquia do poder e a autoridade pais-filhos, a complementaridade entre marido e mulher) e as expectativas múltiplas dos diferentes membros da família. A capacidade da família mobilizar padrões transacionais alternativos (para se adaptar), quando condições internas ou externas (fontes de stresse) da família exigem a sua reestruturação, influencia o seu processo de coevolução, demonstrando flexibilidade ou resistência à mudança. O resultado da mudança dependerá do sentido da coerência (interdependência através da qual todos os aspetos de um sistema se complementam em termos de funcionamento) que a mesma tenha para o sistema familiar e da informação que recursivamente nele circula. Toda a mudança provoca stresse. A crise (período de tensão ou conflito, que pode surgir periodicamente, ligado ao ciclo vital – crise normativa – ou inesperadamente – crise acidental – como resultado de uma serie de acontecimentos imprevisíveis) surge dado o desconhecido (imprevisibilidade) que a mudança comporta. No entanto, Minuchin (1979, *cit. in* Alarcão, 2006) refere que “ (...) a crise é um momento decisivo, sendo, simultaneamente, ocasião (de crescimento) e risco (de impasse, de disfuncionamento)” (p. 96). Está sempre associada a oportunidades de mudança, permitindo a evolução (Figueiredo, 2012). A crise implica, então, uma transformação a nível da estrutura familiar, isto é, dos padrões relacionais, das suas regras de funcionamento.

Neste sentido, as famílias funcionais não ficam presas a ciclos de resistência à mudança, envolvem-se antes em retroações positivas com vista à sua modificação. Pelo contrário, as famílias disfuncionais utilizam o paciente identificado para evitar a mudança e perpetuar o seu funcionamento. Uma vez que a mudança não é tratada como uma oportunidade de crescimento, mas apenas como uma ameaça ao equilíbrio do sistema, este reage com retroações negativas, rigidificando a sua homeostase. Neste último caso,

a família não consegue a resolução da crise, mostra uma grande dificuldade em coevoluir no processo iniciado pela mudança e manifesta-se através do sintoma.

**Sistema constituído por vários subsistemas** (unidades sistémico-relacionais): o individual, o conjugal, o parental e o fraternal. Cada um destes sistemas desempenha funções e tarefas específicas, coexistindo numa dimensão temporal-espacial, numa hierarquia sistémica e coevoluindo ao longo do ciclo vital familiar. Os subsistemas são definidos e delimitados através dos papéis e funções que desempenham, as normas e os estatutos ocupados pelos indivíduos. Esta coexistência de papéis e funções exige aos indivíduos um conjunto de reorganizações relacionais intra e interfamiliares, bem como intersistémicas. Exige ainda novas responsabilidades e dificuldades associadas aos novos estatutos e papéis desempenhados conjuntamente (como por exemplo: conjugalidade e parentalidade).

**As fronteiras ou limites existentes entre os sistemas (subsistemas) determinam a sua diferenciação/individualização e a autonomia de cada uma deles.** As fronteiras de um subsistema são as regras que definem quem participa no sistema e como o faz. A delimitação destas fronteiras interacionais permite regular a passagem de informação entre a família e o meio, assim como entre os diversos subsistemas. Minuchin (1979, *cit. in* Alarcão, 2006) identifica três tipos de limites: claros (delimitam o espaço e as funções de cada membro ou subsistema, mas permitindo a troca de influências entre os mesmos), os difusos (marcados por uma enorme permeabilidade que faz perigar a diferenciação dos subsistemas) e os rígidos (dificultam a comunicação e a compreensão recíprocas). A partir da diferenciação e permeabilidade dos limites, as famílias podem incidir em algum lugar ao longo de um *continuum* que oscila entre dois polos: famílias emaranhadas (com limites difusos no seu interior e rígidos com o exterior) e famílias desmembradas (com limites rígidos no seu interior e difusos com o exterior) (Alarcão, 2006).

**O funcionamento sadio de uma família depende da sua autonomia total e a autonomia funcional das partes.** Isto é, cada sistema ou subsistema familiar autonomiza-se, através da sua diferenciação (individualização) em relação a outros sistemas ou subsistemas. Deste modo, a delimitação das fronteiras interacionais do

sistema familiar e dos seus subsistemas visam proteger esta diferenciação, mantendo assim a sua autonomia. Também é de não esquecer, a diferenciação, individualização e autonomia de cada indivíduo, sendo este parte integrante de determinado e vários sistemas e subsistemas conjuntamente.

**Separação-autonomia, individualidade, diferenciação, emancipação** são conceitos transversais em todas as etapas do ciclo vital, independentemente das particularidades, vicissitudes e vulnerabilidades do tipo de família. Comumente, estes processos se inter-relacionam, exigindo, principalmente, a clarificação das fronteiras sistêmicas, a alteração e/ou nova construção de padrões transacionais (reorganização/adaptação dos indivíduos e subsistemas), de modo a promover a transformação/ mudança ao longo do processo co evolutivo da família. Em famílias menos flexíveis e com mais dificuldades a nível da gestão do controlo relacional (relacionado com o controlo do poder/liberdade individual, definição e imposição de regras relacionais claras e da sua negociação), perante tais mudanças emergem crises, num contexto de recursividade e complexidade. Segundo Alarcão (2006), estas crises apenas são resolvidas através do modelo comunicacional de complementaridade e simetria.

**Modelo Comunicacional de Complementaridade e simetria na comunicação e na relação:** como já referido, este é o modelo comunicacional por excelência (descrito por Bateson, *cit. in* Alarcão, 2006), que conjuga alternadamente, os dois modelos de interação (simétrica e a complementar), numa articulação oscilante das posições *one-up* e *one-down*. Este modelo assente na partilha, negociação, cooperação, coerência/autorreferência e na flexibilidade e criatividade, mecanismos utilizados num contexto de interação, para ultrapassar a crise e promover a mudança.

No contexto dinâmico, complexo e singular da família, o diálogo é destacado por Andrade (2001) como essencial no compartilhar de experiências, conhecimentos, sentimentos e necessidades, tanto da família e dos seus membros em particular, quanto da relação destes com o profissional. Andolfi (1981) define família como um “sistema de interação que supera e articula dentro dela os vários componentes individuais [e acrescenta que] (...) é um sistema entre sistemas e que é essencial a exploração das relações interpessoais, e das normas que regulam a vida dos grupos significativos, a que o indivíduo pertence, para uma compreensão do comportamento dos membros e para a formulação de intervenções eficazes” (p. 19-20).

## II. AS FAMÍLIAS MULTIPROBLÉMÁTICAS

### 2.1. Famílias Multiproblemáticas – Conceito e Características

Ao longo dos anos, em consonância com o desenvolvimento social e económico de cada época, a família vem enfrentando um processo de profundas transformações, com implicações a nível das suas funções na sociedade e a evolução das suas estruturas, assim como a modificação das relações e dos papéis sociais no interior do grupo familiar (Naldini e Saraceno, 2003).

Sintetiza-se as características marcantes dessa evolução como sendo a privatização do conceito de família, com a valorização de cada um dos membros (individualização), que passaram a ter mais autonomia e liberdade de ação (Alarcão, 2006; Naldini e Saraceno, 2003; Singly, 2010). Mas, é de realçar que o espaço da emergência de conflitos não se restringe ao seio familiar, sendo a família um sistema aberto, prolonga-se a nível de outros sistemas exteriores à família, abrangendo uma esfera de conflitos a nível ecossistémico. Estes conflitos são facilitados pelas dificuldades emergentes da conjuntura social atual (problemas sociais e consequências recursivas) e exigências que se colocam ao indivíduo e à família contemporânea na manutenção das suas diversas funções: reprodução e sobrevivência, socialização, educação e transmissão de cultura, proteção material/apoio, económica e a função afetiva e espiritual. Estas funções e exigências acontecem ao longo das várias etapas do ciclo vital, num contexto de interação intrassistémico, intersistémico e ecossistémico, onde se salvaguarda princípios como o individualismo e a autonomia.

Na vida destas famílias, há períodos de tensão, de dificuldade, de conflito, a par de períodos de relativa tranquilidade e satisfação. Alarcão (2006) menciona que, “A vida da família é uma co construção de equilíbrios presentes, passados e projetados, pontuados por desequilíbrios que podem oferecer como propostas viáveis para a sua organização, permitindo proceder aos respetivos rearranjos estruturais, ou como ameaças a essa mesma organização, bloqueadoras do seu crescimento e da sua necessária complexificação” (p. 252). As situações sintomáticas são resultado de alguns mecanismos básicos de funcionamento familiar ou individual que, quando perturbados, viciados ou desviados do seu sentido, abrem a porta a perturbações diversas.

As famílias multiproblemáticas são assim uma tipologia de família emergente de um desequilíbrio familiar. São cada vez mais frequentes na sociedade contemporânea, sendo essencial analisar as suas particularidades da dinâmica familiar, nomeadamente a nível da estrutura, funcionamento, competências e recursos, para melhor compreender este fenómeno e delinear uma intervenção adequada e eficaz.

O conceito de família multiproblemática surgiu por volta de 1950, por investigadores e profissionais no âmbito da ação social e mais tarde adotado para a saúde mental (Mazer, 1972, *cit. in* Sousa, 2005).

Inicialmente, o conceito de famílias multiproblemáticas reportava-se a famílias de baixo estatuto socioeconómico, no limiar da pobreza, não estabelecendo relações interpessoais, sociais e familiares, enquanto características específicas das famílias multiproblemáticas. Contudo, as investigações desenvolvidas, considerando outras dimensões, tais como a estrutura do grupo e modalidades relacionais, permitiram aprofundar a noção demonstrando que a relação entre pobreza e multiproblematicidade não é restrita a uma classe social desfavorecida. Esta classe social é apenas a mais visível deste conjunto de agregados (Cunningham e Henggeler, 1999, *cit. in* Sousa & Ribeiro, 2005) para os serviços sociais e para a comunidade. Deste modo, uma família multiproblemática pode encontrar-se em qualquer estrato social, cultural e económico. Paralelamente ser pobre não significa necessariamente ser disfuncional, porém a pobreza é um fator que pode forçar mesmo famílias saudáveis a bloquearem, especialmente quando há contextos que as mantêm numa posição de pobreza e pouco poder (Hines, 1989, *cit. in* Sousa & Ribeiro, 2005).

Sousa *et al.* (2007, p. 16) utilizam o conceito de “famílias multiproblemáticas pobres”, no entanto, apresentam um conjunto de designações emergentes da literatura e da prática, relativas ao funcionamento e organização destas famílias. Estes conceitos resultaram de várias pesquisas e reflexões em diferentes perspetivas, as quais se apresentam de forma sintetizada no quadro que se segue (Quadro1):

**Quadro 1. Designações das Famílias utilizadas na literatura** (Adaptação de Sousa *et al.*, 2007)

| <b>Designações das Famílias</b>                                 | <b>Autores</b>  | <b>Definição</b>  |
|---|---|---|
| <b>Associais</b>  | Voiland (1962)  | Centra os comportamentos sociais desviantes das famílias.   |
| <b>Desmembradas</b>   | Minuchin e col. (1967)  | Faz referência às fronteiras familiares, descrevendo as famílias com limites difusos no seu interior e na relação com o exterior.   |
| <b>Isoladas</b>   | Powell e Monahan, (1969)  | Referem o retraimento social e a ausência de apoio nos momentos difíceis da vida familiar, independentemente da classe social.  |
| <b>Suborganizadas</b>   | Aponte (1976, 1981)   | Famílias com alguma lacuna ao nível da constância e diferenciação da organização estrutural do sistema familiar (diferencia famílias desorganizadas de famílias com formas inadequadas de organização). Acentuam os aspetos disfuncionais de carácter estrutural. |
| <b>Excluídas</b>  | Thierry (1976)  | Famílias perceptíveis pela separação em relação aos contextos parental, institucional e social.   |
| <b>Multiparentais</b>   | Fulmer (1989)   | Famílias em que a função parental se degrada por se dispersar por várias figuras internas e externas.   |
| <b>Em permanente crise</b>                                      | Kagan e Schlosberg (1989)   | São famílias em constante crise, sem períodos de estabilidade.  |
| <b>Multicrise</b>   | Minuchin (1995)   | Famílias que vivem crises sucessivas.   |
| <b>Diluídas</b>   | Colapinto (1995)  | Famílias que deixam de usar os seus recursos, em resultados da transferência de funções familiares para os serviços sociais.  |
| <b>Famílias saudáveis<br/>Capazes, fortes e<br/>Competentes</b> | Saleebey (1996)   | Designações das famílias relacionadas com as suas competências.   |
| <b>Multiassistidas</b>  | Linares (1997);<br>Minuchin,<br>Colapinto e<br>Minuchin<br>(1998); Imber-<br>Black (1988) | Famílias que recebem apoios de diversos serviços e profissionais, normalmente pouco coordenados e fragmentados.   |
| <b>Multiproblemáticas</b>                                       | Cancrini,<br>Gregorio e<br>Nocerino,<br>(1997);<br>Alarcão (2000)                         | Famílias caracterizadas pela: presença, em simultâneo, de comportamentos problemáticos graves e estáveis no tempo, em vários membros; insuficiência grave nas atividades  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Sousa (2005);<br>Sousa <i>et al.</i><br>(2007) | funcionais e relacionais da família; fragilidade dos limites e relação crónica de dependência com os serviços.   |
| <b>Cronicamente disfuncionais</b>  | Minuchin,<br>Colapinto e<br>Minuchin<br>(1998) | A disfuncionalidade é transgeracional, reproduz-se e perpetua-se no espaço e tempo de vida dos familiares.   |
| <b>Multistressadas</b>   | Madsen (1999)                                  | Famílias que vivem permanente e sucessivamente situações de estresse.  |
| <b>Multidesafios</b>   | Summer,<br>McManne<br>Fuger (1997)             | Famílias que enfrentam múltiplos desafios ou múltiplas necessidades de mudança.  |
| <i>De risco ou em risco</i><br>“ <i>presença do fator risco</i> ”  | Cowan, Cowan<br>e Schulz (1996)                | É aquela em que fatores de risco estão presentes e a probabilidade de o efeito negativo ocorrer é elevado.   |
| <b>Socialmente vulneráveis</b><br><br>Fator<br>vulnerabilidade/fragilidade<br>na presença do fator risco | Rutter (1987)                                  | Distinguem-se das famílias de risco ou em risco, pelo facto de na presença do risco, serem vulneráveis, ou seja, possuem fragilidades internas e externas tais como baixa-estima, depressão e/ou pobreza e possuem menos recursos, estando mais propícias a desenvolverem comportamentos desajustados.   |
| <b>Família autossuficiente/<br/>Família doente</b>   | Imber-Black<br>(1988)                          | Uma família deve ser capaz de suprir as suas necessidades emocionais, financeiras, organizativas, sociais e recreativas. Quando necessita de apoio externo está <i>doente</i> . Precisar e receber ajuda significa fraqueza, patologia e é sempre indicativo da existência de vários problemas.  |
| <b>Famílias autónomas</b>  | Maturana e<br>Varela (1980)                    | - A família é um sistema aberto com autonomia e competências para cocriar autossoluções e co evoluírem para a mudança. Isto é, não é comandada do exterior, pois a troca comunicacional (abertura informal) é acompanhada de autonomia organizacional (fecho operacional). Deste modo, os sistemas seguem as suas regras e fazem as suas próprias escolhas, não sendo reguláveis do exterior por intermédio da ação de um interventor. |

As designações menos recentes enfatizam apenas os aspetos negativos do funcionamento e organização das famílias multiproblemáticas: funcionamento

deficitário (associais, isoladas, excluídas, de risco ou vulneráveis), ausência de laços familiares (desmembradas, suborganizadas, multiparentais); fragilidades das famílias (famílias de risco e vulneráveis), as relações com os serviços formais de apoio, sublinhando alguns efeitos adversos desse envolvimento (famílias diluídas e multiassistidas) e a ideia de continuidade (permanente crise, multicrise, multiproblemáticas, cronicamente disfuncionais e multistressadas). As designações mais recentes dão ênfase às competências das famílias (saudáveis, capazes, fortes e competentes, autossuficientes, autônomas).

A diversidade de termos existentes na literatura é reflexo da complexidade destas famílias, não sendo, nenhum deles, um conceito absoluto, mas complementar, emergindo destes as principais características das famílias multiproblemáticas.

Cancrini, Gregorio e Nocerino (1997, *cit. in* Alarcão, 2006) operacionalizam o conceito de família multiproblemática, considerando seis critérios: a presença simultânea em dois ou mais elementos do mesmo sistema familiar de comportamentos problemáticos severos e estáveis no tempo; insuficiência grave, sobretudo nos pais, nas atividades funcionais e relacionais e no desenvolvimento familiar; reforço recíproco entre os aspetos anteriores; fragilidade dos limites, própria de um sistema caracterizado pela presença de técnicos e outras figuras externas que substituem parcialmente os elementos incapazes; estruturação de uma relação crónica de dependência com os serviços sociais e o desenvolvimento de comportamentos sintomáticos característicos, tais como a toxicod dependência de tipo D (sociopata).

Deste modo, as famílias multiproblemáticas caracterizam-se pela presença de um ou mais sintomas sérios e graves de longa duração e forte intensidade (Weizman, 1985, *cit. in* Sousa, 2005). Nestas famílias os sintomas individuais, apesar de múltiplos e variados, desempenham um papel secundário face ao sintoma familiar: tendência para o caos e desorganização (Linares, 1997, *cit. in* Sousa, 2005). Caracterizando-se, assim, como famílias desorganizadas e caóticas. São famílias que apresentam uma história mórbida, repleta de exemplos de tratamentos falhados, desenvolvimento de sintomas nos seus membros, crises familiares múltiplas, instabilidade profissional e funcionamento interpessoal seriamente afetado. Vivem um emaranhado sistema de problemas, que

afetam um número indeterminado de membros, podendo variar, tanto na qualidade como na quantidade, dentro de amplas margens (Linares, 1997; Alarcão, 2000, *cit. in* Sousa, 2005). Hespanha e col. (2005a, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007), identificaram 8 categorias de problemas: educação, emprego, gestão financeira, habitação, rendimento, saúde, relações familiares e relações sociais. Estes problemas são vivenciados em simultâneo e estáveis no tempo. Reforçam-se mutuamente, quer na gravidade, quer na emergência de novos problemas, sendo os recursos emocionais e materiais escassos e permanentemente desgastados, necessitando de intervenção externa (Sousa *et al.*, 2007).

A estrutura destas famílias é marcada pela indefinição e instabilidade, arrastando fortes inconvenientes organizacionais em múltiplas frentes: desde a definição de tarefas e funções até às regras de relacionamento (Sousa, 2005). Deste modo, referenciando vários autores, Alarcão (2006), Sousa *et al.* (2007) e Sousa (2005) apresentam as seguintes características das famílias multiproblemáticas, relativamente à sua estrutura e funcionamento familiar:

#### **i) Relativamente à Estrutura Familiar**

**Estruturas típicas** caracterizadas por pai periférico, casal instável, mulher só e família petrificada, pela inconsistência e falta de controlo na definição de papéis e pelas repetidas ruturas e reconciliações nas relações amorosas, emigrações frequentes ou zangas consecutivas que levam à saída de um membro e regresso pouco tempo depois;

**Limites qualificados pelo desmembramento.** Isto é, os limites que as famílias multiproblemáticas estabelecem entre os vários subsistemas e na convivência estabelecem-se com grande distância entre os membros e fronteiras pouco definidas – difusas – ou excessivamente permeáveis. No interior da família – hierarquia caótica, que reduz ao mínimo as regras a operar no sistema e traduz-se quer na distância entre os membros quer na facilitação da saída. Na ligação com o exterior – facilidade e intensidade com que o contexto envolvente penetra no sistema familiar – famílias diluídas);

**Conjugalidade** caracterizada por uma difusão dos limites associada à enorme labilidade afetiva dos membros, desencadeando desarmonias fortes, evidentes nos conflitos constantes do subsistema conjugal. A instabilidade impede o amadurecimento das relações conjugais, oscilando entre momentos de grande paixão seguidos de períodos de agressividade;

**Parentalidade** degradada devido à inconstância conjugal que deteriora a função parental. Como consequência os filhos apresentam falha na segurança básica e interiorizam modelos inseguros de vinculação (função parental dispersa por várias figuras – famílias multiparentais), implicando ausência de referências (muitas figuras potencialmente parentais não significa ter pais). Esta falta de referencição dificulta-lhes a verdadeira autonomização e tranquila exploração do meio. Deste modo, apresentam uma deficiente socialização (carência de estruturas de socialização na família), demonstrando ausência de proteção face ao exterior e de normalização (falta de reconhecimento das normas culturais), potenciando os conflitos com o meio. Impulsos agressivos dos pais, sem controlo das funções parentais, resultam em maus tratos, desamparo, falta de cuidados, abuso sexual dos filhos. Como consequência, os adolescentes e jovens adultos apresentam perturbações, as quais são manifestadas pela passagem ao ato e incompetência na integração nos sistemas externos (por exemplo, na escola – problemas na adaptação escolar, delinquência, toxicomania e alcoolismo). É frequente o estabelecimento de alianças disfuncionais entre pais e filhos;

**Subsistema fraternal** constituído por vários filhos, fruto de ligações diferentes, algumas esporádicas. São os irmãos mais velhos que assumem responsabilidades parentais (mulheres, em idade precoce, assumem a responsabilidade pelos irmãos mais novos e tarefas domésticas). As relações entre os irmãos são de extremos de grande proximidade, agressividade ou total afastamento. No entanto, em momentos difíceis tendem a agrupar-se para se defenderem contra terceiros;

**Resposta à crise ineficiente**, uma vez que a estrutura familiar apresenta escassez nas capacidades de enfrentar crises e resolver problemas. A falta de apoio mútuo e padrões de alianças enviesados induzem estados afetivos negativos nos membros da família.

Nestas famílias processos adaptativos como negociação, resolução de problemas e de conflitos são menos efetivos;

**Ideologia familiar** próxima da marginalidade, evidenciando desconfiança e receio face ao poder estabelecido e solidariedade lábil com homólogos. São indiferentes perante as leis e normas sociais e não se preocupam com o reconhecimento legal das situações e relações: casamentos, mortes, nascimentos e separações.

## ii) Relativamente ao Funcionamento Familiar

**Funções familiares** caracterizadas pela **falta de objetivos familiares**, as energias são gastas em conflitos imediatos, situações de emergência e sobrevivência. As funções familiares são realizadas de forma insatisfatória, tanto nos aspetos de ordem mais organizativa (suporte económico, gestão da casa, educação, saúde, proteção dos filhos), como nos mais relacionais (gestão de conflitos, nutrição emocional dos filhos, intimidade, estabilidade afetiva). Este panorama estimula a procura de pessoas externas ao sistema para suprirem as necessidades, essa presença faz com que a família diminua a sua dedicação e aumente os **sentimentos de incompetência**;

**Hierarquia de poder comprometida**, por não ser assumida pelo subsistema parental, existindo uma desorganização extrema (desorientação a nível disciplinar, alternância entre permissividade e autoridade rígida, ausência de assertividade), não existindo exercício ou distribuição de poder, mas frequentes passagens ao ato;

**Emoções** de grande intensidade e escasso controlo, manifestando-se em oscilações extremas de sentimentos (amor/ódio). Vivem o «império da ação», não tendo a competência de refletir através da meta comunicação, gerando facilmente agressão verbal e/ou física. Não partilham emoções e há poucos ritos familiares, pois as emoções são tão intensas quanto desorganizadas no plano individual, que dificilmente convergem no grupo;

**Comunicação** caracterizada pelo caos comunicacional, pobreza emocional das mensagens e falta de diretividade e clareza, estilo de comunicação mascarado e indireto

(mensagem é vaga e não dirigida à pessoa alvo). Este estilo de comunicação está relacionado com problemas familiares: conflitos, não resolução efetiva de problemas, ausência de intimidade, frágil ligação emocional. A comunicação instrumental descreve-se pelo intercâmbio limitado de informação entre os seus elementos, uso prevalente de canais paraverbais, existência de canais permanentemente fechados e mensagens com mais ressonância relacional do que comunicacional. A nível afetivo descreve-se por relações afetivas que variam entre dois extremos (qualidade e proximidade/ausência); inexistência de empatia, dominada pela pobreza de afetos, negatividade, culpabilização e crítica constante perante o comportamento dos membros; uso frequente de generalizações (e.g., “não sou capaz de nada”, “sou bom em tudo”), pensamento muito concreto, inibidor da interpretação de metáforas, quer ao nível do discurso, quer do comportamento; ausência de metacomunicação, dificultando a compreensão das mensagens; incapacidade de concetualizar o futuro e controlar os impulsos, vive-se o momento;

**Organização familiar** é o espaço onde convergem as identidades dos membros e nestas famílias, é o espelho do estilo de comunicação predominante: caótica ou desagregada, dispersa e centrífuga. Na habitação é notória a falta de delimitação dos espaços, ausência de horários a precaridade e abandono, é um espaço despido de valor relacional, privacidade e intimidade;

**História e ciclo de vida familiar** caracterizada pela ocorrência constante de crises (vivem em permanente crise), sem que tenham tempo para se adaptarem: crises normativas ocorrem de forma acelerada e as crises não normativas são em número elevado – doenças, desemprego, incapacidade, uns acontecimentos reforçam os outros. Estas famílias raramente têm momentos de estabilidade, sendo a crise o esperado. A confusão, desorganização, instabilidade e conflituosidade vivida na família, assim como a sucessão de crises, tornam as suas trajetórias de vida labirínticas. Isto é, como há sempre uma nova crise, o caminho escolhido pela família tem de ser alterado com frequência, dando a imagem de caos e instabilidade. A história familiar é cíclica, renova-se por hereditariedade relacional, repetindo-se nas gerações seguintes. Deste modo, pais e avós viveram emigrações recentes, ou institucionalizações prolongadas ou procedem de famílias multiproblemáticas. Uma vez que os homens são periféricos,

agressivos, inconscientes e entram e saem da família em curtos espaços de tempo, as particularidades do ciclo vital destas famílias tem como referencia a biografia feminina, destacando-se a responsabilidade das mulheres em idades precoces, pelos irmãos mais novos e pelas tarefas domésticas. A falta de regras e a desvalorização da escolaridade, refletida no absentismo e/ou abandono escolar e conseqüente insucesso escolar, agudizam o papel de precoce adultização, sem a adequada maturidade e preparação. Existe um elevado número de mães adolescentes, tais como casamentos e uniões de facto em idades precoces. As mulheres vivem em aceleração as primeiras fases do ciclo de vida, passam sem parar pela fase de jovem adulto, algumas vezes, o nascimento de um filho precede a existência de um pai/mãe adulto e duma relação estável. As famílias numerosas decorrem da falta de planeamento familiar, não tanto pela falta de informação, mas mais pelo enquadramento num sistema de valores que o torna adequado. Para estas mulheres a gravidez e os filhos assumem funções de vulto, ou seja, são a prova de um vínculo e garantia da sua continuidade, constituindo ainda um modo de relação com outras mulheres e com os serviços sociais, assumindo um papel de defesa em relação à violência doméstica;

**Economia familiar fragilizada**, pois os elementos destas famílias raramente possuem uma carreira profissional e o seu emprego não confere significado à vida, apenas trabalham para receber o salário, pelos contatos sociais, para se manterem ativos ou para se sustentarem. Em relação à gestão financeira, têm dificuldade em gerir os seus rendimentos e definir prioridades. São consumidoras desenfreadas de serviços sociais, até ao ponto de existir uma relação privilegiada (emaranhada). Vivem de subsídios sociais e ajudas comunitárias ou institucionais, por vezes, acrescida do produto resultante de atividades ilegais, que tentam esconder dos técnicos. A organização económica da casa é um espelho fiel da desorganização que agrava as conseqüências da miséria;

**Redes sociais** homogéneas, fechadas, instáveis e tendem a ser dominadas por parentes críticos e pouco apoiantes. Revelam-se muito concentradas no próprio sistema familiar, de modo que a rede constitui mais do mesmo ao incluir pessoas com histórias e vidas similares. As relações são instáveis e, embora geograficamente próximas, são distantes ao nível das funções que desempenham e do envolvimento na resolução de problemas –

relações frequentes mas pouco proveitosas. A baixa relevância dos setores não familiares nas redes é uma fragilidade pois os amigos apresentam uma parte importante dos membros íntimos e permitem o acesso a maior variedade de recursos. Estas famílias têm baixas competências sociais o que lhes dificulta a manutenção das relações, quando os laços, já frágeis, tendem a quebrar-se, deixando-os sós. São frequentes as relações sociais conflituosas nos diferentes sistemas externos (e.g., profissional, escola, instituições, vizinhos), assim como o isolamento social/solidão por limitações na mobilidade e/ou complicações de saúde, marginalização da sociedade ou sentimentos de insegurança;

**Competências não valorizadas e recursos escassos e desgastados.** Apesar de viverem num emaranhado sistema de problemas e estarem em permanente crise, retêm competências, tais como: união e apoio familiar; forte vínculo entre pais e filhos, capacidade de organização e partilha das tarefas de vida diária, capacidade de resolução de problemas, principalmente, problemas de curta duração e relacionados com fatores internos (desenvolvimento familiar, funções expressivas e instrumentais), através de meios próprios ou ativação de recursos formais ou informais da família (e.g., os fortes laços familiares, os amigos e o apoio emocional dando por estes).

As famílias multiproblemáticas vivem, em simultâneo, momentos de stresse normativo e não normativo. Perante esta tensão constante verifica-se que conseguem seguir em frente, com mais ou menos facilidade e êxito, preocupando-se em encontrar soluções e demonstrando capacidade de resolver problemas. Estas famílias têm estruturas, vinculações, padrões recorrentes e fronteiras, que mesmo não funcionando da melhor forma (Minuchin *et al.*, 1998, *cit. in* Valente, 2009), permitem-lhes tolerar situações de grande frustração e desenvolver mecanismos de procura e utilização de ajuda, de forma a enfrentarem as crises múltiplas. Os escassos recursos (recursos emocionais desgastados: baixa autoestima, poucas reservas de força para responder e resolver problemas, sentimentos de incapacidade e dificuldade em confiar nos outros, aumento de stress e recursos materiais escassos) e a fragilidade que vivem impede-as de dirigir os seus esforços no melhor sentido, da melhor forma e, principalmente de alcançar os objetivos desejados. Por outro lado, a sua inaptidão para reconhecer as suas capacidades

transforma-se em auto desvalorização. No entanto, estas famílias têm competências e esforçam-se por resolver os problemas.

Figueiredo (2012) refere que a família utiliza estratégias de *coping* para lidar com as situações de stresse. São estratégias, padrões e comportamentos que a família adota para se fortalecer, manter a estabilidade emocional e o bem-estar dos seus membros, obter ou usar os seus recursos e os da comunidade para lidar com a situação e potenciar esforços para resolver as suas necessidades (McCubbin, *cit. in* Figueiredo, 2012). Estas estratégias visam a adaptação familiar através do processo de auto-organização e permitem à família a manutenção do seu funcionamento, num contexto de complexidade subjacente à sua unicidade e diversidade (Figueiredo, 2012).

A coesão, a flexibilidade, a adaptabilidade, a qualidade do padrão comunicacional e a capacidade de desenvolver e manter a rede social, funcionam como recursos que permitem às famílias resolver as suas crises com sucesso, sendo facilitadores dos processos de mudança (Duvall & Miller, 1985; McCubbin, 1993; Anaut, 2005, *cit. in* Figueiredo, 2012).

É nesta perspetiva que vários autores têm vindo a reforçar a importância de identificar e valorizar os recursos e competências das famílias multiproblemáticas (Sousa *et al.*, 2007). Ou seja, é necessária uma reorientação dos modelos de *deficit* (problemas e áreas em que a família falhou), para uma abordagem centrada nos recursos (processos mediante os quais a família pode ser bem sucedida) (Walsh, 1998, *cit. in* Valente, 2009).

O reconhecimento das potencialidades e recursos presentes nas famílias passa, necessariamente, pela compreensão dos “processos através dos quais as famílias são capazes de se adaptar e funcionar de forma competente após a exposição a adversidades ou crises significativas” (Patterson, *cit. in* Valente, 2009, p. 120). Estes processos de adaptação e funcionamento correspondem ao conceito de resiliência familiar. Para Benoit (2004, *cit. in* Figueiredo, 2012), esta capacidade da família em se adaptar e lidar com a adversidade constitui um processo multideterminado, que se desenvolve ao longo do tempo e num contexto relacional, ecossistémico, onde ocorre a coevolução dos

intervenientes. Walsh (2005, *cit. in* Figueiredo, 2009) identificou três elementos cruciais para a construção da resiliência: sistemas de crenças<sup>1</sup>; padrões de organização<sup>2</sup> e os processos de comunicação<sup>3</sup>.

Neste sentido, Madsen (1999, *cit. in* Valente, 2009) reconhece nestas famílias, tal como em todas as outras, recursos e capacidades para crescer, aprender e mudar, as quais devem ser valorizadas, potencializadas e rentabilizadas. Os profissionais da área social e respectivas entidades de serviços sociais têm um papel crucial nesta tarefa. Devem definir uma metodologia de intervenção social adequada as especificidades destas famílias, fundamentalmente centrada na ativação das suas competências através da capacitação, autonomização e responsabilização, sendo elas próprias os principais agentes da sua mudança.

---

<sup>1</sup> As crenças são os valores, atitudes que sustentam as ações e as respostas emocionais que estruturam a experiência. A resiliência é fortalecida quando as famílias constroem e partilham sistemas de crenças sobre o mundo e sobre as relações familiares, os quais ajudam os membros da família a darem sentido às situações de crise, facilitando igualmente um olhar positivo e com esperança, bem como uma ligação a contextos de espiritualidade, os quais devem se manter abertos e disponíveis a vários pontos de vista e percepções, para aumentarem as alternativas na resolução de problemas e evoluir (Walsh, 1998, *cit. in* Valente, 2009).

<sup>2</sup> Os padrões de organização são representados pela flexibilidade, coesão e recursos sociais da família (Figueiredo, 2012). São essenciais para o desenvolvimento e bem-estar, suportando a unidade familiar e definindo as relações, correspondendo à estrutura familiar, que supõem sempre um equilíbrio entre a estabilidade e a flexibilidade, criando padrões de funcionamento consistentes. Assim a resiliência é apoiada por estruturas flexíveis que permitem a mudança face a estímulos internos e externos, pela coesão que fomenta a estabilidade dos elementos e potencia um sentimento de pertença, e por recursos sociais (mobilização de redes familiares, sociais e comunitárias) e económicos (estabilidade financeira e equilíbrio entre dificuldades familiares e profissionais) (Walsh, 1998, *cit. in* Valente, 2009).

<sup>3</sup> A estrutura dos processos comunicacionais consiste num conjunto de regras implícitas e tacitamente respeitadas por todos os elementos da família, constituindo a matriz de base dessas mesmas interações. (Alarcão, 2002, *cit. in* Valente, 2009). Promovem a resiliência, pois a clareza comunicacional permite, em situações de crise, clarificar as circunstâncias, construindo um significado partilhado e facilitando a adaptação; a partilha empática de emoções cria uma atmosfera de compreensão e confiança; a resolução cooperante de problemas facilita a produção de ideias, bem como a conceção de um plano de ação (Walsh, 1998, *cit. in* Valente, 2009).

### III. ESPECIFICIDADES DA INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS MULTIPROBLEMÁTICAS

#### 3.1. Relação entre as famílias multiproblemáticas e os serviços sociais

Segundo Imber-Black (1988, *cit. in* Sousa, 2005), todas as famílias, em algum momento da sua vida, envolvem-se com instituições da comunidade (sistemas alargados). Cada família está inserida numa comunidade que comporta uma rede de instituições (rede secundária) a que a família ou os seus membros podem recorrer em algumas fases do ciclo de vida (e.g., entrada dos filhos nos sistema educativo, acesso ao sistema de emprego, cuidados básicos de saúde ou necessidades de ação social) ou ocorre em períodos de crise (e.g., pobreza, dificuldade de saúde, maus tratos). Cada serviço pode funcionar como fonte de stresse ou de apoio, dependendo das suas características e da conjuntura socioeconómica da própria família. Isto é, algumas famílias são capazes de funcionar de forma independente com uma variedade de serviços, usando a informação daí proveniente como material de desenvolvimento, outras, como as famílias multiproblemáticas, o envolvimento com sistemas alargados torna-se problemático e mantém-se assim por longos períodos de tempo. Esta situação constitui um obstáculo ao desenvolvimento normativo e potencial e na resolução de problemas, enquanto apoia o comportamento sintomático e um sentido diminuído de escolha e capacidade de criativa.

As famílias chegam aos serviços/técnicos através do pedido realizado por iniciativa própria (geralmente pelas mulheres) ou através do encaminhamento realizado por outros profissionais que identificam determinado(s) problema(s) (Sousa, 2005).

Os sistemas alargados existem numa perspetiva deficitária que aponta para a especialização, ou seja, cada instituição atua numa área de problema e cada técnico tem uma função específica, atuando num determinado contexto, com a sua linguagem própria. Esta especialização transforma-se em multiassistência, isto é, várias instituições e diversos técnicos intervêm junto duma mesma família em função da especificidade e pertença institucional, ajustados a cada uma das múltiplas contrariedades patenteadas pela família multiproblemática (Benoit, 1997, *cit. in* Sousa, 2005). Consequentemente, a

intervenção é fragmentada quer para a família, quer para os técnicos. Em simultâneo, observa-se a sobreposição de atuações, pois a esfera de ação dos diversos técnicos é muito próxima, havendo pouco conhecimento entre os técnicos relativamente ao trabalho que cada um está a fazer.

Na interação que estabelecem entre si, as famílias e os serviços da comunidade desempenham funções complementares, as quais poderão ser rentabilizadas quando inseridas num contexto de colaboração (Sousa, 2005). Assim, os profissionais possuem conhecimentos relativos à sua área de formação e experiência, podendo permitir a ativação dos recursos associados ao local em que trabalham. As famílias detêm um conhecimento único e insubstituível sobre ela própria e cada um dos seus elementos. Este autoconhecimento é construído ao longo de um tempo, em diferentes fases do ciclo de vida, de modo vitalício e individualizado, em contextos diversificados envolvendo um controlo afetivo no desempenho de funções de prestação de cuidados e socialização. Por outro lado, a relação que se estabelece entre um sistema familiar e serviços da comunidade é, geralmente, limitada no tempo e menos individualizada, desenvolvendo-se em contextos de relação mais restritos (a instituição e/ou a casa da família) e envolvendo um controlo social (Sousa, 2005).

No entanto, a interação assídua das famílias multiproblemáticas com os profissionais não se converte num laço forte ou de dependência com qualquer dos técnicos. Este vínculo persiste lábil tal como sucede nas interações pessoais (Cancrini, Gregorino e Nocerino, 1997, *cit. in* Sousa, 2005). Esta labilidade e instabilidade dos vínculos entre os membros de famílias multiproblemáticas incitam nos técnicos o desejo de adotar atitudes substitutivas, particularmente, em relação aos mais novos. Deste modo, embora não se verifique uma relação de dependência com qualquer um dos técnicos, é possível delinear um laço de dependência centralizado na relação com os serviços e profissionais enquanto mediadores do acesso a bens e subsídios (Sousa, 2005).

Esta forma de intervir promove a diluição dos sistemas familiares nos sistemas alargados (Colapinto, 1995, *cit. in* Sousa, 2005). Imber-Black (1988, *cit. in* Sousa, 2005) denomina esta conjuntura por fronteiras difusas entre família e sistema alargado, ou seja, o grau de intervenção do técnico ultrapassa os limites e penetra numa esfera

familiar privada, caracterizando-se pela imposição de soluções sem que antes se esgotem os recursos familiares. O efeito de diluição é caracterizada pela perda das ligações entre os membros da família na sequência da intervenção dos serviços sociais, estabelecendo uma forte relação com os técnicos, podendo assim ocorrer a transferência de funções tipicamente familiares para os serviços sociais. Esta invasão progressiva do sistema alargado, através dos seus técnicos, na estruturação do quotidiano destas famílias, pode provocar alguns efeitos nocivos que surgem, paralelamente, ao esforço de combater os problemas das famílias. A família, em prol do seu bem-estar, passa a interagir conforme modelos impostos pelo sistema. Deste modo corre os riscos de perda de identidade, perda da autonomia ou sentimentos de impotência para encontrar soluções adequadas aos problemas que as afetam e a relativa incapacidade de gerir novos problemas que vão surgindo na sua vida.

Desta forma, não se deve ignorar a história geracional de envolvimento das famílias com os sistemas alargados, já que permite observar como a intervenção se tornou um modo de vida, quer em termos de apoios económicos, quer emocionais e relacionais (Imber-Black, 1988, *cit. in* Sousa, 2005).

Apesar da desestruturação dos agregados, a tendência é para as famílias se manterem capazes de garantir, minimamente, os processos de interação e gestão das tomadas de decisão – promover o *empowerment* (autodeterminação, autonomia e responsabilização) na família.

Considerando estes riscos, a intervenção deverá então desenvolver-se no sentido de evitar a diluição do processo familiar, cuja consolidação acentua a irreversibilidade. Esta finalidade é alcançada através da cumplicidade familiar invocada pelo técnico, nunca perdendo de vista a interação familiar, mesmo nos casos de acompanhamento individual (Alarcão, 2006; Colapinto, 1995, *cit. in* Sousa, 2005). Colapinto (1995, *cit. in* Sousa, 2005) refere ainda que uma interação que colmate os efeitos da diluição familiar terá de acabar com os maus padrões de interação familiar (ação orientada através de práticas/políticas que ignoram a diversidade de interações familiares) através da sugestão e treino supervisionado de novos padrões.

Neste contexto de dificuldades nos padrões de relação entre famílias e sistemas alargados é importante perceber o significado do fim da relação, isto é, as saídas e as não-saídas (Imber-Black, 1988, *cit. in* Sousa, 2005). O facto de a relação terminar pode ter vários significados: satisfação, insatisfação, referência a outro sistema ou apatia recíproca. Algumas famílias e sistemas alargados parecem ter um a relação interminável (não-saída), de dependência (mesmo que negativa e desagradável), mantendo a existência cíclica de problemas considerados insolúveis.

A eficácia da multiplicidade e simultaneidade das intervenções de diversos serviços direccionados para as famílias multiproblemáticas, depende da coordenação entre serviços e os profissionais que deles fazem parte. Verifica-se, no entanto, que as intervenções ocorrem com frequência de uma forma fragmentada, descoordenada e sobreposta com sérios prejuízos para o processo de mudança (Benoit *et al.*, *cit. in* Gonçalves, 2007; Minuchin *et al.*, 1998; Sousa *et al.*, 2007). Para ultrapassar esta multiassistência, na relação que estabelecem com as famílias, os serviços devem reconhecer não só os seus próprios recursos como os das famílias. O processo de mudança terá, assim, de atender necessariamente à influência recíproca entre o comportamento dos membros da família e o dos profissionais, a qual deve se estabelecer de uma forma colaborativa e complementar, no sentido de valorizar e potenciar as competências e recursos das famílias, capacitando-as deste modo, para a resolução dos seus próprios problemas, através da criação de autossoluções (Ausloos, 1996).

### **3.2. Intervenção centrada nas competências da família**

Os estudos sobre as famílias multiproblemáticas pobres têm negligenciado os seus aspetos positivos, nomeadamente as suas competências, recursos e redes informais. Nesta perspetiva centrada nos problemas, é difícil vislumbrar soluções e melhorias na vida destas famílias. Por outro lado, após a demonstração (através da noção de autonomia de Maturana e Varela, 1980) de que as famílias se autorregulam, isto é, os sistemas não são comandados do exterior, pois a troca comunicacional (abertura informal) é acompanhada por autonomia organizativa (fecho operacional), seguindo assim as suas regras e fazendo as suas próprias escolhas, o enfoque nas competências

tem vindo a constituir-se como um sólido instrumento de intervenção. Nesta linha, os sistemas não são reguláveis do exterior por intermédio da ação de um interventor, mas a família tem competências para a mudança. Deste modo, o interventor observador-participante, utilizando os seus padrões éticos, estéticos e pragmáticos, numa postura heterárquica, tem como competência ser o catalisador da mudança (identifica e amplia) e o cliente é especializado nas suas vivências e tem competências para evoluir. Nesta linha, as competências familiares são enfatizadas e atribui-se relevo a uma ação coconstrutiva, onde família e interventor, num só sistema, cocriam novas soluções.

Alarcão (2006) refere que para entender o sintoma, é necessária uma leitura ecossistémica das dificuldades apresentadas, sendo a família o primeiro e mais significativo contexto de leitura do valor do sintoma e como contexto de mudança. Acrescenta que, a leitura do sistema familiar deve ser realizada à luz de dois eixos: o eixo sincrónico ou do espaço (referente ao espaço familiar, espaço relacional da família) e o eixo diacrónico ou do tempo (reporta ao tempo familiar). Nesta perspetiva, como a família é um sistema aberto, com capacidade de autorregulação e auto-organização, o quadro de autorreferências, o contexto familiar e ecossistémico da família são fatores a considerar no processo de intervenção.

Vários autores têm dado importância às forças das famílias e à ideia de que todas as famílias têm competências. Nagy e Zuk (1967, *cit. in Sousa et al., 2007*) destacam a conotação positiva e a exploração do sistema de valores da família. Whitaker (1989, *cit. in Sousa et al., 2007*) considera que ao introduzir caos numa família pela via terapêutica, os seus membros podem descobrir a sua força latente. Ausloos (1996) advoga que todas as famílias têm competências e que a cada família só se pode colocar problemas para os quais tenha recursos e capacidades de os solucionar. O'Hanlon (1993, *cit. in Sousa et al., 2007*) escreve sobre a terapia das possibilidades, destacando que se deve procurar o que é possível numa família e não o que é impossível, mas seria importante que acontecesse. Shazer (1999, *cit. in Sousa et al., 2007*), coloca os clientes a descobrir soluções que resultaram no passado ou no presente, para que o interventor possa colaborar na construção de soluções futuras. Linares (1997, *cit. in Sousa et al., 2007*) aborda as competências das famílias através da hipótese compensatória (alguns mecanismos corretores partem, paradoxalmente, da desamornia conjugal, introduzindo

um fator de relativização na deterioração parental ou tem a qualidade de facilitar e promover a intervenção externa (informal e formal). Madsen (1999, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007) através do reenquadramento positivo (as história de vida destas famílias são sempre lidas através da lente do défice, mas quando enquadradas numa perspectiva mais positiva permitem descortinar competências).

Sousa *et al.* (2007) referem que a abordagem centrada na família deve ter uma orientação sistémica, sendo esta útil para enquadrar e concetualizar a intervenção junto das FM e multiassistidas: **análise do pedido** (compreender o contexto do pedido, objetivos concretos e avaliar a motivação e implicação da família); **diferenciação e definição de queixas, dificuldades e problemas** (perceber com clareza o que perturba a família, distinguindo problema, dificuldade e queixa e ainda distinguir problemas de fatos/condições, sendo estas últimas não negociáveis e, por isso, não acessíveis à intervenção (O'Hanlon e Wilk, 1987, *cit. in* Sousa, 2005)); **definição da solução e a sua relação com o problema** (compreender como o problema se relaciona com a solução, ou seja, a solução tem *de encaixar* e não combinar com o problema vivido (Shazer *et al.*, 1986, *cit. in* Sousa, 2005), implicando procurar soluções (e não problemas)); **focar na interação** (e não no indivíduo); **usar os recursos e capacidades das famílias; pensar nas possibilidades para o futuro e nas exceções** (o que contraria o problema) no passado e no presente; **dizer de forma simples** (garantindo que a mensagem alcança o seu alvo de modo claro e perceptível); **esquecer a teoria**, pois o que interessa é o que funciona e todos os casos são diferentes; **análise dos processos de mudança** (a solução associa-se ao processo coevolutivo de mudança, deve ser considerado o conceito de auto-organização e autocompetência da família para a mudança).

Ausloos (2003) refere a importância da conversação na ativação do processo de mudança, considerando que, em qualquer processo de intervenção, o discurso (ou a palavra) assume um valor e um poder decisivo. A viragem do foco no problema para a ênfase nas soluções associa-se a alterações nos moldes como o uso da linguagem é encarado. Ausloos (1991, *cit. in* Sousa, 2005) valoriza **o modelo sistémico para estampar as alterações nas conversações (Esquema 1):**



**Esquema 1. Modelo Sistêmico para estampa alterações nas conversações de Ausloos, 1991** (adaptado de Sousa 2005, p. 99)

Este modelo propõe substituir a busca de faltas (causas) pela identificação de competências, confiando na responsabilidade dos sujeitos e famílias, cujo desenvolvimento dependeria de informação e inovação (Ausloos, 1996). Nesta perspectiva, as conversações tornam-se colaborativas, aceitando que se desenvolvem entre dois especialistas: a família perita na sua experiência de dor, sofrimento, memória e/ou preocupações; e os técnicos entendidos em criar um clima interacional favorável.

As conversações desenrolam-se com o propósito de ajudar as famílias a mudar, procurando o que correu bem e funcionou (exceções aos problemas) e não o que correu mal (problemas); identificar possibilidades do futuro em vez dos problemas do passado; ajudar as famílias a mudar as ações, enquadramentos e, mesmo, as preocupações; descobrir e conhecer competências e capacidades, sem minimizar a dor sentida pelas famílias; identificar objetivos/resultados e as estratégias para lá chegar; atribuir e reconhecer responsabilidade e não culpa.

**Segundo Ausloos (2003), a valorização da competência** é uma estratégia de capacitação das famílias, o que significa aceitar que são estas as mais aptas a definir e a compreender as suas necessidades, a atualizar os seus recursos, a gerar o desenvolvimento, partilhando o saber-fazer com os outros e gerindo os recursos de suporte da comunidade. Ou seja, tornar o cidadão capaz de desenvolver as suas próprias soluções, aumenta o sentimento de autoconfiança e competência. Em consequência, o papel do profissional não é compreender ou procurar soluções, mas ativar o processo para que o sistema encontre a sua própria solução, gere a sua autossolução.

**Os princípios envolvidos na valorização das competências são:** valorizar as competências, substituindo a culpabilidade pela responsabilidade e salientando as potencialidades; a (in)competência não é um conceito absoluto, os indivíduos e os grupos são (in)competentes dependendo dos temas/atividades. Por vezes as famílias não sabem usar bem as suas competências, outras vezes não as reconhecem, nem sabem que

as têm ou lhes são atribuídas. E, uma vez que a competência só existe se reconhecida e atribuída, caso contrário o sistema sente-se incompetente, injustiçado e incapaz de realizar as tarefas com sucesso. Nesta perspectiva a capacitação de sujeitos e famílias é uma forma de lhes reconhecer e atribuir competência e a individualização é a forma de alcançar a especificidade de cada sistema (Ausloos, 1996, *cit. in* Sousa, 2005).

Ausloos (2003) refere ainda que “ (...) a informação pertinente é aquela que vem da família e a ela retorna” (p. 113). Para tal é necessário **fazer circular a informação**, para fazer emergir autossoluções (as que advêm da informação nova). Este postulado assenta no pressuposto de que a família é competente mas confronta-se com dificuldades que não consegue resolver, porque não dispõe de informação suficiente e aceitável. Circular a informação permite procurar o que as famílias sabem, mas não têm consciência de que sabem, acionando-se o processo de descortinar autossoluções.

O'Hanlon e Wilk (1987, *cit. in* Sousa 2005) apresentam as seguintes **estratégias para circular informação abrindo à solução**: colocar questões específicas relativamente a afirmações vagas, verbos ou adjetivos não específicos, generalizações, reivindicações de necessidade, impossibilidade ou incapacidade, atribuições ou autoatribuições de emoção, previsões, conjeturas, leitura da mente, indicações causais.

A intervenção centrada nas competências das famílias deve, não apenas, centrar-se nas competências e recursos identificados pelos profissionais, mas também envolver o reconhecimento e identificação pelas famílias das suas próprias capacidades (Ausloos, 1996, *cit. in* Sousa, 2005). Este autoreconhecimento permite às famílias a ativação das suas potencialidades, utilizando-as de forma eficaz para melhorar o seu bem-estar (Sousa e Ribeiro, 2005).

Na prática, os sistemas de apoio são indispensáveis no apoio às famílias multiproblemáticas. No entanto, para a melhoria da eficácia dos serviços prestados é essencial a disseminação de **modelos de apoio colaborativos**, que procurem não solucionar os problemas, mas ativar as competências das famílias; reenquadrar as relações familiares em termos mais positivos; não pensar na solução, mas explorar as alternativas disponíveis no repertório das famílias (Sousa *et al.*, 2007).

### 3.2.1. Estratégias, Princípios e Valores Orientadores da Intervenção Social

Para evitar a multiassistência e a diluição familiar, bem como os efeitos nocivos destas situações na relação com a família, considera-se fundamental **um trabalho em equipa multidisciplinar**. As intervenções dos profissionais devem ter sempre em consideração a globalidade da família, devendo ser programadas e desenvolvidas numa perspetiva interdisciplinar ou transdisciplinar (Shokoff e Meisels, 2000, *cit. in* Mendes, 2010). Numa abordagem ecossistémica da família, os profissionais que trabalham com as famílias multiproblemáticas devem desenvolver uma intervenção social personalizada, articulada e coordenada e em rede (Guadalupe, 2009).

O trabalho em equipa exige uma cooperação a diferentes níveis: entre profissionais e família; intraserviços, interserviços e interserviços a nível administrativo (Winton, 2000, *cit. in* Mendes, 2010), sendo fundamental a definição de papéis e funções e a articulação entre técnicos, instituições e famílias (Sousa *et al.*, 2007).

**O modelo transdisciplinar** pressupõe um funcionamento em equipa mais estruturado e integrado, em que há corresponsabilização nas tomadas das decisões, apoio mútuo nas intervenções através da partilha de informação e de saberes (Franco, 2007). Este modelo providencia uma prática centrada na família, coordenada e com serviços integrados para responder às necessidades complexas das famílias. Constitui uma forma de minimizar a fragmentação dos serviços, reduzir a possibilidade de informações contraditórias e confusas para as famílias.

Segundo Carpenter e Johnson & LaMontagne (*cit. in* Mendes, 2010), a transdisciplinaridade é habitualmente definida como a partilha de papéis entre as áreas disciplinares de modo a que seja maximizada a comunicação, interação contínua e cooperação entre os membros da equipa. É um modelo que envolve a partilha de saber-fazer, valorizando as perspetivas, conhecimentos e competências de outras áreas disciplinares, sendo o profissional capaz de confiar e libertar-se do seu papel específico quando apropriado.

Guadalupe (2009) enfatiza **o trabalho em rede** (os profissionais adotam diferentes formas de organização do trabalho intra e interinstitucional no sentido de amplificar as potencialidades do seu próprio trabalho, centrando-se na família) e **a intervenção em rede** (metodologia de intervenção social que, independentemente do modelos e modalidades utilizadas, adota uma visão centrada na família e numa perspectiva ecossistêmica considera a sua complexidade e multidimensionalidade), dirigidos para a valorização, ativação e potencialização das redes sociais da família.

Rodrigues & Sousa (2006, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007, 71-82), Ausloos (2003), Linhares e Lamas (*cit. in* Sousa, 2005) e Sousa (2005) apresentam algumas **estratégias de intervenção**, nomeadamente:

**Existência de um gestor de caso** – elemento da equipa de profissionais envolvidos que assume o papel de gestor ou coordenador, articulando e mantendo um “fio condutor” nas ações de suporte à família. Assume diversos papéis e funções que vão para além do modelo tradicional: avaliação, desenvolvimento e implementação de planos de ação; apoio à família nos encaminhamentos para outros serviços e/ou profissionais, principalmente, perante necessidades urgentes. Compete-lhe a gestão do processo institucional de intervenção; articulação e colaboração com outros profissionais, para assegurar comunicação, consistência, trabalho em equipa e partilha de informação relevante entre todos. No sentido de gerir recursos, partilhar informação relevante e promover o trabalho em equipa estabelece o envolvimento e colaboração com a rede informal da família. Conforme as necessidades, providencia treino de competências parentais e de resolução de problemas, providencia informação, aconselha e dá suporte prático.

**O gestor de caso deve ter em atenção alguns procedimentos:** os encaminhamentos devem ser limitados ao estritamente necessário (o aumento dos encaminhamentos relaciona-se com maior probabilidade de desistência ou abandonar da intervenção das famílias); o conhecimento dos profissionais e/ou serviços para onde encaminha a família, garantindo a sua qualidade e adequação à família; os profissionais devem ter supervisão regular e estruturada (para que mantenham um fio condutor da intervenção e não percam esse rumo perante os problemas urgentes, que ocorrem regularmente) e a

realização de protocolos de parceria entre instituições e serviços envolvidos no apoio às famílias.

Para assegurar o envolvimento e a motivação da família no processo de intervenção, o gestor de caso deve estabelecer uma relação de confiança com os elementos da família.

**Estabelecer uma relação de confiança mútua** – para intervir com as famílias multiproblemáticas é fundamental a formação de uma relação baseada na confiança. Esta relação de confiança é determinante na fase inicial da intervenção, para manter o compromisso e retenção da família no programa de intervenção, sendo uma precondição para a aprendizagem e a mudança. É decisiva no êxito da intervenção e envolve que se estabeleçam, desenvolvam e mantenham interações caracterizadas por: confiança, simpatia/calor, parceria (igualdade), liberta a família de rótulos estigmatizantes e necessitadas, capacidade de escuta e de sentimento de calma, suporte, amizade e dedicação. Aponta como facilitadores e promotores da relação de confiança o estilo de comunicação; a provisão de apoio material e prático; a facilitação do acesso a serviços; o manter contatos persistentes e consistentes, as atitudes e características pessoais do profissional baseadas no empenho e eficácia das respostas; a consequência de uma relação de confiança, avaliada através da satisfação das famílias com a intervenção do profissional, promovida por relações que envolvem reciprocidade. Esta satisfação envolve a qualidade da relação e os atributos pessoais do profissional (e.g., disponibilidade, simpatia, competência).

No sistema interventivo (acoplagem do profissional com a família) **definir os papéis e funções de cada parte envolvida**, respeitando a autonomia de cada sistema (família e interventor), responsabilizando a família como principal agente da mudança, sendo o interventor apenas um catalisador dessa mudança.

**Definir objetivos exequíveis, valorizados pela família e restantes envolvidos.** O ponto de vista da família relativamente aos problemas por ela vivenciados, as suas competências e recursos, devem ser considerados, assim como valorizadas as estratégias que utilizam normalmente para enfrentar os seus problemas. Tanto os problemas, como

os objetivos a atingir e as estratégias a utilizar, devem ser alvo de negociação com as famílias.

Para construir uma relação de confiança, alcançar os objetivos, ajudar efetivamente a família e diminuir o número de abandonos dos programas de intervenção, quatro linhas orientadoras são essenciais: **flexibilidade, informalidade, tempo, disponibilização de ajudas materiais, relação e criatividade** (Sousa, 2005; Sousa *et al.*, 2007; Alarcão, 2006).

A **flexibilidade** é a capacidade dos profissionais e programas de intervenção se adaptarem às necessidades das famílias. As estratégias eficazes na promoção da flexibilidade e proximidade no trabalho com as famílias passam por: criar uma atmosfera positiva e facilitadora (clima confortável, cordial e amigável, evitando demonstrar desigualdade de poder e competências); ser suportivo e não punitivo (ouvir e compreendem as famílias sem juízos negativos); usar a autorrevelação (dar exemplos práticos de como resolvem os seus problemas, sem os revelar ou exhibir); fazer «coisas» úteis tanto para o interventor como para a família (reforçar a motivação e participação ativa das famílias, reforçando a sensação de que os profissionais compreendem as suas necessidades e estão interessados em ajudar).

Alarcão (2006) refere que a flexibilidade é, em todos os setores da vida pessoal e familiar, um garante e um indicador de saúde e de funcionalidade. Pelo contrário, a rigidez dificulta o próprio evoluir, facilitando que a crise seja transformada em risco de bloqueio e, conseqüentemente aumente o sofrimento e o mal-estar daqueles que envolve. No próprio desenvolvimento do processo de intervenção, técnicos e família têm que ter a flexibilidade de forma a abrir-se às perturbações necessárias à acoplagem terapêutica e, naturalmente, às mudanças necessárias, se bem que aleatórias e imprevisíveis.

**O tempo na perspetiva da evolução e duração do processo de intervenção** enfatizam o envolvimento intensivo e ativo mantido através de contatos frequentes com as famílias em diversos contextos e interações, assegurando a continuidade da intervenção, considerando que a mudança não é imediata (devido às vivências transgeracionais que

tornam familiar e rotineira a sua difícil vida), mas constrói-se num processo de descoberta de possibilidades e soluções alternativas, que as famílias vão testando e adequando ao seu estilo. Ausloos (2003) refere o profissional tem que “saber esperar”. Isto é, as famílias necessitam de sentir disponibilidade da parte do interventor, depois precisam de **tempo para mudar**. O interventor deve ter tempo para os deixar compreender em vez de lhes transmitir a sua compreensão; incutir-lhes a responsabilidade da mudança, em vez de ser o seu agente; dar abertura à impressibilidade em vez de controlar o processo. As famílias necessitam do seu tempo para encontrar as suas autossoluções, em vez de seguir conselhos; poder experimentar antes de decidir; empenharem-se no futuro em vez de se debruçarem sobre o passado (p. 37). “Tempo, acaso, caos, imprevisibilidade são dimensões irreduzíveis que devemos parar de recusar, de tentar reduzir ou de imobilizar para os deixar revelar a sua riqueza de criatividade, espontaneidade, de inovações vitais” (Ausloos, 2003, p. 20). É nesta linha de procedimentos que assenta a ativação do processo de mudança na família. Neste sentido é eficaz reconhecer as necessidades destas famílias e as suas utilidades, devendo-se responder, prioritariamente, às suas necessidades básicas, sendo esta uma estratégia de incentivo para que as famílias se envolvam e empenhem no processo de mudança.

**O *timing* da intervenção na coordenação dos apoios e serviços deve ser considerado**, implementando intervenções atempadas para convergir e suportar necessidades múltiplas, contribuindo assim para o êxito da intervenção.

Guadalupe (2009) ressalva que “definem-se os objetivos, as estratégias e a duração da intervenção” (p. 72). Refere que embora todos estes elementos sejam renegociáveis, estrutura a relação e impede que a família crie uma relação de dependência com os serviços e técnicos, transmitindo-lhes assim uma mensagem de autonomização.

**A informalidade e proximidade na relação com as famílias** reporta à capacidade de o profissional se despojar de formalidade na postura e linguagem que adota na relação e intervenção com as famílias, assumindo uma postural informal e uma linguagem mais simples e clara. Para que seja capaz de agir informalmente, o profissional deve ter bem definido o seu papel no processo de intervenção e apoio à família, não se deixando emaranhar «no dilema familiar». Deve ser especialista e competente na condução do processo, adotando a informalidade apenas até aos limites que controla. Deve ainda

funcionar como modelo positivo nos relacionamentos interpessoais, demonstrando respeito, atenção e afeto consistentes e genuínos.

**A disponibilização de ajudas materiais e práticas** são ajudas em géneros, bens ou dinheiro ou apoio nas tarefas domésticas, facilitar o acesso a serviços, colaborar na planificação de tarefas diárias estabelecendo a relação entre esforços e resultados. As famílias que usufruem de um serviço útil, eficaz e simples, constituído por ajuda material (e.g., bens) e prática (e.g., reforço ou desenvolvimento de competências e suporte emocional), desde o início da intervenção têm mais probabilidade de construir e manter uma relação de confiança com os profissionais e investir na intervenção. O suprir de necessidades básicas, antes que outros objetivos e estratégias sejam implementados (no início da intervenção) é fundamental e determina o êxito da mesma (elemento crucial para a relação de confiança e colaboração da família) – ex. apoio em géneros alimentares. As ajudas práticas são mais úteis para as famílias, permitem aproximar o apoio formal do contexto de apoio informal. O contexto destas ajudas práticas é importante na medida em que constitui um contexto de parceria e aprendizagem de competências de negociação.

Segundo Rojano (2004, *cit. in Sousa et al., 2007*) **os objetivos destas estratégias são:** colocar o rendimento familiar acima do nível de pobreza; promover a disponibilidade e acesso a novos recursos; estabelecer um plano individualizado de desenvolvimento pessoal e profissional (para que os elementos das famílias sejam autónomos precisam ser independentes e autossuficientes, para isso precisam de uma sólida educação e formação profissional); promover responsabilidade pessoal e a autossuficiência e desenvolver competências de liderança e envolvimento cívico de forma que as famílias recuperem a autoestima e autoconfiança.

Alarcão (2006) refere que a **autoestima** constitui um elemento igualmente significativo para o desenvolvimento pessoal e interpessoal: uma autoestima elevada constitui um importante nutriente para o sujeito que, sentindo-se amado pelos outros, consegue gostar de si e ter a confiança básica necessária ao seu crescimento e à exploração do mundo que o rodeia. Ao contrário, uma baixa estima está geralmente associada a situações de grave sofrimento individual e familiar, potenciando quotidianos difíceis,

bem visíveis, por exemplo, nas famílias multiproblemáticas, como veremos no ponto seguinte.

Segundo Sousa (2005), **a intervenção requer duas dimensões fundamentais: a relação e a criatividade**. No que respeita à relação é fundamental referir que todos os elementos envolvidos na situação (sistema) são importantes e têm de estar envolvidos. Outro aspeto a realçar é encontrar as necessidades comuns e as finalidades do sistema, devendo estas corresponder às necessidades de desenvolvimento pessoal de cada um. O valor do afeto, das características de cada um, dos aspetos da personalidade desenvolvidos num ou noutro sentido ou mesmo as falhas, jogam-se na relação. A intervenção não deve apenas cingir-se ao indivíduo, ou aos que lhe estão mais próximos, muitas vezes é eficiente alargar à rede de relações comunitárias. O essencial é descobrir competências nos intervenientes, capacitá-los da sua eficácia levando-os a agir.

**A criatividade** manifesta-se na capacidade de transformar a linguagem dos objetivos e organizar planos de intervenção capazes de, simultaneamente resolver um problema, ser preventivos a nível primário, envolverem todos os intervenientes, adequando suas necessidades (explícitas e implícitas) de todos e cada um (Sousa, 2005, p. 122). As variáveis que promovem desempenhos criativos em contexto institucional são: contingências reforçantes, comunicações abertas, tolerância aos erros e falhas, autonomia e objetividade. A direção e manutenção do trabalho criativo são explicados em termos de investimento, risco e ganho percebido (Sousa, 2005, p. 122).

Segundo Keeney (1991, *cit. in* Sousa, 2005), se ser criativo envolve arte, tem de incluir sempre a técnica: primeira sem a segunda é apenas associação livre, o inverso é pura mecânica (trivial). Saber quando e como se está a ser criativo é difícil, no entanto, sabe-se que a criatividade permite a emergência de novos modelos de relação, é uma forma positiva de sair da situação bloqueada e, nesse sentido, sinónimo de mudança.

Considerando as variáveis que colocam as famílias multiproblemáticas em desvantagem (privações económicas e vulnerabilidade social; acesso limitado a recursos; problemas no desenvolvimento individual e familiar; ausência /raridade de experiências positivas;

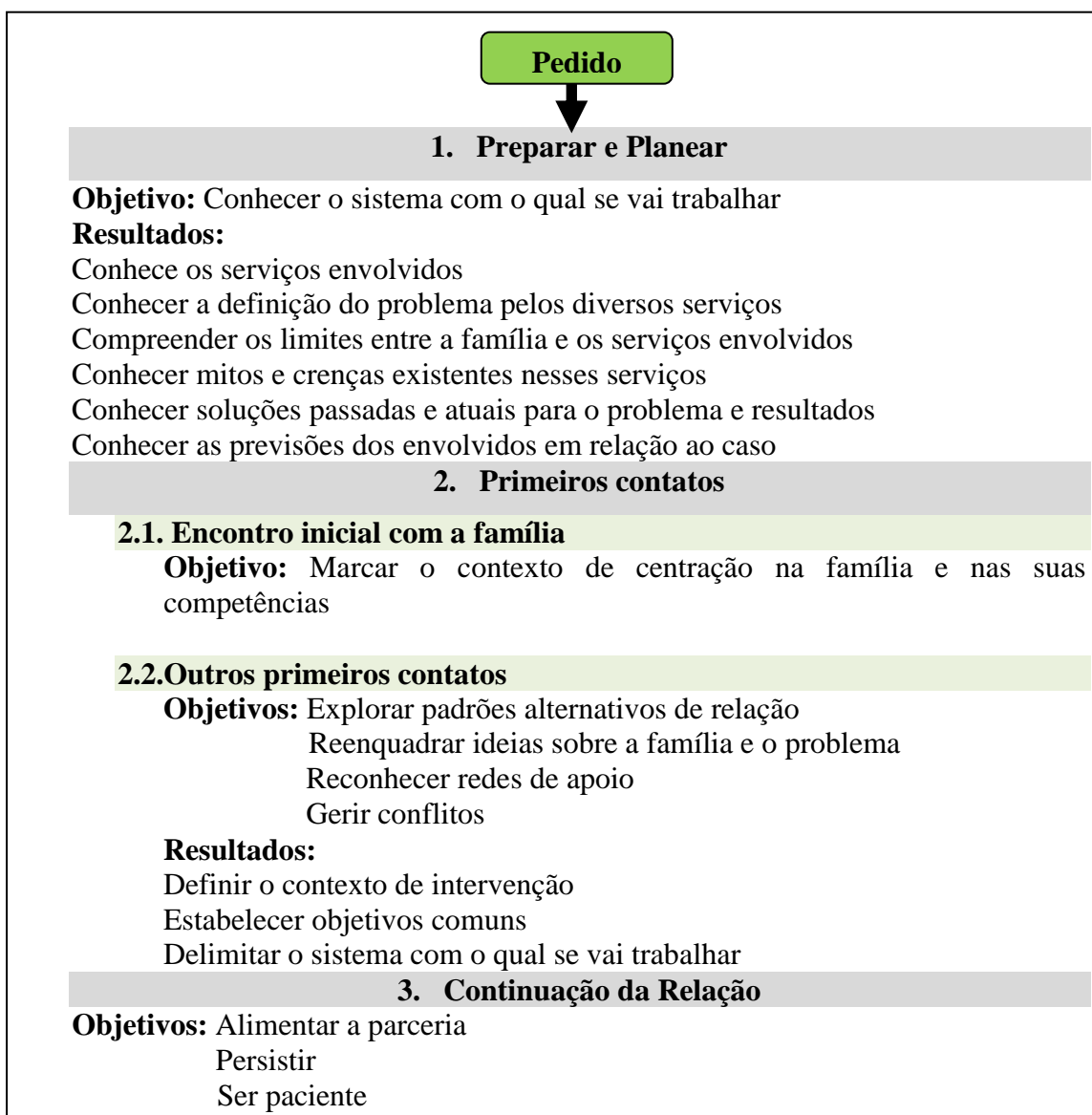
exposição crónica a eventos stressantes e separação da vida cívica), a intervenção com estas famílias não pode ser pontual, nem responder apenas ao problema que lhe deu origem. **Deve ser desenhado um plano de ação** que inclua elementos de desenvolvimento pessoal e económico e treino de liderança (Rojano, 2004, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007). O objetivo é que as famílias aprendam a tomar o controlo e responsabilidade das suas vidas – autonomia das famílias. Este plano de ação exige um forte envolvimento e compromisso de interventores e famílias e os profissionais flexíveis, com múltiplas competências, criativos, com competências clínicas e capazes de implementar intervenções socioeconómicas.

De acordo com os princípios sistémicos, Sousa (2005), apresenta **um modelo de intervenção prático**, ajustável às características das famílias multiproblemáticas. Este modelo de intervenção é composto por vários momentos de intervenção repartidos por três grandes fases, sintetizados na Figura 1.

Os profissionais que utilizarem este modelo de intervenção com famílias multiproblemáticas devem ter bem presente todos os princípios de base da sistémica. Estes princípios são fundamentais para analisar e compreender uma família, as suas particularidades a nível da dinâmica familiar. Deve ainda conhecer todos os pressupostos que orientam uma intervenção centrada nas competências das famílias e estratégias de intervenção apresentadas.

Em síntese, Guadalupe (2009) defende que “contextualizar, não-generalizar, não-estereotipar, não substituir-se ao utente, não julgar, atender à singularidade, equifinalidade, multifinalidade, potenciar, autonomizar, emancipar, entre outros, são conceitos, atitudes e valores que encontram pontos de toque e se reforçam mutuamente” (p. 42). É ainda de realçar que a qualidade da intervenção depende também das competências dos profissionais que trabalham com as famílias multiproblemáticas.

Figura 1. Momentos de intervenção (adaptado de Sousa, 2005, p. 111)



### 3.3. Competências dos Profissionais e Emoções

Na terapia construcionista, o profissional é parte integrante dos processos vivenciados e construídos no sistema. Sai do lugar da autoridade e de distanciamento. Enquanto componente do sistema, pode ter uma função transformadora desde que a intervenção que estabeleça com este desencadeie potencial de mudança. Para tal é fundamental a acoplagem entre estes sistemas, no sentido de constituir um novo sistema – sistema interventivo – existindo uma perturbação mútua (Guadalupe, 2009).

O processo terapêutico entendido como a construção de um contexto para uma recriação colaborativa, permite aos membros da família interrogar-se, desafiar e desligar-se de

versões de histórias de vida saturadas de problemas, deficitárias, e trabalhar na geração e recuperação de alternativas experimentadas como libertadoras e transformadoras (Schnitman, 1994, *cit. in* Fonkert, 1998).

Considerar as famílias como sistemas em evolução e com capacidade para transformação implica mudança na prática do profissional. Este centrar-se-á nas diversas possibilidades de resolução de crises e de conflitos, tendo por referencial a construção conjunta de novos caminhos (Fonkert, 1998).

Sousa (2005) e Rojano (2004, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007, p. 81), enumeram algumas das competências que os profissionais devem possuir para intervir com as famílias multiproblemáticas (Quadro 2):

**Quadro 2. Competências dos profissionais** (adaptado de Sousa, 2005, p.104-106 e Sousa *et al.*, 2007, p. 81)

| Competências dos Técnicos   |   |
|---|---|
| Estratégias universais para centrar nas famílias (Cunningham e Henggeler, 1999) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Empatia;</li><li>• <i>Gift giving</i> – comportamentos e estratégias que dão benefícios imediatos: normalização de sentimentos, redução de ansiedade, aumento de esperança ou relação de confiança e entendimento;</li><li>• Credibilidade;</li><li>• Vontade e desejo de trabalhar com determinada família.</li></ul>  |
| Identificar barreiras ao envolvimento da família                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Atributos aos membros da família: problemas de saúde mental, limitações intelectuais e baixas expectativas;</li><li>• Fatores sociais: história de problemas na relação com serviços;</li><li>• Características do profissional: experiência, competência, flexibilidade relacional e cognitiva.</li></ul>  |
| Competências Conceituais  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de se centrar na família como unidade de intervenção;</li><li>• Capacidade de olhar as famílias como sistemas sociais, cujo comportamento dos membros é organizado ao longo do tempo pelas regras e expectativas do grupo;</li><li>• Acreditar que as famílias têm disponíveis padrões alternativos de relacionamento e os sujeitos são como entidades separadas, mas parte duma teia de relações;</li></ul> |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• A família é um sistema que se move em períodos de transição que requerem mudança;</li><li>• Enquanto interventores são parte do sistema, aceitando a visão familiar sobre quem são e como devem ser ajudados.</li></ul>   |
| Competências práticas | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconhecerem-se como catalisadores da mudança, não substituindo a família nas suas funções, mas ajudando-as a reconhecer padrões disfuncionais e explorar novas possibilidades de relacionamento;</li><li>• Saber capacitar a família, potenciando as suas competências e recursos, explorando-as e valorizando-as;</li><li>• Capacidade de ver as famílias como iguais, com os mesmos direitos e oportunidades, desprovido-as de preconceitos e juízos de valor;</li><li>• Manter uma relação com os sistemas e recursos existentes;</li><li>• Sejam “terapeutas cidadãos”, estabelecendo uma postura de parceria com a comunidade em diversas formas de ação social, implicando consciencialização, familiaridade, envolvimento e ativismo.</li></ul> |

Outra dimensão que deve ser valorizada é a dos Direitos Humanos. Estes devem ser considerados centrais na educação, formação e prática dos profissionais que trabalham com estas famílias. “Muitos dos problemas com que os assistentes sociais se confrontam a nível micro, meso e macro, em diferentes sectores, derivam de uma crise de valores subjacente. Há que reforçar as explicações psicossociais e económicas de tais problemas, através da compreensão de uma dimensão diferente e mais profunda e do conhecimento da inter-relação entre as estruturas e processos psíquicos, socioeconómicos e valorativos” (ONU, 1999, p. 27).

Deste modo, os seguintes **valores filosóficos** devem estar incorporados na formação e prática de todos os profissionais da área social: **o respeito pela vida** (a condição *sine qua non* para o desenvolvimento de todo o trabalho relacionado com os Direitos Humanos); **a liberdade e autonomia** (princípio segundo o qual “todos os seres humanos nascem livres” está consagrado nos dois primeiros artigos da Declaração Universal dos Direitos do Homem); **a igualdade e não discriminação** (princípio fundamental da igualdade de todos os seres humanos consagrado no artigo 1.º da

Declaração Universal dos Direitos do Homem, eixo fundamental do princípio básico da justiça, exigindo a séria consideração das situações de igualdade e desigualdade justas e injustas, com base em fatores biológicos, necessidades psíquicas, sociais, culturais e espirituais, e nas contribuições individuais para o bem-estar coletivo); **a justiça** (diversos aspetos da justiça devem ser levados em consideração: os aspetos legais, judiciais, sociais, económicos e outros, que constituem as bases do respeito das sociedades pela dignidade dos seus membros, e da garantia de segurança e integridade das pessoas. Deve ser promovida e administrada com imparcialidade, implicando a distribuição equitativa dos recursos materiais, acesso universal aos vários serviços sociais essenciais, a igualdade de oportunidade, a proteção das pessoas ou dos grupos mais desfavorecidos, e alguma moderação nas áreas da retribuição, do consumo e do lucro); **a solidariedade** (valor intrínseco fundamental que implica uma compreensão e empatia perante a dor e o sofrimento da Humanidade e a identificação com os que sofrem – indivíduos, famílias, grupos, comunidades, populações e grupos raciais e étnicos – e a defesa da sua causa, fundamentalmente no que respeita à defesa dos Direitos Humanos – políticos, civis, sociais, económicos, culturais ou espirituais – dos indivíduos); **a responsabilidade social** (praticada através da solidariedade social) e a **evolução, paz e não-violência** (para a resolução de conflitos interpessoais ou entre grupos deverá ser escolhida a abordagem evolutiva pacífica da resolução de conflitos assente no valor da paz enquanto valor autónomo, com o objetivo último de alcançar a harmonia das pessoas consigo próprias, com os outros e com o seu meio. Os conflitos são inevitáveis nas relações humanas, mas as formas de os solucionar podem e devem ser pacíficas e não violentas, construtivas e não destrutivas. Esta abordagem evolutiva é mais lenta do que a revolucionária e muitas vezes menos recompensadora em termos imediatos mas, em última instância, mais duradoura e portanto mais eficaz).

Sousa (2005) refere que, não se pode ignorar o profissional no processo de intervenção com as famílias multiproblemáticas em que o seu desgaste é reforçado. Neste sentido, Coletti (1997, *cit. in* Sousa, 2005) valoriza as emoções fortes dos técnicos resultantes de grande carga de sofrimentos, incongruências, violências e misérias e as consequências emocionais típicas que estas famílias oferecem a quem trabalha com elas. Exemplos dessas emoções típicas são: sentimentos de esgotamento, impotência, fracasso, desmotivação, resignação, raiva, ansiedade, indiferença, desilusão. Estas vivências são

parte integrante da vida do profissional podendo facilitar ou bloquear a evolução da intervenção.

Na perspetiva de Sousa (2005), o grupo de trabalho é um recurso de apoio, ideias e proteção perante casos complicados. O grupo pode ajudar a reduzir as emoções negativas, mas também pode ser uma fonte de problema, já que as dificuldades podem surgir dentro de uma instituição (sendo as mais comuns o desenvolvimento de alianças/coligações e os conflitos de poder) ou na relação entre os elementos de serviços diferentes (dificuldade intersistemas). Segundo esta autora, na relação com os outros técnicos torna-se imprescindível: limitar e clarificar a informação recíproca; incluir na informação os dados e opiniões de técnicos anteriores; usar permanentemente uma lente transcultural; ter em consideração o processo de influência recíproca que se produz inevitavelmente desde que há algum contato entre serviços sociais.

### **3.4. Políticas Sociais atuais e Metodologias de Intervenção Social**

É de realçar que toda a prática profissional orienta-se também por políticas sociais que definem as linhas orientadoras de intervenção social junto de determinados grupos alvo.

Os direitos sociais ocupam um papel de relevo na matriz constitucional portuguesa, correspondem a um modelo avançado de intervenção e responsabilizam o Estado pelo desenvolvimento de políticas sociais que suportem esses direitos. No entanto, este projeto constitucional está longe de se consagrar na prática, visto que à definição dos direitos não corresponde uma produção de políticas adequadas a garantir o seu cumprimento e em que os cidadãos não podem invocar a norma constitucional para obrigar o Estado a produzir essas políticas (Sousa *et al.*, 2007). Por outro lado, a realização de muitos direitos sociais está, dependente da disponibilização de recursos económicos e financeiros do país, tendo sido transferida muita desta responsabilidade estatal para o setor privado.

Atualmente, a definição das responsabilidades efetivamente assumidas pelo Estado encontra-se nas leis ordinárias, como a Lei de Bases da Segurança Social, Lei de Bases do Serviço Nacional de Saúde, e nos programas dos governos que são os instrumentos

que revelam as opções políticas que verdadeiramente condicionam as responsabilidades públicas.

É evidente que a nova geração de políticas sociais instituiu novos hábitos e exigências à intervenção social, trazendo novas configurações e agentes para o panorama da organização da proteção social (Guadalupe, 2009). “Introduz uma filosofia de cidadania ativa, enfatizando a sua relação com o utente enquanto cidadãos e não meramente como assistido” (Guadalupe, 2009, p. 112). Os modelos de intervenção são mais pró-ativos, implicando um maior envolvimento e coresponsabilização.

As novas políticas sociais seguem uma abordagem por projeto e são caracterizadas pelos seguintes **princípios de intervenção: inserção/ativação, individualização, contratualização, descentralização e integração**, passando a ser usadas as seguintes tipologias das formas: programas, incentivos, acordos e parcerias (Sousa *et al.*, 2007).

**O projeto é a unidade básica de intervenção** e constitui um dos requisitos do princípio da gestão por objetivos e partilha de responsabilização em parceria. Torna o cidadão um agente ativo e competente com o qual se negocia as medidas e define os direitos e as obrigações (Sousa *et al.*, 2007). **As vantagens da abordagem por projeto são: proximidade dos problemas** (melhor conhecimento da realidade local, maior facilidade de participação dos interessados e uma maior legitimação da intervenção); **atuação integrada** (adequada à natureza multidimensional dos problemas e fomentadora da cooperação interinstitucional); **flexibilidade da ação** (melhor adaptação à realidade local e às suas mudanças, um melhor ajustamento na cooperação dos atores locais e uma gestão não burocrática); **autonomia de ação** (maior capacidade de decisão e de mobilização e utilização de recursos locais); **partilha de identidade** (maior coesão em torno de objetivos locais consensualizados); **relações fortes e positivas de identificação entre parceiros**. A capacidade de fazer circular a informação, de mobilizar capital social, de produzir ajudas, de ligar os agentes económicos, de controlar as políticas públicas e a duração limitada ao cumprimento de metas objetivas permite a reavaliação da situação para ajustar a ação às mudanças.

A **filosofia da ativação** é a principal inovação das novas políticas sociais, tendo como objetivo combater a ineficácia das tradicionais políticas e fazer participar os utilizadores das políticas no próprio processo de inserção. A ativação processa-se através da realização de tarefas socialmente úteis, as quais promovem a inserção social. Estas tarefas, através da participação ativa dos seus destinatários (Roche, 1992, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007), destinam-se a estimular a autonomia destes e atuar como trampolim entre situações de exclusão e uma efetiva inserção socioprofissional (Hansen e Hespanha, 1998, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007). **A ativação das políticas sociais tem vários aspetos positivos** permitindo melhorar as qualificações e estimular a empregabilidade, contribuindo simultaneamente para o aumento da autoestima e para a autonomia desses trabalhadores. Evitam a disseminação de práticas ou mesmo de uma cultura de dependência preocupando-se com a realização de direitos sociais básicos. Têm ainda um elevado potencial emancipatório ao favorecerem o acesso à plena cidadania e ao elevarem a ética do trabalho a pilar central da sociedade (Sousa *et al.*, 2007).

A formação profissional, os desempregos subsidiados, o autoemprego e os acordos de inserção para os beneficiários do RSI são exemplos de instrumentos que estão a ser utilizados para a ativação. É importante lembrar que, na prática, a participação dos utilizadores depende significativamente da cultura da instituição, dos recursos humanos disponíveis e das práticas discricionárias dos profissionais, podendo assim estes fatores serem inibidores da participação ativa dos utilizadores (Sousa *et al.*, 2007).

Os novos programas sociais privilegiam **a individualização das medidas (personalização e contratualização das respostas)**. São privilegiadas medidas de carácter concreto ajustadas ao perfil dos destinatários efetivos, sejam famílias ou indivíduos, implicando a negociação com o beneficiário. Deste modo, o êxito da personalização depende do modo como os programas identificam as necessidades reais dos destinatários e da adequação das medidas à obtenção dos efeitos desejados. Os beneficiários são considerados como sujeitos das políticas e é-lhes reconhecida competência para se pronunciar sobre as suas necessidades e os projetos. Os administradores dos programas promovem a participação e dotam as pessoas de capacidades e qualificações e outros recursos para ganharem autonomia (Sousa *et al.*, 2007).

**Em vez de paternalismo, as novas políticas exigem diálogo**, implicando um investimento adicional na criação de condições para que a abordagem dialógica seja bem-sucedida (*empowerment*).

As novas metodologias de abordagem implicam ainda **uma intervenção em parceria, uma ação descentralizada, a partilha de responsabilidades e de ação com as organizações da sociedade civil**. As parceiras ou redes sociais de parceiros (atores coletivos com competências específicas, quer públicos quer privados) são estruturas de ação integrada que procuram identificar necessidades e conceber estratégias ou criar projetos conjuntos, partilhando responsabilidades. Colocam em comum recursos com vista a atingir determinadas finalidades, como partilhar pertenças, fazer circular informação, produzir ajudas, mobilizar capital social, ligar os agentes económicos ou controlar as políticas públicas.

Segundo Sousa *et al.* (2007), “O mundo da intervenção social é um mundo complexo feito de decisões políticas tomadas na base de valores e de ponderação de interesses, de administração de programas por intermédio de estruturas muito burocratizadas, de delegação da execução das medidas em níveis descendentes da cadeia hierárquica e de padrões de discricionariedade relativamente amplos partilhados por profissionais situados na periferia do sistema” (p. 114). **A intervenção social é um processo de responsabilidade partilhada entre parceiros** institucionais autónomos, dotados de diferentes competências e poderes, competindo muitas vezes entre si e movidos por interesses nem sempre convergentes.

Não basta ter boas políticas, é preciso que elas sejam levadas à prática sem distorções que alterem por completo a sua missão. É importante analisar a forma como os programas sociais são desenvolvidos e o papel desempenhado pelos diferentes atores para entender como pode ser diversa e equívoca a imagem das políticas que chega aos destinatários e como pode ser contingente ou desajustado o seu resultado. “A falta de credibilidade ou a desconfiança na ajuda dos profissionais, a apatia ou mesmo desinteresse perante as propostas de inserção, a falta de consciência das obrigações assumidas nos acordos, a recusa da ajuda benévola proveniente de certas instituições, são frequentemente manifestações de resistência à intervenção social que radicam naquela imagem das políticas ou em resultados negativos de intervenções anteriores” (Sousa *et al.*, 2007, p. 114). As resistências das famílias às propostas dos profissionais devem ser entendidas positivamente, funcionar como sinais de alerta para detetar e prevenir efeitos negativos para as famílias de que se não teve consciência.

## IV. MEDIAÇÃO – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO E CONTRIBUTOS PARA A INTERVENÇÃO SOCIAL

### 4.1. Mediação - Objetivos e Princípios Orientadores

Uma característica marcante da época contemporânea é a diversidade e complexidade, coexistindo fenómenos como o multiculturalismo, o individualismo e a identidade. São sociedades polifónicas e altamente diversificadas, onde a diferença e subjetividade são aspetos implicados na dinâmica relacional desta totalidade complexa. Neste contexto de globalização e progresso, o conflito faz parte do quotidiano dos relacionamentos interpessoais. É parte integrante da vida, sendo um processo transversal, dinâmico, responsável por mudanças em todos os níveis da vida das pessoas, num determinado contexto/ambiente (Menezes, 2003, *cit. in* Cunha e Leitão, 2001).

A sociedade multicultural, o convívio de culturas, a amizade, o respeito, a solidariedade e a unidade são desafios que se colocam na sociedade contemporânea (Costa, 1998). Cada vez torna-se mais difícil imaginar um meio social complexo que não contemple a necessidade de dar um tratamento aberto, personalizado, criativo, cooperativo e construtivo à conflitualidade natural que o facto de viver numa sociedade com estas características implica.

É assim que a Mediação, como processo de inter-relação e cooperação entre as pessoas, converte-se num meio indispensável para a existência de comunidades humanas baseadas na prática efetiva de valores de convivência (Torremorell, 2008). Compreende o conflito como sendo um potencial construtivo e transformativo o qual proporciona aos indivíduos a oportunidade de desenvolver e integrar as suas capacidades de força individual e empatia, encaminhando-os, assim, na direção da mudança pessoal e social (Folger & Bush, 1999, *cit. in* Muller, 2007).

A Mediação é considerada um método de resolução alternativa de conflitos, um mecanismo pacífico e adequado de solução construtiva destes conflitos. Através duma interação integrativa das partes, (assente na cooperação, orientação para soluções criativas, diálogo direto/aberto, mútua compreensão, exposição das expectativas

individuais e da tomada de decisões conjuntas), procura conciliar os interesses de ambas as partes, a obtenção de benefícios conjuntos e o alcance de acordos “ganhar-ganhar” (Fischer *et al.*, 1993, *cit. in* Franque, 2006).

A Mediação é um mecanismo pacífico, um processo informal, um método auto-compositivo de prevenção e resolução de conflitos entre dois ou mais indivíduos. Desenvolve-se mediante a intervenção não decisória de um terceiro imparcial, independente (o mediador), que utilizando técnicas de comunicação para facilitar o diálogo entre os conflitantes (os mediados), contribui para que estes possam compreender e satisfazer os seus interesses, necessidades e possibilidades e, se possível, para que se tornem capazes de estruturar um acordo mutuamente aceitável (Cruz, 2011; Vasconcelos, 2008). A Mediação consiste numa ação realizada por um terceiro entre pessoas ou grupos que consentem e participam livremente e a quem pertencerá a decisão final, de modo a manter ou estabelecer novas relações entre si (Six, 1990, *cit. in* Torremorell, 2008). Acrescem a estas condições, as características da confidencialidade e privacidade inerentes à Mediação (Cruz, 2011).

Surge em Portugal nos anos 90, primordialmente no campo dos conflitos familiares, ganhando propulsão dada a crescente privatização do direito da família e do casamento, bem como uma emergente desformalização do divórcio (Cruz, 2011). Atualmente tem um âmbito de aplicação alargado aos diferentes setores de realização humana: familiar, comunitário, laboral, escolar, penal, internacional, entre outros mais desenvolvidos (Torremorell, 2008).

Segundo o Despacho n.º 18 778/2007, do Ministério da Justiça, a Mediação enquanto meio de resolução alternativa de litígios, tem como objetivo descongestionar os tribunais e proporcionar às partes meios mais próximos, rápidos e económicos de dirimir os conflitos. No entanto, esta definição é redutora relativamente ao seu carácter polifacetado, variado e pluralista, tanto relativamente à sua concetualização como ao seu âmbito de atuação nos novos contextos sociais: “ (...) não se centra na manutenção de um determinado sistema social, mas sim estimula as capacidades de inovação do indivíduo e da comunidade; está destinada a dar coesão às nossas sociedades plurais (...) evita a utilização de qualquer forma de violência, inclusivamente da violência juridicamente administrada, para avançar no conflito; além disso, não tem se imiscuir na regulação dos direitos fundamentais das pessoas” (Torremorell, 2008, p. 18).

Segundo Bush e Folder (1996, *cit. in* Torremorell, 2008) **é importante narrar a Mediação e os seus objetivos de quatro formas diferentes**: história da satisfação (urgência de resolver as necessidades humanas evitando os custos económicos e emocionais e de tempo normalmente associados aos conflitos); história da justiça social (utilização da Mediação na autodeterminação e independência dos cidadãos com direito e erguerem-se como protagonistas dos seus próprios conflitos, evitando a exploração e fortalecendo a comunidade); história da opressão (informa sobre as possíveis perversões do processo mediador, nomeadamente, desequilíbrio de poder, privatização dos problemas, manipulação encoberta e exploração dos mais débeis) e história da transformação (representa a promessa de evolução e crescimento do individuo e da sociedade em geral, com base na revalorização e no reconhecimento das pessoas (*empowerment*)).

Buss e Folger (1996, *cit. in* Torremorell, 2008) mencionam que a Mediação é geradora de revalorização e reconhecimento. Isto é, “(.) tem um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a lidarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito.” (p. 17).

Outros autores definem a Mediação a partir do campo da comunicação humana (Diez e Tapia, 1999; Giró, 1998; Soares, 1997 e Cobb, 1997, *cit. in* Torremorell, 2008) e dizem que a “mediação é comunicação”, “não tem outra finalidade senão a comunicação”, a “mediação surge para conduzir problemas de comunicação e esta é resolvida na comunicação”, promotora do modelo circular narrativo, “a mediação constitui um processo de narração” (p. 18).

Muzskat (2003) refere que a Mediação assenta nos princípios de negociação em condições de equidade e no protagonismo das partes, impõe a prática do diálogo na tentativa de facilitar a resolução de conflitos entre as partes. Ao reconhecer a importância da participação direta das partes em conflito (na presença de um terceiro neutro) restitui-lhes o protagonismo, permitindo-lhes operar no cenário do conflito baseados na autoafirmação, na autodeterminação e na responsabilidade pessoal.

#### 4.1.1. Princípios Orientadores da Mediação

A Mediação entendida como método de resolução de conflitos, obedece a vários princípios, fundamentais para que a sua operacionalização se concretize com sucesso. A Recomendação R (98) 1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa é um instrumento que concentra as normas básicas e essenciais da Mediação, a qual dispõe sobre o campo de aplicação da Mediação, a sua organização, o seu processo, os acordos, entre outros pontos sobre a Mediação nos Estados Membros.

O Código Europeu de Conduta para Mediadores, enumera um conjunto de princípios aos quais os mediadores europeus, a nível individual ou organizações que prestem serviços de Mediação, podem, voluntariamente, aderir. O principal objetivo deste Código é o assegurar de garantias e confiança, não só relativamente aos mediadores a nível individual, como também ao próprio processo de Mediação.

Os princípios e limites da Mediação são determinantes para definir a sua identidade única, para preservar a sua integridade e para salvaguardar aqueles que a utilizam.

De forma sumária, e atendendo a estes dois documentos, **os princípios da Mediação são: Voluntariedade, Consensualidade, Confidencialidade, Imparcialidade, Neutralidade, Flexibilidade, Celeridade e Proximidade.**

Por **voluntariedade** entende-se que os protagonistas aderem, permanecem e participam no processo de Mediação por livre consentimento. Segundo Martinez de Murgia (1999, *cit. in* Torremorell, 2008) a Mediação não deve ser um processo coercivo, no sentido de pressionar as partes tanto a recorrer à Mediação como orientar a sua atuação para a obtenção de acordos rápidos.

Um dos princípios fundamentais da Mediação é a **autodeterminação e o protagonismo das pessoas em conflito**. Neste sentido, é um processo de autocomposição no qual a solução não é imposta por um juiz ou por um árbitro, mas são as partes as únicas responsáveis, devendo o mediador confiar nesta sua capacidade (González-Capitel, 2001a). Neste sentido, a Mediação deve ser um processo de habilitação, ou seja, deve

priorizar as pessoas em vez do conteúdo, num contexto que permita às partes fazerem escolhas claras e conscientes (tendo o poder de tomarem as suas próprias decisões) e ter consideração pelas perspectivas dos outros. Neste contexto de autogestão do conflito, “não se deve cair na armadilha final de exigir o cumprimento do que voluntariamente se acordou” (Torremorell, 2008, p. 33), salvaguardo o princípio de voluntariedade e consentimento informado.

A **consensualidade** representa a liberdade que cabe aos mediados de procurarem o fim da disputa. Este fim pode ser traduzido num acordo que satisfaça ambos, que seja consensual, ou apenas no consenso entre as parte, já que o êxito da Mediação não se cinge ao fato de no final se definir e assinar um acordo, mas também ao alcance de um bom nível de comunicação entre as partes e a manutenção ou melhoramento da relação (Martinez de Murguia, 1999, *cit. in* Torremorell, 2008).

Torremorell (2008), atendendo a que no processo de Mediação o esforço conjunto é no sentido da colaboração através de um acordo e não tanto no definição do acordo em si, propõe a expressão “pôr-se de acordo” (p. 33). Esta expressão pressupõe tomar conjunta e livremente uma decisão informada (resultado), a qual é um equilíbrio dinâmico que, com o tempo, vai sendo reorientado (Torremorell, 2008).

Neste sentido, a Mediação dá **autonomia** às partes para tomar as suas próprias decisões com base em exigências legitimadas consensualmente, favorecendo a sua participação e a sua legitimidade, permitindo-lhes assumir e aumentar o limiar da **responsabilização** em relação aos seus conflitos (Torremorell, 2008). Assumir o exercício das suas liberdades é para as partes um compromisso. Deste modo, a aceitação do erro, a tolerância para com os outros, a solidariedade e a opinião informada são atitudes e capacidades a desenvolver. A autora realça ainda que não se deve confundir o direito a ter as próprias opiniões com a exigência de que sejam respeitadas, mesmo sem as confrontar, expor ou contrastar. “A auto-apropriação dos conflitos aposta decididamente na construção da paz e do consenso social, que, em pleno século XXI, não se pode manter como o recurso à violência ou sob a pressão de qualquer tipo de autoridade” (Torremorell, 2008, p. 37).

A **confidencialidade** é condição necessária e adequada para o bom funcionamento da Mediação, pois garante a franqueza das partes e a sua sinceridade ao longo de todo o

processo. O mediador procura preservar a intimidade e confiança das partes, devendo atuar com discrição, reserva e sigilo profissional. Não pode tomar publicas as declarações proferidas nas sessões de Mediação, nem as informações sobre o conflito e/ou as partes. Não pode testemunhar ou dar a sua opinião de perito no processo que envolva as partes.<sup>4</sup>

Segundo Carrasco (*cit. in* Cruz, 2011), existem circunstâncias excepcionais em que a confidencialidade pode ser afastada, nomeadamente, quando as partes e o mediador o consintam expressamente; quando haja uma ameaça para a vida, integridade física ou psicológica de um menor, ou qualquer pessoa; quando a informação possa constituir um possível facto delituoso e quando a informação se utiliza de forma anónima para fins estatísticos de investigação ou formação.

É primordial para a Mediação que o mediador seja imparcial, equidistante com os mediados, tratando-os de igual modo, dando-lhes as mesmas oportunidades de participação nas sessões.

Segundo Cruz (2011), **imparcialidade e neutralidade**, embora intrinsecamente conexas, não se confundem. A neutralidade reporta-se ao resultado do conflito, enquanto a imparcialidade diz respeito ao processo, ao curso da Mediação.

**O princípio de neutralidade** obriga o mediador a manter uma posição equilibrada e equidistante dos protagonistas do conflito com o objetivo de garantir que o processo não se vicie, nem se atue com base em preconceções (Torremorell, 2008). Deve conduzir o processo de Mediação sem qualquer interesse no resultado da disputa, nem ter qualquer relação (pessoal ou profissional) com as partes que comporte a imparcialidade da sua intervenção.

**A imparcialidade** traduz-se no mediador não se aliar a uma das partes, não apoiar a sua posição. Embora deva equilibrar as forças, não deve tomar partido ou pender para um dos lados em confronto. Caso detete qualquer circunstância que possa, ou que preveja

---

<sup>4</sup> N.º 3 do Artigo 7.º, do Despacho n.º 18778/2007 do Gabinete do Secretário de Estado da Justiça, DR., 2.ª Série, n.º 161, de 22 de agosto de 2007.

<sup>4</sup> Artigo 249.º - C da Lei N.º 29/2009, DR, 1.ª Série – N.º 123, de 29 de junho de 2009.

que possa, afetar a sua independência, ou em caso de existir algum conflito de interesses, o mediador deve declarar-se impedido de iniciar ou prosseguir uma Mediação.<sup>5</sup> Deve conduzir o processo numa dinâmica favorável ao diálogo e ao entendimento e respeito mútuo, no sentido de assegurar a qualidade do processo (González-Capitel, 2001a).

No entanto, Cruz (2011) refere que a imparcialidade e neutralidade absoluta, tanto do processo como do mediador não existe, uma vez que o mediador, enquanto pessoa, tem vivências pessoais e profissionais que podem influir no seu juízo de valor do conflito em Mediação. Este deve ser ciente da sua subjetividade, compreendê-la e contrariar as suas impressões pessoais, distanciando-se das suas experiências e despir-se de preconceitos, dando espaço à diversidade das subjetividades alheias (Muzskat, 2003).

Diez e Tapia (1999, *cit. in* Torremorell, 2008) referem o conceito de multiparidade, o qual evoca, simultaneamente, independência e empatia. O mediador, pessoa independente em relação às partes e ao resultado, pode adotar atitudes empáticas – já não neutras – construtoras de confiança, incorporando uma carga positiva no desenvolvimento do processo.

O mediador está sempre integrado no processo, ainda que não no conflito, e a sua principal preocupação consiste em conseguir a horizontalidade do intercâmbio comunicativo, dando a oportunidade a cada um dos participantes de se fazer ouvir, isto no sentido de conseguir representatividade no processo. O mediador, mantendo-se independente e numa atitude empática, deve então incluir todas as pessoas no processo para garantir a **equidade e o caráter inclusivo da Mediação**.

Na diversidade, o **princípio da equidade** é garantido através da consciência de Si e do Outro, condição fundamental para a superação dos preconceitos e das discriminações geradas dentro das diferenças. Esta condição permite ainda um diálogo, meio mais eficiente para a preservação da individualidade na intersubjetividade.

---

<sup>5</sup> *cit. in* Código Europeu de Conduta para Mediadores.

Em suma, o importante será que esta neutralidade e imparcialidade se reflita na forma como o mediador equilibra as partes para possibilitar ao máximo a autodeterminação, assegurando assim, que estas mantenham controlo das decisões sobre o resultado (Bush e Folger, 1996, *cit. in* Torremorell, 2008).

A **flexibilidade** do processo está ligada à informalidade (rapidez do procedimento) e celeridade do procedimento (lapso temporal em que a Mediação decorrerá, sendo inferior ao de uma decisão judicial).

A **proximidade** é outro princípio, mencionado na Lei n.º 78/2001. O mediador não está para julgar mas numa perspetiva de auxílio, prestando os seus serviços promovendo o diálogo e não impondo. É neste sentido que se concretiza o caráter próximo da Mediação, na flexibilidade e informalidade que não existe num processo judicial caracterizado pela altivez. Destes princípios resulta um “processo simples e informal onde as partes são impelidas a revelar os seus próprios interesses e não as suas posições e quando não se sentem julgadas, nem avaliadas pelas suas pretensões”, aumentando a probabilidade de sucesso da Mediação (Cruz, 2011).

É importante não esquecer que a Mediação “ (...) não se dá à margem dos princípios jurídicos”, os quais consubstanciam os Direitos Humanos Universais, que são os direitos fundamentais: à igualdade; à existência digna; à liberdade e à estabilidade democrática (Vasconcelos, 2008, p. 56).

Partindo destes princípios, a Mediação cria então estruturas capazes de reconciliar diferenças entre indivíduos em conflito. A Mediação funciona como um meio de ajuda, proporcionando a cada indivíduo a possibilidade deste se responsabilizar cada vez mais por si (considerando a sua autonomia e a sua autodeterminação), ajudando-o também a descobrir, potenciar e rentabilizar as suas capacidades individuais.

O mediador não é um juiz, um conselheiro, um árbitro ou um terapeuta, mas sobretudo um catalisador da mudança. Neste sentido, a Mediação é uma ação que serve de intermediário e, no sentido de poder proporcionar uma maior responsabilização individual, pode também proporcionar uma maior responsabilidade social, fundamental para o pleno exercício da cidadania social. Mobiliza um projeto de restauração de laços

sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais (Oliveira *et al.*, 2005). Pontes (2002) diz que, a Mediação é a metodologia para aprender o real e transformá-lo. Muzskat (2003) menciona que, o recurso à Mediação parte de um pressuposto de inclusividade: a Mediação é a antítese da exclusão de uma qualquer das partes mediadas.

Esta particularidade revela-se útil quando utilizada como estratégia de intervenção junto daqueles que por circunstâncias várias (sociais, culturais, económicas, políticas, entre outras), se veem privados de certos bens e serviços essenciais, como a educação e a saúde, para a integração e coesão social.

#### **4.2. Modelos de Mediação – Mediação Transformativa**

Destacam-se os três principais modelos de Mediação: o modelo fundamentado no Sistema de Negociação de Princípios de Fisher & Ury (1981), orientado para o acordo, com enfoque na solução de problemas; o modelo circular-narrativo de Sara Cobb (1993, 1994), orientado para o processo ou enfoque comunicacional, no qual o enquadramento (meio psicológico de delinear mensagens) é uma função fundamental do mediador na sua intervenção e o modelo transformativo de Bush & Folger (2005), orientado para os protagonistas, com enfoque transformador na modificação da relação, colocando o acordo em segundo lugar (Cunha e Leitão, 2011).

O mediador orientará a Mediação definindo um dos eixos como principal: pessoa (partes em conflito), contexto (situação conflituosa) ou processo (processo de comunicação que se estabelece entre as partes). No entanto, independentemente do eixo principal escolhido, ambos os modelos, colocam a sua atenção na obtenção de um acordo, no crescimento pessoal e na construção de histórias (Torremorell, 2008) e considera a relação interpessoal o fator essencial da Mediação, isto é “a relação é a base do conflito e da solução a longo prazo” (Lederach, 1998, *cit. in* Torremorell, 2008, p. 37). Ury (2000, *cit. in* Torremorell, 2008) menciona que “não se pode considerar um conflito totalmente resolvido enquanto a relação deteriorada não começar a ser sanada” (p. 37), sublinhando a função curativa da Mediação (Curle, 1995; Montville, 1996, *cit.*

in Torremorell, 2008), a sua componente preventiva do conflito (dirigida na promoção de condições que criam relações cooperativas), reparadora e reconciliadora das relações interpessoais (Torremorell, 2008).

Não depreciando os restantes modelos, dá-se ênfase ao modelo transformativo, pelas suas particularidades, que permitem às partes capitalizar os conflitos como oportunidades de crescimento e desenvolvimento, como situações com um importante potencial de fortalecimento ou *empowerment* humano, que fomentam o respeito, a confiança e a segurança das pessoas em si próprias, afastando-as da desumanização e da adversidade (Torremorell, 2008).

A visão transformadora baseia-se mais no desenvolvimento moral e nas relações interpessoais do que na satisfação e na autonomia individual. “É a proposta de uma (...) mudança de paradigma, que parte de uma conceção individualista para uma conceção relacional” (Torremorell, 2008, p. 49), investindo não tanto no individual, mas mais no meio social, conferindo à Mediação uma identidade singular.

Neste modelo, a conceção de conflito é emergente, holística e dialética. Compreende que o ser humano ocupa um lugar preeminente, colocando assim a coconstrução das situações conflituosa a partir da lógica ternária.

A transformação do conflito, entendida como um processo e resultado gerador de novas interpretações da realidade, como mudança, é interpretada em termos descritivos (mudanças a nível social) e prescritivos (intervenções deliberadas para efetivar as mudanças citadas). Em ambos os níveis, a transformação opera **quatro dimensões interdependentes: a dimensão pessoal, a relacional, a estrutural e a cultural** (Lederah, 1995, *cit. in* Torremorell, 2008).

Segundo Torremorell (2008), **a mudança pessoal** refere-se às mudanças efetuadas e desejadas pelos indivíduos em relação aos aspetos emocionais do conflito. Este afeta as pessoas positiva e negativamente (e.g., bem-estar físico, autoestima, estabilidade emocional, capacidade de perceção e integridade espiritual). A sua transformação representa a tentativa de minimizar os efeitos destrutivos do conflito e maximizar o

potencial de crescimento da pessoa como ser humano física, emocional e espiritualmente.

A **dimensão relacional** trata as mudanças efetuadas e desejadas em relação à afetividade, à interdependência e aos aspetos expressivos, comunicativos e interativos do conflito. A transformação ocupar-se dos efeitos produzidos pelo conflito nos padrões de comunicação e interação (percepções próprias e do outro, interesse na relação, grau de independência real e desejado, movimentos reativos e pró-ativos), resultando numa intervenção intencional destinada a minimizar os efeitos da comunicação deficiente e a maximizar, em termos de afetividade e interdependência, a compreensão mútua de temores, esperanças e objetivos das pessoas implicadas no conflito.

A **dimensão estrutural** salienta as causas subjacentes do conflito, os padrões e as mudanças que comporta nas estruturas sociais em relação às necessidades humanas básicas, acesso aos recursos e padrões institucionais de tomada de decisões. São analisadas as condições sociais que proporcionam os conflitos e as mudanças que os implicam nas estruturas existentes e nos modelos de tomada de decisões, para tentar descobrir os elementos que fomentam as expressões violentas e promover abertamente a não-violência, minimizando-a, impulsionando as estruturas suscetíveis de satisfazer as necessidades humanas básicas (justiça substantiva) e maximizando a participação das pessoas nas decisões que as afetam (justiça procedimental).

Por último, a **dimensão cultural** refere-se às mudanças que o conflito produz nos padrões culturais dum grupo e nas formas em que uma cultura afeta o desenvolvimento e condução do conflito. O interesse recai na forma como o conflito muda os padrões culturais de um grupo para entender os conflitos e dar-lhes resposta, no sentido de tentar tornar explícitos os padrões culturais que geram violência e identificar, promover, construir os recursos e mecanismos que, a partir do interior da própria cultura, podem contribuir para elaborar respostas construtivas ao conflito.

O mediador centra-se nas pessoas (nas suas relações), sendo estas as protagonistas da situação a explorar. Uma vez que o objetivo é a melhoria da pessoa, com base na revalorização (devolução aos indivíduos do seu próprio valor, força e capacidade de

enfrentar os problemas) e no reconhecimento (evocar nos indivíduos a aceitação e empatia em relação à situação e problemas de terceiros), considera tanto os pontos convergentes como os divergentes. Segundo Horowitz (1998, *cit. in* Torremorell, 2008) “ (...) a transformação implica mudar não só situações mas também as pessoas e, portanto a sociedade no seu conjunto” (p. 50).

A Mediação contribui para o crescimento moral e fortalecimento das pessoas, no sentido em que fomenta o desenvolvimento de aptidões e capacidades necessárias à convivência, implicando a esfera de valores (regras e um código deontológico) dos coparticipantes no processo de Mediação. Por outro lado, a aceitação de responsabilidades (corresponsabilização), conduz ao protagonismo, ao respeito próprio e pelo outro, à conceção interativa do próprio meio e da forma como se relacionam. A Mediação é, assim, “ (...) orientada para a potencialização da consciência da pertinência, justiça, integridade, interdependência, solidariedade e aceitação” (Torremorell, 2008, p. 40).

Numa perspetiva transformativa, o objetivo primordial da Mediação deve ser conseguir que cada ser humano utilize a sua força pessoal para enfrentar o conflito, para se corresponsabilizar pela situação e para criar e reparar uma rede de relações baseada no respeito mútuo, na direção da transformação individual e social. A participação exige acreditar nas suas potencialidades, tomar consciência da sua capacidade para controlar a sua vida e ter “ (...) a capacidade de se questionar sobre a variedade de opções disponíveis, de refletir, de formular interrogações significativas, de conceber fórmulas inovadoras, de aprender a aprender, (...) [sendo estes] meios ativos para enfrentar os conflitos e resistir às significações de velhos paradigmas” (Fried, 2000, *cit. in* Torremorell, 2008, p. 40).

Neste sentido, a Mediação é um instrumento de emancipação e de autonomização privada (exercício da liberdade e autonomia das partes nas soluções dos seus próprios conflitos). É um método eficaz de resistência a poderes dominantes, propiciando a formação de sujeitos interessados em determinar e guiar o rumo das suas vidas de forma emancipada, consciente e responsável.

Apesar de todos os contributos deste modelo, Martinez de Murguia (1999, *cit. in* Torremorell, 2009) critica-o referindo que “para a visão pragmática, não é razoável acreditar que

algumas sessões de mediação, por exemplo, possam modificar pautas de comportamento que se têm vindo a produzir durante anos ou décadas e que, inclusivamente são culturalmente avalizadas e consentidas” (p. 51).

### **4.3. Mediação como potencial educativo**

Torremorell (2008) fala de Cultura de Mediação e mudança social, acreditando no **potencial educativo da Mediação**. Identifica, neste sentido, cinco níveis de análise em consonância com as dimensões relacionais da pessoa: Mediação como formação integral (intrapessoal); Mediação como processo que veicula convivência (interpessoal); Mediação como coeficiente de coesão (intragrupal); Mediação como nó de intercomunicação (intergrupal) e Mediação como cultura social (social).

**A Mediação como formação integral (intrapessoal)** respeita às aprendizagens que o processo de Mediação proporciona às partes implicadas, as quais ocorrem quando o mediador procura ativar as potencialidades das pessoas em relação à comunicação afetiva de pensamento, sentimentos e vivências, proporciona aos participantes um espaço para refletirem sobre si mesmas. Autoestima, autoconceito, escuta ativa, compreensão e expressão de emoções e sentimentos, empatia, assertividade, capacidade de pensamento criativo, reflexivo e crítico são instrumentos utilizados no espaço de Mediação.

Segundo Delors *et al.* (1996, *cit. in* Torremorell, 2008) as partes têm que “aprender a ser”, o que implica tempo, permanência e a abertura de canais comunicacionais, cognitivos e afetivos que retroalimentam, ao longo da vida, o próprio eu, entrando em jogo valores éticos e morais (p. 72). Assim, a criação e a interiorização de uma identidade não-violenta deve ser aprendida pelas pessoas, desenvolvendo estas um processo de aprender a aprender, ou seja, elaborar conhecimentos na e para a ação (Torremorell, 2008).

**A Mediação como processo que veicula convivência (interpessoal)** contempla uma visão holística do problema, da pessoas e do processo, contribuindo para a exploração da situação na sua globalidade. A equidade, a democracia, a confidencialidade e a

voluntariedade são princípios utilizados pelo mediador para que os coparticipantes cooperem.

**A dimensão como coeficiente de coesão (intragrupal)** remete para os vínculos que se estabelecem entre pessoas que fazem parte dum mesmo grupo, o qual pode ser formal ou informal. A cooperação é uma estratégia fundamental para promover a coesão do grupo, a evolução e o crescimento do conjunto e é fundamental para o desenvolvimento da pluralidade e da solidariedade, imprescindíveis para coexistir na diferença. A dissensão, o debate reflexivo e o questionamento das dinâmicas instauradas são estimuladas. Promove a identidade grupal, em detrimento da individualidade e originalidade de cada elemento, isto para que o grupo evolua conjuntamente, mantendo o seu equilíbrio estável.

**A Mediação como nó de intercomunicação (intergrupal)** refere-se à interação entre grupos e a atuação individual de cada pessoa, como membro do seu grupo de identidade. Neste contexto, a cordialidade entre os diferentes corpos é fundamental para a concretização dos objetivos que a comunidade estabelece. A Mediação facilita o funcionamento conjunto e afetivo, estimulando o intercâmbio, tendo em vista a democratização da tomada de decisões e promovendo a participação e coesão grupal.

Por último, **a Mediação como cultura (social)**, refere-se às competências culturais, no sentido que promove atitudes de abertura em relação a outras formas de entender a existência, ou seja, “ (...) capacidade para gerar empatias com significações socioculturais e referentes axiológicos diversos” (Torremorell, 2008, p. 76). Nesta perspetiva, o reconhecimento e a legitimidade das diferenças apontam para a globalidade. “ (...) a paz deve ser cultivada no interior de cada ser humano [humanismo] e no seio da sua comunidade [contexto] ” (p.76). É necessário substituir a cultura de confrontação e do litígio pela da Mediação e do consenso, a qual assenta numa perspetiva mais construtiva, orientada para os ideais de paz.

Torremorell (2008) refere que “Os processos de socialização evoluíram no sentido da segregação espacial e temporal, inclusivamente no seio do núcleo familiar [Por outro lado] “ (...) as culturas não estão isoladas nem estáticas, pois interagem e evoluem.” (p.76). Neste contexto, a Mediação não

altera padrões vigentes, mas os conhecimentos que cria contribuem para melhorar a qualidade das relações humanas.

#### **4.4. Mediação Social e Serviço Social - Complementaridade na Intervenção Social**

“A integração econômica e social dos excluídos e dos grupos sociais vulneráveis (...) requer a articulação entre a ação social, a animação econômica da iniciativa empresarial e a promoção do desenvolvimento, uma ação simultânea preventiva e integradora junto dos serviços, das comunidades, das famílias” (Almeida, 2004, p. 34).

É neste contexto que surge a Mediação Comunitária, Social, Cultural, Sociocultural. Tipos de Mediação que se articulam na bibliografia existente, no entanto, o fundamental é que todos estes tipos são definidos não apenas como meios para resolução de conflitos, mas também como estratégias de intervenção social em problemáticas de integração na e da sociedade. Dirigem-se à prevenção de conflitos, à promoção da saúde no tecido social e à convivência positiva, pressupondo o mundo como multicultural e multifacetado (Muzskat, 2003).

Todos congregam objetivos comuns, ou seja, fazem uso da Mediação nos mais diversos contextos dos conflitos resultantes da vida em comunidade-sociedade. Expandem os seus conhecimentos para ações dirigidas para o desenvolvimento da cidadania, da democratização e o enfrentamento das condições de exclusão social, distribuição desigual de poder e desrespeito aos direitos humanos, através da aprendizagem da forma construtiva de resolução de conflitos, em detrimento do uso da violência, no sentido de alcançar a paz social (Muzskat, 2003). A Mediação constitui, deste modo, um desafio a todos os que intervêm no campo social (Almeida, 2000).

**A Mediação Social** surge com a finalidade de prevenir a exclusão social e a segurança urbana, com o objetivo específico de conseguir uma melhoria de qualidade da vida urbana, visando sobretudo reconstruir os laços sociais e a reinserção social, no contexto da complexidade da vida social (Oliveira *et al.*, 2005).

A **Mediação Sociocultural** surge, em Portugal, ligada a contextos multiculturais, principalmente à imigração e minorias étnicas, como uma estratégia fundamental na perspetiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social. No entanto, apresenta-se como uma estratégia abrangente, não se limitando a origens étnicas e culturais, mas alargando-se a todas as áreas onde seja necessário reforçar a dimensão da interculturalidade e da coesão social. (Oliveira *et al.*, 2005).

Bush e Folder (1996, *cit. in* Muzskat, 2003) argumentam que a **comunitária** pode “ (...) produzir um impacto positivo nas condições de vida dos centros urbanos, reduzir o nível de conflitos interpessoais e entre grupos (...) [pois] permite o desenvolvimento do protagonismo (...) ” [Fortalece a capacidade das pessoas para analisarem situações e tomarem decisões efetivas por si mesmas, assim como] transcenderem os seus pressupostos e perceberem os outros como pessoas reais, com preocupações e necessidades; mesmo em face de um desacordo (a Mediação) pode evocar reconhecimento” (p. 94). Visa, sobretudo, a regulação e a integração social através da cultura de participação – *empowerment*, entendido como um movimento intencional dinâmico, centrado na comunidade local, envolvendo respeito mútuo, reflexão crítica, participação e preocupação do grupo em partes iguais na valorização dos recursos, acesso e controlo sobre os mesmos (Oliveira *et al.*, 2005).

González-Capitel (2001a, p. 158) fala de “Mediação Cívica”, a partir da qual se desenvolveu um procedimento que enquadra a cidade e o motor cívico nesta engendrada. Trata-se da vontade de fazer coisas, sair da passividade e restaurar o sentido social, atuando em ações suscitadas pelas dificuldades da vida urbana, na dualidade de iniciativa pública e privada. O objetivo centra-se na melhoria da vida urbana, restabelecer a comunicação entre cidadãos, recrear o espírito de solidariedade e manter a paz social.

Muzskat (2003) afirma que a Mediação pode ser um meio de transformação social, quer a nível restrito de uma comunidade, quer para a sociedade como um todo. Remete para a “ (...) reflexão do paradoxo globalização-especificidade local, todo e parte” (p. 114). Refere ainda a sua importância na mudança ética e cultural, na consciencialização das pessoas para que sejam autónomas, empoderadas e investidas na autogestão e resolução pacífica dos seus próprios conflitos, com autorresponsabilização.

Neste perspectiva, Élise Lemaire e Jean Poitras (2004, *cit. in* Oliveira *et al.*, 2005) mencionam que a Mediação Social e Comunitária inserem-se numa lógica de **autonomia; reconhecimento e integração das necessidades; proximidade dos processos de regularização e de decisão** das pessoas e das comunidades/participantes; **prevenção** a partir do aumento da capacidade das pessoas e das comunidades de desativar situações conflituosas e de gerar novas solidariedades, reduzindo assim as tensões sociais e encontrando a via coletiva (**democratização da justiça**). Deste modo, é um processo que enfatiza a **responsabilização social e a cidadania**, no sentido da construção de uma Cultura de Paz (Muzskat, 2003).

Segundo Oliveira *et al.* (2005), a Mediação Social e Comunitária constituem tentativas de resposta aos novos problemas sociais, uma vez que as soluções tradicionais se revelaram inadequadas. Segundo Ricardo (2006, p. 27), a Mediação “intercultural” é considerada um método de intervenção social a vários níveis e em variadas áreas, podendo significar um pulo qualitativo na abordagem que é feita às populações que são afetadas pelas malhas da pobreza e exclusão.

De acordo com Almeida (2002, *cit. in* Barbosa, 2011), **a Mediação constitui um modelo de suporte a práticas inovadoras no domínio das políticas sociais** que respeitam e promovem os valores da dignidade humana e da cidadania. Isto é, “ (...) a função atribuída ao Serviço Social é uma função de comunicação ou mediação no sentido de estabelecer a comunicação, ser intermediário entre grupos e pessoas, entre instituições e cidadãos, entre oferta e procura” (Hoven, 2002, *cit. in* Barbosa, 2011, p. 78).

Almeida (2003) identifica três **tipos de Mediação relacionados com o exercício profissional do assistente social**: Mediação-assistência, Mediação-acessibilidade e Mediação- dinamização.

Segundo a autora, **a Mediação-assistência** responde de forma imediata à procura social em situações de urgência. Para além da superação imediata das necessidades insatisfeitas, envolve ainda ações de apoio psicossocial (diálogo e relação direta) junto dos utentes, reforçando e restabelecendo o seu equilíbrio emocional.

A **Mediação-acessibilidade** é “ (...) uma intervenção que facilita a utilização de recursos e que permite aos clientes o acesso a outros serviços de apoio institucional” (Almeida, 2003, p. 81). Privilegia-se a orientação e o encaminhamento social para os recursos comunitários (saúde e segurança social). Os assistentes sociais fornecem informação sobre os direitos dos utentes e favorecem a sua acessibilidade aos serviços com competência para a solução dos seus problemas (Barbosa, 2011)

Por último, a **Mediação-dinamização** é uma prática de ação comunitária que mobiliza parcerias e promove o trabalho em rede (Almeida, 2003). Compete especificamente ao Serviço Social o desenvolvimento de práticas de intervenção comunitária, quer para diminuir as tensões com as populações locais, quer para dinamizar a ligação com as estruturas e os recursos comunitários necessários para a satisfação das necessidades básicas dos indivíduos (Barbosa, 2011). Freynet (1995, *cit. in* Barbosa, 2011) define “ (...) o assistente social como mediador implicado na ação que se desenrola entre os excluídos e as redes, reforçando as capacidades dos sujeitos e convocando as potencialidades do meio (rede de parcerias)” (p. 79).

Para Barbosa (2011), a Mediação traduz-se assim numa das particularidades ou especificidades da ação profissional do Serviço Social no domínio das políticas sociais assumindo-se como instrumento privilegiado e facilitador da aproximação das famílias/indivíduos às estruturas de apoio social. Os assistentes sociais exercem um papel de intermediário e uma função de Mediação entre o particular do indivíduo e o universal das instituições (Autés, 1999, *cit. in* Barbosa, 2011).

A Mediação Social é um processo evolutivo de modificação de comportamentos, facilita a mudança pelo encorajamento à aquisição de competências (Almeida, 2004).

Nesta perspetiva, Barbosa (2011) refere que “No sentido de contrariar as condições desumanas e a falta de oportunidades de participação de indivíduos condicionados por fatores de exclusão (...), os assistentes sociais desenvolvem estratégias de *empowerment*, por meio da participação e envolvimento dos mesmos na tomada de decisões, valorizando a expressão das necessidades, promovendo a descoberta de potencialidades e capacidades ocultas, respeitando as suas opções e aceitando-os como parceiros iguais no processo de intervenção” (p. 79).

As **práticas de empowerment** procuram: tratar os utentes em plano de igualdade; respeitar as suas opções; fomentar a integração e a participação e reforçar a sua autonomia. Os seus problemas, vivências, anseios e objetivos devem ser tidos em conta durante o projeto de intervenção. Os assistentes sociais, recorrendo à criatividade e autonomia profissional, procuram novas estratégias que respondam às expectativas e ambições, ajustando as respostas institucionais às reais necessidades e fomentando a participação na procura de soluções com vista a melhoria das condições humanas e de saúde (Barbosa, 2011).

De acordo com Vasconcelos (2001), o “ (...) *empowerment* constitui um território que necessariamente teremos de enfrentar na busca contemporânea por uma profunda democracia, igualdade social e cidadania” (p. 48). Ou seja, o exercício do serviço social implica o exercício de práticas de proximidade, de Mediação e de *empowerment* para que os sujeitos sejam efetivamente capazes de aceder à condição de cidadania (Barbosa, 2011).

**A atuação profissional do Serviço Social**, alicerçada na defesa e proteção dos direitos sociais, na aproximação às redes de apoio material e na participação ativa dos indivíduos, procura contribuir para a **construção de uma prática emancipatória** que ajude a contrariar a discriminação pelos profissionais e pelas instituições, a reduzir a estigmatização social, a diminuir as desigualdades sociais e a promover a equidade de tratamento e a igualdade de oportunidades no acesso aos direitos de cidadania.

Os assistentes sociais dirigem a sua prática profissional na **construção de uma cultura humanista, de democratização dos direitos humanos** e, conseqüentemente, de **democratização do acesso aos serviços** e direcionada para a **correção das desigualdades sociais** (promoção de igualdade de oportunidades). Regem-se, então, pelos princípios da tolerância e cidadania, que apelam à defesa da dignidade humana, reconhecem o direito à diferença e promovem a igualdade de oportunidades, através da aquisição, reconhecimento e promoção dos direitos sociais (promoção de uma cidadania ativa), favorecendo processos de inclusão social.

Para defender a dignidade humana e os direitos sociais é exigido aos assistentes sociais o **desempenho de uma função polivalente** que se expressa em diversos campos sociais: da educação à promoção da saúde; do apoio e proteção social ao acesso à

justiça, da família ao indivíduo, da formação ao emprego. Impõe-se a definição de processos de *empowerment* e a aplicação de modelos de intervenção pró-ativa, para que se possam promover práticas emancipatórias de cidadania, ou seja, práticas centradas no reforço da tolerância, na defesa da dignidade humana e no compromisso contra todas as formas de discriminação profissional e institucional.

Em síntese, as **práticas de Mediação Social desenvolvem-se em torno de quatro eixos reguladores**: a normalização das relações sociais, a dignificação das instituições, a valorização da cidadania e a estimulação da oferta social (Almeida, 2001). A ação profissional do Serviço Social inscreve-se na defesa dos direitos de cidadania, promovendo uma cidadania ativa, a defesa da cultura da tolerância, de proteger os direitos humanos, de valorizar as diferenças e de reconhecer as particularidades de cada indivíduo, na construção de redes sociais significativas e na valorização da consciência política (Almeida, 2004).

A mesma autora realça ainda que a **Mediação Social é um processo partilhado**. Isto é, baseia-se numa troca de saberes que implica reciprocidade e cooperação no combate do isolamento social, no ensino do valor da comunidade, no trabalho em equipa e da negociação, na promoção de debates sobre a realidade social ou com incidência num problema específico, sobre o valor do trabalho no projeto de cada utente, na promoção da sua formação profissional. Esta vertente pedagógica da Mediação cria condições para a mudança, a qual pressupõe, assim, a articulação de esforços entre parceiros diversos numa partilha de responsabilidades entre o Estado e sociedade civil (Almeida, 2004).

Nesta perspetiva, a Mediação constitui uma **resposta inovadora da oferta social**, que articula diversos processos adaptativos entre a normalização social e a valorização da cidadania, possibilitando a sinalização de problemas sociais e a elaboração de propostas que tenham em consideração o seu carácter estrutural, valorizando, assim, o capital humano e institucional (Almeida, 2004).

Muzskat (2003) conclui que a Mediação é **um método que permite o enriquecimento** tanto das partes envolvidas como dos próprios profissionais que desempenham um trabalho de Mediação, pois o **carácter democrático da Mediação** possibilita a escuta, a

reflexão, a construção de um diálogo baseado na perspectiva sociocultural e histórica da experiência vivida. Permite o enriquecimento teórico-metodológico, proporcionando um espaço de exposição de ideias e trocas entre as áreas dos saberes, numa conceção horizontal, permitindo assim a compreensão da subjetividade devido ao olhar de várias ciências sobre o mesmo fenómeno.

#### **4.5. O Processo de Mediação e o Papel do Mediador**

Embora o processo de desenvolvimento da Mediação contemple um número diferente de fases, dependendo do autor que o descreve, Cunha e Leitão (2011) referem ser possível situar num quadro global de estrutura de processo cinco fases que o compõem: pré-Mediação e discurso de abertura, em que é feita a apresentação do processo e se efetua a troca de informações; relato das histórias, mediante a escuta ativa do mediador; construção, ampliação e negociação de alternativas, estabelecendo-se um plano de opções de decisão; encerramento do processo de Mediação, em que se toma uma resolução, se estabelece o acordo final e se faz o encaminhamento devido e, por último, o acompanhamento dos mediados, se verificar ser importante, estabelecendo-se reformulações e adaptações, quando necessário.

Independentemente do modelo de Mediação utilizado – solução de problemas, transformativo ou circular-narrativo -, o mediador é um profissional especializado, que atua desprovido de poderes de imposição, de modo neutro e imparcial, esclarecendo as partes dos seus direitos e deveres face à Mediação e, uma vez obtido o respetivo consentimento, desenvolve a Mediação no sentido de apoiar as partes na obtenção de um acordo justo e equitativo que ponha termo ao conflito que as opõe.<sup>6</sup> A função do mediador é facilitar a comunicação, oferecer uma visão de futuro às decisões adotadas, garantir os interesses mais prementes das partes ou o equilíbrio de poderes entre estes (Cruz, 2011) e “empoderar os envolvidos para que eles mesmos cheguem as soluções consentâneas” (Muller, 2008, p.108).

A Mediação aplica-se aos âmbitos mais diversos, intervindo em conflitos entre as pessoas, grupos ou comunidades inteiras, adaptando-se o processo, em cada meio, ao

---

<sup>6</sup> N.º1 do Artigo 7.º do Despacho N.º 18778/2007 do Gabinete do Secretário de Estado da Justiça.

contexto sociocultural, o que lhe confere especificidade. Deste modo, o embasamento teórico da Mediação inscreve-se num espaço interdisciplinar que propicia o ganho em complexidade e diversidade, favorecendo o trato de conflitos da mesma natureza. Neste sentido, as diferenças e as peculiaridades de cada ciência podem ser usadas para ampliar, e não para suprimir (Muzskat, 2003). A diversidade das abordagens (interdisciplinaridade) leva a um conhecimento mais rico do objeto. O mediador necessita, assim, de integrar conhecimentos de distintas áreas para responder às exigências singulares da sua atuação, às demandas sociais e de mercado de trabalho (Muller, 2008).

Muzskat (2003) realça que o mediador pode ter uma formação de base qualquer, o importante é “ (...) se privar de práticas «automatizadas» e muitas vezes definidoras do seu exercício profissional de origem” (p. 144), deve então cumprir e dirigir a sua prática de mediador com base nos princípios orientadores da Mediação.

Segundo Bazán (1996, *cit. in* Torremorell, 2008) “ (...) a prática da Mediação é como um prisma em que se refletem e refratam múltiplas competências profissionais” (p. 65), sendo as mais importantes os sistemas de comunicação, os preceitos éticos e o enquadramento normativo.

Torremorell (2008) refere que **os objetivos cognitivos, procedimentais e atitudinais** que configuram a formação do mediador são: a compreensão da natureza do conflito, o desenvolvimento pessoal, a comunicação efetiva e pensamento criativo.

De entre as estratégias para a **análise do conflito**, realça: construção, percepções, dinâmica, tipologia, aspetos substantivos, subjetivos e interativos, contextualização, estilos de resposta, posições e papel do poder. Para o **reconhecimento e fortalecimento interpessoais**, indica a autoestima, o autoconceito, a revalorização, o controlo da ira, a identificação dos sentimentos, a expressão das emoções, a sensibilidade para com os outros, as táticas curativas. No **campo da comunicação**, a empatia, a comunicação analógica e digital, a escuta ativa, linguagem assertiva e positivamente conotada e arte de perguntar são capacidades que o mediador deve possuir e desenvolver. Neste campo,

Lascoux (2009) acrescenta ainda as técnicas de criatividade e de gestão de stresse, a retórica e a linguagem não-verbal.

No desenrolar de todo o processo de Mediação, compete ao mediador a criação de canais de comunicação entre as partes conflitantes, uma vez que, na base da negociação, deve existir uma comunicação adequada, um diálogo que seja facilitador de soluções integradoras (Moore, 1998). Deste modo, o mediador e protagonistas coparticipam num cenário de diálogo transformador, não diretivo e de interpretação rigorosa e responsável. Promove a **cooperação/empowerment das partes** na procura de soluções criativas, atribui e reconhece às partes em conflito potencialidades e competências, habilitando-as ao mesmo tempo que as reconhece e valoriza como líderes do processo (Riera e Serrado, 2004, *cit. in* Torremorell, 2008).

Deste modo, a Mediação é uma instância de autodeterminação e de exercício responsável de liberdades, cabendo ao mediador a corresponsabilização das partes pelo conflito, mostrando o seu “ (...) desejo de reformular, reconstruir ou alterar o curso natural do conflito” (Oyhanarte, *cit. in* Torremorell, 2008, p. 69), coparticipam ativamente na exploração e coconstrução de vias de consenso. O mediador deve ser capaz de garantir um diálogo claro, sincero, cooperativo e produtivo, no sentido de conseguirem encontrar soluções consensuais e equitativas, tomando decisões informadas, acertadas, ponderadas e responsáveis (Torremorell, 2008).

Para tal é fundamental que utilize de forma eficiente todas estas habilidades da comunicação e estratégias de negociação. Deve dominar as técnicas de reformulação e de síntese, sem nunca desmarcar a sua posição neutra (Lascoux, 2009), proporcionar a desconstrução de discursos enraizados e tidos como autênticos, através do reenquadramento das suas narrativas (Cunha e Leitão, 2011), construindo histórias alternativas e restabelecendo a comunicação, permitindo assim às partes que negociem diretamente a solução desejada, fazendo evoluir progressivamente o processo de Mediação e alcançar os objetivos da mesma.

Relativamente ao **pensamento criativo**, a invenção de opções (inovação), a criação de alternativas (criatividade), a avaliação de propostas, a cooperação na tomada de

decisões e os critérios de realidade são as capacidades essenciais. Sendo o mediador um facilitador da comunicação e conseqüentemente do processo de Mediação, deve conhecer o maior número possível de técnicas de criatividade, para ajudar as partes a chegarem e escolherem uma das soluções entre muitas outras possíveis.

O mediador deve adotar uma atitude tolerante, digna, comprometida, responsável, equitativa e ter um conhecimento profundo do Código de Ética e Deontologia, o qual fixa os requisitos éticos e deontológicos da Mediação, em benefício da sua credibilidade e qualidade técnica, regendo a conduta do mediador através dos **princípios de honestidade, integridade, a imparcialidade e a equidade.**

A conduta do mediador deve então dirigir-se no sentido de **evitar favoritismos, preconceitos e conflitos de interesse**, respeitar o pacto de confidencialidade, promover o consentimento informado, aceitar os acordos que não pervertem o processo e atuar com diligência (Torremorell, 2008). Moore (1995, *cit. in* Torremorell, 2008) desenvolveu um código de conduta pessoal que incita a informar exhaustivamente as partes sobre a vontade de participar, a liberdade de decisão e a confidencialidade do processo.

O mediador deve ser **ativo, neutro e imparcial**, avaliar o peso das suas intervenções, diferenciar entre Mediação, Terapia e Conselho Legal, agir em prol de um acordo justo e duradouro, questionar os acordos que não correspondem ao interesse público, solicitar a orientação de peritos sempre que considere conveniente e abandonar a Mediação nos casos constitutivos de delito, quando não se avança ou quando se apresentem outras limitações (Torremorell, 2008). Williams (1999, *cit. in* Torremorell, 2008) acrescenta que “(...) o processo de desenvolver bons padrões éticos deve incluir uma crítica rigorosa” (p. 67).

Segundo Muzskat (2003), a conduta ética do mediador não impõe necessariamente neutralidade e equidade, mas leva à tranquilidade e segurança (confiança), e estas, no momento de fragilidade das partes, são um grande passo para a sua pacificação. Deste modo, **uma relação de confiança e conforto** deve ser estabelecida com os mediados

para que estes se sintam à vontade, seguros e livremente expressem os seus sentimentos, necessidades e encontrem soluções para os seus problemas.

Para não colocar em risco a relação de confiança e, conseqüentemente, a tranquilidade e segurança dos mediados, assim como a qualidade do processo, o mediador deve estar sempre atento aos seus preconceitos, aos sinais e códigos das partes, às suas tentativas de aliança e manipulação (Muzskat, 2003), ser capaz de identificar e reconhecer “aspectos transferenciais e contratransferenciais manifestados” (projeção de sentimentos, desejos e pensamentos, bem como os efeitos que produz no outro) (Muller, 2008, p. 114). Neste sentido, é importante que o mediador adote **uma atitude empática**, sendo esta descrita como a facilidade em identificar e compreender (a expressar tal compreensão) afetos, percepções, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, de maneira sensível e acurada, através da leitura e compreensão dos comportamentos não-verbais de comunicação (Muller, 2008). Esta autora refere que o mediador deve ser um profissional capacitado para lidar com conflitos que envolvam aspectos emocionais.

Segundo Cruz (2011), o mediador deve promover uma **relação de equidade de poder** entre as partes, fazendo descer de uma posição defensiva para uma posição horizontal e colaborante, sendo capazes de ouvir o outro.

Muzskat (2003) acrescenta que “(...) ser neutro vai além de se ter mais ou menos conhecimento (...) O grande ponto está no conhecimento do que somos (...), como lidamos com ele, ou seja, como trabalhamos com os nossos próprios valores e não deixamos contaminar as opções das partes e o nosso próprio ouvir (...)” (p. 64).

O mediador deverá entrar e sair íntegro do procedimento, o que depende de muita prática, atenção e concentração. Muzskat (2003) refere dois **instrumentos fundamentais para a questão da neutralidade**: o **trabalho em interdisciplina** (e.g., mediadores com formação em Psicologia, Direito, Serviços Sociais) e o **grupo reflexivo** (supervisão), possibilitando rever posições e vícios de atuação. Visam a redução do desequilíbrio e discrepância social, cultural e económica entre as partes em conflito, e delas em relação à sociedade como um todo. São instrumentos fundamentais para a garantia da qualidade da Mediação, proporcionando o aperfeiçoamento profissional valoroso, o autoconhecimento e a sutilização na atuação neutra, bem como o resguardo

peçoal do profissional. A mesma autora refere a comediação como uma prática que favorece o equilíbrio e constitui uma equipa reflexiva que atua como uma supervisão horizontal. A sua eficácia reflete-se no atendimento propriamente dito e na produção de conhecimento, ou seja, proporciona um diálogo contínuo e dialético entre o fazer e o pensar a prática. Minimiza situações de conflito advindas e questões pessoais, teóricas ou práticas oriundas do exercício da função de mediador. Esse espaço assegura tranquilidade, segurança e saúde do mediador, bem como a qualidade de atendimento (Muzskat, 2003).

Então, a **autoperceção** e a **autorreflexão** são fatores importantes no exercício da Mediação. Surgem sentimentos e/ ou reminiscências no mediador que podem prejudicar a sua função, muitas vezes tomando medidas autorreferenciais que não cabem no processo. Deste modo, o mediador deve ter uma maturidade pessoal e profissional, a fim de poder reconhecer os seus limites, reiterando mais uma vez a importância do trabalho em comediação, a equipa reflexiva e mesmo um processo psicoterapêutico que possa colaborar com o autoconhecimento (Muzskat, 2003).

A Mediação é, ao mesmo tempo, uma arte e uma técnica (Six, 1990, *cit. in* Torremorell, 2008). A arte sugere criação, originalidade e inovação, apontando para uma improvisação; a técnica pressupõe eficiência, precisão e sistematização, apontando para uma insensibilidade. Deste modo, o mediador deve ter uma formação apropriada, mas também ser criativo, na perspectiva de estar preparado para as situações únicas e irrepitíveis com que se depara, uma vez no campo do Ser Humano e das suas atividades. Mas ser criativo implica conhecimento, aumentando assim as possibilidades criativas e inovadoras (Torremorell, 2008). Logo, o mediador deve conciliar a **técnica e a criatividade**, como instrumentos preciosos na sua função e no sucesso da Mediação.

Por outro lado, no meio social em que se sucedem as mudanças e as crises, é evidente que o mediador que encontra o seu lugar no meio das transformações, não se pode limitar a reproduzir de forma imutável as mesmas considerações nem a seguir as mesmas diretrizes de um plano preconcebido (Torremorell, 2008). Neste sentido, a **formação do mediador** deve ser contínua, autodidata, dado que necessita de um questionamento contínuo para evoluir. A **atitude de procura e investigação**

**permanente**, favorecida se for em equipa, constitui espaços de sensibilidade, momentos de interação e oportunidades de inovação, num campo imprevisível como o da Mediação. Assim, a **autoeducação e a coeducação** são fundamentais no desenvolvimento e na evolução da função mediadora.

É determinante que o mediador tenha formação adequada e contínua, com vista a atingir os mais rigorosos critérios de qualidade e esquemas de acreditação<sup>7</sup>.

Segundo González-Capitel (2001b) e Cunha & Leitão (2011), o mediador é um catalisador de todo o processo de Mediação e para o exercer na sua plenitude, é **imperativo o seu reconhecimento** pelas partes, pelas capacidades apresentadas, notadamente no seu papel de gestor do processo, de facilitador da participação ativa, do diálogo e da decisão conjunta dos litigantes.

Muller (2008) designa competência como “a capacidade reconhecida (...) existe uma relação entre capacidade e reconhecimento que irá legitimar essa capacidade [sendo também] (...) um fenómeno socialmente construído que expressa graus de abrangência do desempenho social reconhecido como eficaz” (Klusener, 2004, *cit. in* Muller, 2008, p. 111). Neste sentido, os mediadores devem **afirmar a sua credibilidade** perante os participantes no conflito, fazendo com que as partes em conflito atribuam um voto de confiança à pessoa e ao processo (Moore, 1995, *cit. in* Torremorell, 2008).

Torremorell (2008) refere que “ (...) um bom processo de Mediação é aquele que incita os protagonistas a ouvirem-se atentamente, tentando compreender os pontos de vista da outra pessoa e reconhecendo interesses e necessidades mútuas. Tenta-se melhorar as relações e trabalhar conjuntamente na procura de soluções para problemas partilhados” (p. 70). Martínez de Murgia (1999, *cit. in* Torremorell, 2008) menciona que “ (...) o bom êxito da mediação não depende de no final se assinar um acordo (...) também é importante ter em conta se conseguiu, ou não, que as partes alcançassem um bom nível de comunicação” (p. 32).

---

<sup>7</sup> *Cit. in* Código Europeu de Conduta para Mediadores

**PARTE PRÁTICA**

---

## V. METODOLOGIA

### 5.1. Introdução

Neste capítulo apresenta-se o tipo de estudo realizado e os objetivos da investigação. É descrito o instrumento usado na recolha dos dados e os procedimentos utilizados na realização das entrevistas e subsequente análise do conteúdo das mesmas. Por último, faz-se uma breve caracterização sociodemográficas das entrevistadas.

### 5.2. Fundamentação do tema de investigação

Encarando a conjuntura sociopolítica e económica atual, caracterizada por uma crise económica e de valores, traduzida nos diversos problemas sociais emergentes, as Famílias Multiproblemáticas são uma realidade social e, cada vez mais, um flagelo na nossa sociedade. Estas famílias constituem um desafio na intervenção social atendendo à multiplicidade de problemas vivenciados, em simultâneo, manifestados através de dificuldades/necessidades nas diversas dimensões enquanto sistema familiar e enquanto indivíduos pertencentes a uma determinada família.

Apreciando os esforços realizados e a evolução em termos de mudança de paradigma na intervenção social, os obstáculos e limites persistem. Estes traduzem-se na insuficiência e ineficácia perspectivada das políticas sociais, na falta de recursos comunitários de apoio a estas famílias, na persistente metodologia de intervenção setorizada dos vários técnicos envolvidos (instituições) e, ainda, de cariz caritativo e pontual. Também, na falta de recursos humanos relativamente à demanda existente e especialização profissional destes na intervenção social com estas famílias.

Deste modo, é importante repensar a intervenção social com esta população, refletir a prática e conjugar áreas de conhecimento científico para uma ação qualificada no sentido da obtenção de resultados positivos, traduzidos numa mudança efetiva na vida destas famílias.

Refletindo sobre a nossa experiência profissional e os vários saberes adquiridos e partilhados com os vários técnicos e especialistas ao longo de todo um percurso

profissional e formação académica em Serviço Social, Terapia Familiar e Intervenção Sistémica e Mediação de Conflitos percebeu-se que estas áreas de atuação se orientam por princípios idênticos. São então, saberes e práticas complementares na intervenção social, podendo-se articular os seus conceitos e perspetivas dos contextos sociais. Como refere Guadalupe (2009), “O Serviço Social apresenta amplas e inúmeras ligações à e com a Sistémica, nas suas mais diversas expressões” (p. 11). Acrescenta ainda que o interesse e envolvimento de assistentes sociais pela terapia familiar estabeleceu-se em grande medida porque, “desde o início da profissão, os assistentes sociais estiveram ocupados com a família, tanto como unidade social fundamental quanto como foco de intervenção” (Nichols & Schwartz, 1998, *cit. in* Guadalupe, 2009, p. 12).

Por outro lado, a Mediação tem vindo a desempenhar um importante papel na resolução alternativa de litígios a nível familiar, principalmente em questões de separação e divórcio. No entanto, muito poderá ser ainda realizado nesta área, alargando o seu âmbito de intervenção a diversas questões/problemas familiares.

Apadrinhando a ideia de que a família é a protagonista das suas vidas e a especialista dos seus problemas, defendemos que deverão ser elas próprias as principais responsáveis e atores da sua mudança. Deste modo, a capacitação destas famílias para a resolução dos seus próprios problemas, numa perspetiva de autonomização e responsabilização, é uma tarefa complexa, mas prioritária e fundamental para os profissionais da intervenção social.

Estamos convictos que a Mediação, enquanto saber e metodologia de intervenção pode ser um importante contributo na realização deste trabalho, especialmente com as famílias multiproblemáticas. De acordo com Vezzula (2001), a Mediação centra a sua atenção no ser humano e nas relações por si estabelecidas com os outros, tendo em conta a individualidade e a especificidade de cada um. Procura auxiliar as partes no entendimento das suas dificuldades e na resolução dos seus problemas, sem imposições ou modelos preestabelecidos (Vezzula, 2001). Deste modo, a Mediação Familiar é um processo personalizado, onde são considerados todos os interesses, desejos e necessidades dos envolvidos no processo de Mediação, no seu contexto social e familiar, promovendo a continuidade da transformação das relações e a melhoria do relacionamento. A sua perspetiva holística e a aplicação dos seus princípios básicos de

atuação assentes na autonomização e autodeterminação dos indivíduos, na resolução construtiva de conflitos através de um diálogo cooperativo e aberto, na responsabilização e na participação ativa na tomada de decisões constituem fortes aliados na capacitação destas famílias para a resolução dos seus próprios problemas.

É neste contexto que consideramos pertinente focalizar esta investigação na intervenção social com famílias multiproblemáticas, definindo estas como objeto sociológico de estudo, destacando os contributos da Mediação neste campo de atuação. A partir de uma revisão bibliográfica significativa sobre a problemática em questão e realçando a perspetiva objetiva e contextual da intervenção técnica com estas famílias, foi através da palavra de profissionais experientes nesta área de intervenção e com esta população-alvo, que procuramos compreender especificidades das famílias multiproblemáticas (caraterísticas estruturais e funcionais, problemas vivenciados, competências e recursos). Procuramos ainda identificar, caraterizando, as metodologias utilizadas na intervenção social e seus constrangimentos. Por último procuramos explorar a perceção destes profissionais em relação à importância da Mediação e quais poderão ser os seus principais contributos na intervenção social com FM e, numa perspetiva ecossistémica, para a coesão e paz social.

### **5.3. Tipo de Estudo**

Atendendo à complexidade da temática abordada, e tratando-se sobretudo de famílias e perspetivas técnicas num contexto de intervenção social, apenas fez sentido uma investigação de índole qualitativo e carácter exploratório, permitindo estudar de uma forma aprofundada os pontos considerados fulcrais nesta investigação, de acordo com os objetivos de estudo definidos. Procuramos investigar na área de intervenção social, valorizando uma perspetiva prática de profissionais experientes neste campo de intervenção e com uma população específica, enquadrados no seu contexto real de trabalho. Pretendemos que este estudo seja de cariz holístico.

Por outro lado, Poupart (*cit. in* Lessard-Hérbert, Goyette e Boutin, 1990) adverte que no tipo de investigação qualitativa o processo é fundamentalmente indutivo, sendo que não deve ocorrer uma operacionalização nem estruturação prévia do campo de estudo. O

investigador deve ir adequando o objeto de estudo às diferentes condicionantes e particularidades com que se vai deparando, desprovido-se de ideias pré-concebidas e perspectivas formuladas, deve estimular os entrevistados a pensarem livremente sobre o tema.

#### **5.4. Objetivos**

Com o presente estudo de investigação pretendemos, de um modo geral, aferir os Contributos da Mediação no contexto da intervenção social, na resolução dos problemas vivenciados pelas famílias multiproblemáticas.

Especificamente pretendemos:

- Justificar a importância da Mediação na identificação dos problemas (necessidades/dificuldades), objetivos/motivações e competências das famílias multiproblemáticas, numa perspectiva sistémica e em rede;
- Justificar o contributo da Mediação no desenvolvimento das capacidades de comunicação e de autodeterminação das partes;
- Verificar em que medida a Mediação contribui para a coesão social, possibilitando uma participação ativa (*empowerment*) e responsabilidade das famílias na resolução construtiva e eficaz dos seus próprios problemas, num contexto ecossistémico.

#### **5.5. Instrumento e Procedimentos**

A técnica escolhida para a recolha de dados foi a entrevista em profundidade, pois como referem Quivy e Campenhoudt (1998), permite obter informações e elementos de reflexão muito ricos e diversificados, advindos da flexibilidade e fraca diretividade, principais vantagens desta técnica, a par de um contato direto entrevistador/entrevistado que possibilita uma verdadeira troca de perceções, interpretações e experiências, permitindo que o entrevistador aceda a um grau máximo de autenticidade e de profundidade.

Recorremos à entrevista semiestruturada, aplicando-a na forma semidiretiva, sendo colocadas questões abertas e não rígidas e precisas, dando liberdade aos entrevistados para se expressarem. Tal como referem Quivy e Campenhoudt (1998), “Tanto quanto possível, [importa dar liberdade ao entrevistado] para que este possa falar abertamente, com as palavras

que desejar e pela ordem que lhe convier” (p. 192). Embora fosse elaborado um guião da entrevista (anexo 1), funcionando este como um meio orientador para os pontos mais fulcrais a analisar, com a finalidade de atingir os objetivos definidos, foi possível introduzir novas questões proporcionadas pelos entrevistados no decorrer do seu discurso.

A entrevista semidiretiva permitiu desenvolver uma interação presencial entre a entrevistadora e os entrevistados. Esta desenrolou-se num ambiente de aproximação, envolvimento e reflexão, fazendo emergir os pensamentos através de um discurso fluido, claro e rico, salvaguardando os próprios quadros de referência – a linguagem e as suas categorias mentais.

Tendo a preocupação em elaborar um instrumento adaptado à realidade e que permitisse alcançar os objetivos do estudo, antes da elaboração do guião da entrevista, procedemos a uma pesquisa exploratória através de revisão bibliográfica mais significativa, no sentido de nos familiarizarmos com a problemática em questão, adquirindo maior lucidez epistemológica. Posteriormente elaboramos o guião da entrevista abordando a temática, constituído pelas seguintes unidades de análise, com a finalidade de recolher informação pertinente à prossecução dos objetivos do estudo:

- Caracterização sociodemográfica dos entrevistados;
- Caracterização das Famílias Multiproblemáticas;
- Intervenção Social com as Famílias Multiproblemáticas;
- Contributos da Mediação na Intervenção Social
- Cultura de Paz

Descrevendo pormenorizadamente cada uma destas unidades, na primeira pretendemos efetuar uma caracterização dos entrevistados relativamente ao sexo, idade, habilitações académicas, profissão, situação na profissão, instituição onde trabalha, tempo de serviço e experiência profissional. Na segunda unidade de análise, procuramos perceber como os profissionais da área social caracterizam as famílias que assistem no seu contexto de trabalho e se as definem como famílias multiproblemáticas, identificar os problemas vivenciados por estas, as suas competências e recursos. Na terceira unidade de análise,

questionamos no sentido de perceber a metodologia ou estratégias de intervenção social utilizadas pelos profissionais e quais os seus constrangimentos no desenrolar da intervenção social com as FM. Por último, na quarta unidade de análise, considerando o conceito de Mediação, os seus princípios e regras de atuação, o importante foi explorar qual a percepção que as profissionais entrevistadas têm sobre a importância da Mediação, procurando assim aferir quais os contributos, dificuldades e estratégias da Mediação na intervenção social com esta população específica, nomeadamente a nível do desenvolvimento de competências necessárias para que sejam as famílias a resolverem os seus próprios problemas. Paralelamente identificar contributos da Mediação num sentido mais lato, de encontro à coesão social, responsabilidade e participação social.

Na investigação qualitativa, a grande preocupação reside, essencialmente, em constituir um grupo cujas experiências espalhem a diversidade de situações e não tanto uma representatividade estatística (Ruquoy, 1997). Deste modo, edificou-se uma amostra por conveniência, contemplando assim um conjunto de 6 entrevistadas. São técnicas de diferentes áreas profissionais (serviço social, psicologia, sociologia, educação social, enfermagem), que desenvolvem as suas funções em diferentes contextos de intervenção (saúde, segurança social, ação social/rede social, educação, CPCJ e IPSS), mas com uma particularidade em comum: longa experiência profissional no âmbito da intervenção social com famílias multiproblemáticas.

Esta amostra por conveniência permitiu uma percepção holística relativamente aos pontos fulcrais deste trabalho de investigação, obtendo informação rica sobre a temática, proveniente da experiência e saberes das várias profissionais entrevistadas, enquadradas nos diferentes contextos reais de trabalho da região Alto Minho. Estas profissionais, além de desempenharem as suas funções integradas em equipas de trabalho das suas próprias instituições/entidades, acumulam outras funções integradas em equipas de trabalho de Programas/Projetos de âmbito social e concelhio, nomeadamente são elementos do Núcleo Executivo da Rede Social Concelhia e da Comissão Restrita da CPCJ.

Deste modo, procedemos a um primeiro contato com as profissionais convenientes, através da presença numa das reuniões do núcleo executivo da Rede Social, com

autorização prévia da Coordenadora da Rede Social, definindo esta, como último ponto de trabalho, precisamente, a apresentação do Projeto de Investigação e consequente solicitação das possíveis entrevistadas para colaborarem na realização deste estudo de investigação. As profissionais solicitadas revelaram interesse e motivação pela temática e demonstraram a sua disponibilidade e colaboração, elogiando o projeto de investigação, realçando a necessidade de investigação na área de intervenção social, no sentido de repensar as práticas e colmatar as dificuldades e constrangimentos existentes.

Nesta primeira abordagem, foi-lhes explicado, sucintamente, quais os procedimentos a seguir para a realização das entrevistas e qual a relevância do seu contributo para este estudo, valorizando o seu papel de informador privilegiado. As profissionais facultaram os seus contatos que serviram para posteriormente agendar uma primeira reunião individual para apresentar a entrevista, os seus objetivos, esclarecer eventuais dúvidas e definir a data e hora para realização da entrevista através do Programa *Windows Messenger* (Programa escolhido para registo do conteúdo da entrevista).

Durante o mês de maio, contactamos (envio de *e-mail* e posterior contato telefónico) todas as entrevistadas para agendar a referida reunião individual. No entanto, a indisponibilidade face à sobrecarga do trabalho no serviço, responsabilidades familiares, foram razões apresentadas por algumas destas técnicas para a impossibilidade de reunir durante este mês. Aquando a realização desta primeira reunião as profissionais reforçaram a sua indisponibilidade devido à falta de tempo, situações profissionais prioritárias e/ou inesperadas a resolver, assim como a questão da utilização do *Windows Messenger* no serviço, (“programa indisponível e proibido”), adiando sucessivamente a realização da entrevista. Para facilitar o processo e minimizar o tempo necessário a despender facultou-se-lhes o guião da entrevista (envio do documento através de *e-mail*), com o objetivo destas analisarem as questões e prepararem/elaborarem as respostas, definindo-se uma data limite (sendo da sua responsabilidade a gestão do tempo para a execução da tarefa). No prazo estabelecido, e atendendo sempre à sua maior conveniência e disponibilidade, foi marcada finalmente a data e hora para a realização da entrevista, presencial, dinâmica e interativa. De forma a salvaguardar a objetividade no discurso das entrevistadas, foram as próprias a informatizar as suas respostas à medida que a entrevista (diálogo) sucedia, registando as ideias centrais do

seu pensamento. Esta foi a forma mais prática e célere de registrar o conteúdo das entrevistas de modo a facilitar a posterior análise. Cada entrevista demorou, em média um hora e meia. Após a concretização da entrevista, as entrevistadas puderam rever as suas respostas, efetuar alterações ou completar ideias, enviando posteriormente (através de *e-mail*) o registo informatizado da entrevista realizada.

Esta metodologia de realização da entrevista facilitou a interação com as entrevistadas, proporcionando um contato direto e personalizado, possibilitando um maior envolvimento destas sobre o tema da entrevista e o desenvolvimento das questões, estimulando o seu à vontade e o seu livre pensamento sobre os tópicos abordados. Como refere Guerra (2006) “O controlo do território da entrevista coloca o entrevistado mais à vontade” (p. 60). Neste sentido, deixamos ao critério das entrevistadas escolher o local para a realização das entrevistas optando estas pelo seu gabinete de trabalho.

Relativamente ao ambiente do gabinete foi um ambiente confortável, com luminosidade e silencioso, decorrendo as entrevistas num período que não houve quaisquer interrupções, sendo estas apontadas como um principal inconveniente da realização das entrevistas num local familiar ao entrevistado (Guerra, 2006).

Inicialmente teve-se a preocupação de informar as entrevistadas que o conteúdo das entrevistas era apenas para fins académicos, assegurando confidencialidade, onde sigilo e anonimato seriam totais desde o tratamento dos dados até à sua divulgação.

Relativamente à forma de registo do conteúdo das entrevistas teve-se o seu consentimento, assim como do provável tempo de duração. Relembrou-se os objetivos da investigação e a importância dos seus pontos de vista como contributo para o estudo.

Relativamente ao conteúdo das questões, não houve qualquer dificuldade, tanto da parte da entrevistadora como das entrevistadas, demonstrando-se estas cooperantes e familiarizadas com os temas abordados. Mostraram-se interessadas na temática tratada e manifestaram um amplo conhecimento sobre os pontos fulcrais, adquirido não apenas da sua vasta experiência profissional na área de intervenção social com famílias, mas

também proveniente da sua formação técnica e especializada na área de atuação e competências complementares no âmbito da Mediação.

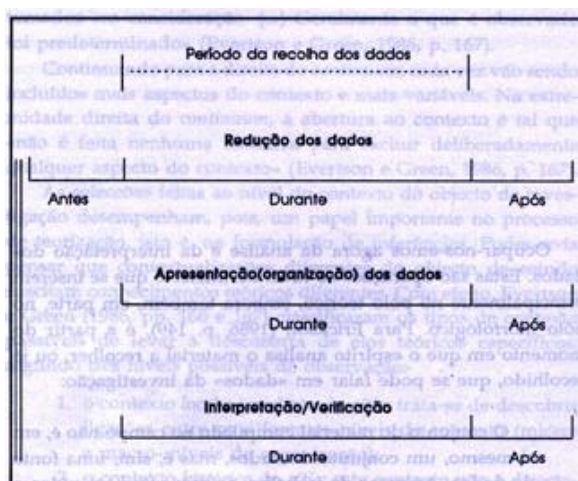
Sendo a entrevista a técnica de recolha de dados utilizada, optamos pela análise de conteúdo para o tratamento dos dados.

Quivy e Campenhoudt (1998) consideram que a análise de conteúdo “ (...) oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informação e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade, (...) permite satisfazer harmoniosamente as exigências do rigor metodológico” (p. 227).

Deste modo, para análise e interpretação dos dados recolhidos utilizamos o modelo interativo, proposto por Miles e Huberman (1984, *cit. in* Lessard-Hébert *et al.*, 1990), o qual se divide em três componentes, a saber:

- a redução dos dados;
- a sua apresentação/organização;
- a interpretação/verificação das conclusões.

A imagem seguinte apresenta sob a forma de esquema a modelização das três componentes do modelo interativo da análise dos dados, segundo Miles e Huberman (1984, *cit. in* Lessard-Hébert *et al.*, 1990, p. 24):



**Figura 2. Modelização das três componentes do Modelo Interativo de Análise de Dados, segundo Miles e Huberman (1984)**

Estes autores definem a primeira componente como um processo de “ (...) seleção, de centração, de simplificação, de abstração e de transformação” (p. 24) do material

compilado.

A redução dos dados é uma operação contínua que “ (...) vai do momento em que é determinado um campo de observação até à fase em que se decide aplicar um sistema de codificação e proceder a resumos” (Miles e Huberman, 1984, *cit. in* Lessard-Hébert *et al.*, 1990, p. 109). Os autores consideram que esta primeira fase é o primeiro momento da interpretação dos dados numa investigação, ainda antes da própria codificação.

Optamos por uma redução dos dados antecipada (Miles e Huberman, *cit. in* Lessard-Hébert *et al.*, 1990), a partir de uma base concetual. Foi previamente definida a problemática a estudar, um campo de estudos e a elaboração do guião da entrevista.

Na apresentação dos dados, decidimos organizá-los em quadros que permitiram a sua estruturação, sendo construídas matrizes concetuais (Vala, 1986), classificadas em conformidade com as diferentes unidades de análise do guião da entrevista.

Como refere Bardin (1995), “Tratar o material é codificá-lo” (p. 103). Deste modo, o passo seguinte foi a codificação, processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características do conteúdo (Holsti, 1969, *cit. in* Bardin, 1995). “Cada excerto [da entrevista] é codificado, isto é, atribuído a uma ou mais categorias da grelha de análise. Isto pode ser feito apenas através da anotação, à margem da entrevista, do tipo de aspeto da grelha a que este excerto se refere (...)” (Maroy, 1997, p. 143). Nesta conformidade, procedemos à leitura atenta das entrevistas, identificando-se e assinalando na margem do *corpus* do texto aspetos relevantes (e.g., ideias, conceitos, temas emergentes, categorias, propostas) de acordo com os objetivos do estudo e que constituíram as unidades de registo e de contexto (Vala, 1986).

Segundo Bardin (1995), a unidade de registo “É a unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização (...)” (p. 104), podendo ser de natureza e dimensão variável nomeadamente de recorte ao nível semântico ou linguístico, dizendo o nível semântico respeito ao tema e o linguístico à palavra ou frase

Optando pelo recorte semântico demos primazia na codificação ao tema como unidade de registo, uma vez que Bardin (1995) explicita que as respostas a questões abertas, as entrevistas (não diretivas ou mais estruturadas), quer sejam de grupo ou individuais, bem como toda a panóplia de aplicações, são frequentemente analisadas tendo por base o tema.

Segundo esta mesma autora, “A unidade de contexto serve de unidade de compreensão para codificar a unidade de registo e corresponde ao segmento da mensagem” (Bardin, 1995, p. 107). Nesta conformidade, as unidades de contexto (as quais podem ser frases ou parágrafos da entrevista) ajudaram a clarificar a significação das unidades de registo. Após a codificação procedeu-se à categorização, que “é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analógico), com critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registo, no caso da análise de conteúdo), sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão dos caracteres comuns destes elementos.” (Bardin, 1995, p. 117).

Considerando o critério semântico, foram criadas categorias agrupadas por temas. Esta categorização permitiu fazer uma condensação dos dados em bruto de modo a simplificá-los e a tornar operacional a análise de conteúdo. Categorizou-se a partir de categorias previamente definidas, mas também criaram-se outras à medida que surgiram os elementos, é a chamada categorização por milha (Bardin, 1995).

Em síntese, as unidades de registo foram inscritas na sua totalidade nas matrizes concetuais, sendo distribuídas segundo um critério semântico ou formal, sendo utilizadas as unidades de contexto para melhor compreensão das unidades de registo. A cada matriz fez-se corresponder um tema, de acordo com as unidades de análise do guião da entrevista, e foram classificadas em categorias e subcategorias.

O tratamento dos dados está relativamente formalizado, trata-se sempre de resumir, em seguida de organizar, estruturar e por último apresentar as relações ou estruturas daí resultantes. Miles e Huberman (1984) definem esta fase de tratamento dos dados como a “ (...) estruturação de um conjunto de informações que vai permitir tirar conclusões e tomar decisões” (p. 24).

É a razão pela qual Miles e Huberman (1987, *cit. in* Lessard- Hebert *et al.*, 1990) incitam os investigadores a atribuírem bastante importância a esta vertente e afirmam “ (...) que o recurso a modos de apresentação que reduzam e estruturam os dados é uma importante via de aperfeiçoamento da análise dos dados qualitativos” (p. 119).

Por último, fizemos a análise e discussão dos resultados. A partir da codificação dos dados procedemos a uma comparação sistemática, estabeleceram-se comparações simultaneamente verticais e horizontais. Segundo Maroy (1997), “A comparação vertical consiste em aproximar as análises provenientes da aplicação de diferentes categorias da matriz de análise à mesma unidade de análise” (p. 143). A comparação horizontal sistemática consiste em aproximar e comparar estas análises verticais.

### **5.6. Caracterização da Amostra**

A amostra é constituída por 6 entrevistadas. Esta amostra, constituída por conveniência, tem como objetivo facultar um conhecimento amplo e várias perspetivas técnicas relativamente à problemática abordada, em diferentes contextos institucionais de trabalho.

Neste sentido, a conveniência da amostra centra-se, fundamentalmente, nos seguintes aspetos: conhecimento pessoal consequente de uma relação profissional; acessibilidade; experiência profissional relevante no campo de intervenção social com famílias e o contexto institucional de trabalho.

Na tabela 1 apresenta-se uma síntese das características sociodemográficas mais relevantes da amostra.

É importante destacar que são profissionais que trabalham na área social, com uma vasta e rica experiência na intervenção social com famílias multiproblemáticas, as quais desenvolvem, cumulativamente, diferentes cargos, integradas em equipas multidisciplinares, em diversas Entidades de um mesmo concelho da Região Norte do país.

INTERVENÇÃO SOCIAL COM FAMÍLIAS MULTIPROBLEMÁTICAS:  
Diálogos entre a Sistémica e a Mediação

**Quadro 3. Caracterização Sociodemográfica da amostra**

| Entrevistadas | Idade | Profissão  | Instituição/<br>Serviço onde Trabalha                                   | Tempo de<br>Serviço | Cargos mais significativos   |
|---------------|-------|--|---|---------------------|--|
| N.º 1         | 35    | Educadora Social   | CPCJ  | 12 anos             | - Presidente da CPCJ;<br>- Elemento do Núcleo Executivo da Rede Social   |
| N.º 2         | 55    | Enfermeira<br>na área dos Cuidados<br>Primários à<br>Comunidade    | Unidade Local de<br>Saúde do Alto-Minho<br>(ULSAM) – Centro de<br>Saúde | 34 anos             | - Enf. <sup>a</sup> Chefe das várias Unidades de Saúde Funcionais<br>do Centro de Saúde;<br>- Coordenadora da Unidade de Cuidados Continuados;<br>- Elemento da Comissão Restrita da CPCJ;<br>- Elementos do Núcleo Executivo da Rede Social.                    |
| N.º 3         | 33    | Assistente Social  | IPSS – Centro de<br>Acolhimento<br>Temporário                           | 7 anos              | - Assistente Social;<br>- Elemento da Comissão Restrita da CPCJ;<br>- Elemento do Núcleo Executivo da Rede Social.   |
| N.º 4         | 38    | Psicóloga<br>Especialização em<br>Psicologia Clínica e<br>da Saúde | Cooperativa de Ensino   | 14 anos             | - Assessora Técnica Pedagógica da Direção da<br>Cooperativa de Ensino;<br>- Coordenadora do Centro de Apoio à Família da<br>Cooperativa de Ensino;<br>- Técnica de Reconhecimento, validação e certificação<br>de Competências;<br>- Mediadora Pessoal e Social; |

INTERVENÇÃO SOCIAL COM FAMÍLIAS MULTIPROBLEMÁTICAS:  
Diálogos entre a Sistémica e a Mediação

|       |    |                   |  |         |  |
|-------|----|-------------------|--|---------|--|
|       |    |                   |  |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora da Formação Profissional.</li> <li>- Elemento da Comissão Restrita da CPCJ;</li> <li>- Elemento do Núcleo Executivo da Rede Social;</li> </ul>   |
| N.º 5 | 37 | Assistente Social | Serviço Local da<br>Segurança Social                                       | 11 anos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica da Ação Social Direta com famílias;</li> <li>- Coordenadora do NLI;</li> <li>- Coordenadora da Equipa de Protocolo do RSI;</li> <li>- Assessora Técnica dos Tribunais, a nível da promoção, proteção e tutelares cíveis;</li> <li>- Elemento da Comissão Restrita da CPCJ;</li> <li>- Elemento do Núcleo Executivo da Rede Social.</li> </ul> |
| N.º 6 | 39 | Socióloga         | Serviços de Ação<br>Social da Câmara<br>Municipal Rede Social<br>Municipal | 14 anos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica da Ação Social do Município;</li> <li>- Coordenadora da Rede Social Concelhia</li> </ul>  |

É importante destacar que são profissionais que trabalham na área social, com uma vasta e rica experiência na intervenção social com famílias multiproblemáticas, as quais desenvolvem, cumulativamente, diferentes cargos, integradas em equipas multidisciplinares, em diversas Entidades de um mesmo concelho da Região Norte do país.

A amostra é constituída por técnicas de diferentes áreas profissionais, do sexo feminino, não por exclusão dos profissionais do sexo masculino, mas porque no universo dos profissionais que trabalham neste âmbito da intervenção social, no concelho selecionado, são na sua maioria mulheres.

## VI. ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS

### 6.1. Introdução

Neste capítulo serão apresentados e discutidos os resultados obtidos através da realização das entrevistas. A informação recolhida foi organizada de acordo com o modelo interativo de análise de dados (Miles Huberman, 1984 *cit. in* Lessard-Hébert *et al.*, 1990) e tratada através da análise do conteúdo das entrevistas, sendo enquadrada em quatro categorias apresentadas em diferentes matrizes conceituais. Deste modo, a apresentação dos resultados será de acordo com as matrizes conceituais apresentadas em anexo (Anexos II, III, IV e V).

Realça-se o fato de, embora as perguntas fossem colocadas por uma determinada ordem, como mostra o guião da entrevista (Anexo I), o conteúdo das mesmas foi considerado no seu todo e interpretado também numa perspetiva holística. Assim, outros aspetos não descritos nas entrevistas (os “não-ditos”), mas subentendidos através do comportamento e/ou linguagem não-verbal utilizada pelas entrevistadas foram considerados.

### 6.2. Características das Famílias Multiproblemáticas

Na realização da entrevista, começamos por perceber como os profissionais entrevistados percecionam e caracterizam as famílias que assistem e se as consideram “famílias multiproblemáticas”, conceito adaptado da literatura (Sousa, 2005).

Verificámos que todas as profissionais entrevistadas, manifestando familiaridade com o conceito, ocupam grande parte do seu tempo de serviço com as famílias multiproblemáticas, sendo estas uma preocupação constante no seu dia a dia profissional. No entanto, algumas entrevistadas consideram que nem todas as famílias que recorrem aos serviços são enquadradas neste conceito, como explicito nos seus discursos: “*De forma geral, as famílias que recorrem aos serviços são efetivamente multiproblemáticas*” E5, “*(...) não podemos afirmar que todas as famílias são multiproblemáticas, no entanto grande parte enquadra-se nesta definição.*” E1; “*(...) diferentes famílias e com problemáticas muito variadas*” E2.

Apenas uma das entrevistadas afirmou que, *“Todas as famílias com que contato em contexto profissional são multiproblemáticas (...) um dado adquirido à partida”* E3.

Tal afirmação deve-se ao fato de trabalhar numa instituição vocacionada apenas para um tipo de problema (institucionalização de crianças e jovens), sendo considerada a última alternativa de resposta para a solução de problemas vivenciados (e.g., negligência, agressão sexual, maus-tratos e violência doméstica), incessantemente, por uma família. À partida, quando a criança ou jovem é institucionalizada, subentende-se que se trata de uma família multiproblemática, vítima certamente da multiassistência. Geralmente estas famílias percorrem um longo caminho de serviço em serviço, passando por diferentes profissionais que desenvolvem uma intervenção sem resultados satisfatórios, permanecendo o problema no seio familiar, com todas as controvérsias para os menores. Em última instância é forçada a institucionalização destes para a sua salvaguarda.

Segundo os discursos das profissionais entrevistadas, as famílias multiproblemáticas *“ (...) têm na sua génese estrutural problemas interligados que acompanham a família desde a origem”* E4, apresentam uma cultura familiar onde existem *“ (...) hábitos enraizados durante anos”* E3, os quais são transmitidos de geração em geração, constituindo assim uma identidade familiar multiproblemática.

A família é um sistema complexo, entendido como um todo, constituído por uma multiplicidade de relações e dimensões estabelecidas entre os seus elementos, e destes com o exterior. É através desta dinâmica familiar ecossistémica que mantém o seu equilíbrio e num processo de desenvolvimento percorre estados de evolução diversificados (as várias etapas do ciclo vital familiar). É neste contexto relacional que circulam e instalam-se novos modelos familiares, assentes na reestruturação de modelos vivenciados na família de origem (Relvas, 1996; Sampaio *et al.*, 1998; Gimeno, 2001). Emerge assim a formação da identidade familiar, na medida em que a partilha de coisas boas e más é matéria para a construção de novas formas de maturidade e integração de saberes e afetos. Neste sentido, os membros das famílias multiproblemáticas provêm, geralmente, de famílias também destruturadas e com modelos familiares desadequados. Descrevem uma diversidade de problemas vivenciados em simultâneo por estas famílias, transmitidos intergeracionalmente, perpetuando-se no tempo, emergindo no

contexto relacional níveis elevados de conflitualidade, como referem as citações: “ (...) *os conflitos são uma constante e (...) os problemas se perpetuam e crescem como uma bola de neve*” E3, “*Daí a sequência cíclica dos problemas familiares*” E4.

Como refere Sousa (2005) e Sousa *et al.* (2007), a história e ciclo de vida familiar das famílias multiproblemáticas são caracterizados pela ocorrência constante de crises (vivem em permanente crise), sem que tenham tempo para se adaptarem: crises normativas ocorrem de forma acelerada e as crises não normativas são em número elevado - doenças, desemprego, incapacidade, uns acontecimentos reforçam os outros. Estas famílias raramente têm momentos de estabilidade, sendo a crise o esperado. A confusão, desorganização, instabilidade e conflituosidade vivida na família, assim como a sucessão de crises, tornam as suas trajetórias de vida labirínticas. Isto é, como há sempre uma nova crise, o caminho escolhido pela família tem de ser alterado com frequência, dando a imagem de caos e instabilidade. A história familiar é cíclica, renova-se por hereditariedade relacional, repetindo-se nas gerações seguintes.

Os problemas destas famílias manifestam-se aos mais diversos níveis das suas vidas, tais como:

“ (...) *Baixo nível de escolaridade*” E1

“ (...) *Desemprego ou emprego precário*” E1

“ (...) *Baixos ou sem recursos económicos*” E2

“ (...) *Habitação degradada*” E2

“ (...) *Dependentes (...)*” E2

“ (...) *Vivem sozinhos, sem suporte familiar ou suporte familiar distante*” E2

“ (...) *Consumos de substâncias aditivas*” E1

“ (...) *Crianças negligenciadas*” E2

“ (...) *situações de violência e agressão são constantes*” E3

Como refere Sousa (2005) as famílias multiproblemáticas vivem num emaranhado espetacular de problemas que afetam um número indeterminado de membros, cuja particularidade incide sobre a desorganização e caos.

Na realidade, estas famílias são as primeiras a ser afetadas quotidianamente por contextos de pobreza e exclusão social. O enfoque centra-se nas baixas qualificações

escolares e na inexistência de uma carreira profissional, onde o emprego não existe para dar um maior significado à vida, mas sim como forma de sustento: “ (...) *vivem de rendimentos provenientes de atividades ilícitas (tráfico de droga) ou paralelamente com um emprego fixo ou trabalhos esporádicos*” E3.

No entanto, do discurso das profissionais ressalta uma nova situação emergente da crise econômica atual: “*Ultimamente devido à conjuntura nacional estão a aparecer mais situações de famílias organizadas em que ambos os elementos trabalhavam em empresas que faliram e que agora se debatem com o desemprego*” E5.

Nestas famílias a situação de desemprego é inesperada. Realçar-se a extensão que tem vindo a assumir o problema do desemprego no nosso país. Atendendo aos dados do INE relativamente à taxa de desemprego e habilitações dos desempregados, pode-se verificar que é uma situação que tem vindo a torna-se um problema social que afeta não apenas os indivíduos com baixas habilitações, mas também aqueles que possuem qualificações médias, superiores e uma carreira profissional. Deste modo, consideramos que o desemprego não é apenas consequência de fatores individuais e familiares, mas também de fatores emergentes da atual situação socioeconómica e política da nossa sociedade.

Deste modo, em famílias consideradas estruturadas, o começo de toda uma desorganização familiar inicia-se, muitas vezes, a partir de uma situação de desemprego, que conseqüentemente leva a uma situação de privação de recursos, devido à falta de rendimentos. Desta situação surgem sentimentos de impotência, ansiedade, stresse, baixa autoestima, com efeitos mais trágicos, tais como depressão e outros problemas de saúde e numa situação limite, o suicídio (tragédia que tem vindo a aumentar nos últimos tempos). Estas famílias, em última instância, recorrerem aos serviços sociais para fazer frente aos problemas/necessidades que vivenciam.

Deste modo, o desemprego e a conseqüente escassez de recursos são não apenas um problema social na sua globalidade, mas um problema que traz graves conseqüências no seio familiar, afetando a estabilidade e inclusão social destas famílias.

Voltando às matrizes conceptuais, outros problemas são identificados pelas entrevistadas, os quais desencadeiam numa “bola de neve”, colocando a família num

limiar onde muito dificilmente conseguem aceder a serviços e bens essenciais para satisfação de necessidades básicas. Esses problemas são frequentemente a nível da saúde (situações de dependência de deficientes ou idosos), da habitação, problemas aditivos (alcoolismo e toxicodependência), negligência, agressão e violência doméstica.

A condição de saúde de alguns dos seus membros apresenta-se pautada por situações de doença crónica ou de deficiência, revelando as necessárias implicações económicas, sociais e relacionais. É relevante a situação das mulheres remetidas para atividades essencialmente domésticas por terem a cargo familiares dependentes a necessitarem de apoio permanente, o que diminui o rendimento presente no agregado.

Geralmente são famílias que vivem em habitações precárias, com predominância de situações de insalubridade, sobrelotação, rendas elevadas ou habitação a necessitar de manutenção. Tal situação permanece devido aos seus baixos rendimentos insuficientes para aceder a outro tipo de habitação ou para efetuarem as necessárias manutenções. Muitas das vezes estas habitações possuem diversas barreiras arquitetónicas (e.g., sem acesso para cadeiras de rodas, casas de banho sem condições apropriadas, repartições com pequenas dimensões que não facilitam a movimentação em cadeira de rodas) bem como insuficiência de condições térmicas (e.g., sem isolamento térmico, sem sistema de aquecimento central ou outro tipo de aquecimento) agravando a situação de doença (e.g., idoso com doença pulmonar obstrutiva crónica ou reumatismo, doenças muito frequentes nesta faixa etária).

A sociedade moderna das últimas décadas deu origem a modificações profundas nos modelos familiares; relativizam-se os vínculos familiares vigentes, dá-se o divórcio e a reconstituição. Prevaecem modelos diferentes de convivência familiar, com correspondentes mudanças nas dinâmicas familiares: situações de vida familiar e de conjugalidade (Singly, 2010; Saraceno e Naldini, 2003; Martinez, 2003).

Neste contexto, chega aos serviços uma diversidade de organizações familiares pouco funcionais e com problemas de difícil resolução: “ (...) são maioritariamente nucleares. O número de famílias alargadas e extensas é diminuto.” E6, “ (...) famílias monoparentais com filhos a cargo, famílias nucleares com filhos a cargo e famílias

*constituídas por elementos isolados (...) homens provenientes das relações destruídas*” E5 ou “*(...) idosos isolados*” E2.

Nas famílias monoparentais “*(...) são frequentes as situações em que existiu mais do que um companheiro com características semelhantes, e de cada relação surgem filhos.*” E5. Nestas famílias “*(...) é frequente a destruturação familiar por ausência do companheiro.*” E5, e “*(...) num número alarmante de vezes situações recorrentes de violência doméstica, com a companheiro e/ou filhos.*” E5

Uma agravante continua a ser o “*(...) desemprego nas mulheres nestas situações*” E5, sobrevivendo apenas com a pensão de alimentos dos filhos, que nem sempre são cumpridas pelos progenitores, não contando como o apoio de familiares pois muitas são “*(...) famílias monoparentais sem qualquer retaguarda*” E3.

As famílias unipessoais são constituídas pelos “*(...) homens provenientes das relações destruídas (...) eram agressores no âmbito da violência doméstica*” E5.

Estes homens, “*(...) Frequentemente, não foram pais presentes nem bons cuidadores, em muitas das situações ocorreram maus tratos ou negligências que fragilizaram as relações (...) os homens ainda em idade ativa isolados (...) provêm normalmente de relações que se destruíram na maioria das vezes por consumos de substâncias tóxicas ou comportamentos agressivos da parte deles.*” E5. Referem que “*(...) Vivem sozinhos, sem suporte familiar ou suporte familiar distante (...)*” E2, consequente da perda dos laços familiares (tanto com a mulher e filhos, como com a sua família de origem e rede de suporte alargada). Continuam a vivenciar os mesmos problemas que originaram a sua situação familiar atual, tais como alcoolismo, consumo de drogas, agravados pelas situações de desemprego ou emprego precário.

Os idosos são outra realidade social que constituem uma preocupação para as entrevistadas. São “*(...) idosos isolados normalmente têm filhos, no entanto não têm relação com os mesmos (...) os familiares não estão disponíveis para os apoiar (...) sem qualquer familiar de apoio ou referência*” E5. Consideramos que esta falta de retaguarda familiar deve-se, por vezes, à desresponsabilização familiar pelos seus ascendentes, falta de afeto que, progressivamente, se vem degradando por diversos

motivos (e.g., afastamento familiar, relações nefastas antecedentes) ou definição de prioridades relacionadas com a educação dos filhos e/ou a vida profissional.

A situação de doença e os baixos rendimentos (reformas) constituem agravantes na situação familiar deste grupo vulnerável. Devido à falta de retaguarda familiar e a progressiva situação de dependência, assim como às dificuldades económicas, forçam os técnicos da ação social a procurarem respostas institucionais, tais como centro de dia, centros de convívio, lares, apoio domiciliário, famílias de acolhimento. No entanto, a insuficiência destes recursos na comunidade constituem um enorme obstáculo à intervenção adequada com os idosos, permanecendo estes em situações desonrosas.

Embora não seja percetivo nos discursos das profissionais e, provavelmente esta realidade não tenha chegado ainda aos serviços sociais, ou talvez porque quem solicita apoio é apenas um elemento da família, transmitindo a sua narrativa, perspetiva-se que a tendência será as famílias multiproblemáticas surgirem em contextos de famílias alargadas. Isto porque, atendendo à conjuntura atual e consequentes problemas (e.g. dificuldades económicas, dificuldades na inserção profissional, crédito mal parado, frequentemente, relativo à habitação) obriga os filhos a permanecerem até mais tarde na casa dos progenitores ou recorrem à coabitação com outras pessoas, tal como as famílias, principalmente, monoparentais e unipessoais. Noutras situações optam por regressar às famílias de origem e os idosos a viverem com os filhos (no caso da não institucionalização). Estas opções surgem como soluções para os problemas, no sentido que partilham despesas e tarefas, ajudando-se mutuamente.

Relativamente à estrutura familiar, são famílias descritas como: “ (...) *completamente desestruturadas*” E3, “ (...) *famílias sem hierarquia relacional definida, com ligações estruturais difusas que põe em causa o funcionamento familiar*” E4.

A sua estrutura é marcada pela indefinição e instabilidade com diversas e múltiplas dificuldades organizacionais, que vão desde a definição de papéis e tarefas até às regras de relacionamento (Sousa, 2005). Tem um funcionamento disfuncional e caótico, desconhecem os limites, emaranham-nos provocando a anulação da identidade e autonomia individual e emocional. Têm dificuldades em cumprir adequadamente as suas funções. Não existem papéis de autoridade definidos ou estes são assumidos por

outros elementos da família alargada. Devido à facilidade e intensidade com que o contexto envolvente penetra no sistema familiar (famílias diluídas), por vezes, são os vários profissionais que assistem estas famílias que, adotando uma posição errada de substituição, acabam por controlar/assegurar funções parentais.

Segundo as entrevistadas, as famílias multiproblemáticas apresentam:

“ (...) *Discurso ambivalente (...) discurso confuso (...)* ” E3

“ (...) *total falta de afeto (...) chegando mesmo a rejeitar (nas ações) o bebé (...)* ” E3

Deste modo, tal como refere Sousa (2005) e Sousa *et al.* (2007), a comunicação é caracterizada pelo caos comunicacional, pobreza emocional das mensagens e falta de diretividade e clareza, estilo de comunicação mascarado e indireto (mensagem é vaga e não dirigida à pessoa alvo). Este estilo de comunicação está relacionado com problemas familiares: conflitos, não resolução efetiva de problemas, ausência de intimidade, frágil ligação emocional. São famílias que vivem os acontecimentos como transitórios, com um fraco repertório verbal para exprimir as experiências emocionais e as relações interpessoais vividas.

Apresentam dificuldades no âmbito da expressão emocional e afetiva, manifestada, por exemplo, na relação mãe-bebé. Muitas vezes a gravidez não é planeada, nem desejada. É consequente de um relacionamento esporádico e/ou instável. Noutras situações, a gravidez, pode ser considerada pelas mulheres uma estratégia maquiavélica de conseguir manter um relacionamento com o progenitor (por vezes, na esperança de conquistar a sua autonomização em relação à família de origem). Tais comportamentos, não refletidos com total sentido de coerência e responsabilidade acabam por ter consequências, geralmente, opostas ao esperado e nefastas para a criança. A gravidez desenvolve-se, assim, em contextos de ausência do companheiro, falta de apoio emocional e afetivo, escassez de recursos, violência e agressão. Nestas circunstâncias emergem sentimentos de revolta, ódio, culpa que são transferidos para a criança quando nasce, sendo esta não pensada como um ato de amor, mas pelo contrário, como um entrave na sua vida, não estabelecendo um vínculo afetivo. Consequentemente, a falta de responsabilidade e incompetências parentais são resultado deste enquadramento relacional-afetivo.

É analisando a estrutura e o funcionamento familiar que compreendemos a família. Neste sentido, as (in)competências destas famílias refletem-se nos modelos de funcionamento familiar, ou seja, nos aspetos de ordem organizativa (suporte económico, gestão da casa, educação, saúde, proteção dos filhos) e nos mais relacionais (gestão de conflitos, nutrição emocional dos filhos, intimidade, estabilidade afetiva).

As profissionais entrevistadas identificaram diversas incompetências nas famílias:

*“ (...) manifestam de forma evidente (...) incompetências parentais a nível da prestação de cuidados básicos, nomeadamente cuidados de saúde (...), higiene, segurança, alimentação ”* E3

*“ (...) falta de competências familiares e sociais (...) ”* E2

*“ (...) incapacidade na gestão de horários (...) ”* E5

*“ (...) apresentam dificuldades (...), gestão de recursos (...) ”* E1

*“ (...) a assertividade é inexistente (...) ”* E3

*“Não têm capacidade de projetar o futuro, vivem o imediato, em função das necessidades atuais, que não são aquelas que na realidade deveriam ser as prioridades.”* E3

*“ (...) irresponsabilidade (...) ”* E3

*“Apesar da existência destas capacidades e recursos raramente as famílias conseguem usar essas características em seu próprio benefício (...) não conseguem perceber-se como detentores de capacidades e ou recursos.”* E5

Como refere Alarcão (2006), as famílias são pautadas por um dinamismo, autonomia, individualidade e singularidade próprias encontrando-se num constante processo de mudança, que leva ao seu desenvolvimento, evolução e, conseqüente, complexidade. Paralelamente, os vários fatores de mudança e de transformação que surgem na sociedade agem sobre a estrutura familiar e colocam a tónica nas dificuldades em manter a coesão e funcionamento familiar. Neste contexto ecossistémico, as competências e incompetências existem em todas as famílias, pois todas elas lutam com problemas, sejam eles normativos ou inesperados (Sousa e Ribeiro, 2005).

Sendo assim, todas as famílias necessitam de momentos de adaptação que se vão, necessariamente, repetindo ao longo de todo o seu ciclo de vida. Este processo apresenta maior dificuldade nas famílias multiproblemáticas, as quais estão inseridas em

contextos desfavorecidos e são marcadas por uma panóplia de problemas. São famílias que vivem em contextos de exclusão social, potenciados por fragilidades internas e externas. Desenvolvem sentimentos de baixa autoestima, depressão e/ou pobreza. Têm, assim, maiores probabilidades de desenvolver comportamentos desajustados, perante situações e fatores de risco, os quais potenciam um emaranhado de problemas que se refletem em todos os membros da família, com a particular incidência sobre a organização e funcionamento familiar.

Analisando as citações acima transcritas, traduzimos as principais incompetências das famílias em modelos de educação parental desadequados, a nível da comunicação a falta de diálogo e assertividade, dificuldade na gestão de recursos, dificuldade em definir prioridades, objetivos e projetos de vida, auto desresponsabilização e pensamento crítico diminuído.

Uma das funções principais da família é cumprir as suas tarefas básicas: a prestação de cuidados, criação de sentimentos de pertença/identidade e coesão (função interna), ao mesmo tempo que deve permitir a individuação/autonomia dos seus elementos e sua socialização (função externa). Estas metas mínimas abarcam toda a família, mas são essencialmente cumpridas em função da criança. Ora, para cumprir estas tarefas a família tem de lidar não só, com as pressões existentes no seio familiar, mas também com a pressão que a sociedade coloca sobre elas, especialmente em relação ao exercício do cumprimento da parentalidade (Relvas & Alarcão, 2002).

Nas famílias multiproblemáticas, o desenvolvimento de comportamentos sintomáticos (crise) verifica-se nas primeiras mudanças da fase do ciclo vital: formação do casal, nascimento e desenvolvimento dos filhos. As crises provocam disfuncionalidade do sistema familiar que se mostra incapaz de realizar de forma satisfatória as suas tarefas organizativas (gestão económica, educação, crescimento e cuidados dos filhos) e emocionais (gestão das tensões, afetividade, estabilidade afetiva), bloqueando-as na sua passagem à fase seguinte (Martinez, 2003).

Os contextos relacionais-afetivos, caracterizados pela conflitualidade, detrimento das relações familiares e perda de identidade e coesão familiar; a vivência duma multiplicidade de problemas que se agravam quantitativa e qualitativamente e

consequente falta de recursos e exclusão social; a falta de limites funcionais e a dificuldade na gestão das diversas funções a desempenhar dentro dos vários subsistemas familiares que coexistem; a falta de regras, afetos, objetivos e prioridades (reflexos de uma identidade familiar e individual) são fatores que contribuem para dificuldade em cumprir e desempenhar adequadamente as funções familiares.

Considerando que o comportamento de cada um de nós é apreendido, geralmente de uma forma inconsciente, através da família de origem e através do meio envolvente onde nos inserimos, as próprias competências e modelos da família de origem são, assim, determinantes para a formação das competências individuais. Nesta perspetiva, muita da incompetência da família resulta do seu próprio desconhecimento dos comportamentos considerados adequados para atuar e agir em determinadas situações (défice de aptidões), pois os modelos que herdaram da própria família de origem assentam, também eles, em modelos disfuncionais e desestruturados. Rotinas e rituais, formas de agir, valores ou desvalores familiares constituem uma cultura familiar e, conseqüentemente, uma cultura individual que é transmitida de pais para filhos.

Deste modo, por exemplo, as funções parentais plagam-se, manifestando-se deterioradas na vertente protetora e socializante. Não se transmitem valores afetivos de amor e aceitação, por parte dos progenitores levando à fraca vinculação o que altera a autonomização, inserção e adaptação social das crianças. Por outro lado, também se descumram as funções de proteção existindo diversos casos de negligência e abandono. Os filhos são muitas vezes parentificados, sendo os irmãos mais velhos, especialmente os do sexo feminino (Sousa, 2005; Gomez *et al.*, 2007) a assumirem muitas das tarefas que correspondem aos progenitores. Noutros casos, elementos da família alargada (e.g., avó materna) assume a responsabilidade do cuidar e educar estas crianças.

Por outro lado, o contexto ecossistémico (cultura social) no qual o indivíduo/família se insere, assim como figuras modelo encontradas nos contextos extrafamiliares (e.g., escolar, profissional) são também considerados fatores determinantes quando se fala de (in)competências dos indivíduos/famílias. As habilitações profissionais, as competências pessoais e sociais adquiridas e desenvolvidas, as competências a nível comunicacional e relacional são fatores que influenciam o conhecimento e o saber-fazer destes indivíduos, não apenas no contexto familiar como em contextos mais alargados.

Mas, apesar da influência circular do meio familiar e social em relação à maturidade e formação do indivíduo como parte integrante de uma família e esta como um todo, é importante realçar o princípio de autodeterminação que consiste na capacidade e consciência que cada pessoa ou família tem para influenciar o seu próprio comportamento, estimulando fatores de reforço e atenuação dos comportamentos percebidos como negativos ou prejudiciais.

No entanto, como as suas redes sociais são reduzidas (devido à progressiva exclusão social) e/ou as que estabelecem são pautadas pela homogeneidade e pelas fracas competências sociais que detêm, as famílias multiproblemáticas não têm elementos de referência que possam atuar como reforço e, deste modo, contrariarem os comportamentos negativos disseminados nestas famílias (Martinez, 2003; Sousa, 2005).

Geralmente são famílias frágeis em termos emocionais, relacionais e comunicacionais. A sua **comunicação é caótica**, com canais fechados e inexistência de afetos; pautam a negatividade, crítica e culpa. As emoções experimentam-se e exprimem-se com grande intensidade e pouco controlo (Sousa, 2005; Sousa *et al.*, 2007). O contexto relacional das famílias multiproblemáticas é caracterizado pela conflitualidade constante e falta de afetividade. Sentimentos de baixa-autoestima, incapacidade, frustração, angústia, depressão, isolamento e exclusão são vivenciados por estas famílias, reforçados pelos estereótipos expressos na sociedade, nos serviços aos quais recorrem e respetivos profissionais que as assistem. Por outro lado, possuem um pensamento crítico diminuído, isto é, não desenvolveram capacidades de refletir sobre os seus problemas e as suas potencialidades para resolvê-los, não têm a capacidade de se perceberem como detentoras de capacidade e recursos. Deste modo, tal como referem Sousa (2005) e Sousa *et al.* (2007), estas famílias não dialogam, não desenvolvem capacidades de refletir através da metacomunicação (reciprocidade comunicacional) levando à repetição do mesmo padrão de conduta estereotipada, não aprendendo, nem evoluindo, com as situações de crise vivenciadas e por elas, muitas vezes, ultrapassadas.

No entanto, esta falta de habilidade comunicacional reflete-se mais em contexto familiar, pois as entrevistadas referem que estas famílias: “ (...) têm obviamente competências que se prendem com a capacidade de ouvirem e refletirem com os técnicos e perceberem aquilo que pretendem para o seu bem-estar” E6.

Mas, nem sempre os objetivos desejáveis são concretos e reais e as suas prioridades bem definidas. É evidente a dificuldade destas famílias em definir prioridades, objetivos e projetos de vida.

As funções familiares são caracterizadas pela falta de objetivos familiares, as energias são gastas em conflitos imediatos, situações de emergência e sobrevivência. Este panorama estimula a procura de pessoas externas ao sistema para suprirem as suas necessidades pontuais e imediatas. Neste seguimento, os objetivos desejados pela família são desenhados de forma pouco realista, não sendo traçados objetivos concretos e exequíveis. Transformam as suas prioridades em necessidades-aspiração e não propriamente em necessidades-obrigatórias (indispensáveis à sobrevivência). Por exemplo, é frequente recorrerem aos serviços sociais para solicitarem apoios económicos pontuais e imediatos e não, por exemplo, em obter informação sobre ações de formação ou como conseguir um emprego, podendo ser estas soluções alternativas do problema económico, com resultados a longo prazo e duradouros.

Como refere Sousa *et al.* (2007), grande parte dos objetivos são ainda estabelecidos individualmente pelos profissionais sem considerarem a opinião e necessidades verbalizadas pelos indivíduos e famílias. Esta incorreção profissional, persistente na prática é reforçada pela categorização dos serviços, estando pré-estabelecidos objetivos institucionais que se reproduzem na intervenção com as famílias assistidas, acabando estas por ser também inseridas em categorias de problemas e tratadas mediante a problemática em questão.

Deste modo, a incompatibilidade dos objetivos familiares e profissionais, assim como na definição de prioridades, potencia a resistência da família à mudança, contribuindo para a ineficácia da intervenção. A falta de assertividade no discurso destas famílias em relação com os profissionais e a sua auto desresponsabilização são comportamentos que adotam como consequência da falta de negociação dos objetivos (aspetos que serão abordados mais profundamente no tópico seguinte).

As famílias multiproblemáticas vivem o presente, o agora, com base enraizada no passado. Centram as suas narrativas no passado e presente, marcadas por um significado coberto de negatividade. Focalizadas nesta visão torna-se difícil refletir e perspetivar o

futuro. A sua preocupação concentra-se em como viver no presente e não definem objetivos a médio ou longo prazo, não construindo projetos para o futuro. É neste sentido, por exemplo, que no âmbito profissional, uma carreira profissional, não constitui uma satisfação pessoal ou concretização de um projeto ou desejo. Um emprego é apenas uma forma de obtenção de recursos económicos para a aquisição de bens e serviços. Outro exemplo é a falta de planeamento familiar nestas famílias. O nascimento dos filhos surge por acaso ou descuido, não é refletida a situação socioeconómica familiar, os recursos necessários para o seu desenvolvimento e educação, as responsabilidades que terão que ser assumidas e as consequências futuras a nível individual, conjugal e familiar.

Mas, embora no discurso das entrevistadas a existência de incompetências seja mais evidenciada, também referem a existência de competências nestas famílias, como podemos verificar nas afirmações citadas:

*“Todas as famílias têm competências, não significa que todas têm as mesmas competências.” E1*

*“ (...) acreditamos que grande parte das famílias sinalizadas (...) conseguem modificar comportamentos de forma a afastar a situação de risco.” E1*

*“ (...) têm poucos recursos mas com vontade e com a orientação correta vão conseguir ultrapassar as vicissitudes” E3*

*“ (...) considero que as famílias ainda têm competências e recursos” E4*

E identificam algumas dessas competências:

*“ (...) já desenvolveram estratégias para desenvolver os seus próprios problemas, utilizando os seus próprios recursos” E3*

*“ (...) revela uma forte capacidade de adaptação a novas situações e capacidade em encontrar soluções para os problemas” E5*

*“A capacidade das famílias conseguirem resolver os seus problemas também depende do tipo de problema que está em causa” E4*

Apesar de estarem submersas numa quantidade infindável de problemas, as famílias multiproblemáticas detêm recursos e competências que são difíceis de identificar e de valorizar. São famílias que desenvolvem estratégias, detêm mecanismos de compensação e proteção que são colocados em marcha quando coincidem situações de

deterioração e desarmonia, de forma a garantir a continuidade da vida. São famílias com capacidade de furar e captar recursos ao nível da comunidade, vizinhos, serviços sociais pelas características que apresentam (Martinez, 2003; Sousa, 2005).

A multiplicidade de problemas que vivem, colocam-lhes múltiplos desafios aos quais se esforçam por resolver (“ (...) *na verdade as pessoas conseguem sobreviver com montantes muito reduzidos.*”E5), mas dependendo dos recursos que possuem (geralmente escassos), da sucessão de crises e a fragilização em que vivem impede-as de alcançarem os objetivos desejados e resolver os problemas mais graves. Isto faz com que estas famílias desenvolvam sentimentos de incapacidade e auto desvalorização, que dificultam os processos de intervenção para a mudança (Sousa *et al.*, 2007).

Acreditando que todas as famílias possuem recursos potencializadores para mudar o seu comportamento. Por mais frágeis que possam ser, devem ser treinadas para conhecer as suas competências e recursos e saber utilizá-las de forma adequada e eficaz para modificarem o seu comportamento, promovendo a resolução dos seus problemas.

Identificar as competências das famílias não é mais do que ajudá-las a reconhecer as próprias capacidades (Sousa & Ribeiro, 2005), desenvolvendo a sua capacitação e autonomização.

Nesta unidade de análise, podemos verificar que, embora todas as profissionais entrevistadas manifestem verbalmente a sua consciência a nível da importância de uma análise sistêmica e intervenção familiar, focalizada nas competências das famílias multiproblemáticas e na rentabilização dos seus recursos, as transcrições das entrevistas, refletem ainda uma visão negativista face a estas famílias. São identificados com facilidade inúmeros problemas vivenciados, assim como incompetências. Em contrapartida, embora verbalizem e acreditem que as famílias multiproblemáticas têm competências e capacidade para resolverem os seus próprios problemas, identificam em número muito reduzido competências em concreto e não referem recursos existentes.

### 6.3. Intervenção Social com Famílias Multiproblemáticas

Nesta unidade de análise, as profissionais entrevistadas refletem sobre a sua prática profissional na intervenção social com as famílias multiproblemáticas, manifestando as suas dificuldades e obstáculos na intervenção.

As profissionais entrevistadas referem que “ (...) estas famílias chegam até nós através de: um levantamento de situações na comunidade (...), um pedido/encaminhamento de outro técnico de um outro serviço (...) um elemento da comunidade ou família alargada; própria família” E2

Consideram estas famílias vítimas da multiassistência, vivenciando as consequências deste fenómeno:

“ (...) todas elas são acompanhadas por vários serviços e profissionais (...) ” E3

“ (...) têm uma grande dependência das instituições aos diferentes níveis da dinâmica familiar” E2

“ (...) existe já um historial, ou seja uma reprodução geracional das situações em que é comum que os pais tenham processo e depois os filhos continuem nos serviços” E5.

Como refere Imber-Black (1988, *cit. in* Sousa, 2005) todas as famílias, em algum momento da sua vida, se envolvem com instituições da comunidade (sistemas alargados, e.g., escola, saúde, laboral), recorrendo em algumas fases do ciclo de vida ou ocorre em períodos de crise. As famílias multiproblemáticas apresentam diversos fatores de vulnerabilidade: privações económicas, vulnerabilidade social, acesso limitado a recursos, problemas no desenvolvimento individual e familiar, ausência ou raridade de experiências positivas, exposição crónica a eventos stressantes e separação da vida cívica, o que causa diversos constrangimentos e dificuldades na intervenção (Sousa *et al.*, 2007).

Esta multiplicidade de problemas faz com que as famílias recorram constantemente aos serviços na procura de apoios, geralmente pontuais e imediatos: “A relação com os serviços é pacífica e sempre que surge um problema financeiro recorrem aos serviços.” E6. Consequentemente, devido aos encaminhamentos exacerbados consoante as problemáticas identificadas (setorização dos serviços), coexistem intervenções por

parte de diversos profissionais e serviços. Em outras situações ou paralelamente, esta multiassistência é devida às estratégias utilizadas pelas famílias para conseguirem os apoios pretendidos: “ (...) *“tentam” enganar todos os serviços de forma a conseguirem tirar o maior partido da situação (...)*” E3, percorrendo os diversos serviços disponíveis e dos quais têm conhecimento. Este comportamento é muitas vezes transmitido pelas gerações anteriores, fazendo parte da cultura familiar: “ (...) *existe já um historial, ou seja uma reprodução geracional das situações em que é comum que os pais tenham processo e depois os filhos continuem nos serviços.*”E5

Deste modo, tal como refere Sousa (2005) e Sousa *et al.* (2007), a intervenção realizada assume-se ainda desfragmentada e descoordenada levando à manutenção e/ou agravamento da situação familiar. A multiassistência facilita uma relação de dependência entre família e serviços, aos vários níveis da dinâmica familiar (e.g., funções parentais, recursos económicos, bens essenciais, decisões), “ (...) *acomodando-se ao facto de os outros tomarem as decisões inerentes à sua vida por si.*”E3 e “ (...) *levam muitas vezes as famílias a agirem de acordo com o tecnicamente esperado e não de acordo com o melhor para a família*” E4. Assim, estas famílias vão perdendo a sua autonomia, identidade familiar e coesão familiar.

Numa perspetiva assistencialista, incutida muitas vezes pela cultura institucional/organizacional vigente e recursos disponíveis, os profissionais regem a sua intervenção (definição de objetivos e estratégias para melhorar a qualidade de vida destas famílias) incidindo, essencialmente, em aspetos contextuais e instrumentais: “ (...) *apoio em géneros, requerimento de pensão de invalidez (...)* ” E2; “ (...) *integração em centro de dia, apoio domiciliário, internamento para desintoxicação alcoólica*” E2 ou desenvolvem-se projetos sociais de âmbito generalizado: “ (...) *intervenção no âmbito da promoção da saúde*” E2, “ (...) *prevenção da doença (...)* *intervenção precoce*” E1, “ (...) *atividades de educação para a saúde*” E2, em detrimento dos aspetos no âmbito das relações, funcionamento e organização familiares e sociais.

Embora se valorize todo este trabalho desenvolvido e que constitui progresso nas metodologias de intervenção assentes em alguns princípios das novas políticas sociais (e.g., proximidade - “ (...) *campo de ação é a comunidade*” E4; acessibilidade - “ (...)

*unidades móveis de intervenção...*) ” E2; informação, trabalho em rede, partilha de responsabilidades e agregar sinergias), considera-se ainda insuficiente.

Como resultado de uma intervenção social assente numa perspetiva assistencialista, imediatista e na multiassistência (consequente de uma intervenção fragmentada e descoordenada) surge o insucesso nas intervenções com as famílias multiproblemáticas: “ (...) *já muitas intervenções foram postas em prática, contudo sem efeito.* ”E3), as quais têm repercussões negativas nas próprias famílias, pela perpetuação dos problemas e marginalização, e nos serviços, pela aura de ineficácia que cria nos profissionais, pela frustração e sentimento de incompetência, como podemos analisar na citação: “ (...) *todos os dias existe um sentimento de frustração (...) sentimentos de revolta e de angústia por ver que as tentativas e os esforços não resultam no que seria suposto.* ”E3.

Deste modo, na prática, o fenómeno da multiassistência e as suas consequências, tais como a dependência das famílias em relação aos serviços/profissionais e os sentimentos que emergem nos profissionais devido ao insucesso da intervenção, constituem obstáculos à intervenção: “ (...) *dos nossos preconceitos e desgaste que algumas situações provocam (...) são um obstáculo quando não estão identificados ou reconhecidos pelos técnicos* ” E5. Os profissionais, inconsciente ou conscientemente, constroem ideias de que nada mais poderão fazer para que a família mude e o seu ciclo de problemas e dependência dos serviços cesse. Acabam por desacreditar nas suas competências (“ (...) *não conseguem resolver os seus problemas porque se tornam completamente dependentes dos técnicos que as acompanham* ” E3) e rotular estas famílias como «casos perdidos». Uma vez que depositam nestas esperança, nem motivação para a mudança, constitui “ (...) *entreve à intervenção é a necessidade de quebrar o ciclo de problemas para que estes não se perpetuem de geração em geração.* ”E4

Neste contexto, outros obstáculos à intervenção identificados são “*As dificuldades a nível pessoal poderão passar pelo enfoque no défice e não na competência.*” E4. A nosso ver, esta visão negativista dos profissionais, centrada no *defice*, tal como referem: “*Muitas das vezes a intervenção técnica centra-se mais no défice do que na competência das famílias.*”E4) persiste devido à dificuldade de distanciamento destes

profissionais em relação às vivências (significados familiares) e sentimentos expressos pelas famílias (ressonância emocional). A sua perspetiva baseia-se e é influenciada pelos quadros familiares dinâmicos pintados pelos elementos destas famílias, através das narrativas familiares lineares (leque de histórias familiares, contadas de acordo com a perspetiva de cada elemento da familiar), assim como pelo estigma social persistente na sociedade.

Na verdade, não podemos desvalorizar o seu panorama familiar, pois é realmente difícil e complexo, cada vez mais agravado pela conjuntura social atual. Todavia, é fundamental que os profissionais se pautem pelos critérios da objetividade e da neutralidade (os quais pressupõem um enorme esforço de abstração/gestão de sentimentos) e pintem quadros mais coloridos, não se deixem manipular por discursos e sentimentos negativistas e inertes transmitidos. As entrevistadas apontam como estratégia para lidar com as emoções a reflexão e o trabalho de introspeção: “ (...) *uma boa reflexão e trabalho de introspeção permitem o seu reconhecimento e assim uma melhor preparação para lidar com essas situações.*” E5. Deste modo, os profissionais devem ter tempo para refletir sobre os seus comportamentos e emoções de modo a perceber as suas dificuldades e erros técnicos. O trabalho em equipa (equipa reflexiva) é um importante recurso para a consciencialização e redução das emoções negativas, “ (...) *a autovigilância e a supervisão são essenciais para aumentar a qualidade da intervenção.*” E5

As profissionais referem ainda que “ (...) *os recursos são deveras insuficientes o que dificulta muito a intervenção nestas áreas.*” E2). Na realidade a escassez de recursos aos vários níveis (e.g., falta de oportunidades de emprego, conseqüente falta de recursos económicos e materiais, insuficientes recursos profissionais nos serviços sociais), tanto nas famílias (influenciando a sua resiliência familiar) como em termos de respostas sociais que dão suporte à intervenção social são fatores que constituem obstáculos à intervenção e reforçam o seu insucesso. No entanto, não podemos deixar de referir a necessidade de mudar a cultura assistencialista e de imediatismo persistente nos serviços sociais. Com o objetivo de rentabilizar os recursos, valorizar e desenvolver competências existentes é fundamental aproveitar/potenciar, prioritariamente, os recursos das famílias (e.g., rede de suporte informal). Apenas se estes recursos não forem suficientes ou ausentes é que os profissionais devem recorrer aos recursos sociais,

não para substituir os existentes na família, mas sempre numa perspectiva de complementaridade.

As profissionais entrevistadas apontam um modelo de intervenção, considerado mais adequado à intervenção com as famílias multiproblemáticas, como podemos analisar nas transcrições citadas:

*“A intervenção (...) é inerente ao agregado familiar”* E1

*“ (...) intervenção positiva de modo a potenciar as competências e diminuir vulnerabilidades.”* E1

*“ (...) numa atitude de potencialização dessas capacidades (...) Consciencializar (...) rentabilizar e potencializar”* E2

Deste modo e de acordo com Sousa (2005), Sousa *et al.* (2007) e Alarcão (2006) consideramos que a intervenção com famílias multiproblemáticas deve-se cingir por um modelo de intervenção centrado nas potencialidades das famílias, ecossistémico e holístico. Adotar uma visão mais positiva, direcionada para a identificação, consciencialização e valorização de aspetos positivos na família, ou seja, competências e recursos. Acreditar nas suas potencialidades, rentabilizar os seus recursos e incutir nestas a perspectiva de um problema ou situação conflituosa poder ser uma oportunidade para a mudança.

Neste âmbito, as profissionais referem alguns aspetos a considerar num primeiro passo do processo interventivo - a elaboração do diagnóstico - como podemos verificar nas transcrições citadas:

*“Aquilo que a família deseja deve ser o ponto-chave da intervenção”* E6

*“ (...) procede-se à recolha de informação junto dos técnicos de referência da família, nomeadamente professores, segurança social, saúde. Todos os serviços considerados fundamentais para a avaliação”* E1

*“ Identificação dos aspetos negativos”* E2

*“ (...) potencialidades e recursos”* E2;

*“Importa entender o funcionamento da dinâmica familiar”* E1

Deste modo, consideramos que os profissionais devem ouvir as famílias (através da escuta ativa) e considerar o seu ponto de vista, nomeadamente, os seus objetivos. É

importante uma avaliação sistêmica, conhecer as estratégias falhadas ou de sucesso utilizadas pelas próprias famílias ou pelos profissionais e considerar a dinâmica familiar, contextualizando as suas (in)competências e respectivos recursos, nomeadamente, analisar “ (...) *as redes de suporte familiar, social e técnica* (...) ” E1, considerando estes importantes recursos destas famílias devendo ser rentabilizados e potencializados. Por outro lado, deve ser analisado o historial de relação com os serviços/profissionais de apoio para perceber o fenómeno da multiassistência (caso exista), no sentido de colmatar as suas consequências tanto para a família como para as entidades/instituições e respetivos profissionais que as assistem e a sua relação com outros sistemas alargados, com o objetivo de identificar fatores positivos ou negativos que possam influenciar as competências das famílias e o processo de mudança/evolução. Também a história familiar, cultura familiar e cultura do meio ecossistémico onde se insere são aspetos a considerar e que ajudam a compreender a dinâmica familiar: “ (...) *um problema cultural e de modelagem, pois muitas vezes os pais de hoje maltratantes e negligentes foram crianças sujeitas a esta “educação”* ” E3. De acordo com Alarcão (2006) é fundamental uma leitura ecossistémica da família, nos diversos contextos familiar, relacional e temporal.

Relativamente à intervenção, as profissionais referem algumas estratégias utilizadas:

“*Todo o processo de intervenção é realizado por uma equipa multidisciplinar*” E2

“ (...) *intervenção feita em parceria com os diferentes atores comunitários*” E2

“ (...) *intervenção personalizada (...) valorizando todas as fases do ciclo vital*” E2

“*De acordo com as prioridades de intervenção, é definido, dentro da equipa multidisciplinar, um gestor de caso*” E2

“ (...) *para ser rentabilizada deverá trazer consequências reais entre os benefícios materiais e as mudanças esperanças*” E4

“ (...) *estabelecer uma relação de confiança com a família* (...) ” E4

“*com estas famílias a intervenção exige mais tempo*” E2

As profissionais referem que “ (...) *o trabalho em equipa é privilegiado, sendo potenciada a vertente da pluridisciplinaridade e a estreita articulação com os demais técnicos das diferentes unidades de saúde e de outras entidades/serviços da comunidade*” E2. Segundo Shokoff e Meisels (2000, cit. in Mendes, 2010) as intervenções dos profissionais devem ser programadas e desenvolvidas numa perspetiva

interdisciplinar ou transdisciplinar. Por outro lado, considera-se fundamental para evitar a multiassistência e a diluição familiar, bem como os efeitos nocivos destas situações na relação com a família. Isto porque, o trabalho em equipa multidisciplinar e transdisciplinar pressupõe uma intervenção mais estruturada e integrada, onde existe corresponsabilização nas tomadas das decisões, apoio mútuo nas intervenções através da partilha de informação e de saberes (Franco, 2007). Nesta relação profissional, a comunicação, interação contínua e cooperação entre os membros da equipa é maximizada, envolvendo a partilha do saber-fazer, valorizando as perspetivas, conhecimentos e competências de outras áreas disciplinares (Carpenter e Johnson & LaMontagne, *cit. in* Mendes, 2010). Deste modo, a complementariedade dos vários saberes profissionais, contribui para uma intervenção mais rica e holística, adequada e personalizada à especificidade e complexidade destas famílias.

Neste contexto é indispensável que os profissionais desenvolvam uma intervenção social articulada, coordenada e em rede (Guadalupe, 2009), dirigida para a valorização, ativação e potencialização das redes sociais da família. As profissionais apontam o bom relacionamento e a boa articulação entre profissionais um fator facilitador na intervenção: “ (...) a articulação com os técnicos locais é muito facilitada pelo conhecimento pessoal e próximo que existe entre os colegas, o que facilita imenso o trabalho” E5.

De acordo com Rodrigues & Sousa (2006, *cit. in* Sousa *et al.*, 2007), Ausloos (2003), Linhares e Lamas (*cit. in* Sousa, 2005) e Sousa (2005), as estratégias de intervenção, com famílias multiproblemáticas envolvem a existência de um gestor de caso que deve estabelecer e manter uma relação de confiança com a família. Desempenha uma função importante na articulação, coordenação de toda a intervenção e trabalho em rede. Mantem, assim, o fio condutor do processo interventivo, entre os vários sistemas envolvidos (família/profissionais/instituições/outros sistemas alargados).

A relação de confiança mútua é determinante para a mudança, pois significa o estabelecimento do envolvimento e retenção da família no processo de intervenção. Esta relação de acoplagem entre a família e o profissional deve assentar, essencialmente, num processo de qualidade dos atributos pessoais e técnicos do profissional, na consciencialização e autodeterminação da família e na corresponsabilização de ambos

(compromisso). É acima de tudo uma parceria, ou seja, uma relação de igualdade entre profissional/família no processo de intervenção (Sousa *et al.*, 2007).

Voltaremos a estes tópicos (importância e funções do gestor de caso, a relação profissional/família) na próxima unidade de análise, onde serão abordados em maior profundidade.

Centrando-nos nas citações acima transcritas, o tempo na intervenção com famílias multiproblemáticas é outro fator de extrema importância. As famílias necessitam do seu tempo para encontrar as suas autossoluções; poder experimentar antes de decidir; empenharem-se no futuro em vez de se debruçarem sobre o passado (Ausloos, 1996). Deste modo, o tempo dos profissionais deve respeitar o tempo das famílias, mas também considerarem o tempo preciso para a intervenção coordenada dos apoios e serviços. Ambos devem negociar e acordar a duração do processo de intervenção (tempo comum), de modo a não favorecer a dependência da família, inculcando nesta, desde o primeiro contato, a responsabilização pela sua mudança e autonomização.

No sentido de rentabilizar a resiliência familiar é importante dar às famílias benefícios materiais como apoio para a mudança. Sousa *et al.* (2007) refere que, prioritariamente deve-se responder a necessidades básicas para que estas integrem a rotina de intervenção nas suas vidas e tenham tempo físico e emocional para o envolvimento em processos de mudança. Assim, ajudas materiais (bens) e práticas (reforço ou desenvolvimento de competências e suporte emocional) são importantes no início do processo de intervenção, uma vez que constituem uma resposta em situações de emergência. Por outro lado, a disponibilização deste tipo de ajuda aumenta a probabilidade das famílias construírem e manterem uma relação de confiança com os profissionais (aproximando o apoio formal do contexto de apoio informal), desenvolverem sentimentos de autoestima e autoconfiança e investir na intervenção. Contudo, não devem implicar medidas/comportamentos coercivos, nem se perpetuarem no tempo, transformando-se em rotinas assistenciais.

Retomando as transcrições das profissionais, podemos analisar outros aspetos que foram indicados pelas profissionais como obstáculos à intervenção social, aspetos estes mais relacionados com as próprias (in)competências familiares:

*“ (...) a maior dificuldade é as famílias não terem consciência dos problemas que vivem” E2*

*“Estão sempre à espera que alguém resolva tudo (...) não se empenham para conseguir.” E2*

*“ (...) é difícil promover a autonomia e a participação ativa na resolução dos seus problemas.” E3*

Na prática, como referido na unidade de análise anterior, as famílias multiproblemáticas, afetadas pelas suas condições psicossocio-económicas, vivenciam e acumulam crises sucessivas ao longo do ciclo de vida, perante as quais demonstram dificuldades (situação de bloqueio, pois detém poucas competências e recursos), acabando por manifestar disfuncionalidade e serem rotuladas de incompetentes.

No entanto acreditamos na sua resiliência e autodeterminação. É com esta perspetiva que os profissionais devem intervir no sentido de «restaurar» famílias competentes. Certamente, as famílias restauradas na sua competência tem mais facilidade no seu processo de evolução, pois muniram-se de ferramentas e recursos necessários para fazer face às dificuldades impostas pelo quotidiano, facilitando a organização e dinâmica familiar. É assim fundamental a capacitação destas famílias, isto é, desenvolver um trabalho de ativação do auto conhecimento, consciencialização e responsabilização na família, promovendo o aumento das suas aptidões, ou seja, dotá-las de conhecimentos e estratégias para resolver e ultrapassar as crises que vão surgindo ao longo do seu ciclo de vida (Sousa & Ribeiro, 2005). Esta intervenção contribuirá para o aumento da autoestima e consequente independência (e.g., dos serviços de apoio e/ou profissionais) e interdependência familiar (e.g., elementos da família alargada, amigos), contribuindo para a autonomização destas famílias.

Neste processo de autonomização das famílias, os profissionais devem facilitar a *“ (...) auscultação do problema, reflexão sobre o mesmo e reflexão sobre a procura de soluções em conjunto com a família.” E6*. Devem *“ (...) comprometer a família na solução dos seus problemas” E4*, promover o *“ (...) envolvimento e comprometimento das próprias famílias (...) principais atores no processo, cabendo a elas trabalharem para a mudança” E2*.

As profissionais referem que “*Através do compromisso e da devolução dos problemas às famílias*” E4, se constrói a relação de confiança entre família e profissional. Entendemos que esta «devolução» traduz-se na circularidade da informação, a qual tem como finalidade a compreensão e a consciencialização de todo o conteúdo do processo de conversação na relação intercomunicacional profissional/família: problemas/necessidades, (in)competências, recursos, objetivos, estratégias de intervenção, novas alternativas e informação/formação. A circularidade da informação é fundamental na coconstrução de autossoluções criativas e inovadoras e no reenquadramento de novas narrativas familiares, projetadas para a mudança e evolução da família. É através do *feedback* da família que, no seu processo transformativo, avaliamos o seu envolvimento, comprometimento, entendimento, progresso e mudança.

Na prática, as profissionais referem que estas famílias manifestam-se “ (...) *sem qualquer motivação para a resolução dos problemas o que é, na minha opinião, o maior entrave.*” E3. Na verdade persiste a atitude de irresponsabilidade e inércia relativamente ao exercício da cidadania e ao cumprimento de políticas sociais legisladas, essencialmente, quando não implicam medidas coercivas diretas. Estas atitudes refletem-se nos comportamentos tanto das famílias como dos profissionais. Muitas vezes, alguns profissionais regem-se por planos de intervenção pré-definidos, não personalizados, sem o consentimento e negociação de objetivos atuais e perspectivas das famílias, incutindo nestas a obrigatoriedade do cumprimento de projetos de vida não desejáveis. Assim, as famílias não cumprem se não houver medidas coercivas - “ (...) *tiveram de assinar pois caso contrário ficariam sem a prestação de RSI.*” E3, (...) *comprometendo-se a operarem mil mudanças nas suas vidas e na forma como agem, o que na realidade não acontece*” E3, conseqüentemente, “ (...) *os indivíduos desresponsabilizam-se das suas obrigações*“ (...) *acabam por abandonar os projetos, não fazem o que lhes é pedido, faltam aos compromissos* (...) ”E2. Estes comportamentos surgem porque as famílias não se sentem enquadradas, ou seja, não se identificam, não transferem (para a sua vida), acabando por não aceitarem na prática, os projetos definidos pelos profissionais, como sendo seus. Deste modo, tanto a atitude coerciva dos profissionais como a conseqüente atitude controversa das famílias traduzem-se na “ (...) *resistência à mudança*” E1 e constituem obstáculos ao sucesso na intervenção.

Deste modo, é necessário uma filosofia de intervenção assente no *empowerment*. Neste processo, “*A negociação e a assunção de responsabilidades na definição do seu próprio percurso obriga a família a refletir sobre os seus recursos e estratégias e a participar ativamente no seu processo de mudança*”E5. Subentendemos que a definição dos objetivos concisos e exequíveis, as estratégias e recursos a utilizar, a tomada de decisões, processa-se “*(...) sempre em franca negociação com a família (...)*” E2, considerando que “*(...) é importante esclarecer a noção de “problemas” se são os realmente sentidos pelas famílias, se são apenas os diagnosticados pelos técnicos.*”E4, de modo a definir objetivos comuns e enquadrarmos na realidade familiar.

Neste sentido, os profissionais devem, em vez de adotar uma posição de especialistas em prescrever, ser ativadores e mobilizadores das competências das famílias, considerando estas as protagonistas das suas vidas. Devem ser cientes de que são parte integrante do sistema interventivo, partilhando com a família responsabilidades no processo de mudança, devendo respeitar, facilitar e apoiar na coconstrução de autossoluções, sob o pressuposto de que os sistemas humanos são autónomos por isso têm competências para a mudança e constroem as suas soluções (Sousa *et al.*, 2007).

Como refere Ausloos (2003), a conversação é um mecanismo de ativação do processo de mudança, isto é, o discurso (ou a palavra) assume um valor e um poder decisivo na identificação das competências em detrimento da busca dos problemas/incompetências, direcionando a intervenção para as soluções e não permanecendo na busca das causas. Esta conversação/diálogo cooperativo deve promover a responsabilização das famílias, tornando-as autónomas na tomada de decisão. Por outro lado, neste processo é indispensável a “*(...) obrigatoriedade da informação (...)*” E1, isto porque, a informação relativa aos direitos e deveres, ao processo de intervenção, consequências dos seus comportamentos/decisões é indispensável para que as famílias tomem decisões informadas e consentidas, sendo conscientes das suas consequências e responsabilidades advindas.

As profissionais referem ainda outro aspeto importante na relação recursiva do sistema interventivo, que consiste na competência do profissional. Este deve ser capaz de respeitar a “*(...) privacidade (...)* só pode interferir na sua vida e na da família na medida do que for estritamente necessário (...)”E1, ponderando os encaminhamentos,

de modo a envolver as entidades e instituições estritamente necessárias -“ (...) *intervenção mínima (...) entende-se que a intervenção deve ser exercida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja ação seja indispensável (...)*” E1.

As profissionais referem ainda que “ (...) *é realizada toda a intervenção necessária (...)* nas circunstâncias previstas na lei (...) ” E1. Concordamos que, toda a intervenção deve cumprir a legislação existente, não apenas no campo de intervenção específica (e.g., CPCJ), mas também a nível da identidade profissional (Código Ético e Deontológico de cada profissão), Declaração dos Direitos Humanos (e.g., defender e promover os “ (...) *interesses superior da criança e do jovem*” E1) e políticas sociais numa perspetiva mais global.

Em conclusão, é importante uma intervenção mais personalizada, de acordo com a individualidade e complexidade de cada família, implicando esta em todo o processo, desde o diagnóstico (identificação dos problemas/necessidades, competências e recursos existentes) à definição do plano de intervenção (definição dos objetivos e prioridades, estratégias de intervenção) e avaliação dos resultados obtidos. Consideramos que, será mais eficiente trabalhar com qualidade do que em quantidade. Queremos dizer, é preferível trabalhar um número mais reduzido de famílias, mas de forma a conseguir a mudança desejada (situar a família num presente mais benéfico, com projeção num futuro promissor, quebrando o ciclo problemático e de assistência), do que tentar abranger uma grande comunidade e os resultados não serem os pretendidos, nomeadamente, a nível das dinâmicas familiares. Os objetivos da intervenção devem centrar-se mais nas dinâmicas familiares, pois é neste contexto onde nascem, desenvolvem e enraízam-se os problemas e, em contrapartida, também se desvanecem e erradicam. Não esquecendo a totalidade e complexidade do sistema familiar, não devemos centrar a intervenção naquele que se dirige ao serviço e solicita apoio, ou naquele que manifesta o sintoma familiar. É fundamental respeitar a individualidade de cada indivíduo, mas compreendê-lo como parte integrante de um todo que se influencia recursivamente.

As profissionais identificam outros obstáculos que dificultam este trabalho exigido aos profissionais para o sucesso de intervenção, como podemos verificar através das seguintes citações:

*“As regras da instituição surgem por vezes como uma limitação” E5*

*“ (...) existem exigências por parte das nossas chefias às quais é impossível responder, outras vezes existem proibições para determinadas ações que embora sendo parte integrante e inerentes ao exercício das nossas funções quando proibidas limitam o campo de ação” E3*

*“ (...) múltiplas funções que exigem que trabalhemos em diferentes áreas, todas importantes a que implicam a dedicação de grande parte do tempo, o que impede de fazer bem qualquer uma delas.” E5*

A burocracia institucional continua reducionista e anacrónica no que se refere a práticas profissionais assentes nos princípios das novas políticas sociais (e.g., devido aos escassos recursos económicos, à setorização das respostas, a uma cultura institucional/organizacional algo inflexível, estagnada e a uma comunicação pouco fluída). São aspetos que constituem limitações no campo de intervenção dos profissionais e contribuem, deste modo, para o insucesso nas intervenções com as famílias multiproblemáticas.

Como referido anteriormente, somos conhecedores que a falta de recursos económicos e, conseqüentemente, de recursos técnicos suficientes para conseguir este tipo de intervenção, constitui um problema nas várias instituições e entidades implicadas no trabalho com estas famílias. Como referem as profissionais, *“com estas famílias a intervenção exige mais tempo” E2*, o tempo preciso para a mudança de cada família, exigindo a disponibilidade, qualificação, motivação e empenho reforçado dos profissionais. O que acontece é, geralmente, estes profissionais não dispõem deste tempo fundamental, devido à demanda de processos a tratar e à sobrecarga de funções e tarefas a desempenhar. Nem sempre os seus esforços são reconhecidos, nem o seu trabalho recompensado através de uma gratificação verbal que possa florescer a sua motivação. As profissionais consideram que *“ (...) a autovigilância e a supervisão são essenciais para aumentar a qualidade da intervenção.” E5*, mas nesta dinâmica, não há tempo para parar e pensar, dialogar, refletir, avaliar a prática e (re)definir novas metodologias, estratégias e/ou procedimentos.

Neste contexto, compete aos profissionais inserir nesta cultura institucional/organizacional o princípio de inovação, flexibilidade, formação e

evolução. Devem os profissionais serem agentes de mudança, criadores de novas alternativas, impulsionadores de novos princípios orientadores, novas práticas e estratégias de intervenção adequadas, capazes de produzir resultados mais eficazes e satisfatórios. Novos diálogos, mais colaborativos e equitativos. Deste modo, sentimentos de frustração, indiferença, insatisfação, serão substituídos pela motivação no desempenho das suas funções e no emergir de uma perspectiva transformativa, mais pró-ativa, também em relação às famílias multiproblemáticas.

Isto porque, o contexto inter-relacional família/instituição/profissionais constitui um processo de influência recursiva nos diferentes sistemas implicados diretamente (família, profissionais, instituição e seus subsistemas) e indiretamente (sistemas alargados do ecossistema), determinante no sucesso da intervenção e mudanças desejadas. Deve ser um espaço de confiança para a consciencialização e reflexão dos problemas, potencialidades (competências e recursos), objetivos atuais e expectativas futuras, liberdade de expressão e sentimentos, respeito pela individualidade e complexidade, capacitação/formação, tomada de decisões informadas e responsabilização, utilizando como instrumento básico a comunicação – diálogo fluido, cooperativo, equitativo e responsável – onde cada um contribui para a mudança/evolução no sistema interventivo e, recursivamente, nos outros sistemas implicados.

Neste sentido, é imprescindível uma mudança de atitudes desprendidas de interesses, que valorize o protagonismo individual e coletivo, num trabalho em conjunto, onde se reúnem sinergias e rentabilizam recursos para um mesmo fim. Deste modo, esta mudança exige uma reestruturação ecossistêmica, aos mais diversificados níveis de atuação: política, económica, social, institucional, profissional, individual.

#### **6.4. Contributos da Mediação**

Nesta unidade de análise procurou-se, principalmente, identificar quais os possíveis contributos da Mediação na intervenção social com famílias multiproblemáticas. Iniciando por averiguar qual a perceção das profissionais em relação ao conceito de Mediação e quais os principais obstáculos na intervenção social com FM.

Assim, atendendo aos seus discursos todas as entrevistadas têm conhecimento da Mediação e informaram, inclusive, que possuem formação na área. Descrevem:

*“A Mediação permite pacificar as relações, promovendo soluções que derivam das pessoas envolvidas no processo, como uma construção própria, sem aplicação de “modelos”, sem que ninguém perca, no fundo sem luta, mas com esforço para atingir um resultado possível de e para ambas as partes” E5*

*“A Mediação é uma excelente ferramenta que condiciona as relações entre as famílias e os sistemas sociais, uma vez que o mediador funciona como um elemento neutro, estranho à família.”E6*

Deste modo, a Mediação é considerada um mecanismo pacífico, um método auto-compositivo de prevenção e resolução de conflitos entre as pessoas envolvidas no processo. Como refere Muzskat (2003) e Cruz (2011) a Mediação assenta nos princípios de negociação em condições de equidade e no protagonismo das partes, competindo a estas a responsabilidade de encontrar autossoluções para os seus próprios problemas (autodeterminação e responsabilidade) e tomarem decisões informadas nas suas vidas (autonomia). Este processo desenvolve-se (na presença de um mediador – terceiro imparcial, independente, facilitador de todo o processo) através duma interação integrativa das partes (assente na cooperação, orientação para soluções criativas, diálogo direto/aberto, mútua compreensão, exposição das expectativas individuais e da tomada de decisões conjuntas), procura conciliar os interesses de ambas, a obtenção de benefícios conjuntos, numa perspetiva de “ganho-ganho” (Fischer *et al.*, 1993, *cit. in* Franque, 2006). Este processo desenrola-se em volta da relação entre os envolvidos, tendo como finalidade não apenas a estruturação de um acordo mutuamente aceitável (Cruz, 2011; Vasconcelos, 2008), mas, essencialmente, a manutenção ou estabelecimento de novas relações entre si (Six, 1990, *cit. in* Torremorell, 2008).

Deste modo, as profissionais entrevistadas referem que a Mediação consiste “ (...) numa real resolução do conflito e com melhores possibilidades de se manterem relações funcionais após o conflito (...) promove a autoestima dos indivíduos e fortalece a sua capacidade para resolução de outro tipo de conflitos.”E5. Além destas vantagens, percebendo a Mediação como um método alternativo de resolução de conflitos, reconhecem o potencial transformativo da Mediação: “ (...) a gestão construtiva de conflitos é (...) o exercício supremo da cidadania.” E4.

A Mediação, na sua vertente de gestão construtiva de conflitos ensina a perspetivar a especificidade das famílias multiproblemáticas numa perspetiva não apenas negativa, mas também positiva. Orienta os profissionais para adotar uma atitude mais positiva, ver «o caos e a desorganização» como oportunidade para a mudança na família. Nesta perspetiva devem ensinar a família a ver segundo estes dois prismas, ou seja, “*É importante inculcar nas famílias a perspetiva de ver a situação/problema, não só como problema, mas também como uma oportunidade de mudança na vida (...)*” E2.

Como refere Muzskat (2003) a Mediação dirige a sua ação para o desenvolvimento da cidadania, da democratização e o enfrentamento das condições de exclusão social, distribuição desigual de poder e desrespeito aos direitos humanos, através da aprendizagem da forma construtiva de resolução de conflitos, em detrimento do uso da violência, no sentido de alcançar a paz social. Assim, a Mediação é uma estratégia de intervenção social em problemáticas de integração na e da sociedade (Muzskat, 2003).

Nesta perspetiva, considera-se a Mediação um importante instrumento de emancipação e de autonomização privada (exercício da liberdade e autonomia dos envolvidos nas soluções dos seus próprios problemas), uma vez que proporciona a formação (atendendo ao potencial educativo da Mediação nas diversas dimensões relacionais: intrapessoal, interpessoal, intragrupal, intergrupala e social) das pessoas interessadas /grupos em determinar e guiar o rumo das suas vidas de forma emancipada, consciente/informada e responsável. Neste sentido, atendendo ao seu potencial transformativo e educativo, a Mediação é um saber, mas também uma prática que pode contribuir para minimizar os obstáculos identificados na intervenção social com as famílias multiproblemáticas.

Verificamos que muitos dos obstáculos na intervenção social se prendem às questões relacionadas com as (in)competências destas famílias, mas também com outras questões inter-relacionadas com a cultura vigente: cultura profissional (modelos de intervenção tradicional persistentes); cultura institucional/organizacional (inflexibilidade, não-evolução, fragmentação das respostas, comunicação pouco fluída, escassos recursos económicos e profissionais) e cultura social que se reflete recursivamente em fatores individuais (atitudes de desresponsabilização, inercia) e fatores coletivos (políticas sociais, questões de distribuição de recursos económicos).

Em relação aos obstáculos relacionados com as incompetências das famílias multiproblemáticas, as profissionais entrevistadas identificam determinadas competências que devem ser desenvolvidas nestas famílias para que consigam, por si só, a resolução dos seus problemas e a mudança/evolução nas suas dinâmicas familiares.

Citamos as transcrições:

*“ (...) autodeterminação e autonomia” E2*

*“ (...) responsabilização no processo de mudança” E1*

*“ (...) dificuldade na tomada de consciência das suas situações/problema e da importância do seu envolvimento e comprometimento estabelecido com os técnicos na resolução das situações” E2*

*“ (...) definir objetivos reais” E2*

*“ (...) consigam ser autossuficientes para a resolução dos seus problemas” E4*

*“ (...) salvaguardar e desenvolver na família princípios de cooperação” E2*

*“Ensiná-las a saber comunicar, saber ouvir e expressar de forma clara as suas necessidades” E2*

Um dos princípios fundamentais da Mediação é a autodeterminação e o protagonismo das pessoas em conflito. Neste sentido, é um processo de auto composição no qual a solução dos problemas das famílias não deve ser imposta pelos profissionais. Por outro lado, entendemos que não devemos «oferecer o peixe, mas devemos ensiná-las a pescar». Neste sentido, os profissionais devem ser facilitadores no processo de coconstrução de autossoluções e envolver a família em todo o processo de intervenção. Deste modo, torna-se fundamental, desde início, a definição dos papéis e funções de cada parte envolvida, respeitando a autonomia de cada sistema (família e interventor), responsabilizando a família como principal agente da mudança, sendo o interventor/profissional apenas um catalisador dessa mudança. Assim, mediante as alternativas identificadas como possíveis soluções devem ser as famílias a decidirem qual o rumo a tomarem. Assim, assumir o exercício das suas liberdades é para as famílias um compromisso (Torremorell, 2008) que assenta na responsabilização e proação para a mudança (e.g., alteração dos padrões de comportamento desadequados), promovendo a sua autonomização. Em todo este processo, ambas as partes (família e profissional) são corresponsáveis, competindo aos profissionais a informação, sensibilização e capacitação destas famílias para que tomem as decisões mais adequadas à sua realidade, de forma informada, consentida e responsável. Isto é, as famílias

deverão estar cientes dos seus direitos e deveres e serem conhecedoras das consequências das suas decisões e atos.

Outros princípios da Mediação são a voluntariedade e o consentimento dos envolvidos no processo. Deste modo, consideramos que o consentimento e “ (...) a motivação *quer para o trabalho quer para a mudança*” E3 são fatores cruciais no sucesso da intervenção social com as FM. Todo o trabalho deve partir do pressuposto que a família, não apenas tem competências para mudar (capacidade para resolver os seus problemas), mas aceita a ajuda profissional e pretende concretizar essa mudança. Assim, a voluntariedade e consentimento devem ser princípios transversais a todo o processo interventivo, não devendo os profissionais assumirem atitudes ou comportamentos de obrigatoriedade e/ou coerção, com a finalidade de conseguirem o que pretendem das famílias (de acordo com um modelo de família ideal) ou consideram, como sendo o mais certo para elas.

Como podemos analisar nas citações acima transcritas um dos obstáculos à intervenção com estas famílias é a não consciencialização dos seus problemas e da importância do seu envolvimento e comprometimento na resolução destes.

Numa perspetiva transformativa, o objetivo primordial da Mediação é conseguir que cada ser humano utilize a sua força pessoal para enfrentar os seus próprios problemas, na direção da transformação individual e social (Torremorell, 2008). Assim, o envolvimento e comprometimento (participação ativa e autorresponsabilização) da família exige acreditar nas suas potencialidades e tomar consciência da sua capacidade para controlar a sua vida.

Cunha (2008) identifica a subestimação ou sobrestimação da própria capacidade de resolução de conflitos como um obstáculo à sua resolução. Nesta perspetiva, o reconhecimento e a valorização das competências e recursos das FM são aspetos fundamentais na intervenção. **As** profissionais referem que “*Há que valorizar e rentabilizar as competências e os recursos da família, começando por as consciencializar da sua existência e ensiná-las a utilizá-las de forma mais adequada.*”E6. É “ (...) *essencial que desenvolvessem em primeiro lugar o conceito de que só elas é que podem promover mudanças reais nas suas vidas*” E5, já que são as

peritas nas suas dinâmicas familiares e devem-se perspetivar como principais interessadas na solução dos seus próprios problemas (mudança).

Na realidade, como diria Sócrates, a família não apenas «não sabe», como o pior, «não sabe que não sabe». Assim, é fundamental consciencializá-las não apenas dos problemas vivenciados, das suas potencialidades, mas também das consequências das suas decisões e atos (benéficas ou nefastas, dependendo da decisão tomada), numa perspetiva de futuro (o futuro constrói-se no presente), tanto para a família como um todo, como para os seus elementos constituintes.

A valorização das competências consiste em substituir a culpabilidade pela responsabilidade, valorizando as suas potencialidades, atribuindo-lhes, assim, competência (Ausloos, 1996; Ausloos, 1991, *cit. in* Sousa, 2005).

Segundo Torremorell (2008), Muszkat (2003), Almeida (2001), a Mediação contribui para o crescimento moral e fortalecimento das pessoas, no sentido em que fomenta o desenvolvimento de aptidões e capacidades necessárias à convivência, implicando a esfera de valores (regras e um código deontológico) dos envolvidos no processo de Mediação. Nesta perspetiva, consideramos a Mediação um instrumento útil na capacitação destas famílias.

Segundo os discursos analisados, esta capacitação consiste na “ (...) *potencialização de competências dos indivíduos através do empowerment dos mesmos para a resolução de conflitos nas diferentes esferas das suas vidas*“ E4 através do “ (...) *desenvolvimento das competências pessoais, sociais ou profissionais*” E6; na “ (...) *capacitação para gerir a dinâmica familiar numa perspetiva de autonomização*” E2; “ (...) *a capacidade de autogestão familiar e financeira, as capacidades parentais e educacionais*” E3.

Neste processo de capacitação, as profissionais entrevistadas referem que um dos obstáculos na intervenção prende-se com a tarefa de “ (...) *definir objetivos reais*” E2.

Como já referimos no ponto de análise anterior, esta tarefa inclui um trabalho conjunto entre o profissional e a família, no sentido de definirem objetivos exequíveis e conjuntos. Os problemas identificados pelos profissionais devem ser reconhecidos pelas

famílias como problemas existentes no seio familiar e vice-versa. Neste campo é importante ensinar às famílias a distinguir o que é problema e o que não é problema, mas um fato ou situação inalterável (e.g., doença crônica dum familiar). Neste trabalho realçamos a importância da proximidade na intervenção. Ou seja, para uma identificação real dos problemas, assim como das suas competências e recursos, os profissionais devem considerar e enquadrarem-se no contexto ecossistêmico e holístico da família (e.g., através de realização de visitas domiciliárias, conhecer as redes sociais da família e a sua relação com estas; cultura familiar; formação profissional). Deste modo, como já analisado anteriormente, a realização do diagnóstico familiar deve ser um processo minucioso e complexo (atendendo à globalidade), considerando que, compete aos profissionais a consciencialização dos problemas e competências não reconhecidos ou valorizados por estas famílias, impedir a sua categorização despersonalizada, desrespeito da sua individualidade, subjetividade e complexidade. O princípio de proximidade está relacionado com a informalidade e a flexibilidade tanto da família como dos profissionais (e.g., na disponibilidade de tempo). Considerando a informalidade, a linguagem utilizada pelos profissionais deve ser clara, simples, assertiva e contextualizada de modo a facilitar o processo de compreensão das informações pela família (e.g., a consciencialização duma determinada competência familiar é devolvida à família através da valorização de uma estratégia de coping utilizada pela mesma).

O princípio da equidade é garantido através da consciência de Si e do Outro, condição fundamental para a superação dos preconceitos e das discriminações geradas dentro das diferenças (Torremorell, 2008). Nesta perspetiva, o profissional deve assumir uma postura heterárquica, promovendo a equidade de poder e democracia não só na relação interventiva, mas também nas relações familiares. Deste modo, é necessário “ (...) *salvaguardar e desenvolver na família princípios de cooperação*” E2 e “*Ensiná-las a saber comunicar, saber ouvir e expressar de forma clara as suas necessidades*” E2, numa relação de respeito mútuo e aceitação das diferenças (e.g., perspetivas lineares). O profissional deve “ (...) *potenciar de um espaço em que de forma regrada e “monitorizada” as pessoas possam falar dos seus problemas aberta e francamente*” E3, ou seja, através do diálogo deve proporcionar um espaço de confiança que permita a escuta ativa, liberdade de expressão, o autoconhecimento, a aceitação e preservação da individualidade e subjetividade de cada um. Numa atitude empática, deve ensinar cada

elemento da família a compreender as necessidades e expectativas singulares de modo a encontrar pontos comuns e perceber a vantagem da dinâmica de complementaridade (da família) para a mudança/evolução (Muzskat, 2003). Neste sentido é essencial a manutenção e reestruturação das relações interpessoais, no sentido de desenvolver a coesão e identidade familiar.

Nesta inter-relação, o profissional deve romper as barreiras que permitem a liberdade de expressão e uma relação de confiança e aceitação (Muzskat, 2003). Deve ser capaz de identificar percepções interpessoais errôneas (e.g., perspectivas negativas devido à falta de informação); não permitir a discussão imprecisa de fatos do passado e a procura das causas dos problemas; a tendência de culpabilizar ou etiquetar alguns membros, em contrapartida da desresponsabilização de outros (desfazer as triangulações ou díades que dificultam o sucesso na intervenção); saber identificar e gerir “ (...) sentimentos e frustrações” E2 (Cunha, 2008).

Neste sentido, o profissional deve “*Ser neutro (...) alguém sem interesses particulares na situação*” E3, imparcial, mantendo a equidistância e a equidade (o equilíbrio do poder entre todos os envolvidos) de modo a possibilitar ao máximo a autodeterminação das famílias/indivíduos e sua autonomia na tomada de decisões (Bush e Folger, 1996, *cit. in* Torremorell, 2008). Deve ser desprovido de preconceitos, cuja subjetividade não atue ou interfira na constituição do seu saber e prática (Muzskat, 2003).

As profissionais referem ainda a importância da “ (...) assertividade” E3 neste processo de *empowerment* das famílias. Esta competência traduz-se na coerência das suas afirmações e atos (tanto das famílias, como dos profissionais), o que implica uma autoconfiança, autodeterminação e competência, dimensão do «saber fazer bem».

Todo o processo de intervenção social (que implica a consciencialização, responsabilização, capacitação e autonomia das famílias – filosofia de *empowerment*) promove-se numa interação integrativa (diálogo cooperativo, equitativo, democrático, de respeito mutuo e responsável) entre família e profissional. Neste sentido, o profissional deve possuir uma «caixa de ferramentas», estratégias de comunicação e negociação que lhe permita gerir de forma eficaz todo o processo e facilitar autossoluções. Deve ensinar as famílias a escutar ativamente o outro (compreender o

ponto de vista do outro), a refletir (abertura para novas alternativas) e argumentar sobre os seus problemas, potencialidades, motivações e interesses, pois esta tarefa facilita um maior entendimento e consciencialização. Deve ser capaz de desconstruir e reenquadrar novas narrativas (co construindo uma única versão da história – desenvolvimento construtivo do significado e do entendimento dado ao problema) através da circularidade (com *feedback* positivo) e contextualização da informação e linguagem. Além dos citados anteriormente, desta caixa de ferramentais faz parte: o pensamento crítico (avaliar o que é certo e o que é errado, o que poderia ser melhor, clarificar) e lateral (ver através dos mais diversos prismas, sem limitações, nem tensão), criatividade e inovação na construção de alternativas de autossoluções e tomada de decisão (inventar, produzir o maior número de soluções possíveis - *brainstorming* - e implementar /experimentar a escolhida), flexibilidade (adaptação a novas circunstâncias e aceitação de possíveis soluções), coragem e determinação (não ter medo de falhar, perceber que se não tentarmos nunca saberemos o resultado, considerar que falhar não é sinal de incapacidade/ incompetência, mas uma forma de aprendizagem e crescimento - saber aprender com os erros); autoconfiança (acreditar na sua competência); persistência (não desistir dos objetivos, recomeçar perante fracasso); autoestima (transformar as críticas como sendo construtivas (aprender a aprender); perspetivar o futuro (imaginar como será se...)).

Voltando às entrevistas, as profissionais referem que:

*“A existência de um técnico capaz de mediar (...) só poderá trazer mais-valias para os processos e para a vida pessoal destas pessoas” E3.*

*“ (...) era importante um técnico pertencente à equipa ter formação/competências nesta área.” E2*

*“ (...) seria conveniente ser um técnico de referência e acompanhamento da família (...) ” E2*

Nesta perspetiva, referem que o profissional poderá desempenhar uma importante função *“ (...) enquanto pessoa integrante da equipa multiprofissional como facilitador em todo o processo de Mediação, nos diferentes sistemas envolvidos: na própria equipa, na família, na relação/articulação com outros técnicos/serviços.” E2*, desde que possua as competências necessárias para o exercício desta função (qualificação). Atendendo à realidade de multiassistência destas FM, consideram que o profissional

mediador deve ser um elemento da equipa com formação complementar em Mediação e sempre que possível o gestor de caso da família, de forma a não aumentar o número de intervenientes no processo. Sendo o gestor de caso o profissional que desempenhará funções de mediador facilitará a relação de confiança e conforto da família, depositando esta credibilidade no profissional e em todo o processo de intervenção, facilitando o sucesso da mesma: “*Diminuindo o grau de conflituosidade (...) trabalhando o grau de aceitação das possíveis intervenções*” E3. Esta relação é desvanecida e menosprezada, quando dispersada por diversos profissionais.

Neste contexto, profissional mediador deve ser um profissional qualificado e competente. Deve ser autodidata, usufruindo de formação contínua e transdisciplinar (atendendo à complexidade das famílias e competências necessárias para a eficiência da sua função). Deve aperfeiçoar e desenvolver as suas competências técnicas através da autorreflexão, grupos reflexivos e supervisão. Deve ser uma pessoa de fácil relacionamento, flexível, dinâmica (criativa e inovador), pró-ativa na procura e investigação permanente, no sentido de se preparar e adaptar às novas exigências emergentes da constante evolução da sociedade.

Referem ainda que “*(...) o mediador for capaz e estiver preparado atuar em todas as áreas da vida das famílias (...) estiver à altura de mediar conflitos familiares, judiciais, laborais (...) estamos perante um mediador sistémico*” E4. Entendemos que o profissional/mediador pode desenvolver um importante papel na manutenção, reestruturação ou estabelecimento de novas relações interpessoais, não apenas no contexto interventivo (família/profissional/instituição), mas noutros contextos dentro da esfera ecossistémica (e.g., contexto familiar, equipa multidisciplinar, intrainstitucional ou interinstitucional).

Deste modo, em contexto institucional, sendo o profissional mediador um elemento da equipa multidisciplinar “*(...) este poderá fazer a articulação entre todos os serviços intervenientes no processo (...)*” E1, ou seja, poderá desempenhar um importante papel no trabalho e intervenção em rede, promovendo a proximidade, sensibilização, cooperação e potencialização de parcerias, no sentido de reunir sinergias para a resolução dos problemas das FM, reforçando as suas capacidades através das potencialidades do meio Freynet (1995, *cit. in* Barbosa, 2011).

Neste contexto, Barbosa (2011) requer que a Mediação traduz-se numa das particularidades ou especificidades da ação profissional do Serviço Social no domínio das políticas sociais assumindo-se como instrumento privilegiado e facilitador da aproximação das famílias/indivíduos às estruturas de apoio social. Os assistentes sociais exercem um papel de intermediário e uma função de Mediação entre o particular do indivíduo e o universal das instituições (Autés, 1999, *cit. in* Barbosa, 2011). Também, Almeida (2001) refere o importante papel do assistente social no campo da Mediação, identificando **três tipos de Mediação relacionados com o seu exercício profissional**: Mediação-assistência, Mediação-acessibilidade e Mediação-dinamização.

Neste sentido, uma vez que o assistente social, na sua formação académica e exercício da profissão desempenha uma função de intermediário (articulação) entre os vários agentes envolvidos na intervenção social, considera-se que será o profissional mais vocacionado para o desempenho das funções de mediador, no entanto, não excluimos outros profissionais, uma vez que esta função implica outras qualidades pessoais e profissionais (e.g., formação em Mediação, competências comunicacionais).

### 6.5. Cultura de Paz

Como referem as profissionais ainda perdura uma mentalidade assente na resolução do conflito com base na violência/agressividade e na perspectiva perca-ganho, tal como podemos analisar nas transcrições:

*“ (...) as questões culturais consistem no maior desafio (...) ocorrência de conflitos com base na agressividades e a sua resolução da forma mais dramática possível, (...) o facilitismo em interpor ações em tribunal também tem contribuído para alimentar o recurso a este tipo de forma de resolver as situações” E5.*

A dificuldade de mudança para um novo paradigma de solução de conflitos assente na perspectiva ganho-ganho, prende-se com o fato de considerar a Mediação um recurso alternativo ao sistema judiciário e não um recurso complementar e prioritário: *“ (...) a dificuldade está em “normalizar” o recurso a esta forma de resolução de conflitos (...) uma das formas de ultrapassar este tipo de dificuldade passaria pelo uso do apoio judiciário para Mediação” E5.* Assim, torna-se pertinente, tal como acontece no sistema judiciário, facilitar e promover apoios sociais para o recurso à Mediação. Neste sentido,

é importante começar por “ (...) divulgar a Mediação e fazê-la ter valor junto dos indivíduos e das instituições.” E4, cabendo aos profissionais a informação, sensibilização, encaminhamento ou implementação deste recurso.

As profissionais referem que “É importante mudar a perspectiva de abordar os problemas e o modo de os enfrentar/ultrapassar” E2. Na realidade, atendendo à constante mutação da sociedade e pluralidade, torna-se imprescindível a mudança de uma Cultura de Violência para uma Cultura de Paz, a qual assenta numa perspectiva pacífica, construtiva, de diálogo, cooperação e aceitação das diferenças, no sentido de “ (...) aproximar a sociedade de forma a construir uma paz social global” E1 – a coesão social.

Como podemos interpretar nos discursos das profissionais entrevistadas, a Cultura de Paz emerge e fortalece os princípios de: “ (...) cooperação (...) ”; “ (...) responsabilidade (...) ” E2; “ (...) autonomia (...) ” E2; “ (...) uma sociedade mais equitativa” E2, sendo o instrumento de concretização a comunicação: “ (...) é fundamental saber comunicar, através de um diálogo aberto, colaborante, informado e construtivo” E6.

Em contrapartida, as profissionais identificam determinados obstáculos à Cultura de Paz, como poderemos analisar nas seguintes transcrições:

“O individualismo” E1

“Manifesta-se uma crise de valores, tais como a solidariedade, amizade, respeito, bem comum” E2

“ (...) desresponsabilização social podem traduzir-se um obstáculo” E1

“Vivemos numa apatia social caracterizada pela indiferença, incapacidade, falta de automotivação e centrados no nosso individualismo.” E2.

Entendemos que é necessário a consciencialização e sensibilização para os Direitos Humanos e os valores éticos e sociais, tais como a amizade, respeito mútuo na diferença e solidariedade. Assumir uma postura mais ativa e responsável, interiorizar que depende de cada um de nós e de todos (responsabilidade social) uma sociedade mais equitativa.

A transformação do conflito, entendida como um processo e resultado gerador de novas interpretações da realidade, como mudança, opera-se em quatro dimensões

interdependentes: a dimensão pessoal, a relacional, a estrutural e a cultural (Lederah, 1995, *cit. in* Torremorell, 2008). É um processo evolutivo de modificação de comportamentos que facilita a mudança pelo encorajamento à aquisição de competências (Almeida, 2004). Deste modo, o exercício de uma Cultura de Paz exige “ (...) *motivação intrínseca* (...) ” E2 para a mudança de cada um de nós e de todos.

As profissionais referem que “*Não temos espírito de iniciativa, acomodamo-nos perante os problemas (...) não têm ideias alternativas e inovadoras (...) não são empreendedores (...), nem lutadoras*”E2. Esta é uma mentalidade de inércia que constitui um obstáculo à mudança.

Consideramos assim que a transformação pessoal e social na direção de uma Cultura de Paz exige também a mudança de mentalidades/atitudes. Como referem os profissionais, “*É necessário desenvolver competências, definir estratégias e reunir ferramentas para incrementar o espírito de iniciativa (...) Capacidade de tomar decisões acertadas.*” E2, “ (...) *devendo agir (...) também com autodeterminação.*”E6, tornando-se “ (...) *um cidadão civicamente responsável* ” E4.

Referem ainda que para esta mudança é necessário:

”*Os organismos públicos devem ser os primeiros a apelar ao processo de Mediação*”  
E4

“*Trabalhar estes conceitos nas escolas (em todos os níveis de ensino incluindo infantários) promovendo informação aos professores e educadores e experiências de negociação e resolução de conflitos desta forma nas crianças.*”E5

“*o maior desafio está na formação cívica dos indivíduos (...) revela-se pela capacidade de conhecer os seus direitos e os seus deveres na sociedade.*” E4

Como refere Torremorell (2008) e Almeida (2004), a Cultura de Paz consegue-se através do potencial transformativo e educativo da Mediação. Deste modo consideramos que para o exercício da Mediação é necessária a articulação de esforços entre parceiros diversos numa partilha de responsabilidades entre o Estado e sociedade civil (Almeida, 2004). Assim, como instância paralela e complementar à função de socialização e educação da família, a escola é um importante meio de transmissão, aprendizagem de

conhecimentos e valores. Por outro lado, as políticas sociais são as linhas orientadoras da ação social.

De acordo com Vasconcelos (2001) e Barbosa (2011), o exercício de práticas de proximidade, de Mediação e de *empowerment* (práticas emancipatórias) são desafios na procura contemporânea por uma profunda democracia, igualdade social e cidadania.

Em suma, as práticas sociais devem promover a defesa da cultura da tolerância; uma cidadania ativa; a *advocacy* social, a valorização das diferenças e reconhecimento das particularidades de cada indivíduo, família ou grupo social, na construção de redes sociais significativas e na valorização da consciência política (Almeida, 2004).

## CONCLUSÃO

A presença do conflito gera um desconforto, um profundo mal-estar na vida das pessoas, criando sentimentos de impotência e fracasso. Deste modo, aprender a transformar os conflitos em oportunidades deve ser um contributo valioso, principalmente, mediante situações catastróficas e deterministas, as quais justificam tanto a inação como o abuso do poder.

É neste campo de intervenção que a Mediação poderá desempenhar um papel fundamental, capacitando as pessoas e cada comunidade para superar diferenças, aproximar extremos e procurar, definitivamente, alternativas à cultura da violência, da confrontação, na qual nos encontramos imersos, perspetivando uma releitura das relações interpessoais a partir de uma linguagem de diálogo, paz e consenso.

Regular a convivência com base em normas legais é uma forma de manter a paz negativa ou a ausência de violência direta (Torremorell, 2008). Pelo contrário, a paz positiva, entendida como ausência de violência direta, estrutural e cultural, é edificada a partir do dia a dia sempre que se enfrenta o conflito de forma criativa, se toma uma decisão contando com o ponto de vista dos outros, se dialoga, se trabalha cooperativamente, se cultivam as relações interpessoais, aceita-se a diferença, e se compromete com os valores humanos. A paz torna-se, assim, uma tarefa quotidiana que compromete todas as pessoas na sua manutenção, prática e ação construtivas.

A Mediação é uma via que se tornou indispensável no contexto de progresso e mudança permanente da sociedade atual, impondo-se de forma natural. Trata-se de promover uma Cultura de Mediação, através da informação, sensibilização, valorização e ensinamento do uso da Mediação nas relações, em todas as esferas de ação humana e, paralelamente, uma Cultura de Paz, assente na pacificação social, coesão e paz social.

Tal como Torremorell (2008, p. 8) acreditamos que a Mediação é “ (...) um empurrão na direção da coesão social”, pois incluindo os diferentes participantes no conflito, promove a compreensão, ao aceitar diferentes versões da realidade, defende a pluralidade e, ao fomentar a livre tomada de decisões e compromissos, contribui para a participação democrática. Estes são os princípios fundamentais para um dos maiores

desafios da atualidade que é o da convivência e da sobrevivência: *Como vamos conseguir viver todos juntos?!*

Consideramos que a liderança democrática, autônoma, solidária, ativa e responsável dos processos de evolução pessoal e coletiva são respostas a este desafio. Neste sentido, a Mediação, como estrutura de reconhecimento e revalorização das pessoas, contribui para o fortalecimento/empoderamento de quem nela participa.

A Mediação, além de ser uma via com diversas potencialidades no âmbito da resolução pacífica de conflitos, da redução de processos judiciais e da violência é, fundamentalmente, um potencial transformativo e educativo, um instrumento poderoso para a mudança ética e cultural. Uma intervenção orientada pelos seus princípios orientadores tem como objetivo promover a consciencialização de cada indivíduo para que seja autônomo e responsável na autogestão da sua vida e traçar de opções e caminhos projetados para o seu destino (construção do seu futuro). Neste sentido orienta os indivíduos/família a assumir uma postura pró-ativa, autoconfiante, persistente e competente, onde a criatividade e a inovação são capacidades a cultivar para a criação de autossoluções para os seus problemas. Por outro lado, a cooperação, o diálogo colaborativo e transformador, assim como a equidade, bom senso e o respeito pelo outro são competências cruciais neste desafio.

A consciencialização das competências, a capacidade para controlar a vida e a corresponsabilização, promovem a valorização pessoal (protagonismo), respeito mútuo, a autorrealização e, conseqüentemente, a interação social (forma como nos relacionamos). A Mediação é, assim, uma forma interessante de encontrar saídas individuais para problemas que podem ser coletivos.

Vivemos em tempos de mudanças. A sociedade obriga a uma flexibilidade e uma preparação para as mudanças constantes. Como se sabe, o mundo tem mudado a um ritmo alucinante e cada vez mais imprevisível. Aquilo que era inovador, passado pouco tempo, torna-se obsoleto, o que ontem era impossível hoje é possível, exigindo de todos mudanças individuais, de modo a nos adaptarmos a essas novas realidades. Como referem Oliveira e Oliveira (2012) “ (...) já não existem empregos para a vida, a estrutura familiar já não tem a mesma estabilidade (...), os conhecimentos sólidos que pensaríamos possuir em terminado

momento rapidamente se tornam ultrapassados face às novas descobertas científicas e tecnológicas (p.13). Deste modo, é fundamental adotar uma atitude resiliente, através da autodeterminação, da autorresponsabilização e da autonomia na tomada de decisões, trunfos para enfrentar este desafio constante. Perante os momentos de maior instabilidade, nos quais somos obrigados a sair da nossa zona de conforto, devemos adotar ainda uma atitude ativista e positiva, mas realista, no sentido de entender estes momentos como oportunidades para uma mudança positiva, agarrando as nossas maiores forças e virtudes para enfrentar essas adversidades.

Propomos um olhar investigativo e dialógico sobre esta temática, servindo como sugestão e reflexão para os profissionais da área, principalmente, Assistentes Sociais, como trabalhadores cruciais nas questões sociais e construção social. Estes profissionais devem avaliar os seus próprios códigos culturais, valores e as suas opções e formas de intervir. Devem ser conscientes de que o que hoje é tido como adaptado e eficaz, amanhã poderá ser desfasado e redutível. A realidade é coconstruída e está em permanente mudança e evolução, por isso, também os profissionais devem, continuamente, contribuir na redefinição do plano teórico-metodológico da sua profissão, refletindo a relação teórico-prática, criando assim novas formas de atuar adaptadas às novas realidades sociais, à complexidade e diversidade dos problemas sociais emergentes e em transformação, privilegiando a intervenção centrada na família (cerne da sociedade), na sua relação ecossistêmica, numa dinâmica de totalidade e complexidade.

Mas, a implementação da Cultura de Mediação implica ainda a modificação de orientações ideológicas acerca da natureza do mundo social, das estruturas e dos processos. Globalmente poderia afirmar-se que as sociedades que estabelecem instâncias de Mediação estão a efetuar uma indiscutível opção política por uma cidadania ativa, autónoma, responsável e participativa.

Neste sentido, pretendemos inspirar não apenas os órgãos governamentais diretamente responsáveis pelas políticas públicas, como também despertar o interesse das entidades no campo privado, consciencializando estas sobre a sua importância na participação ativa para uma sociedade melhor, na busca de soluções criativas e inovadoras de importância para o combate às questões sociais vigentes. Incentivamos à reflexão sobre

novos paradigmas de ação para as instituições de justiça e controle social. Incentivamos a repensar as práticas de intervenção social e despertar em cada cidadão, a iniciativa de contribuir para a sua mudança e a mudança social no sentido de uma coesão e paz social. Neste sentido é necessário assumir a responsabilidade de ser o ator principal na história da sociedade, independentemente do contexto no qual nos movimentamos.

Incentivamos ainda à inovação e implementação de políticas sociais de apoio às famílias mais centradas nas suas dinâmicas familiares, promover trocas socioculturais, estimular e criar/potenciar redes e recursos de apoio social. Por outro lado, incentivamos à promoção e apoio às organizações não-governamentais, assegurar o apoio institucional e potenciar a competência dos serviços e profissionais, incentivando a pesquisa, o estudo, a capacitação e a atualização em busca de maneiras alternativas de enfrentar as diferenças, os problemas, os conflitos e a violência.

Existe o reconhecimento legal do Estado da necessidade de proporcionar aos litigantes a solução dos seus conflitos de forma mais tranquila, garantindo a paz social. Mas é ainda necessária uma mudança de toda uma ética, a implementação da cultura pacificadora (promotora da equidade e paz social) assente numa perspectiva de ganho-ganho. É necessária a implementação de uma nova visão, pelo acesso gerenciado à justiça, pela assistência jurídica integral de maneira humanizadora, interdisciplinar e constitucional, ao exercício pleno da Cidadania e dos Direitos Humanos, no caminho da pacificação social.

Neste sentido, a Mediação é uma excelente via, se adequadamente utilizada é cultural e instrumentalmente eficaz (Muszkat, 2003, p. 60).

A Mediação é uma intervenção pacífica, um potencial transformativo e educativo, uma vez que compromete todos os atores sociais em relação à própria participação, direta ou indireta, nos conflitos. Prepara o terreno para que a pessoa experimente o ato de viver de forma pacífica mas crítica (não passividade), harmônica mas dissonante perante a injustiça (não conformismo), livre mas comprometida na defesa dos direitos humanos (não individualismo), segura mas aberta à mudança (não imobilismo), sensível mas forte perante as circunstâncias (não debilidade), simples mas profunda (não banalidade), sendo ela própria mas sabendo ouvir e pôr-se no lugar da outra pessoa (não

encerramento), responsável mas alegre (não pessimismo), afetiva mas autónoma (não dependência), respeitosa mas intransigente perante o exercício de qualquer tipo de violência (não indiferença) (Romia, 2000, *cit. in* Torremorell, 2008, p. 33-34).

Tentar ajudar as pessoas a falarem de um modo diferente, com a esperança de que, se o fizerem, o seu modo de interagir modifica-se e produzem-se mudanças que permitirão chegar a acordos. Como refere Golding “É preciso reivindicar o valor da palavra, poderosa ferramenta que pode mudar o nosso mundo, mesmo nesta época de satélites e computadores” (Golding, *cit. in* Torremorell, 2008, p. 207). No entanto, é consciente que a mudança social não se faz de hoje para amanhã, mas se nos mantermos na procrastinação não alcançaremos certamente esta ambição. *Não devemos deixar para amanhã o que podemos fazer hoje*, por isso, agora mesmo, cada um de nós tem a responsabilidade de se aventurar neste desafio.

Procurámos com a realização deste estudo enriquecer o *corpus* de reflexão da intervenção social, principalmente com famílias multiproblemáticas (grupo vulnerável de extrema complexidade), com base na Sistémica e na Mediação. O objetivo geral consistiu em aferir os contributos da Mediação no contexto da intervenção social, na resolução dos problemas vivenciados pelas famílias multiproblemáticas. Mediante os resultados obtidos, podemos afirmar que estes saberes e práticas são cruciais para o sucesso da intervenção social, reconhecida a riqueza dos seus contributos. Os seus pressupostos teórico-práticos, princípios orientadores e estratégias ajudam (na sua complementaridade) a ultrapassar obstáculos na intervenção social, de modo a concretizar o objetivo final – **autonomização das famílias multiproblemáticas**.

Os resultados obtidos realçam o potencial transformativo e educativo da Mediação, o qual promove a consciencialização, capacitação, autonomia e responsabilização destas famílias na resolução dos seus próprios problemas e na tomada de decisão no rumo das suas vidas. Esta transformação (a nível individual e social), em direção à mudança positiva desenvolve-se num processo circular e ecossistémico, implicando as diversas dimensões relacionais do indivíduo/família/grupos/sociedade. A comunicação – um diálogo aberto, colaborativo, de respeito mútuo e responsabilidade, é o instrumento (privilegiado da Mediação) através do qual se estabelecem as inter-relações e se processam e desenvolvem os mecanismos de mudança.

Deste modo, orientámos a nossa atenção para diálogos entre a Sistémica e a Mediação, dois saberes complementares e de extrema importância na intervenção social, considerando os seus contributos para o sucesso desta e, ainda, para o saber-fazer-bem (competência e enriquecimento teórico-metodológico) dos profissionais.

Expressamos a nossa dificuldade em sintetizar a riqueza e complexidade concetual da Sistémica e da Mediação. Por outro lado, valorizamos o contributo das profissionais entrevistadas atendendo à sua experiência profissional na área de intervenção social com FM e competência profissional. Deste modo, o conteúdo rico das entrevistas exigiu uma reflexão extensa, a qual poderia ser ainda mais esmiuçada, numa perspetiva teórico-prática.

Relativamente à metodologia utilizada, identificamos como limitação deste trabalho o facto de não se ter conciliado uma metodologia qualitativa com uma metodologia quantitativa, podendo desta forma enriquecer o estudo.

Relativamente à temática abordada, esta foi abordada transversalmente. A pertinência dos contributos da Sistémica e da Mediação poderiam ser segmentados e estudados em pormenor, numa perspetiva teórico-prática. Por outro lado, o estudo torna-se menos completo uma vez que apenas consideramos a perspetiva dos profissionais. Atendendo à importância da inter-relação recursiva família/profissional/instituição no processo interventivo seria pertinente analisar a perspetiva das famílias e dos dirigentes das Instituições onde as profissionais trabalham. A complementaridade destas perspetivas permitiria uma abordagem mais sistémica e holística da temática abordada, construindo uma visão mais concreta da realidade, podendo assim se vislumbrar outros aspetos importantes a considerar na intervenção social com as famílias multiproblemáticas num contexto ecossistémico.

Relativamente a futuros trabalhos, considerando que a análise do quotidiano (especificamente das questões sociais) envolve uma conjugação da teoria e prática, por meio da pesquisa-ação, que procura a transformação da realidade, orientamos na direção de desenvolver projetos de investigação-ação no campo da intervenção social com FM. Estes projetos poderão ser elaborados com base nos princípios e estratégias refletidas neste estudo (e.g. existência de um profissional mediador na equipa multidisciplinar),

no sentido de implementar um modelo de intervenção mais adequado às particularidades destas famílias. Também a análise das perspetivas familiares e institucionais relativamente aos vários tópicos abordados poderão ser possíveis objetivos em estudos futuros. Consideramos estas propostas de intervenção importantes no sentido de colmatar as limitações deste estudo, de forma a complementar e avaliar a pertinência e eficácia dos contributos da Mediação na prática de intervenção social com FM, objetivo principal deste estudo.

No entanto, pretendemos que estas propostas de intervenção não sejam estanques, existindo desde logo espaço para a inclusão de novas temáticas, de acordo com o que for tido como pertinente e necessário de trabalhar com este tipo de famílias ou outro público-alvo selecionado. Pretendemos que sejam apenas simplesmente linhas orientadoras para futuras investigações e também elas motivo de reflexão e evolução.

Por fim, pretendemos que esta reflexão tenha um impacto positivo sobre políticas e práticas mediadoras as quais têm lugar numa sociedade portuguesa crescentemente diversa e constantemente desafiada na sua capacidade integradora.

Deixamos a mensagem:

Cada um de nós, enquanto pessoa, profissional ou cidadão não pode, por si só, mudar o mundo, mas pode contribuir, pouco a pouco, para que o mundo se mude.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.” (Saramago, *cit. in Oliveira, 2012, p. 228*):

## BIBLIOGRAFIA

- Alarcão, M. (2006). *(Des)Equilíbrios Familiares*. Coimbra: Quarteto Editores.
- Almeida, H (2004). *A recomposição dos laços sociais – uma Mediação expressiva e instrumental na luta contra a exclusão social*. In: Actas do Colóquio: Mediação. Uma forma de resolução alternativa de conflitos. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, pp.33-61.
- Almeida, H. (2003). *Mediação, um conceito e uma prática identitária do Serviço Social*, In: Serviço Social: Unidade na Diversidade – Encontro com a Identidade Profissional, *Actas do I Congresso Nacional de Serviço Social*, APSS, pp. 74-93.
- Almeida, H. (2001). *Conceptions et pratiques de la médiation sociale. Les modèles de médiation dans de quotidien professionnel des assistents sociaux*. Coimbra: Fundação Bissaya Barreto, Instituto Superior Bissaya-Barreto.
- Almeida, H. (2000). *O perfil da mediação social*. In: II Seminário Internacional – Intervenção das autarquias na área social no início do 3.º Milénio, Conferências, Fundação Bissaya Barreto, Centro de Estudos e Formação, pp.99-120.
- Ausloos, G. (1996). *A competência das famílias, tempo, caos, processo*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Backer, P. (2000). *Fundamentos da Terapia Familiar*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Barbosa, J. (2011). Enfrentar “novos riscos” e resgatar a cidadania perdida: práticas de Serviço Social no seio das políticas de redução de danos. *Revista Toxicodependências*. Edição IDT, Volume 17, n. 1, pp. 71-84.
- Bardin, L. (1995). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bertalanffy, V (1977). *Teoria Geral dos Sistemas*. Petrópolis: Editora Vozes.

Código Europeu de Conduta para Mediadores. [Em linha]. Disponível em <<http://www.gral.mj.pt/uploads/documentos/36ca56dfb6ed08c7619680c88f02293c.pdf>> [consultado em 15/10/2011]

Costa, B. (1998). *Exclusões Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Cunha, P; Leitão, S. (2011). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Cruz, R. M. (2011). *Mediação Familiar, Limites Materiais dos Acordos e o seu Contributo pelas Autoridades*. Coimbra: Coimbra Editora.

Despacho n.º 18 778/2007 do Gabinete do Secretário de Estado da Justiça, DR., 2.<sup>a</sup> Série, n.º 161, de 22 de Agosto de 2007.

Dias F. (2001). *Sistemas de Comunicação de Culturas e de Conhecimento. Um olhar Sociológico*. Lisboa: Instituto Piaget.

Direitos Humanos e Serviço Social (1999). Departamento Editorial do ISSScoop. Lisboa.

Figueiredo, M. H. (2012). *Modelo Dinâmico de Avaliação e Intervenção Familiar. Uma Abordagem Colaborativa em Enfermagem de Família*. Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.

Fonkert, R. (1998). *Mediação Familiar: Percurso Alternativo à Terapia Familiar na Resolução de Conflitos em famílias com adolescentes*.

Franco, V. (2007). Dimensões transdisciplinares do trabalho em equipa em intervenção precoce. *Interação em Psicologia*, 11 (1), pp. 113-121.

Franque, P. F. (2006). *Análise dos Estilos de Gestão de Conflitos predominantes em ambiente laboral dos enfermeiros da Ilha de S. Miguel*. Dissertação de Mestrado em Gestão Pública apresentado à Universidade dos Açores. Açores.

Gimeno, A. (2001). *A Família. O Desafio da Diversidade*. Lisboa: Instituto Piaget.

Gómez, E.; Haz, A. M.; Muñoz, M. M. (2007). *Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención*, In: PSYKHE, vol. 16 (2), pp. 43 – 54.

González-Capitel (2001a). *Manual de Mediación*. Barcelona: Atelier, 2.ª Ed.

González-Capitel (2001b). *Mediación x 7*. Barcelona: Atelier.

Guadalupe, S. (2009). *Intervenção em Rede. Serviço Social, Sistémica e Redes de Suporte Social*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso*. Estoril: Principia.

Indicadores Sociais 2010, INE, Edição 2010.

Jones, E. (2004). *Terapia dos Sistemas Familiares*. Lisboa: Climepsi Editores, 2.ª Ed..

Lascoux, J.L. (2009). *A Prática da Mediação. Um método alternativo de resolução de conflitos*. Porto: Cadernos REAPN, N.º15.

Lessard-Hébert, M.; Goyette, G.; Boutin, G. (1990). *Investigação e Práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Linares, J. (1997). Modelo sistémico y famílias multiproblemáticas, In: M. Coletti e J. Linares (comps). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, Barcelona, Paidós, 23-44.

Maroy, C. (1997). Análise qualitativa de entrevistas. In: Albarelo, L.; Dignette, F; Miernaux, J.; Maroy, C. ; Ruquoy, D.; Saint-Georges, P. *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Martinez, M. R. (2003), “La familia multiproblemática y el modelo sistémico”, *In: Portularia*, n.º 3, pp. 89-115. [Em linha]. Disponível em <http://www.redsistemica.com.ar>. [consultado em 26.07.2012].

Mendes, M. E. S. T. (2010). *Avaliação da Qualidade em intervenção Precoce – Práticas no Distrito de Portalegre*. Tese (Doutoramento) em Psicologia. Universidade do Poro. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.

Minuchin, S. (1982). *Famílias, Funcionamento e Tratamento*. Porto Alegre: Editora Artes Médicas.

Moore, C.W. (1998). *O Processo de Mediação: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos*. Porto Alegre: Artmed, 2.ª Ed..

Morgado, M. V. (1996). *Breve Reflexão e Ponderação do seu Contributo no Combate e na Prevenção da Exclusão Social*. Lisboa: Direcção-Geral da Acção Social, Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação.

Muller, F. G. (2007). Competências profissionais do Mediador de conflitos familiares. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina. [Em linha]. Disponível em <http://www.ted.ufsc.br/teses/PPSIO264-D.pdf>. [consultado em 26.07.2012].

Muller, F. G. (2008). Competências Profissionais do Mediador de Conflitos no Contexto Escolar. *Revista eletrónica de Investigacion y Docência (REID)*, [Em linha] <http://www.revistareid.net/revista/n1/REID1art6.pdf> [consultado em 26.07.2012].

Muzskat, M. E. (2003). *Mediação de Conflitos*. Pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus.

Oliveira, A; Galego, C; Goudinho, L. (2005). *A Mediação Sociocultural: Um puzzle em construção*. Observatório da Emigração. Lisboa: Alto-Comissariado para Imigração e Minorias Étnicas (ACIME).

Pontes, R.N. (2002). *Mediação e Serviço Social*. São Paulo: Cortez. 3.<sup>a</sup> Ed..

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

Elsen, I; Marcon, S.S.; Santos, M. R. (Orgs) (2002). *O viver em família e sua interface com a saúde e a doença*. Maringá: Eduem, pp. 25-43.

Andrade, O.G. (2001). *Suporte ao sistema familiar do idoso com acidente vascular cerebral a partir de uma perspetiva holística em saúde*. Tese (Doutorado). Escola de Enfermagem da USP - Ribeirão Preto.

Recomendação N.º R (98) 1 Comité de Ministros do Conselho da Europa. [Em linha].

Disponível em

<[www.gral.mj.pt/uploads/documentos/3256a4f09e78c9648b280e6e06bce431.html](http://www.gral.mj.pt/uploads/documentos/3256a4f09e78c9648b280e6e06bce431.html).

[consultada em 7/10/2011].

Relvas, A. P. (1996). *O ciclo de vital da família, perspetiva sistémica*. Porto: Edições Afrontamento.

Relvas, A. P.; Alarcão, M. (2002). *Novas formas de família*, Coimbra: Quarteto Editora.

Ricardo, S. (2006). *A Mediação Intercultural na Sociedade Portuguesa: Especificidades deste Contexto*. V Curso de Pós-Graduação em Mediação Intercultural Aplicada ao Serviço Social.

Ruquoy, D.. (1997). *Situação de Entrevista e Estratégia do Entrevistador*. In Albarelo, L.; Dignette, F; Miernaux, J.; Maroy, C.; Ruquoy, D.; Saint-Georges, P. *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Sampaio, D.; Gameiro, J. (1998). *Terapia Familiar*. Porto: Edições Afrontamento, 4.<sup>a</sup> Ed..

Saraceno, C.; Naldini, M. (2003). *Sociologia da Família*. Lisboa: Editorial Estampa.

Singly, F. (2011). *Sociologia da família contemporânea*. Lisboa: Edições Textos & Grafia.

Sousa, L. (2005). *Famílias Multiproblemáticas*. Coimbra: Quarteto, 1.<sup>a</sup> Ed..

Sousa, L.; Hespanha P.; Rodrigues S. e Grilo P. (2007). *Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social*. Lisboa: Climepsi Editores.

Sousa, L.; Ribeiro, C. (2005). Perceção das Famílias Multiproblemáticas Pobres sobre as Suas Competências. *Psicologia*, Vol. XIX (1-2). Lisboa: Edições Colibri, pp.169-191.

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

Vala (1986). “A Análise de Conteúdo”. In: Silva, A.S. & Pinto, J.M. *Metodologias das Ciências Sociais*. Porto: Edições Afrontamento.

Valente, R. (2009). Parentalidade em Famílias Multiproblemáticas. Como os técnicos a avaliam. Mestrado em vitimização da criança e do adolescente. Universidade de Lisboa – Faculdade de Medicina de Lisboa.

Vasconcelos, C. E. (2008). *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. Editora Método.

Vasconcelos, E. M. (2001). *A proposta de empowerment e a sua complexidade: uma revisão histórica na perspetiva do Serviço Social e da saúde mental*. *Serviço Social e Sociedade*, 65 (XXII), pp. 5-53.

## **ANEXOS**

## **Anexo I**

### **Guião da Entrevista**

## **GUIA DA ENTREVISTA**

### **UNIDADE DE ANÁLISE**

#### **1.Caraterização sociodemográfica do entrevistado**

- 1.1.Sexo
- 1.2.Idade
- 1.3.Habilitações Académicas
- 1.4.Profissão
- 1.5.Situação na Profissão
- 1.6.Instituição onde trabalha
- 1.7.Tempo de serviço
- 1.8.Experiência Profissional

#### **2.Famílias Multiproblemáticas – Caraterísticas das Famílias Multiproblemáticas**

2.1.Como define e carateriza as famílias que assiste? Considera essas famílias multiproblemáticas?

2.2.Considera que estas famílias possuem competências e recursos? Se sim, quais, e como poderão estes recursos ser rentabilizados em benefício das próprias famílias?

2.3.São estas famílias capazes de resolver os seus próprios problemas?

Em caso negativo ou afirmativo, justificar eventuais razões.

#### **3. Métodos e/ou estratégias de intervenção social com Famílias Multiproblemáticas**

3.1.Quais os passos seguidos no processo de intervenção com as Famílias Multiproblemáticas e que aspetos fundamentais tem em consideração?

3.2. Na intervenção social com estas famílias, de que modo é que promove a sua autonomia e participação ativa na resolução dos seus próprios problemas?

3.3. Quais as dificuldades, obstáculos ou limitações sentidas na intervenção com as famílias multiproblemáticas?

#### **4. Contributos da Mediação na Intervenção Social**

4.1. Que competências deverão ser desenvolvidas para que estas famílias sejam capazes de resolver os seus próprios problemas?

4.2. De que forma a Mediação poderá potenciar e condicionar positivamente as relações de proximidade entre as famílias e os sistemas sociais, com a finalidade de encontrar soluções para os seus problemas?

4.3. Quais as principais dificuldades que considera existir no processo de Mediação e que estratégias, no sentido de colmatar algumas dessas dificuldades?

4.4. Faz sentido falar num mediador sistémico? Que contributos poderia esta 3.<sup>a</sup> pessoa neutra e imparcial, cooperar na resolução construtiva e eficaz dos problemas destas, num contexto ecossistémico?

#### **5. Cultura de Paz**

5.1. Que desafios considera existirem no plano do alcance de uma sociedade mais civilizada em termos de diálogo e gestão construtiva de conflitos?

## **Anexo II**

**Matriz Concetual referente à Unidade 2 do Guião da Entrevista**

CATEGORIA: Caraterísticas das Famílias Multiproblemáticas

SUBCATEGORIA: Problemas Vivenciados

| REGISTO |                                | CONTEXTO  |
|---------|--------------------------------|---|
| FORMAL  | SEMÂNTICO                      |   |
|         | Escassez de recursos           | “ (...) baixos ou sem recursos económicos (...) ” E2<br>“Existem famílias sem qualquer recurso (...) outras têm poucos recursos (...)” E3   |
|         | Baixas qualificações escolares | “ (...) baixo nível de escolaridade (...) ” E1<br>“ (...) falta de habilitações (...) são muito baixas.” E5   |
|         | Situação profissional precária | “ (...) desemprego ou emprego precário (...) ” E1<br>“ (...) vivem de rendimentos provenientes de atividades ilícitas (tráfico de droga) ou paralelamente com um emprego fixo ou trabalhos esporádicos.” E3<br>“ (...) desemprego nas mulheres nestas situações (...) ” E5<br>“ (...) empregos precários, indiferenciados com muita rotatividade.” E5                 |
|         | Problemas aditivos             | “ (...) consumos de substâncias aditivas.” E1<br>“ (...) sofrem de alcoolismo (...) ” E2<br>“ (...) num número elevado de vezes tem consumos abusivos de substâncias tóxicas (...) ” E5   |
|         | Habitação precária             | “ (...) habitação degradada (...) ” E2<br>“ (...) solicitam apoio a nível habitacional (...) ” E6   |
|         | Rede de Suporte Familiar       | “ (...) Vivem sozinhos, sem suporte familiar ou suporte familiar distante (...) ” E2<br>“ (...) família monoparentais sem qualquer retaguarda (...) ” E3<br>“ (...) idosos isolados normalmente têm filhos, no entanto não têm relação com os mesmos (...) os familiares não estão disponíveis para os apoiar (...) sem qualquer familiar de apoio ou referência.” E5 |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | Estado de Saúde debilitada         | “ (...) dependentes (...) ” E2  |
|  | Violência, Agressão e Negligência  | “ (...) Crianças negligenciadas.” E2<br>“ (...) situações de violência e agressão são constantes (...) ” E3<br>“ (...) num número alarmante de vezes situações recorrentes de violência doméstica, com a companheiro e/ou filhos.” E5 |
|  | Níveis elevados de conflitualidade | “ (...) os conflitos são uma constante e (...) os problemas se perpetuam e crescem como uma bola de neve (...) ” E3<br>“Daí a sequência cíclica dos problemas familiares (...) ”E4  |

CATEGORIA: Caraterísticas das Famílias Multiproblemáticas

SUBCATEGORIA: Estrutura e Funcionamento Familiar

| REGISTO |  | CONTEXTO   |
|---------|--|--|
| FORMAL  | SEMÂNTICO  |  |
|         | Diversidade de organizações familiares pouco funcionais e com problemas de difícil resolução | <p>“(...) famílias numerosas (...)” E1</p> <p>“Temos famílias nucleares (...) Família monoparentais (...)” E3</p> <p>“(...) idosos isolados (...)” E2</p> <p>“(...) famílias monoparentais com filhos a cargo, famílias nucleares com filhos a cargo e famílias constituídas por elementos isolados (...) os homens provenientes das relações desestruturadas (...)” E5</p> <p>“(...) são maioritariamente nucleares. O número de famílias alargadas e extensas é diminuto.” E6</p>  |
|         |  | “(...) discurso ambivalente (...) discurso confuso (...)” E3   |
|         | Dificuldades no âmbito da expressão emocional e afetiva                                      | “(...) total falta de afeto (...) chegando mesmo a rejeitar (nas ações) o bebé (...)” E3   |
|         |  | <p>“(...) hábitos enraizados durante anos.” E3</p> <p>“(...) têm na sua génese estrutural problemas interligados que acompanham a família desde a origem.” E4</p> <p>“(...) eram agressores no âmbito da violência doméstica.” E5</p> <p>“Ultimamente, devido à conjuntura nacional, estão a aparecer mais situações de famílias organizadas em que ambos os elementos trabalhavam em empresas que faliram e que agora se debatem com o desemprego.” E5</p> <p>“(...) Frequentemente, não foram pais presentes nem bons cuidadores, em muitas das situações ocorreram maus tratos ou negligências que fragilizaram as relações (...) os homens ainda em idade ativa isolados (...) provêm normalmente de relações que se destruíram na maioria</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | das vezes por consumos se substâncias tóxicas ou comportamentos agressivos da parte deles.” E5  |
|  |  | “ (...) são frequentes as situações em que existiu mais do que um companheiro com características semelhantes, e de cada relação surgem filhos.” E5 |

CATEGORIA: Caraterísticas das Famílias Multiproblemáticas

SUBCATEGORIA: (In)Competências e Recursos da Família

| REGISTO |   | CONTEXTO  |
|---------|---|---|
| FORMAL  | SEMÂNTICO                                 |   |
|         | Modelos de educação parental desadequados | <p>“A nível da formação parental apresentam um grande desconhecimento de estratégias parentais adequadas.” E1</p> <p>“ (...) manifestam de forma evidentes (...) incompetências parentais a nível da prestação de cuidados básicos, nomeadamente cuidados de saúde (...), higiene, segurança, alimentação...” E3</p> <p>“ (...) são frequentes as situações em que são visíveis baixas competências ao nível da parentalidade no âmbito da imposição de regras e prestação de cuidados básicos (negligência).” E5</p> <p>“ (...) falta de competências familiares e sociais (...) ” E2</p> <p>“ (...) incapacidade na gestão de horários (...) ” E5</p> |
|         | Dificuldades na gestão de recursos        | <p>“ (...) apresentam dificuldades na gestão orçamental (...) ”E1</p> <p>“ (...) na verdade as pessoas conseguem sobreviver com montantes muito reduzidos.”E5</p> <p>“ (...) apresentam dificuldades (...), gestão de recursos (...) “ E1</p> <p>“ (...) conseguir esses bens, muitas vezes para trocar por outras coisas: drogas, álcool, tabaco (...) ” E3</p>  |
|         | Cada família tem as suas competências     | <p>“Todas as famílias têm competências, não significa que todas têm as mesmas competências.” E1</p> <p>“ As competências são diversas de família para família.” E6</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Capacitação para a resolução de problemas |  | <p>“ (...) acreditamos que grande parte das famílias sinalizadas (...) consegue modificar comportamentos de forma a afastar a situação de risco.” E1</p> <p>“ (...) têm poucos recursos mas com vontade e com a orientação correta vão conseguir ultrapassar as vicissitudes.” E3</p> <p>“ (...) considero que as famílias ainda têm competências e recursos (...) ” E4</p> <p>“A capacidade das famílias conseguirem resolver os seus problemas também depende do tipo de problema que está em causa (...) ” E4</p> <p>“A resolução dos problemas de uma família depende do tipo de família e do grau de problema.” E6</p> |
|   | Saber escutar, refletir e perceber                               | <p>“ (...) têm obviamente competências que se prendem com a capacidade de ouvirem e refletirem com os técnicos e perceberem aquilo que pretendem para o seu bem-estar.” E6</p>  |
|   | Resiliência Familiar   | <p>“Existem famílias que possuem capacidade de só por si ultrapassar /minimizar as situações de risco (...) ” E2</p> <p>“ (...) já desenvolveram estratégias para desenvolver os seus próprios problemas, utilizando os seus próprios recursos (...) ” E3</p> <p>“um dos recursos que (...) se realça é a resiliência das famílias (...) ” E4</p> <p>“ (...) revela uma forte capacidade de adaptação a novas situações e capacidade em encontrar soluções para os problemas.” E5</p>   |
|   | Falta de assertividade   | <p>“ (...) a assertividade é inexistente (...) ” E3</p>   |
| Falta de diálogo                          |  | <p>Assuntos banais os quais poderiam ser resolvidos rapidamente e se as pessoas conversassem sobre os problemas que as inquietam.” E3</p>   |
|   | Dificuldade em definir prioridades, objetivos e projetos de vida | <p>“Não têm capacidade de projetar o futuro, vivem o imediato, em função das necessidades atuais, que não são aquelas que na realidade deveriam ser as prioridades.” E3</p> <p>“Existe alguma dificuldade em estabelecer prioridades que advêm da</p>   |

Matriz Concetual referente à Unidade 2 do Guião da Entrevista

|  |                              |   |
|--|------------------------------|---|
|  |                              | falta de tudo e da necessidade de se sentir “igual aos outros” (...)” E5  |
|  | Auto desresponsabilização    | “ (...) Irresponsabilidade (...)” E3<br>“ (...) estas famílias não conseguem /querem resolver o seu problema porque consideram o Estado o responsável pela solução habitacional.” E6                                      |
|  | Pensamento crítico diminuído | “Apesar da existência destas capacidades e recursos raramente as famílias conseguem usar essas características em seu próprio benefício (...) não conseguem perceber-se como detentores de capacidades e ou recursos.” E5 |

### **Anexo III**

#### **Matriz Concetual referente à Unidade 3 do Guião da Entrevista**

CATEGORIA: Intervenção Social com FM

SUBCATEGORIA: Relação da Família com os Serviços /Técnicos

| REGISTO |   | CONTEXTO   |
|---------|---|--|
| FORMAL  | SEMÂNTICO   |  |
|         | Perceção dos técnicos relativamente às famílias assistidas. | <p>“ (...) não podemos afirmar que todas as famílias são multiproblemáticas, no entanto grande parte enquadra-se nesta definição.” E1</p> <p>“ (...) diferentes famílias e com problemáticas muito variadas.” E2</p> <p>“Todas as famílias com contato em contexto profissional são multiproblemáticas (...) um dado adquirido à partida.” E3</p> <p>“De forma geral, as famílias que recorrem aos serviços são efetivamente multiproblemáticas (...)” E5</p> <p>“A maior parte das famílias que solicitam apoio a nível da habitação são multiproblemáticas” E6</p> |
|         | Meio de acesso aos serviços e técnicos.                     | <p>“ (...) estas famílias chegam até nós através de: um levantamento de situações na comunidade (...), um pedido/encaminhamento de outro técnico de um outro serviço (...) um elemento da comunidade ou família alargada; própria família (...)” E2</p> <p>“ (...) chega-nos através de um contato telefónico da técnica responsável pelas integrações em instituição (...)” E3</p>  |
|         | Famílias multiassistidas                                    | <p>“ (...) são trabalhadas pelos diferentes técnicos envolvidos (...)” E2</p> <p>“ (...) todas elas são acompanhadas por vários serviços e profissionais (...)” E3</p>   |

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
|                              | Tipo de Relação                                       | <p>“Por estarem expostas a várias fragilidades tornam-se por vezes dependentes dos diferentes serviços da comunidade.” E1</p> <p>“ (...) têm uma grande dependência das instituições aos diferentes níveis da dinâmica familiar.” E2</p> <p>“ (...) tornam-se dependentes do sistema (...) ” E3</p> <p>“A relação com os serviços é pacífica e sempre que surge um problema financeiro recorrem aos serviços.” E6</p> <p>“ (...) acabam por acumular um historial de relação com os serviços e respetivos técnicos (...) ” E5</p> <p>“ (...) existe já um historial, ou seja uma reprodução geracional das situações em que é comum que os pais tenham processo e depois os filhos continuem nos serviços.” E5</p> |
| Insucesso nas Intervenções   |   | <p>“ (...) já muitas intervenções foram postas em prática, contudo sem efeito.” E3</p>   |
|                              | Estratégias recorrentes por parte de algumas famílias | <p>“ (...) “tentam” enganar todos os serviços de forma a conseguirem tirar o maior partido da situação (...) ” E3</p>  |
| Diluição do sistema familiar |   | <p>“ (...) acomodando-se ao facto de os outros tomarem as decisões inerentes à sua vida por si.” E3</p> <p>“ (...) levam muitas vezes as famílias a agirem de acordo com o tecnicamente esperado e não de acordo com o melhor para a família.” E4</p>  |
|                              | Atitude Coerciva dos técnicos/serviços                | <p>“ (...) tiveram de assinar pois caso contrário ficariam sem a prestação de RSI.” E3</p>   |
|                              | Atitudes controversas da família                      | <p>“ (...) sabem exatamente que tipo de respostas os técnicos pretendem (...) comprometendo-se a operarem mil mudanças nas suas vidas e na forma como agem, o que na realidade não acontece (...) ” E3</p>   |
|                              | Emoções dos profissionais                             | <p>“ (...) todos os dias existe um sentimento de frustração (...) sentimentos de revolta e de angústia por ver que as tentativas e os esforços não resultam no que seria suposto.” E3</p>  |

CATEGORIA: Intervenção Social com FM

SUBCATEGORIA: Modelos e Estratégias de Intervenção

| REGISTO                                     |  | CONTEXTO   |
|---|--|--|
| FORMAL                                      | SEMÂNTICO  |  |
|   | Intervenção centrada nas competências da família | <p>“ (...) intervenção positiva de modo a potenciar as competências e diminuir vulnerabilidades.” E1</p> <p>“ (...) numa atitude de potencialização dessas capacidades (...) Consciencializar (...) rentabilizar e potencializar (...) ” E2</p> <p>“Muitas das vezes a intervenção técnica centra-se mais no défice do que na competência das famílias.” E4</p> <p>“A intervenção (...) é inerente ao agregado familiar (...) ” E1</p> |
|   | Modelo de intervenção padrão                     | “A CPCJ tem um modelo de intervenção próprio (...) ” E1  |
|   | Intervenção sistémica e em rede                  | <p>“ (...) intervenção feita em parceria com os diferentes atores comunitários (...) ” E2</p> <p>“ (...) trabalho intrainstitucional (...) ” E3</p> <p>“ (...) são trabalhadas (...) sempre com o envolvimento de técnicos e ou pessoas significativas da rede de suporte familiar ou comunitário (...) ” E2</p>   |
|   | Importância da supervisão e do apoio             | “ (...) com o objetivo de supervisionar a sua ação e apoiar nas situações de dificuldades ou crise.” E2  |
| Trabalho em equipa multidisciplinar         |  | “Todo o processo de intervenção é realizado por uma equipa multidisciplinar (...) ” E2   |
|   | Importância do gestor de caso                    | “ De acordo com as prioridades de intervenção, é definido, dentro da equipa multidisciplinar, um gestor de caso (...) ” E2   |
| Intervenção Individualizada e Personalizada |  | “ (...) a intervenção deve ser a necessária e adequada à situação (...) ” E1   |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
|                             |  | <p>“ (...) intervenção personalizada (...) valorizando todas as fases do ciclo vital (...) ” E2</p> <p>“ (...) atendimento individualizado (...) ” E2</p> |
| Continuidade na Intervenção |  | <p>“ (...) é necessário um acompanhamento personalizado e permanente (...) ” E2</p> <p>“ (...) é realizado um trabalho contínuo (...) ” E3</p>            |
|                             | No sentido de rentabilizar a resiliência familiar é importante dar às famílias benefícios materiais como apoio para a mudança. | “ (...) para ser rentabilizada deverá trazer consequências reais entre os benefícios materiais e as mudanças esperanças.” E4                              |
|                             | Relação de Confiança   | “ (...) estabelecer uma relação de confiança com a família (...) ” E4   |
|                             | Circularidade da informação  | “Através do compromisso e da devolução dos problemas às famílias.” E4   |

CATEGORIA: Intervenção Social com FM

SUBCATEGORIA: Princípios orientadores da intervenção social

| REGISTO                    |   | CONTEXTO  |
|----------------------------|---|---|
| FORMAL                     | SEMÂNTICO   |   |
| Poder de decisão/Autonomia |   | <p>“ (...) após consentimento de intervenção dos progenitores e não oposição da criança.” E1</p> <p>“ (...) o próprio aluno (...) dá autorização para o encaminhamento (...)” E2</p>  |
|                            | Envolver as entidades e instituições estritamente necessárias | “ (...) intervenção mínima (...) entende-se que a intervenção deve ser exercida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja ação seja indispensável (...)” E1  |
|                            | Salvaguardar os direitos das Crianças                         | <p>“ (...) interesses superior da criança e do jovem (...)” E1</p> <p>“É tida em consideração a existência de crianças nos agregados.” E5</p>   |
| Informação                 |   | <p>“ (...) Obrigatoriedade da informação (...)” E1</p> <p>“ (...) explica as regras de funcionamento da instituição, entregando o regulamento interno (...)” E3</p> <p>“ (...) dar a conhecer à família a articulação entre os serviços e os técnicos.” E4</p>  |
|                            | Responsabilização   | <p>“ (...) a decisão é reduzida a escrito, tomando a forma de acordo e é assinado por todos os intervenientes.” E1</p> <p>“ (...) contratualizamos as visitas (...)” E3</p> <p>“ (...) comprometer a família na solução dos seus problemas (...)” E4</p> <p>“ (...) é sempre assumido um compromisso por ambas as partes com responsabilidades mútuas interdependentes.” E5</p> |
| Cumprimento da Legislação  |   | “ (...) é realizada toda a intervenção necessária (...) nas circunstâncias previstas na lei (...)” E1   |
|                            | <i>Empowerment</i>  | “ (...) implicação direta da família em todo o processo através da audição obrigatória e participação transversal.” E1  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>“ (...) envolvimento e comprometimento das próprias famílias (...) principais atores no processo, cabendo a elas trabalharem para a mudança (...) ” E2</p> <p>“o princípio do <i>empowerment</i> das famílias (...) ” E4</p> <p>“A negociação e a assunção de responsabilidades na definição do seu próprio percurso obrigam a família a refletir sobre os seus recursos e estratégias e a participar ativamente no seu processo de mudança.” E5</p> <p>“ (...) auscultação do problema, reflexão sobre o mesmo e reflexão sobre a procura de soluções em conjunto com a família.” E6</p> |
| Disponibilidade                                |   | “com estas famílias a intervenção exige mais tempo (...) ” E2  |
| Consciencialização                             |   | “ (...) consciencialização do problema (...) ” E4  |
| Proximidade                                    |   | “ (...) campo de ação é a comunidade (...) ” E2  |
| Acessibilidade                                 |   | “ (...) unidades Móveis de intervenção... ) ” E2   |
| Multidisciplinaridade<br>Interdisciplinaridade | e | <p>“ (...) o trabalho em equipa é privilegiado, sendo potenciada a vertente da pluridisciplinaridade e a estreita articulação com os demais técnicos das diferentes unidades de saúde e de outras entidades/serviços da comunidade.” E2</p> <p>“ (...) todos os técnicos desenvolverem um trabalho multidisciplinar em conjunto.” E3</p> <p>“ (...) a intervenção técnica é um apoio e não a solução por si só.” E4</p>  |
| Negociação                                     |   | <p>“ (...) sempre em franca negociação com a família (...) ” E2</p> <p>“A intervenção depende sempre da negociação estabelecida com as famílias (...) ” E5</p>   |
| Privacidade                                    |   | <p>“ (...) privacidade (...) só pode interferir na sua vida e na da família na medida do que for estritamente necessário (...) ” E1</p> <p>“ (...) é-lhe disponibilizado um espaço (...) não podemos ouvir o que eles dizem, mas podemos observar as suas ações e comportamentos (...) ” E3</p>  |

CATEGORIA: Intervenção Social com FM

SUBCATEGORIA: Apoios Prestados/Recursos Comunitários

| REGISTO                     |           | CONTEXTO   |
|-----------------------------|-----------|--|
| FORMAL                      | SEMÂNTICO |  |
| Treino de competências      |           | “ (...) treino de competências parentais (...) ” E1<br>“ (...) com orientação e apoio de uma auxiliar que ensina a mãe como proceder (...) treinar algumas competências parentais (...) ” E3   |
| Acompanhamento              |           | “ (...) acompanhamento da família através de visitas domiciliárias “ (...) atendimentos sociais.” E1   |
| Promoção                    |           | “ (...) intervenção no âmbito da promoção da saúde (...) ” E2  |
| Prevenção                   |           | “ (...) prevenção da doença (...) intervenção precoce (...) ” E1   |
| Ajudas Materiais e Práticas |           | “ (...) apoio em géneros, requerimento de pensão de invalidez (...) ” E2   |
| Recursos Institucionais     |           | “ (...) integração em centro de dia, apoio domiciliário, internamento para desintoxicação alcoólica (...) ” E2   |
| Projetos Sociais            |           | “ (...) desenvolvemos um leque de Projetos, na área da Parentalidade, Intervenção Precoce, Saúde Escolar, Envelhecimento Ativo, Reabilitação Motora e ainda projetos desenvolvidos em parceria, nomeadamente, NACJR, CPCJ, NLI, Rede Social (unidades Móveis de intervenção...) ” E2 |
| Educação                    |           | “ (...) atividades de educação para a saúde (...) ” E2   |
| Setorização dos Serviços    |           | “A nossa instituição não está vocacionada para a intervenção com agressores diretamente.” E3   |

CATEGORIA: Intervenção Social com FM

SUBCATEGORIA: Aspetos a considerar no Diagnóstico Social

| REGISTO |  | CONTEXTO   |
|---------|--|--|
| FORMAL  | SEMÂNTICO  |  |
|         | Importante considerar o ponto de vista da família, nomeadamente os seus objetivos            | <p>“ (...) informando-os sobre a situação e ouvindo-os sobre ela (...) ” E1</p> <p>“ (...) tem-se a preocupação de recolher informação junto, principalmente da família (...) ” E2</p> <p>“ (...) para perceber, na perspetiva dos pais, os motivos da retirada da criança. ” E3</p> <p>“ Aquilo que a família deseja deve ser o ponto-chave da intervenção (...) ” E6</p> |
|         | Importância de uma avaliação sistémica   | <p>“ (...) procede-se à recolha de informação junto dos técnicos de referência da família, nomeadamente professores, segurança social, saúde. Todos os serviços considerados fundamentais para a avaliação (...) ” E1</p>  |
|         | Considerar a dinâmica familiar, contextualizando as suas (in)competências e recursos         | <p>“Importa entender o funcionamento da dinâmica familiar, (...) ” E1</p>  |
|         |  | <p>“ (...) as competências e habilidades da família (...) ” E1</p>   |
|         |  | <p>“ Identificação dos aspetos negativos (...) ” E2</p>  |
|         |  | <p>“ (...) as redes de suporte familiar, social e técnica (...) ” E1</p> <p>“ (...) potencialidades e recursos (...) ” E2</p>  |
|         |  | <p>“ (...) um problema cultural e de modelagem, pois muitas vezes os pais de hoje maltratantes e negligentes foram crianças sujeitas a esta “educação” E3</p>  |
|         | Desfasamento entre problemas identificados pelas famílias e os identificados pelos técnicos. | <p>“ (...) é importante esclarecer a noção de “problemas” se são os realmente sentidos pelas famílias se são apenas os diagnosticados pelos técnicos.” E4</p>  |

CATEGORIA: Intervenção Social com FM

SUBCATEGORIA: Obstáculos/Limitações e Elementos Facilitadores na Intervenção

| REGISTO  |  | CONTEXTO   |
|--|--|--|
| FORMAL   | SEMÂNTICO  |  |
|  | Escassez de recursos                             | <p>“ (...) falta de respostas sociais (...) ” E1</p> <p>“ (...) os recursos são deveras insuficientes o que dificulta muito a intervenção nestas áreas.” E2</p> <p>“O concelho (...) é muito pobre ao nível de recursos fundamentais para a inserção, nomeadamente ao nível do emprego, transportes e da habitação, o que impede uma inserção plena dos agregados.” E5</p> <p>“ (...) a falta de respostas sociais diversas (habitacionais e profissionais), que dão suporte à intervenção social.” E6</p> <p>“Os recentes cortes nos apoios disponíveis têm limitado as possibilidades de intervenção. “ E5</p> |
|  | Resistências à mudança                           | <p>“ (...) resistência à mudança (...) ” E1</p> <p>“ (...) a principal dificuldade é a resistência à mudança.” E6</p>  |
|  | Desresponsabilização dos principais interessados | <p>“ (...) os indivíduos desresponsabilizam-se das suas obrigações“ (...) acabam por abandonar os projetos, não fazem o que lhes é pedido, faltam aos compromissos (...) ” E2</p> <p>“ (...) desresponsabilização total relativamente à situação (...) ” E3</p> <p>“ (...) as famílias consideram-se plenas de direitos pelo fato de não disporem de recursos económicos.” E6</p>  |
|  | Problemas de exercício da cidadania              | <p>“ (...) outros não conhecem os seus direitos.” E2</p>   |
| Inconsciência ou Negação dos problemas vivenciados |  | <p>“ (...) a maior dificuldade é as famílias não terem consciência dos problemas que vivem (...) ” E2</p> <p>“ (...) não têm consciência do motivo da retirada, ou então, sabem os</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | fundamentos, mas continuam a tentar enganar os técnicos (...)” E3  |
| Dependência dos serviços e técnicos                                 |  | “ (...) dependentes dos serviços para resolver os seus problemas (...)” E2<br>“ (...) não conseguem resolver os seus problemas porque se tornam completamente dependentes dos técnicos que as acompanham.” E3  |
|   | Baixo nível de autodeterminação                                | “Estão sempre à espera que alguém resolva tudo (...) não se empenham para conseguir.” E2<br>“ (...) sem qualquer motivação para a resolução dos problemas o que é, na minha opinião, o maior entrave.” E3  |
|   | Relação profissional e articulação entre os técnicos positivas | “ (...) bom relacionamento entre os vários técnicos envolvidos no processo, o qual é muito importante para facilitar todo o processo.” E3<br>“ (...) a articulação com os técnicos locais é muito facilitada pelo conhecimento pessoal e próximo que existe entre os colegas, o que facilita imenso o trabalho.” E5<br>“ (...) os serviços no concelho têm uma boa articulação entre si o que permite uma maior discussão sobre as soluções e uma maior reflexão sobre cada situação social.” E6 |
|   | Dificuldades relacionadas com a promoção da autonomia          | “ (...) é difícil promover a autonomia e a participação ativa na resolução dos seus problemas.” E3   |
|   | Sentimentos desenvolvidos pelos profissionais                  | “A nível pessoal a frustração (...)” E3<br>“ (...) dos nossos preconceitos e desgaste que algumas situações provocam (...) são um obstáculo quando não estão identificados ou reconhecidos pelos técnicos (...)” E5  |
|   | Estratégias para lidar com as emoções                          | “ (...) uma boa reflexão e trabalho de introspeção permitem o seu reconhecimento e assim uma melhor preparação para lidar com essas situações.” E5   |
| Importância da reflexão sobre a prática e a supervisão nos técnicos |  | “ (...) a autovigilância e a supervisão são essenciais para aumentar a qualidade da intervenção.” E5   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Burocracia e Interesses<br>Institucionais<br>Poder/Autoridade |  | <p>“ (...) existem exigências por parte das nossas chefias às quais é impossível responder, outras vezes existem proibições para determinadas ações que embora sendo parte integrante e inerentes ao exercício das nossas funções quando proibidas limitam o campo de ação (...)” E3</p> <p>“As regras da instituição surgem por vezes como uma limitação (...)” E5</p> |
| Sobrecarga de funções<br>profissionais                        |  | <p>“ (...) múltiplas funções que exigem que trabalhemos em diferentes áreas, todas importantes a que implicam a dedicação de grande parte do tempo, o que impede de fazer bem qualquer uma delas.” E5</p>   |
| Informação  |  | <p>“ (...) não existe é a informação (...)” E3</p>  |
| Ciclo de problemas vivenciados                                |  | <p>“ (...) entrave à intervenção é a necessidade de quebrar o ciclo de problemas para que estes não se perpetuem de geração em geração.” E4</p>   |
| Perspetiva centrada nos<br>problemas                          |  | <p>“As dificuldades a nível pessoal poderão passar pelo enfoque no défice e não na competência.” E4</p> <p>“Uma das dificuldades passa por focalizar a nossa avaliação e intervenção nos problemas, nas dificuldades, esquecendo ou não valorizando as competências e recursos que a família possa possuir.” E6</p>   |

## **Anexo IV**

**Matriz Concetual referente à Unidade 4 do Guião da Entrevista**

CATEGORIA: Contributos da Mediação

SUBCATEGORIA: Conceito de Mediação na perceção dos técnicos.

| REGISTO |                                 | CONTEXTO  |
|---------|---------------------------------|---|
| FORMAL  | SEMÂNTICO                       |   |
|         | Gestão construtiva de conflitos | <p>“ (...) a gestão construtiva de conflitos é (...) o exercício supremo da cidadania.” E4</p> <p>“A Mediação permite pacificar as relações, promovendo soluções que derivam das pessoas envolvidas no processo, como uma construção própria, sem aplicação de “modelos”, sem que ninguém perca, no fundo sem luta, mas com esforço para atingir um resultado possível de e para ambas as partes.” E5</p> <p>“A Mediação é uma excelente ferramenta para condiciona as relações entre as famílias e os sistemas sociais, uma vez que o mediador funciona como um elemento neutro, estranho à família.” E6</p> |
|         | Vantagens                       | <p>“ (...) uma real resolução do conflito e com melhores possibilidades de se manterem relações funcionais após o conflito (...) promove a autoestima dos indivíduos e fortalece a sua capacidade para resolução de outro tipo de conflitos.” E5</p>  |

CATEGORIA: Contributos da Mediação

SUBCATEGORIA: Desenvolvimento de competências nas famílias através da Mediação

| REGISTO            |           | CONTEXTO   |
|--------------------|-----------|--|
| FORMAL             | SEMÂNTICO |  |
| Autonomia          |           | “Desenvolver a autonomia (...)” E1<br>“ (...) autodeterminação e autonomia (...)” E2<br>“ (...) torna-se necessário desenvolver a autonomia (...)” E6  |
| Responsabilização  |           | “ (...) responsabilização no processo de mudança (...)” E1<br>“ (...) Responsabilização das decisões tomadas.” E2  |
| Capacitação        |           | “ (...) desenvolvimento das competências pessoais e sociais.” E1<br>“ (...) capacitação para gerir a dinâmica familiar numa perspetiva de autonomização” E2<br>“ (...) a capacidade de autogestão familiar e financeira, as capacidades parentais e educacionais (...)” E3<br>“ (...) consigam ser autossuficientes para a resolução dos seus problemas.” E4<br>“ (...) desenvolvimento das competências pessoais, sociais ou profissionais.” E6 |
| Consciencialização |           | “ (...) Dificuldade na tomada de consciência das suas situações/problema e da importância do seu envolvimento e comprometimento estabelecido com os técnicos na resolução das situações.” E2<br>“ (...) essencial que desenvolvessem em primeiro lugar o conceito de que só elas é que podem promover mudanças reais nas suas vidas.” E5   |
| Cooperação         |           | “ (...) salvaguardar e desenvolver na família princípios de cooperação (...)” E2   |
| Comunicação        |           | “Ensiná-las a saber comunicar, saber ouvir e expressar de forma clara as suas necessidades (...)” E2   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | “ (...) competências do saber ser e estar, colocando muito a tónica nas competências de comunicação (...) ” E4   |
| Definição de Objetivos e Prioridades  |  | “ (...) definir objetivos reais (...) ” E2   |
| Gestão emocional  |  | “ (...) sentimentos e frustrações (...) ” E2   |
| Consciencialização, Rentabilização e potencialização de recursos e competências |  | “ (...) conseguir aproveitar o que tem de bom.” E2<br>“ Há que valorizar e rentabilizar as competências e os recursos da família, começando por as consciencializar da sua existência e ensiná-las a utilizá-las de forma mais adequada.” E6 |
| Gestão construtiva do Conflito  |  | “É importante inculcar nas famílias a perspetiva de ver a situação/problema, não só como problema, mas também como uma oportunidade de mudança na vida (...) ” E2  |
| Assertividade   |  | “ (...) assertividade (...) ” E3   |
| Motivação   |  | “ (...) a motivação quer para o trabalho quer para a mudança.” E3  |
| Filosofias de Intervenção:<br><i>Empowerment</i>                                |  | “ (...) empoderamento (...) ” E3<br>“ (...) potencialização de competências dos indivíduos através do empowerment dos mesmos para a resolução de conflitos nas diferentes esferas das suas vidas. “ E4                                       |

CATEGORIA: Contributos da Mediação

SUBCATEGORIA: Papel do Mediador

| REGISTO     |  | CONTEXTO   |
|-------------|--|--|
| FORMAL      | SEMÂNTICO  |  |
| Articulação |  | “ (...) este poderá fazer a articulação entre todos os serviços intervenientes no processo (...) ” E1  |
|             | O mediador deve ser um profissional da equipa com formação complementar em Mediação.   | “ (...) um elemento da equipa ter formação em Mediação (...).<br>“ (...) era importante um técnico pertencente à equipa ter formação/competências nesta área.” E2<br>“um elemento da equipa ter formação em mediação, de forma a não aumentar o número de intervenientes no processo.” E6  |
|             | Vantagens do mediador numa equipa profissional.  | “A existência de um técnico capaz de mediar (...) só poderá trazer mais-valias para os processos e para a vida pessoal destas pessoas.” E3<br>“ Diminuindo o grau de conflituosidade (...) trabalhando o grau de aceitação das possíveis intervenções.” E3   |
|             | O Mediador na família deve ser o técnico de referência dessa família – gestor de caso. | “ (...) seria conveniente ser um técnico de referência e acompanhamento da família (...) ” E2  |
|             | Mediador a nível sistémico e intersistémico .  | “ (...) enquanto pessoa integrante da equipa multiprofissional como facilitador em todo o processo de Mediação, nos diferentes sistemas envolvidos: na própria equipa, na família, na relação/articulação com outros técnicos/serviços.” E2<br>“ (...) possibilitaria uma intervenção também sistémica que abrangesse a multiplicidade de problemas que coexistem neste tipo de agregados.” E5 |
|             | Alargar o campo de intervenção na Mediação, mesmo a nível familiar                     | “Existem, por vezes conflitos familiares que podem ser resolvidos com a ajuda de um técnico com especialização em mediação.” E2  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | – por exemplo: gestão de contas dos idosos |   |
| Relação confiança<br>Liberdade de Expressão e Aceitação |  | “ (...) potenciar de um espaço em que de forma regrada e “monitorizada” as pessoas possam falar dos seus problemas aberta e francamente.” E3  |
| Neutralidade/ imparcialidade                            |  | “Ser neutro (...) alguém sem interesses particulares na situação (...) ” E3   |
| Informalidade na Intervenção                            |  | “ (...) resolver este conflito (de forma informal) (...) ” E2   |
| Qualificação do Mediador                                |  | “ (...) o mediador for capaz e estiver preparado atuar em todas as áreas da vida das famílias (...) estiver à altura de mediar conflitos familiares, judiciais, laborais (...) estamos perante um mediador sistémico (...) ” E4 |

## **Anexo V**

### **Matriz Concetual referente à Unidade 5 do Guião da Entrevista**

CATEGORIA: Cultura de Paz

SUBCATEGORIA: Obstáculos a uma Cultura de Paz

| REGISTO                        |   | CONTEXTO  |
|--------------------------------|---|---|
| FORMAL                         | SEMÂNTICO   |   |
| Individualismo                 |   | “O individualismo (...)” E1<br>“Vivemos ainda numa sociedade muito individualista (...)” E3   |
| Desresponsabilização social    |   | “(...) desresponsabilização social podem traduzir-se um obstáculo.” E1  |
| Apatia Social                  |   | “Vivemos numa apatia social caracterizada pela indiferença, incapacidade, falta de automotivação e centrados no nosso individualismo.” E2   |
| Decadência dos valores sociais |   | “Manifesta-se uma crise de valores, tais como a solidariedade, amizade, respeito, bem comum.” E2  |
| Mentalidade de inércia         |   | “Não temos espírito de iniciativa, acomodamo-nos perante os problemas (...) não têm ideias alternativas e inovadoras (...) não são empreendedores (...), nem lutadoras” E2  |
|                                | Desvalorização da Mediação  | “(...) não se valorizar o processo de Mediação (...)” E4  |
|                                | Acesso à Mediação   | “(...) a dificuldade está em “normalizar” o recurso a esta forma de resolução de conflitos (...) uma das formas de ultrapassar este tipo de dificuldade passaria pelo uso do apoio judiciário para Mediação.” E5  |
| Negativismo                    |   | “(...) não são positivistas (...)” E2   |
|                                | Mentalidade assente na resolução do conflito com base na violência/agressividade e na perspectiva perca-ganho | “(...) as questões culturais consistem no maior desafio (...) ocorrência de conflitos com base na agressividades e a sua resolução da forma mais dramática possível, (...) o facilitismo em interpor ações em tribunal também tem contribuído para alimentar o recurso a este tipo de forma de resolver as situações. (...)” E5 |

CATEGORIA: Cultura de Paz

SUBCATEGORIA: Princípios necessários para uma Cultura de Paz

| REGISTO   |           | CONTEXTO  |
|---|-----------|---|
| FORMAL  | SEMÂNTICO |   |
| Coesão Social   |           | “ (...) aproximar a sociedade de forma a construir uma paz social global.” E1   |
| Mudança de mentalidade e educação numa Perspetiva Ganho-Ganho |           | “É importante mudar a perspetiva de abordar os problemas e o modo de os enfrentar/ultrapassar.” E2<br>“ (...) educação das gerações vindouras para serem mais altruístas, mais comunicativas, capazes de cordialmente resolverem situações complicadas.” E3 |
| Autodeterminação  |           | “É necessário desenvolver competências, definir estratégias e reunir ferramentas para incrementar o espírito de iniciativa (...) Capacidade de tomar decisões acertadas.” E2<br>“ (...) devendo agir (...) também com autodeterminação.” E6                 |
| Dinamismo   |           | “ (...) dinamismo (...) ” E2  |
| Criatividade  |           | “ (...) criatividade (...) ” E2   |
| Motivação Intrínseca  |           | “ (...) motivação intrínseca (...) ” E2   |
| Autorrealização   |           | “ (...) alcançando a autorrealização (...) ” E2   |
| Autonomia   |           | “ (...) autonomia (...) ” E2  |
| Cooperação  |           | “ (...) cooperação (...) ” E2   |
| Responsabilidade  |           | “ (...) responsabilidade (...) ” E2<br>“ (...) um cidadão civicamente responsável (...) ” E4  |
| Flexibilidade   |           | “ (...) flexibilidade (...) ” E2  |
| Comunicação   |           | “ (...) comunicação (...) ” E2<br>“ (...) é fundamental saber comunicar, através de um diálogo aberto, colaborante, informado e construtivo (...) ” E6  |
| Definição dum projeto de vida                                 |           | “Os indivíduos/famílias devem desenvolver a capacidade individual de  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | definir objetivos de vida, ter sonhos (ambições), perspetivar o futuro (...)" E2   |
| Cidadania<br><i>Advocacy</i> (defesa cívica)         |  | " (...) conhecendo os seus deveres e direitos (...)" E2  |
| Igualdade de oportunidades e de direitos e deveres   |  | " (...) uma sociedade mais equitativa (...)" E2  |
| Perspetiva Ecosistémica na resolução de problemas.   |  | " (...) a resolução de problemas a nível social, familiar e até pessoal (...) e mesmo, a nível mais macro, objetivos organizacionais e do próprio país." E2  |
| Civismo  |  | " (...) muito importante para (...) o crescimento da civilidade." E3<br>"O maior desafio está na formação cívica dos indivíduos (...) revela-se pela capacidade de conhecer os seus direitos e os seus deveres na sociedade." E4<br>" (...) uma sociedade civilizada é alcançada através do conhecimento dos direitos e deveres de cada um enquanto pessoa e enquanto cidadão." E6 |
| Educação nas Escolas                                 |  | "Trabalhar estes conceitos nas escolas (em todos os níveis de ensino incluindo infantários) promovendo informação aos professores e educadores e experiências de negociação e resolução de conflitos desta forma nas crianças." E5   |
| Divulgar, valorizar e facilitar o acesso à Mediação. |  | " (...) divulgar a Mediação e fazê-la ter valor junto dos indivíduos e das instituições." E4<br>" (...) facilitar e normalizar o acesso à Mediação (...)" E5   |
| Políticas  |  | Os organismos públicos deveriam ser os primeiros a apelar ao processo de Mediação (...)" E4  |