

**CÁTIA HELENA GOMES DOS SANTOS**

**RESILIÊNCIA EM VÍTIMAS DE MAUS-TRATOS: O PAPEL DO  
EDUCADOR SOCIAL JUNTO DE CRIANÇAS E JOVENS**



**UAlg**

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

**Escola Superior de Educação e Comunicação**

**2022**

**CÁTIA HELENA GOMES DOS SANTOS**

**RESILIÊNCIA EM VÍTIMAS DE MAUS-TRATOS: O PAPEL DO  
EDUCADOR SOCIAL JUNTO DE CRIANÇAS E JOVENS**

**DISSERTAÇÃO**

**Mestrado em Educação Social**

**Trabalho efetuado sob a orientação de:**

**Professora Doutora Rosanna Maria Barros Sá**



**Escola Superior de Educação e Comunicação**

**2022**



## DECLARAÇÃO DE AUTORIA DE TRABALHO

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

---

Cátia Helena Gomes dos Santos

© Copyright: Cátia Helena Gomes dos Santos

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos de arquivar e publicitar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.

## AGRADECIMENTOS

Este é um momento de agradecimento, a todo o conjunto valioso de pessoas, que contribuíram de forma única para o desenvolvimento deste estudo, e que em todos os momentos caminharam a meu lado nesta etapa tão especial e importante na minha vida. Por isso, a elas não poderia deixar de expressar o meu sincero agradecimento.

À minha orientadora, Professora Doutora Rosanna Barros, um especial agradecimento, por toda a orientação, toda a disponibilidade, desde o primeiro momento. Sem dúvida que todas as suas palavras de incentivo, toda a paciência que teve comigo, e por todos os comentários e sugestões assertivas, me permitiram manter focada neste objetivo, e que a partir de um olhar crítico e atento, contribuiu ativamente para o meu crescimento enquanto pessoa e investigadora atenta e crítica.

A todos os entrevistados que colaboraram nesta investigação, pela sua atenciosa e generosa disponibilidade para abraçar a mesma, sem os quais não teria sido possível a sua concretização.

Aos meus colegas de mestrado, que sempre se mostraram disponíveis, como se de uma família se tratasse, e com carinho, com paciência tornaram esta etapa da minha vida ainda mais recheada.

A toda a minha família, e em particular, aos meus irmãos, e especialmente, à minha mãe, que meu suporte, meu maior exemplo, e minha maior referência, por todo o apoio, paciência, carinho, amor e amizade incondicional, me permitiram seguir os meus sonhos e com eles crescer, depositando em mim toda a confiança necessária para nunca desistir. Sem vocês, meu grande suporte, nada teria sido possível.

Ao meu namorado, por todo o companheirismo, por todo o apoio, amor e confiança depositada em mim, fazendo-me sempre acreditar que tudo é possível e que conseguiria terminar esta etapa com sucesso.

A todos o meu profundo agradecimento, desde os que me estimularam a nível intelectual, mas também emocional, e que me permitiram em comunhão, crescer e tornar possível a concretização desta jornada com sucesso.

## RESUMO

Algumas crianças e jovens que estiveram expostos a situações traumáticas ou adversas, desenvolvem, patologias, problemas e adaptações ao nível do seu desenvolvimento físico, psicológico e social, enquanto outras, conseguem superar tais situações, demonstrando-se resilientes.

O conceito de resiliência envolve processos que ajudam a explicar a superação das adversidades, e neste sentido, este estudo foca-se nos fatores potenciadores de resiliência e nas diversas formas de intervenção junto das crianças e jovens vítimas de maus-tratos. Ora, os mesmos podem ser abordados a partir da identificação de fatores que facilitem o desenvolvimento da resiliência e da compreensão do papel que os educadores sociais podem assumir neste processo. A pesquisa realizada evidencia quer o impacto, quer a importância da sua intervenção junto destes, com o propósito de promover um desenvolvimento positivo, tendo como especial foco o seu bem-estar, interesses e necessidades.

**Palavras-chave:** Educador Social; Educação Social; Maus-tratos; Resiliência

## **ABSTRACT**

Some children and young people, who have been exposed to traumatic or adverse situations develop pathologies and problems at the level of their physical, psychological and social development, while others manage to overcome such situations, proving to be resilient.

The concept of resilience involves processes that help explain the overcoming of adversities. In this sense, this study focuses on the factors that enhance resilience and on different forms of intervention with children and young victims of abuse. These can be approached by identifying the factors that facilitate the development of resilience and by understanding the role that social educators can take in this process. The research carried out highlights both the impact and the importance that the intervention of social educators has in fostering a positive development focused on their well-being, interests and needs.

**Keywords:** Social Educator; Social Education; Child Abuse; Resilience

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE TABELAS .....</b>	<b>3</b>
<b>LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I- Fundamentação Teórica .....</b>	<b>7</b>
<b>MAUS-TRATOS.....</b>	<b>7</b>
1.1. Revisão histórica .....	7
1.2. Conceito de Maus-tratos.....	12
1.3. Tipologia de maus-tratos .....	14
<b>RESILIÊNCIA.....</b>	<b>16</b>
2.1. Conceito de resiliência .....	16
2.2. Fatores de Risco .....	20
2.3. Fatores de Proteção .....	21
<b>INTERVENÇÃO DA EDUCAÇÃO SOCIAL NA RESILIÊNCIA.....</b>	<b>25</b>
3.1. Os propósitos da Pedagogia-Educação social e o Educador Social .....	25
<b>CAPÍTULO II- Metodologia e Design da Investigação .....</b>	<b>31</b>
<b>1.1. Paradigma e modo de investigação .....</b>	<b>31</b>
<b>1.2. Método de Investigação.....</b>	<b>33</b>
<b>1.3. Técnica de recolha de dados .....</b>	<b>37</b>
<b>1.4. Design da Investigação .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO III – Apresentação, Interpretação e Discussão de Dados .....</b>	<b>42</b>
<b>1.1. BREVE CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS.....</b>	<b>42</b>
<b>1.2. CARACTERIZAÇÃO DOS CONTEXTOS (RESPOSTAS SOCIAIS).....</b>	<b>43</b>
1.2.1. Caracterização e Descrição do trabalho desenvolvido .....	44
1.2.2. Meios ou apoios disponibilizados e atividades socioeducativas desenvolvidas.....	49
1.2.3. Constrangimentos ou fragilidades da intervenção.....	50
<b>2.3. MAUS-TRATOS.....</b>	<b>51</b>
2.3.1. Significado do termo maus-tratos.....	51
2.3.2. Principais efeitos/consequências dos maus-tratos .....	52
2.3.3. Fatores potenciadores dos maus-tratos.....	56
2.3.4. Fatores protetores dos maus-tratos .....	57

2.3.5. Principais necessidades das crianças e jovens.....	61
2.3.6. Tipos de maus-tratos (Categoria emergente).....	63
<b>2.4. RESILIÊNCIA.....</b>	<b>65</b>
2.4.1. Significado do termo resiliência.....	65
2.4.2. Apoios disponibilizados .....	66
2.4.3. Fatores inibidores de resiliência .....	67
2.4.4. Fatores de proteção/resiliência ou Fatores facilitadores para superação de trauma ..	69
2.4.5. Capacidade de resiliência .....	71
2.4.6. Forma de superar o trauma.....	76
2.4.7. Programa de promoção e desenvolvimento da resiliência .....	80
<b>2.5. REDES DE APOIO .....</b>	<b>83</b>
2.5.1. Papel das redes de apoio no processo de resiliência.....	83
2.5.2. Forma/Modo de intervenção das redes no processo de resiliência.....	88
2.5.3. Importância do trabalho em parceria.....	91
<b>2.6. PAPEL DO EDUCADOR SOCIAL.....</b>	<b>95</b>
2.6.1. Diferença do educador social no processo de construção da resiliência .....	95
2.6.2. Trabalho do educador social no processo de resiliência .....	99
2.6.3. Estratégias de intervenção socioeducativa desenvolvidas pelo educador social .....	110
2.6.4. Dificuldades em trabalhar com estas faixas etárias (infância e adolescência) .....	113
2.6.5. Opinião do educador social acerca das condições essenciais para superar as adversidades .....	115
2.6.6. Vantagens do processo de construção da resiliência .....	117
2.6.7. Educador social como tutor de resiliência.....	119
2.6.8. Principais funções do educador social no processo de resiliência.....	121
2.6.9. Competência do educador social na construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo.....	125
2.6.10. Características do educador social (Categoria emergente).....	128
<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>132</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>138</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>147</b>
<b>APÊNDICE 1 – Declaração de Consentimento informado .....</b>	<b>148</b>
<b>APÊNDICE 2 – Guião de Entrevista Semiestruturada .....</b>	<b>150</b>
<b>APÊNDICE 3 – Transcrição das Entrevistas.....</b>	<b>153</b>
<b>APÊNDICE 4 – Quadro de Análise de Conteúdo.....</b>	<b>266</b>

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1: Caracterização sociodemográfica dos entrevistados.....49

Tabela 2: Opinião dos entrevistados sobre “Como deve ser o educador social”.....134

## **LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS**

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

ARS – Administração Regional de Saúde

CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

DGS – Direção-Geral da Saúde

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

PIEF- Programa Integrado de Educação e Formação

PSEI - Plano Socioeducativo Individual

TEIP - Território Educativo de Intervenção prioritária

## INTRODUÇÃO

Desde sempre que os maus-tratos na infância e na adolescência são uma realidade que vem assumindo diversos caminhos, olhares e reflexões, representando assim um grave problema social com consequências muitas vezes devastadoras na vida e no desenvolvimento destes indivíduos.

Contudo, são vários os autores a identificar crianças e adolescentes em situações de risco e que devido às adversidades a que estão ou foram expostos, têm capacidade para adaptar ou ultrapassar a adversidade, designando-se esta capacidade, de resiliência.

Diante desta questão, o presente estudo intitulado de “Resiliência em vítimas de maus-tratos: O papel do educador social junto de crianças e jovens” debruçou-se sobre a temática dos maus-tratos, tendo como problemática a resiliência em crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

Estas duas dimensões têm tendido a ser estudadas e exploradas separadamente, em contextos distintos. Com efeito, são inúmeros os estudos que exploram os maus-tratos, as suas consequências, o modo de intervenção e prevenção e, por outro lado, a resiliência e os fatores a ela associados. Neste quadro, pareceu-nos relevante operar uma conexão no âmbito do presente estudo, para conhecer não apenas as consequências ao nível dos maus-tratos, mas também dar relevância aos fatores de proteção e ao papel socioeducativo dos educadores sociais nesta dimensão. O objetivo, é, portanto, analisar-se o todo, ao invés de trabalhar esta dimensão do papel e importância do educador social neste processo, de forma separada. Pois os educadores sociais, podem desempenhar um papel fundamental de facilitadores e potenciais fontes de mudanças significativas na vida destas crianças e jovens. Dado que os maus-tratos se traduzem numa série de repercussões e custos para o desenvolvimento futuro da criança e jovem e, que a resiliência está presente em todos os indivíduos, o domínio educativo e social acaba por ser um lugar de (re)construção da resiliência, em que todo o meio envolvente e, em específico, a comunidade mais próxima e os educadores sociais se podem tornar protetores ou tutores de resiliência, favorecendo a (re)adaptação destes indivíduos vitimizados ao mundo, de uma forma mais positiva e construtiva.

Decorrente da análise da literatura e de todos os conhecimentos adquiridos foram formuladas as seguintes questões de partida:

- 1) Quais são os efeitos dos maus-tratos nas crianças e jovens?
- 2) Qual a perceção dos educadores sociais em relação à sua intervenção no processo de resiliência junto de crianças/jovens vítimas de maus-tratos?

Com este enquadramento, foram elaborados os seguintes objetivos gerais e específicos correspondentes a cada uma das questões.

1º Objetivo Geral: Averiguar se existe resiliência nas crianças/jovens vítimas de maus-tratos.

Objetivos específicos:

- Analisar as consequências dos maus-tratos;
- Identificar os fatores inibidores de resiliência;
- Identificar os fatores protetores.

2º Objetivo Geral: Conhecer o valor da resposta social aos maus-tratos

Objetivos específicos:

- Conhecer graus de interação;
- Identificar os apoios psicossociais;
- Identificar os processos socioeducativos;
- Analisar o impacto da intervenção desenvolvida pelos educadores sociais, através das suas perceções.

Este estudo, pretende, assim, contribuir para uma maior compreensão do processo de resiliência e da importância e contributo do papel do educador na sua (re)construção, em particular e numa etapa específica do desenvolvimento, nomeadamente, a infância ou a adolescência.

Apesar do conceito de resiliência estar muito ligado a estudos da psicologia, o presente trabalho inscreve-se na área científico-pedagógica da educação social uma vez que a resiliência se pode definir como a capacidade do ser humano em superar adversidades e situações potencialmente traumáticas, servindo para a emancipação pessoal com rumo de vida positivo e contrariando a ideia de que, por exemplo, as vítimas de maus-tratos se tornariam, ou teriam tendência para ser, agressores, e de desenvolver problemas a nível psicológico e social (como suicídio, abuso de drogas, isolamento) (Junqueira & Deslandes, 2003).

Desta forma, partimos neste estudo da premissa de que, o educador social, pode assumir-se como um facilitador do processo de (re)construção de resiliência.

De modo a responder às questões e atingir os objetivos do trabalho proposto, num primeiro momento desenvolveu-se um enquadramento teórico, onde se aborda o conceito de maus-tratos, a sua história e tipologia, num segundo capítulo, focou-se o conceito de

resiliência e os fatores de risco e protetores e num terceiro desenvolveu-se, a ação da educação social através da figura do educador social no processo de resiliência.

Numa segunda parte irá ser descrita toda a componente metodológica que compõem este trabalho de projeto, onde serão abordadas, a questão do paradigma e modo de investigação, o método de recolha de dados e a técnica de recolha de dados.

## **CAPÍTULO I- Fundamentação Teórica**

### **MAUS-TRATOS**

#### **1.1. Revisão histórica**

Antes de mais é importante nos referirmos que a compreensão da realidade social nos obriga a um esforço de contextualização, na medida em que os fenómenos sociais não podem ser compreendidos como atos isolados, mas como um processo para o qual concorrem inúmeros significados que se vão estabelecendo com o meio ambiente (Weber, 2008 citado em Gomes, 2018).

Neste sentido, a ocorrência de maus-tratos à criança é um fenómeno que faz parte integrante da História da Humanidade desde o seu começo, tendo lugar em todos os períodos históricos e nas mais diversas culturas do mundo (Corrêa, 2013). Tendo noção que esta realidade ainda persiste no nosso quotidiano, constitui uma problemática evidente, em que muitas crianças ainda são vítimas de maus-tratos e abusos que põem em causa os seus direitos e bem-estar, podendo deixar sequelas graves, e muitas vezes irreversíveis, sendo assim um fenómeno universal que está presente em todos os tempos, sociedades e culturas (Azevedo & Maia, 2006).

O abuso e maus-tratos a crianças não é um fenómeno novo e nem tão pouco exclusivo apenas de determinadas sociedades, estes sempre estiveram presentes na condição infantil, em que a figura social e cultural atribuída a este período, constituído por características muito específicas, que podem desde muito cedo influenciar o desenvolvimento integral da criança, bem como as diversas formas de abuso para com estas vêm assumindo diferentes formas e entendimentos ao longo das diversas épocas sócio históricas (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010).

Esta situação, é uma realidade mais frequente do que se pensa, e durante toda a história, é possível verificar que a forma de se considerar e valorizar a criança foi-se modificando de época para época, de civilização para civilização e de cultura para cultura ocorrendo grandes transformações, sobretudo na forma como foi tido em conta o seu

valor, enquanto ser humano em potência e desenvolvimento e com direitos tal como todas as pessoas independentemente da fase da vida em que se encontram (Costa, 2009).

Retrocedendo na história encontramos, desde os povos mais antigos rituais de maus-tratos que eram mantidos com frequência, e considerados como algo legítimo.

Na Antiguidade Clássica, nas civilizações grega e romana, a realidade dos maus-tratos esteve invariavelmente ligada ao período da infância, com bastante frequência e intensidade (Corrêa, 2013).

Sublinhando esta ideia, Azevedo e Maia (2006) salientam que durante a Idade Média não havia um lugar específico para a infância, havia um desconhecimento no que respeita às particularidades bem como as diferentes características que esta fase de crescimento apresenta. Em certas sociedades utilizavam-se castigos humilhantes e maus-tratos como forma de educar os menores.

Estas mesmas autoras, referem que até ao século XVII, desconhecia-se o verdadeiro significado do conceito de infância, no entanto, é a partir do século XVIII que esta fase da vida começa a ser refletida como um período de vida com características próprias, onde decorre o processo de crescimento e de maturação e que por tal, necessita de mais atenção, deixando as crianças de serem encaradas como «adultos em miniatura».

Durante a segunda metade do século XVIII, o grande pedagogo Jean Jacques Rousseau, assume uma posição crucial e decisiva na perspetiva da criança, uma vez que esta passa a ser vista como um ser com múltiplas capacidades, com valor próprio e digna de respeito, defendendo a preservação da liberdade natural da criança e a promoção da sua liberdade moral, como descrito na sua conhecida obra “Émile” (Costa, 2009).

Não obstante os diversos avanços a nível da conceção de infância e de todas as especificidades que fazem parte desta fase, apenas no século XIX, com a chegada da Revolução Industrial, é que o interesse social pela proteção à criança se começou a considerar, ainda que continuassem a ser cometidas atrocidades contra as mesmas, principalmente, no que se refere à exploração infantil pelo trabalho e o infanticídio dos filhos ditos ilegítimos (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010).

Para a crescente visibilidade social do fenómeno de maus-tratos infantis contribuíram, essencialmente, os médicos pediatras, os reformadores sociais e algumas iniciativas em torno deste problema (Corrêa, 2013).

A proteção das crianças e jovens e a prevenção dos fatores de risco que punham e põe em causa a segurança e a dignidade destes indivíduos foi-se ampliando gradualmente, o que se revelou em mudanças sociais significativas e a adoção de políticas e medidas

conferindo visibilidade à problemática dos maus-tratos a estes e a preocupação com a intervenção a vários níveis. Como afirma Martins (2001), “durante muitas décadas, as dificuldades que afetavam as crianças cresceram e viveram ocultas sob o manto opaco do privado e do íntimo, um obstáculo ao seu reconhecimento público e social” (p. 59).

No início da década de 60, devido ao crescente número de crianças que chegavam aos serviços de saúde com lesões supostas não acidentais, os maus-tratos infantis começaram a ser percecionados como um problema social. A verdadeira tomada de consciência, por parte dos profissionais, das atrocidades cometidas por alguns pais contra os filhos só começou a ganhar força já em pleno século XX. Esta década, passou a ser conhecida pela formulação da primeira definição concetual de maus-tratos infantis, e ainda pelo culminar de inúmeras preocupações académicas por esta problemática e pela prevenção nos diversos níveis (Costa, 2009).

De facto, em 1960, Altman e Smith sublinharam, pela primeira vez, a importância da “prevenção e controlo da criança espancada”. No entanto o passo mais importante sobre esta problemática foi efetuado, por Henry Kempe em 1961, quando utilizou pela primeira vez o termo “*battered child*” na reunião anual da Academia Americana de Pediatria. Este estudo teve um grande impacto na imprensa, fomentando propostas legislativas, nos Estados Unidos da América, que obrigaram à denúncia de qualquer suspeita de maus-tratos infantis (Costa, 2009). Assim, foi a partir deste momento que começou a haver cada vez mais uma sensibilização da opinião pública, bem como da própria comunidade científica, relativamente a este fenómeno (Costa, 2009).

É verdade que, a partir deste estudo e do empenho de vários profissionais em torno desta problemática, foram surgindo e introduzindo-se outras questões relacionadas a esta questão dos maus-tratos. A este propósito, em 1963, foi introduzido por Fontana, o conceito de “criança maltratada”, incluindo não só a violência física, mas também, a violência psicológica e emocional e a negligência, contudo a partir de 1965 dá-se uma modificação na abordagem a este tema e a expressão “*battered child*” dá lugar à expressão “*child abuse*”, que passa a ser a expressão utilizada na literatura sobre esta temática. Este novo conceito é considerado mais abrangente, uma vez que se refere às crianças vítimas de maus-tratos físicos ou emocionais, às crianças abandonadas e às vítimas de negligência ou de abuso sexual, ou seja, inclui-se as formas mais visíveis e aquelas que normalmente são invisíveis (Costa, 2009).

Estes movimentos, e as explicações médicas relativas à interpretação deste fenómeno deram a esta problemática uma nova dimensão, originando políticas sociais que

respondessem a esta questão, ampliando o conceito de maus tratos e chamando à atenção para as suas diversas tipologias, e que se podem manifestar por comportamentos ativos e passivos, podendo ser classificados de acordo com o contexto em que surgem, nomeadamente, contextos intrafamiliares ou extrafamiliares (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010).

Contudo, é de se realçar o facto da infância apenas ter sido entendida recentemente como um período diferente e vulnerável da vida de um indivíduo, o que interferiu na forma como se devia intervir e os cuidados a ser prestados às crianças. Não quer isto dizer, que apenas se tornou algo crítico, mas que conseqüentemente, despoletou as primeiras discussões acerca das responsabilidades públicas a nível da proteção à infância (Azevedo & Maia, 2006).

Em Portugal, o tema dos maus-tratos à criança e aos menores e da responsabilidade pública na identificação e proteção das mesmas foi, em definitivo, trazido à luz pública no decorrer da década de 80, e através do empenho explícito da comunidade pediátrica, em colaboração interdisciplinar com outros profissionais, desde magistrados, juristas, técnicos do serviço social, educadores de infância, sociólogos, psicólogos e psiquiatras, (Almeida, André & Almeida, 1999) permitiram que esta questão fosse identificada como um problema social e urgente de se prevenir e intervir (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010).

A legislação Portuguesa, foi-se adaptando a esta nova problemática, e em 1991, foram criadas as Comissões de Proteção de Menores que atualmente se designam como Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, com o intuito de intervir na proteção por parte do Estado e da sociedade sobre as “crianças e jovens órfãos, abandonados ou por qualquer forma privados de um meio familiar normal e para a promoção efetiva dos direitos das crianças consagrados na Convenção sobre os Direitos da Criança” (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010, p.17)<sup>1</sup>

Em 1998 a Comissão Interministerial para o estudo da articulação entre os Ministérios da Justiça e da Solidariedade e Segurança Social, definiu crianças em risco como “aquelas crianças sujeitas a maus tratos, a quem os pais não prestam os cuidados necessários ao seu desenvolvimento e aquelas que, com o seu comportamento, ponham elas próprias em causa o seu crescimento” (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010, p.17).

---

<sup>1</sup> [Início - Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens \(cnpdpcj.gov.pt\)](http://cnpdpcj.gov.pt)

Em 1999, foi redigida a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (entrada em vigor em 1 de janeiro de 2001), e que permitiu uma nova abordagem à problemática dos maus-tratos, tanto em termos preventivos como interventivos (Costa, 2009).<sup>2</sup>

Após enveredar, por um registo mais histórico, como forma de compreender como a criança era vista pela sociedade e como passou a ser considerada como pessoa com direitos, em que os seus interesses e especificidades devem ser atendidos e respeitados, é importante remetermos para a situação atual, com o intuito de perceber como a sociedade tem encarado, atualmente, o conceito de infância e a importância que tem dado às necessidades sentidas pelas crianças e jovens, verificando se esta tem adotado um papel mais responsável e de defesa do bem-estar e segurança das mesmas (Costa, 2019).

De acordo com Duque (2008) citado em Santos (2009), é na “infância, através da interação com o meio envolvente que se adquire novas capacidades, passando-se por fases de desenvolvimentos essenciais para um desenrolar da adolescência e o atingir da idade adulta, sendo o bem-estar da criança um passo deveras importante para que esta possa crescer de forma saudável, torna-se essencial protegê-las de qualquer agressão que as possa atingir” (p.16).

Um outro aspeto relevante, e que é muitas vezes discutido, devendo ser alvo de uma reflexão crítica e sustentada e não fundamentada no vazio ou com base apenas no senso comum, é, o facto de os maus-tratos não se associarem única e exclusivamente às famílias desfavorecidas ou economicamente com menos recursos, ou seja, de baixos estratos económicos ou sociais ou com baixo nível de instrução e que estes podem ocorrer apenas no seio da família (maus-tratos intrafamiliares), porque também pode surgir fora do âmbito familiar (maus-tratos extrafamiliares) (Azevedo & Maia, 2006).

Os fatores acima referidos poderão ser potenciadores, mas assumi-los como essenciais, necessários e únicos para a ocorrência dos maus-tratos, é ter uma visão extremamente estreita e reducionista do problema (Gomes, 2018). Como tal, os maus-tratos são um fenómeno que ocorre em todos os estratos sociais independentemente das suas condições, em que cada caso é um caso, em que podem ser vários os fatores potenciadores da ocorrência de maus-tratos.

---

<sup>2</sup> Lei nº 147/99 <https://data.dre.pt/eli/lei/147/1999/09/01/p/dre/pt/html>

## 1.2. Conceito de Maus-tratos

Os maus-tratos na infância e na adolescência têm vindo a alcançar, de uma forma crescente e estável, a ponderação e o interesse ao nível da investigação (Santos, 2014). A ênfase e preocupação, sobre o desenvolvimento psicoafectivo e social da criança, é algo que anteriormente não se tinha em consideração, mas que atualmente, deve ter-se em conta, quando se pensa numa definição de maus-tratos (Costa, 2009).

Apesar de os maus-tratos serem atualmente reconhecidos de uma forma mais ampla do que no passado, ainda apresentam algumas controvérsias e dificuldades de clarificação e consenso, daí a existência de uma grande ambiguidade na delimitação e interpretação do fenómeno e definição concetual, devido às diferentes culturas e referências pessoais (Santos, 2014). Pois, o que para uma determinada cultura podem ser atos de disciplina e educação, para outras podem ser considerados maus-tratos.

A maioria dos autores refere a necessidade de se encontrar uma definição de maus-tratos infantis com validação universal, contudo face aos diversos modelos teóricos e muitas vezes ao carácter vago e genérico associado a este conceito como por exemplo, as definições que se construíram com base apenas nos danos físicos, ou seja, o visível, descurando ou esquecendo, os danos psicológicos e emocionais, isto é o invisível, torna difícil um consenso e uniformidade no que diz respeito a este conceito (Azevedo & Maia, 2006).

Uma definição de maltrato deve contemplar, então, as motivações do agressor, as reações das vítimas a estes comportamentos violentos, bem como, o meio envolvente e as condições circunstanciais em que os mesmos ocorrem (Costa, 2009). Torna-se assim necessário recorrer a uma definição de maus-tratos que escape a limites demasiado estreitos e que seja capaz de abranger grande parte das situações que caracterizam o fenómeno (Alberto, 2010 citado em Costa, 2009) e onde possam estar incluídos todo o tipo de maus-tratos. Neste sentido, destaca-se as seguintes definições como as mais pertinentes para este estudo:

“Qualquer forma de tratamento físico e/ou emocional, não acidental e inadequado, resultante de disfunções e/ou carências nas relações interpessoais, num contexto de uma relação de dependência (física, emocional, psicológica), confiança e poder. Podem manifestar-se por comportamentos ativos (físicos, emocionais ou sexuais) ou passivos (omissão ou negligência nos cuidados ou afetos). Pela forma reiterada como geralmente acontecem, privam a vítima dos seus direitos e liberdades afetando, de forma concreta ou

potencial, a sua saúde, desenvolvimento (físico, psicológico e social) ou dignidade”. (Magalhães, 2005 citado em Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010, p.7)

Mais sinteticamente, e em plena consonância com a citação anterior, Azevedo e Maia (2006) referem-se ao conceito de maltrato infantil do seguinte modo: atos ofensivos desde físicos, psicológicos e emocionais e que dado a sua gravidade, podem pôr em risco a integridade física e psíquica da criança.

De acordo com a Direção Geral de Saúde (2020), os maus-tratos em crianças e jovens definem-se como “qualquer ação ou omissão não acidental, perpetrada pelos pais, cuidadores ou outrem, que ameace a sua segurança, dignidade e desenvolvimento biopsicossocial e afetivo da vítima”.

Existem características da criança, características individuais dos pais e do próprio contexto familiar, que podem influenciar e aumentar a probabilidade da ocorrência de maus-tratos em crianças e jovens (Magalhães, 2002 citado em Costa, 2019).

Neste sentido, destaca-se várias das características que podem muitas das vezes potenciar a ocorrência de maus-tratos e colocam em causa o crescimento e desenvolvimento integral da criança, e que, segundo Magalhães (2002) citada em Costa (2019), podem ser as seguintes:

- a) Características dos pais: pais que já foram maltratados; consumo de substâncias (alcooolismo; toxicodpendência; pais com perturbação de saúde mental ou física; pais com antecedentes de comportamentos desviantes; possui uma personalidade imatura e impulsiva; baixa autoestima; baixo autocontrolo e reduzida tolerância às frustrações;
- b) Características do menor: o facto de não ser uma criança desejada; mostrar algumas vulnerabilidades em termos de idade, de necessidades; crianças com personalidade e temperamento não ajustado aos pais; crianças prematuras e com baixo peso ao nascimento (mais frágeis, menos alerta) e perturbação de saúde mental ou física (handicap);
- c) Contexto familiar: gravidez indesejada; monoparentalidade; família reconstituída com filhos de outras ligações; família numerosa e desestruturada; existência de morte, separação e divórcio; mudança frequente de residência ou emigração; famílias com problemas socioeconómicos e habitacionais (extrema pobreza, situações profissionais instáveis e com más condições de trabalho).

Em Portugal, à semelhança de outros países ainda é desconhecida a verdadeira dimensão e prevalência dos maus-tratos infantis, contudo, através dos estudos já realizados e dos dados relativos a esta problemática pode-se prever que já afeta um elevado número de crianças e que muitas se encontram desprovidas do seio familiar,

sendo institucionalizadas devido aos maus-tratos que sofreram e que esta é uma realidade preocupante na sociedade portuguesa (Azevedo & Maia, 2006).

A este propósito, as mesmas autoras fazem questão de revelar algumas das principais consequências dos maus-tratos, uma vez que estes implicam sérios riscos para qualquer área do desenvolvimento da criança tanto quando ocorrem, bem como ao longo de todo o seu desenvolvimento. Deste modo pode-se destacar como principais consequências as seguintes: atraso de desenvolvimento físico e motor; perturbações no desenvolvimento das relações de vinculação e de afeto; perturbações a nível emocional e social; problemas comportamentais e a nível das relações interpessoais; atrasos no desenvolvimento cognitivo e diminuição do rendimento escolar ou insucesso escolar.

Contudo, a consequência mais grave dos maus-tratos na criança e no adolescente é a morte. Geralmente, esta não é provocada de forma intencional, surgindo frequentemente em virtude das lesões sofridas associadas à sua especial vulnerabilidade física, o que significa que a identificação e o diagnóstico precoce destes casos são fundamentais para evitar este tipo de desfecho (Santos, 2014).

Os maus-tratos na infância podem expressar-se através de formas muito diversas. Pode-se, então, dizer que os maus-tratos, enquanto ação abusiva, omissão de cuidado ou violação da satisfação das necessidades básicas das crianças e adolescentes, são indutores de vários tipos de maus-tratos (Santos, 2014). Neste sentido, irá ser realizada uma breve referência à divisão tipológica dos maus-tratos considerados mais frequentes e relevantes.

### **1.3. Tipologia de maus-tratos**

Consegue-se, perceber que o conceito de maus-tratos, foi-se alterando ao longo dos tempos, a par das pequenas conquistas que se foram alcançando relativamente aos direitos das crianças. Contudo, não sendo possível encontrar-se uma definição única e correta de maus-tratos consensualmente aceite existem, também, inúmeras classificações das várias formas de maus-tratos (Louro, 2012).

Os diversos autores com interesse no estudo defendem que todos os tipos de maus-tratos, têm impactos negativos na vida da criança ou jovem. Este impacto pode ser diferente de criança para criança devido a vários fatores que aumentam ou diminuem o risco, desde a personalidade, vulnerabilidade, resiliência, história de vida, entre outros (Lidchi, 2010 citado em Afonso, 2014).

Os maus-tratos assumem formas específicas, colocando a criança numa situação de perigo. Por tal, para uma melhor compreensão das diferentes tipologias de maus-tratos

serão apenas referidos e desenvolvidos os que ocorrem com maior frequência, sendo estes os seguintes: abuso físico, abuso psicológico ou emocional, abuso sexual, negligência, abandono, e Síndrome de Munchausen por procuração.

Os maus-tratos ativos envolvem, normalmente, o uso da força física e de uma linguagem agressiva, inadequada à idade da criança. Nesta categoria podemos encontrar os maus-tratos físicos, psicológicos, o abuso sexual e Síndrome de Munchausen por procuração (Gomes, 2018).

De acordo com a Direção Geral de Saúde (2020), o maltrato físico é definido como “qualquer acção não acidental, isolada ou repetida, infligida por pais, cuidadores ou outros com responsabilidade face à criança ou jovem, a qual provoque (ou possa vir a provocar) dano físico. Este tipo de maltrato engloba um conjunto diversificado de situações traumáticas, desde a Síndrome da Criança Abanada até a intoxicações provocadas.” Este pode ser manifestado através de alguns sinais e sintomas como equimoses, hematomas, escoriações, queimaduras, mordeduras em locais poucos comuns ao traumatismo de tipo acidental, fraturas, perturbações do desenvolvimento, lesões provocadas que deixam marcas (chicote, corda, fivela) e alterações graves do estado nutricional.

O abuso físico refere-se ao tipo de maltrato mais conhecido e visível, devido às lesões superficiais, profundas ou mesmo fatais, e que engloba todas as agressões físicas feitas à criança (Azevedo & Maia, 2006).

O maltrato psicológico/emocional “resulta da privação de um ambiente de tranquilidade e de bem-estar afetivo indispensável ao crescimento, desenvolvimento e comportamento equilibrado da criança ou jovem”, abrangendo diferentes situações, desde a “precariedade de cuidados ou de afeição adequados à idade e situação pessoal, até à completa rejeição afetiva, passando pela depreciação permanente da criança/jovem, com frequente repercussão negativa a nível comportamental” (DGS, 2020). Este tipo de maltrato pode manifestar-se através de alguns sinais e sintomas como comportamentos agressivos, comportamento ou ideação suicida, perturbações do comportamento alimentar, excessiva ansiedade ou dificuldade nas relações afetivas interpessoais e choro incontrolável no primeiro ano de vida (DGS, 2020).

Segundo a maioria dos autores, este é o tipo de maus-tratos mais frequente, mas também o mais difícil de detetar pois está relacionado com palavras e atitudes agressivas, ameaça, suborno, ridicularização, rejeição. Encontram-se incluídas neste tipo de maltrato situações de rejeição e que se pode manifestar através de humilhações verbais ou crítica

excessiva; o aterrorizar, incluindo ameaças e chantagem; o isolamento, em que se inclui fechar ou proibir a criança de falar, de brincar ou interagir com outras pessoas; o ignorar; a ausência de afeto e atenção (Azevedo & Maia, 2006).

De acordo com a DGS (2020), o abuso sexual resulta do “envolvimento de uma criança ou adolescente em atividades cuja finalidade visa a satisfação sexual de um adulto ou outra pessoa mais velha”, que se encontra numa posição de poder ou de autoridade sobre ela. Consubstancia-se em práticas nas quais a criança/adolescente, em função do seu estágio de desenvolvimento, não consegue compreender e não se encontra estruturalmente preparado, sendo incapaz de dar o seu consentimento para a prática do mesmo.

Este tipo de prática desenvolve na criança/jovem sentimentos de culpa e baixa autoestima, e pode apresentar ainda consequências traumáticas, o desenvolvimento de quadros depressivos, podendo dificultar mais tarde suas interações íntimas (Costa, 2019).

A negligência (incluindo o abandono e a mendicidade) traduz-se na “incapacidade de proporcionar à criança ou ao jovem a satisfação de necessidades básicas de higiene, alimentação, afeto, educação e saúde, indispensáveis para o crescimento e desenvolvimento normais”. Esta, é continuada no tempo, podendo manifestar-se de forma ativa, em que existe intenção de causar dano à vítima, ou passiva, quando resulta de incompetência ou incapacidade dos pais, ou outros responsáveis, para assegurar tais necessidades (DGS, 2020).

Segundo a DGS (2020), a síndrome de Munchausen por procuração ocorre quando os pais ou quem esteja responsável pela criança lhe atribui vários sinais e sintomas, com o objetivo de convencer a equipa clínica da existência de uma doença, gerando, por vezes, procedimentos de diagnósticos exaustivos, incluindo o recurso a técnicas invasivas e hospitalizações frequentes.

Esta forma de maltrato é muito rara, mas coloca grandes dificuldades de diagnóstico, dado que sintomas, sinais e forma de abuso são inaparentes ou foram provocados sub-repticiamente (DGS, 2020).

## **RESILIÊNCIA**

### **2.1. Conceito de resiliência**

Várias têm sido as investigações realizadas sobre a resiliência, demonstrando que crianças e adolescentes em situações de risco, de desadaptação ou insucesso ao longo da

vida devido às adversidades a que estão ou foram expostos, como por exemplo aos maus-tratos, conseguem ultrapassar estas situações, demonstrando um desenvolvimento ajustado e positivo.

Nesta ótica, muitas dessas investigações demonstram que existem variações no modo como os indivíduos se adaptam aos traumatismos e às situações de stress vividas e se desenvolvem de forma saudável apesar destas (Anaut, 2005). Posto isto, compreender a adaptação ou superação das crianças e adolescentes que estiveram ou estão em risco, dado as situações graves ou traumáticas a que foram expostas, traz à luz o conceito de resiliência.

Flores, Cicchetti, & Rogosch, (2005) citados em Monteiro (2014) referem que nem todos os indivíduos que foram vítimas de maus-tratos durante a infância apresentam posteriormente problemas ao nível físico, mental e/ou comportamental relacionados com a adversidade vivenciada dado a existência de fatores protetores que permitem a esses um desenvolvimento ajustado, pois estes fatores contribuem para a diminuição ou amortecimento do efeito da exposição à adversidade, permitindo concluir que existem crianças que exibem resultados que sugerem adaptação e assim podem ser consideradas resilientes.

Embora a literatura reconheça o impacto do maltrato no desenvolvimento da criança/adolescente, esta tem dado mais atenção às consequências negativas e aos fatores de risco associadas a este, pondo um pouco de lado os fatores que realmente contribuem para que as crianças/jovens que estiveram expostos a situações adversas ou traumáticas se tornem resilientes.

Inicialmente começou por se dar ênfase ao termo invencibilidade ou invulnerabilidade, para sugerir que algumas crianças eram totalmente imunes a qualquer adversidade, como se de super-heróis se tratassem, no entanto, é por volta dos anos 90, que este conceito é reformulado e modificado, passando a designar-se por resiliência, que contrariamente ao descrito, esta pretende traduzir a relação dinâmica entre os fatores de proteção e fatores de risco (Louro, 2012).

Desta forma, a resiliência não sendo um escudo protetor ou um mecanismo rígido de defesa, como antes se associava, corresponde antes de mais a uma flexibilidade interna que permite ao indivíduo interagir com êxito e de uma forma adaptativa face às circunstâncias prejudiciais ao seu desenvolvimento e às sequelas que a situação adversa possa ter deixado (Ralha-Simões, 2017).

Tem-se assistido, portanto, à passagem de uma abordagem essencialmente centrada em torno da fragilidade, vulnerabilidade e fatores de risco, para a importância dos fatores de proteção e para os recursos internos e externos ao indivíduo, que ao serem mobilizados ajudam a amparar o impacto provocado pelo trauma (Costa, 2009).

Ao longo da pesquisa bibliográfica, foi possível encontrar várias definições e abordagens da resiliência nos indivíduos, e uma vez que ainda é uma tarefa difícil encontrar uma definição aceita por todos, são de realçar as definições de natureza mais abrangente e que reúnem maior consenso.

Desta forma pode realçar-se da vasta literatura sobre a definição de resiliência, a de Ralha-Simões (2017), para quem a resiliência é considerada como:

“a capacidade de certas pessoas para superar a adversidade de modo a ultrapassarem os momentos mais difíceis, embora nessa superação não se exclua a possibilidade de, em consequência disso, persistirem marcas mais ou menos duradouras, não se tratando de uma impermeabilidade defensiva, mas de uma «ressignificação» conseguida através da reorganização de perspectivas pessoais, crenças e valores, as quais ajudariam a minimizar as consequências negativas de vivências tendencialmente nefastas (p.24)”.

Os primeiros estudos sobre resiliência identificaram-na como sendo uma qualidade interna ou inata ao indivíduo, em que a versão inicial de resiliência se apresentava como invulnerabilidade ou resistência às adversidades (Yunes, 2003). No entanto, e apesar de haver quem ainda mantenha essa concepção, vários investigadores nesta área referidos em Yunes (2003) começaram a questionar a inadequação do termo por indicar uma resistência absoluta ao stress uma vez que o “grau de resistência não tem uma quantidade fixa, e sim, varia de acordo com as circunstâncias” (Rutter, 1985 citado em Yunes, 2003, p.77), propondo uma redefinição para este termo.

Neste sentido, Luthar e Zelazo (2003) recomendam, que todos os estudos e os cientistas garantam precisão e clareza na definição do conceito de resiliência, definindo os termos principais, nomeadamente, risco, proteção, vulnerabilidade e o próprio conceito, evidenciando a resiliência como um processo ou fenómeno que varia no tempo, consoante as circunstâncias da vida e do contexto em que se insere, e não de um traço.

Entre inúmeras definições que podem ser evocadas para abordar este conceito, pode-se também sublinhar a de Junqueira e Deslandes (2003) que a definem como a capacidade do ser humano em superar adversidades e situações potencialmente traumáticas, contrariando a ideia de que por exemplo as vítimas de maus-tratos se tornariam ou teriam

tendência para ser agressores, ou de desenvolver problemas a nível psicológico, social (como suicídio, abuso de drogas, isolamento).

Estes mesmos autores, tal como muitos outros, consideram a resiliência não como um processo estanque ou linear, ou seja, um atributo fixo e inato ao indivíduo, uma vez que este pode variar ao longo do tempo, em que os sujeitos podem se demonstrar resilientes numa determinada situação ou momento e em outro já não, salientando por isso que “não se pode falar de indivíduos resilientes, mas de uma capacidade do sujeito de, em determinados momentos e de acordo com as circunstâncias, lidar com a adversidade, não sucumbindo a ela” (p.229).

Também Ralha-Simões (2017), assume a resiliência como um processo cuja ocorrência apenas se dá perante fatores agressivos, sendo experienciado por cada pessoa em diferentes momentos, em função da sua história de vida e presença de protagonistas, que estão envolvidos na situação e que podem ser facilitadores ou por vezes ameaçadores.

A resiliência surge então entendida como um processo dinâmico que ocorre durante toda a vida dos indivíduos com base no equilíbrio os fatores de risco e de proteção em determinados momentos e circunstâncias e a forma como estes condicionam a sua capacidade de reagir, de se adaptar ou ajustar positivamente e de enfrentar a ocorrência de eventos adversos, como demonstraram os estudos longitudinais de Werner (2005) e de Fergusson e Horwood (2003) (Neiva, 2015).

Cyrułnik (2001) citado em Anaut (2005) precisa que para que haja resiliência é preciso que tenha havido confronto com um traumatismo ou com um contexto traumatogénico, sendo por isso considerado o agente da resiliência.

Como tal, ser resiliente é: “conseguir suplantar momentos de adversidade e crise mediante a elaboração, a reconstrução pessoal e a reorganização de conceitos, crenças e valores, mas com a eventualidade de, em consequência disso, poderem ocasionalmente persistir algumas sequelas” (Anaut, 2005, p.27), ou seja, a questão não é o indivíduo voltar ao seu estado original, após o que se passou, mas sim encontrar um equilíbrio após o confronto com o trauma, através da ressignificação do acontecimento e mantendo um desenvolvimento saudável.

Sapienza e Pedromônico (2005) referem que a resiliência pode ser considerada “fator de proteção para a adaptação do indivíduo às exigências cotidianas” (p.213). Salienta-se que é a forma como o indivíduo aproveita os aspetos positivos que tem em torno de si e do seu meio e que faz com que este seja resiliente.

Diante de tal situação, definir resiliência não é tarefa fácil, no entanto é hoje consensual e possível encontrar aspectos em comum nas diversas concepções, mais especificamente, que não se trata de uma qualidade inata ao indivíduo ou por ele adquirida autonomamente durante o seu processo de desenvolvimento, mas sim do resultado da interação entre os sujeitos e o meio onde se inserem, salvaguardando que a reação ao meio, ou ao risco, assume diversas formas uma vez que cada pessoa experiencia os eventos e as situações adversas de forma distinta, tendo em conta os fatores a esta inerente (Yunes, 2003) e no qual o indivíduo tem a capacidade de se adaptar ou superar as contrariedades e situações adversas ou traumáticas, desenvolvendo-se de forma saudável apesar de ter sido confrontado com situações prejudiciais.

Em suma pode-se então destacar que a resiliência é um “mecanismo que permite a qualquer um de nós fazer o melhor possível pela sua via, sejam quais foram as condições nocivas em presença, mesmo se em si pareçam tendencialmente conducentes ao caos, ao fracasso ou à anomia” (Ralha-Simões, 2017, p.68).

## **2.2. Fatores de Risco**

Quando se pensa no desenvolvimento do indivíduo, e face às contantes mudanças que podem ocorrer ao longo da vida é perceptível que esta é concebida como uma constante autoelaboração, renovação e descoberta, podendo a qualquer momento surgir traumatismos psíquicos. Tendo estes traumatismos origem muitas vezes nas histórias de vida caóticas, destruturadas e marcadas pela violência (crianças maltratadas, relações familiares pobres, acontecimentos traumáticos...), é relevante a compreensão dos fatores de risco e de vulnerabilidade implicados no processo (Bem, 2012).

Nas palavras de Magalhães (2005) “os fatores de risco de maus-tratos são quaisquer influências que aumentam a possibilidade de ocorrência ou de manutenção de tais situações” (citado em Gomes, 2018).

Quando se aborda a resiliência estes são associados a “variáveis ligadas ao aparecimento posterior de patologias ou inadequações” (Anaut, 2005, p.31) que aumentam a probabilidade do indivíduo a exibir comportamentos desajustados caso esses não forem compensados pelos fatores de proteção que ajudam a minimizar, neutralizar ou superar os danos para não causarem graves problemas (Ralha-Simões, 2017).

A clarificação do conceito de vulnerabilidade neste contexto é importante ser feita dado que muitas vezes é confundido com o termo de fatores de risco. Desta forma, nas palavras de Anaut (2005), o termo de vulnerabilidade diz respeito ao “estado de menor

resistência perante fatores de risco”, (...) que evoca as sensibilidades e as fraquezas patentes ou latentes imediatas ou diferidas” sendo compreendida “como uma capacidade (ou incapacidade) de resistência aos constrangimentos que possam surgir do meio ambiente em que estão inseridos” (p.18).

De entre os fatores de risco apontados na literatura e que afetam a capacidade das crianças e adolescentes de se tornarem resilientes destaca-se os principais que se distribuem em três níveis contextuais, nomeadamente, os fatores centrados na própria criança; os ligados à configuração familiar e os fatores socioambientais. A este propósito Anaut (2005) com base nos trabalhos de Anthony e Chiland, 1980 e de Garmezzy e col., 1996 identifica os seguintes (p.33):

- a) Fatores centrados na criança: prematuridade, sofrimento neonatal, patologia somática precoce (baixo peso, danos cerebrais...), défices cognitivos, separações maternas precoces;
- b) Configuração familiar: separação dos pais, violência, alcoolismo, doença crónica de um dos pais, monoparentalidade, mãe adolescente e/ou imatura; falecimento de um familiar;
- c) Fatores socioambientais: pobreza e fragilidade socioeconómica, desemprego, habitação sobrelotada, isolamento relacional, internamento da criança numa instituição.

No entanto, é importante notar, que não é apenas um dos riscos por si só que se torna a fonte de risco, mas sim o agrupamento de vários destes (Anaut, 2005). Contudo, os fatores de risco, podem ser compensados ou neutralizados, parcial ou totalmente, pela presença de fatores de proteção (Santos, 2014).

### **2.3. Fatores de Proteção**

Para compreender a resiliência nas pessoas com história de maus-tratos na infância é necessário, igualmente, estudar e identificar os fatores protetores que facilitam a edificação da resiliência. Embora a maioria dos estudos sobre maus-tratos se concentre nos resultados negativos associados a este, uma literatura crescente tem investigado também os fatores de proteção relacionados à resiliência dividindo os mesmos entre os próprios indivíduos, familiares e a nível da comunidade como acontece, nos de risco (Afifi & MacMillan, 2011).

Ralha-Simões (2017), aponta para a necessidade de contornar ou superar os traumas, fazer referência ao conceito de resiliência, bem como os fatores a esta associados, uma

vez que assumem especial relevância na compreensão da maneira como se pode enfrentar a realidade que muitas vezes é dura e põe em causa o bem-estar de uma pessoa ameaçando a sua integridade pessoal.

Tendo em conta as consequências negativas ou traumas causados pela violência ou maus-tratos a que as crianças ou adolescentes tenham sido expostos, vale então, entender o papel dos fatores de proteção no desenvolvimento da resiliência destes indivíduos, destacando o que Rutter (1985, 1987, 1993) citado em Ralha-Simões (2017) salienta quando aponta a relevância dos processos de proteção no estudo da resiliência, e do conhecimento do modo como cada indivíduo lida com as transições e mudanças que ocorrem ao longo da sua vida, bem como o sentido que lhes vai sendo atribuído, uma vez que isso condiciona o seu modo de agir perante as novas circunstâncias desfavoráveis que possam surgir, para que assim no momento de intervenção, esta seja mais significativa, indo ao encontro das reais necessidades e significados que as próprias pessoas atribuem aos acontecimentos.

Gamerzy, 1991; Masten *et al.*, 1990; Rutter, 2012a, e outros mais autores (citados em Santos, 2014), concluíram que a resiliência assenta em três tipos de fatores de proteção: fatores individuais (temperamento fácil, idade, sentimento de autoeficácia e autoestima, competências sociais, empatia, bom humor, bom nível de capacidades cognitivas, consciência das relações interpessoais, locus de controlo interno), fatores familiares (pais calorosos e apoio paterno, boa relação entre pais e filhos, harmonia parental, relações estabelecidas baseadas no amor, harmonia e compreensão) e fatores de suporte/extrafamiliares (rede de apoio social ativo, experiências de êxito escolar).

Segundo Deslandes e Junqueira (2003), a proteção a que nos referimos aquando da presença de fatores de risco, pode ser definida, portanto, como “o conjunto de influências que modificam e melhoram a resposta de uma pessoa a algum perigo que predispõe a um resultado não adaptativo” (p.229).

Como descrito pela AGML (2017),

“O domínio escolar parece ser um dos lugares privilegiados de emergência e de estimulação da resiliência que se revela particularmente importante para os jovens oriundos de meios desfavorecidos e vítimas de maus-tratos. Rutter estudou este aspeto e concluiu que, em certas circunstâncias, o meio escolar, por um lado, através do apoio dos pares, e por outro, pelas identificações e outras formas de apoio encontradas junto dos adultos (professores, educadores, auxiliares...), pode atenuar as falhas familiares originais” (p.4).

Então, os domínios escolar e educativo por fornecerem figuras não apenas suscetíveis de substituir as falhas familiares (por exemplo, as relações familiares carenciadas), podem contribuir para modificar os estilos de vinculação inicialmente estabelecidos com as primeiras figuras de vinculação. Nesta ótica, as primeiras relações da criança não seriam determinantes em todos os casos, podendo ser compensadas ou reelaboradas através de relações extrafamiliares, nomeadamente no quadro escolar e também extraescolar (AGML, 2017).

Com especial enfoque nas crianças mais novas, a criação de vínculos seguros é fundamental no desenvolver da resiliência e portanto, verifica-se que há determinados estilos de vinculação que favorecem a construção da resiliência em que em muitos dos casos, pode até ser, uma figura estável do meio que envolve a criança, uma pessoa externa à família e que por isso, pode ser perfeitamente o educador social, que ao trabalhar com a mesma, vai sobretudo criar laços de amizade, de confiança, tornando-se assim um verdadeiro suporte social, compensando e até sendo capazes de suprimir as primeiras relações eventualmente falhadas ou inseguras.

É por tal, que os fatores de suporte, como as redes de apoio social ativo, ligados aos recursos ambientais de cada indivíduo, podem aparecer na vida destes como determinantes para o seu desenvolvimento humano e aumento da capacidade de enfrentar as adversidades da vida (Poletto, Wagner & Koller, 2004).

Em concordância com esta ideia, Brito e Koller (1999), citados em Juliano e Yunes (2014), referem, o ser humano, como sendo biologicamente desenhado para ser social, nasce e vive numa rede de relações (família, escola, comunidade, trabalho, dentre outras) que pode oferecer as possibilidades e apoio, desde emocional, material ou instrumental, entre outros, nos momentos de crise, criando as oportunidades de desenvolvimento emocional e social, de modo a obter os recursos necessários para a sua satisfação e saúde mental.

Para Ojeda, la Jara e Marques (2007), “as chaves explicativas da resiliência não se encontram nas características individuais, mas nas condições sociais, nas relações grupais, em aspetos culturais e nos valores de cada sociedade” (citados em Juliano & Yunes, 2014, p.142). Tal ideia reforça, o caráter protetor e encorajador dos fatores ambientais ao indivíduo, como essenciais no processo de edificação da resiliência, trazendo à tona a importância dos contextos com o qual as crianças e jovens interagem ao longo do seu ciclo vital, e que quando consistem em conexões positivas, podem promover

processos de resiliência e resultar na melhoria da qualidade de vida destas vítimas de maus-tratos (Poletto & Koller, 2008).

A libertação de qualquer estado de opressão subjacente a muita da adversidade individualmente sofrida, como o caso dos maus-tratos, não acontece pois isoladamente, uma vez que os indivíduos são seres sociais, que se constroem através das interações que estabelecem com o meio envolvente, inseridos nas múltiplas dimensões conflituais da sociedade, de onde a sua consciencialização e a transformação social ocorrem (Barros & Ralha-Simões, 2016; Ralha-Simões, 2017), e por isso faz todo o sentido salientar também o papel do educador social como facilitador do processo de resiliência e de libertação do estado de oprimido, uma vez que a centralidade do seu trabalho “está na educação das pessoas em vulnerabilidade social na intenção de promovê-las cognitivamente e socialmente, isto porque acredita-se que a educação social é uma das possibilidades concretas de garantir uma existência mais digna para essas pessoas, a partir de um processo de conscientização libertadora que leva à reconstrução de suas condições materiais” (Pereira, 2019, p.313).

Para Noguero e Solís (2002) o educador social marca a forma de trabalho no grupo, proporcionando ferramentas necessárias (atitudes, valores, capacidades, motivação, etc.) para que a autonomia do mesmo cresça progressivamente. Por tal, este assumindo a:

“[...] escuta humanizante onde o educando não é um mero cliente, mas um ser humano cheio de possibilidades [...], a importância de aprender a escutar os meninos/as e a devolver essa escuta, problematizada, em forma de questões, ajudando o educando a situar-se no mundo, valorizando suas histórias, sua cultura, estabelecendo com ele uma verdadeira caminhada pedagógica e a partir daí ir gerando um conhecimento novo” (PAIVA, 2012, citado em Pereira, 2019) torna-se num fator chave de superação à sua situação vulnerável.

Como afirma Cardoso (2006):

“O “traço” marcante do Educador Social é, sem dúvida, a capacidade para saber encontrar e ajudar a percorrer caminhos que vão no sentido do bem-estar da pessoa e da sociedade. O que o distingue de outros profissionais é a formação polivalente que lhe permite apropriar-se de situações de carência, saber intervir educativamente e encaminhar para outros profissionais os casos que necessitam de intervenção especializada. O Educador Social é um mediador entre sujeitos e as respostas profiláticas ou terapêuticas aplicáveis” (p.14).

Posto isto, os fatores de proteção, inerentes ou não ao indivíduo, contribuem para ultrapassar a adversidade biológica, física, social ou cognitiva e detêm o poder de moderar a tendência antissocial e aumentar a autoestima e o desempenho, marcados pela vivência de um ambiente de privação dos seus direitos e desvantagem, ou seja, um ambiente de risco que tem implicações no desenvolvimento saudável do próprio indivíduo (Bem, 2012, p.66).

Pelo exposto, e pelo facto de os maus-tratos ser uma realidade ainda muito persistente cabe aos diversos profissionais ter em conta esta questão da resiliência e apostar na intervenção a este nível, permitindo aos indivíduos vítimas de maus-tratos e confrontados com outras situações desfavoráveis que comprometem o seu bem-estar e a sua integridade, tornarem-se indivíduos mais resilientes, preparando-os para resistir a outras situações adversas que possam surgir ao longo de suas vidas, tendo em atenção a identificação dos fatores de risco e de proteção, promovendo estes segundos com o propósito de ajudar no processo de construção da resiliência e para evitar o desenvolvimento de desajustes ou desadaptações no decorrer de suas vidas.

Tal como Rutter (2012a) refere, sustenta-se que a resiliência é o processo interativo dos mecanismos de proteção que não eliminam o risco, mas encorajam o indivíduo a se envolver na situação de risco com estratégias adaptativas eficazes (citado em Santos, 2014) e que com a ajuda e atuação de um educador social a partir de práticas educativas e sociais possibilitam outra condição de vida que não aquela em que se encontram (Pereira, 2019).

Deste modo faz todo o sentido, olhar para este processo numa outra perspetiva, que não responsabiliza e dá um papel principal apenas à família, à escola e à própria comunidade como fatores e tutores de resiliência, mas que implique uma mudança de olhar, de uma forma crítica e transformadora onde se compreende o papel da educação social e da atuação do educador social neste processo de resiliência em casos de maus-tratos.

## **INTERVENÇÃO DA EDUCAÇÃO SOCIAL NA RESILIÊNCIA**

### **3.1. Os propósitos da Pedagogia-Educação social e o Educador Social**

Como foi possível verificar em momentos anteriores, os estudos com interesse nos riscos e nas consequências negativas traduzidas por desajustes vêm sendo gradualmente substituídos pela preocupação com os fatores protetores à criança/jovem e na busca de

mecanismos de proteção que promovem e valorizam competências intelectuais, afetivas e sociais ativadas por necessidades e privações culturais. Sendo assim, o educador como profissional social necessita estar elucidado para poder acompanhar essa tendência e assumir o papel de tutor de resiliência, isto é, “como aquele relacionamento progressivo e constante com um “outro significativo” que apoia e ativa a iniciação de processos de resiliência naquele que enfrenta a dor e o trauma” (Yunes, Fernandes & Weschenfelder, 2018, p.85).

A resiliência não sendo um processo linear, que depende de variados fatores, de interações complexas, pode ser favorecida por vários elementos imprescindíveis, embora nem sempre suficientes por si só, sendo estes o vínculo, o sentido e ainda o suporte social (Condorelli, Guimarães & Azevedo, 2010).

As características individuais, da própria família, do contexto e sobretudo, a presença de um adulto significativo ou tutor de resiliência tornam possível a construção e reconstrução da própria existência, dando um novo significado a suas vidas, superando o passado e permitindo orientar o futuro (Igea, 2016).

Uma vez que não estamos predeterminados pelas circunstâncias que nos envolvem, mas que de certo modo nos influenciam e no caso dos maus-tratos podem condicionar fortemente e ter efeitos devastadores, a resiliência surge como a capacidade de superar a adversidade. Como nos refere Igea (2016), a “história explica o presente, mas não encerra o futuro”, e, portanto, sugere que esta visão esperançosa da pessoa humana, em qualquer idade, deve abrir possibilidades que devem ser aproveitadas na educação, uma vez que a resiliência pode ser algo inato, mas sobretudo que se consegue e se constrói com o apoio de outras figuras significativas (Igea, 2016).

Desta forma, diante do exposto, e com a agudização dos fenômenos de exclusão social e de todas as formas de violência, a educação social, como expressão da responsabilização da sociedade diante dos problemas humanos (Carvalho & Baptista, 2004), com finalidade de “ajudar a compreender a realidade social e humana, melhorar a qualidade de vida, por meio do compromisso com os processos de libertação e de transformação social nos quais vivem ou sofrem as pessoas” e ajudar a adquirir as competências necessárias para lidar com as dificuldades e sofrimentos da vida e lutar por melhores condições de vida (Neto, 2010, p.32), urge como privilegiada neste processo de transformação e meio de capacitação das crianças e adolescentes vítimas de maus-tratos para se tornarem sujeitos resilientes.

A educação social não se limitando apenas, ao desenvolvimento cognitivo e às habilidades sociais, dá primazia ao sujeito enquanto protagonista da sua vida e mergulhado nos dramas sociais. Assim, uma prática emancipadora, capaz de libertar estas vítimas de maus-tratos da situação de opressão, onde foram violados os seus direitos, dando especial atenção às relações humanas e aos sujeitos como vidas em busca da liberdade e da realização, ao invés de mercadorias, afirma a importância da educação social neste contexto de resiliência. A educação social mais do que um instrumento socializador, é um meio de humanizar as relações, de levar os sujeitos a compreender a sua história, a agir eticamente em certas circunstâncias e a transformar a realidade social (Neto, 2010).

A resiliência como resultado de um processo de adaptação à adversidade, se pode e deve construir, aprender e desenvolver em qualquer momento da vida, sobretudo quando se está ou se esteve perante situações de risco, complexas e ameaçadoras do bem-estar. Isto porque tal como a educação, constitui um processo de aprendizagem que ocorre ao longo de toda a vida. A capacidade de resiliência, é necessária em qualquer momento das nossas vidas, pois como seres vulneráveis e suscetíveis às adversidades inesperadas e indesejadas da vida, podemos em qualquer momento, ter de lidar com as situações traumáticas. Constitui assim, uma ferramenta essencial para que se consiga transformar a situação adversa numa oportunidade de crescimento e aprendizagem, e conseqüentemente de melhoria das condições de vida.

Fica claro que, as transformações, mudanças, situações adversas que exigem de cada um de nós atitudes resilientes, apelam ao papel da educação, de “formar e preparar seres humanos capazes de confiar e de respeitar o outro, de saber-ser, saber-fazer, saber-aprender, saber-conviver” (Neto, 2010, p.45), tendo os projetos pedagógicos como objetivos, responder às situações de rutura e de crise através de processos potenciadores de uma superação criativa (Carvalho & Baptista, 2004).

Como tal é necessário trabalhar os pilares que sustentam a resiliência, desde o vínculo afetivo, autoestima, autocontrolo, otimismo, perceber o problema como superável, autorregulação emocional, responsabilidade, equilíbrio vital, automotivação, otimismo, empatia e sentido de humor (Igea, 2016).

Diante desta preocupação e necessidade de construir a resiliência em vítimas de maus-tratos, a educação social surge, como um domínio de extrema relevância e urgência, dado que, esta importa-se com os “défices de humanização das nossas sociedades, sobrevaloriza compensatoriamente este aspeto e promove, em consonância, projetos de

construção de identidade pessoal assentes em estratégias relacionais refletidas e operacionalizadas pela pedagogia social” (Carvalho & Baptista, p.55).

A educação social por resultar numa pluralidade de saberes que procuram responder às diversas problemáticas sociais, permite ao educador social ter as competências necessárias para poder agir pedagogicamente e, com base numa forte preparação para a caracterização das realidades sociais, conceber projetos socioeducativos, ser capaz de um trabalho interdisciplinar e intervir em contextos variados, permitindo afirmar desta forma que pode assumir diversas funções e papéis, por se encontrar numa situação privilegiada para (re) definir os mapas sociais e educativos das comunidades (Correia *et al.*, 2014, p.121).

Tendo em consideração estas competências do educador social para intervir nas demais problemáticas sociais reconhecidas como urgentes, estes assumem neste caso, dos maus-tratos, uma responsabilidade acrescida e fundamental na liderança de processos pedagógicos de caráter comunitário ou no encaminhamento dos indivíduos para os serviços adequados (Carvalho & Baptista, 2004), contribuindo para aquele que é o grande objetivo da sua intervenção, nomeadamente, indivíduos autónomos, conscientes, críticos, felizes e capazes de “conduzir o seu destino num mundo reconhecidamente inseguro, frágil e incerto” (Carvalho & Baptista, 2004, p.69).

Como estes mesmos autores referem:

“Cabe fundamentalmente à educação investir na mudança de comportamentos e na aquisição de competências potenciadoras da capacidade ativa dos sujeitos, permitindo, assim, dar cumprimento ao ideal de humanidade consagrado na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), documento que, nessa medida, constitui uma referência obrigatória para toda a prática socioeducativa (p.76).

A educação social surge neste sentido, como campo de conhecimento e de atuação profissional que agrega diversas práticas educativas com pessoas em situação vulnerável com o intuito de promovê-las cognitivamente e socialmente, para que consigam viver em sociedade e desenvolver-se de forma saudável (Pereira, 2019), obedecendo a este fio condutor referido acima por Carvalho e Batista (2004). Nesta mesma perspetiva, Pereira (2011) afirma que a educação social é, portanto, “uma área educativa que abarca muitas práticas educativas, atuando em diversos setores da vida social, sempre em busca de resolver as questões sociais que se apresentam e tomando as populações oprimidas como sujeitos de sua prática” (p.52).

E porque, quando se fala em educação social, é indispensável se falar de pedagogia social uma vez que estas “estão ligadas num ponto onde confluem a teoria e a prática (...) em que Educação Social é falar de um conjunto de ações educativas, que incidem em situações concretas da realidade social, com a finalidade de alcançar ou atingir objetivos, previamente pensados, ao contrário da Pedagogia Social, que é uma fundamentação filosófica, ou seja, de teorização normativa” (Correia *et al.*, 2014, p.117), a pedagogia social surge com a ciência da educação social.

Os maus-tratos, por fazerem parte do nosso quotidiano e das nossas sociedades tornam-se numa problemática com um carácter urgente de se prevenir e intervir, e como tal, a educação social, constitui-se como meio de contrariar esta situação e ajudar os indivíduos que se encontram num estado de vulnerabilidade ou em risco, a se tornarem pessoas resilientes, superando as adversidades a que estiveram expostos.

Neste sentido, o compromisso educativo, transformador e emancipatório da Educação Social, torna possível aos sujeitos serem protagonistas do seu próprio desenvolvimento, partindo dos seus saberes e de uma participação ativa, crítica e consciencializada da sua situação (Correia *et al.*, 2004), pois numa “época de crise social generalizada, onde os mecanismos de proteção social deixaram de ser suficientes para diminuir as desigualdades e outros problemas sociais, a pertinência da educação social surge necessariamente reforçada, o que apela a novas responsabilidades e desafios profissionais” (Correia *et al.*, 2004, p.121).

Os educadores sociais, como dinamizadores de grupos, capazes de lidar com os afetos, as emoções, as angústias, os êxitos e as desilusões das pessoas, agentes promotores de mudanças e de aproveitamento dos recursos humanos e materiais disponíveis, podem e devem atuar como autores/atores de estratégias contextualizadas, criando pontes socioeducativas que, com o apoio da teoria e da prática, o levam a gerir as problemáticas sociais da realidade em que intervém e ajudam os indivíduos a tomarem decisões sobre o rumo das suas vidas futuras (Mateus, 2012).

Segundo Carvalho e Batista (2004), o “educador social é, de uma só vez ator social, um educador e um mediador social (...)” (p.92) Na qualidade de ator social, estatuto comum aos demais seres humanos, ele vive, a complexidade da vida em sociedade enquanto protagonista de uma irreduzível e singular existência situada num contexto social e histórico (Carvalho & Baptista, 2004, p.92).

Como “educador”, confrontará o outro com projetos de vida alternativos, procurando sempre tornar realizáveis as suas opções, incluindo a possibilidade e oportunidade de

construção de projetos autônomos. Sendo um mediador social, deve ser um sujeito flexível simultaneamente implicado e distanciado, capaz de empreender e gerir criativamente relações interpessoais e intergrupais de que ele respeita e de que o outro necessita (Carvalho & Baptista, 2004).

Como profissional de mediação entre indivíduos e a sociedade, o Educador Social está vocacionado para uma intervenção que procura, antes de mais, ajudar a encontrar sentido para os itinerários pessoais promovendo a capacidade de decisão e de participação dos indivíduos ao mesmo tempo que são integrados em redes sociais que possam apoiar o processo de construção das respetivas identidades, contrariando a situação de simples assistência, de paternalismo e benevolência (Carvalho & Baptista, 2004). De acordo com estes mesmos autores, os educadores têm a responsabilidade de procurar consolidar e renovar as redes já existentes no meio em que as pessoas vivem, mas, ao mesmo tempo, têm de ajudar a inventar redes novas, criando espaços de pertença e referência afetiva.

Convém notar que a função do educador, enquanto modelo educativo, é a de despertar o interesse de todos os indivíduos num melhor e esperançoso futuro que não aquele em que estão a viver, tendo cada um a capacidade de ultrapassar e superar os obstáculos que surgem no seu quotidiano (Gonçalves, 2014).

Segundo Neto (2010), o educador social, numa postura relacional, não só transmite um conjunto de normas, valores e regras, para que os indivíduos possam viver em sociedade, como também atua no sentido de prepará-los para lidar com os sofrimentos, conflitos e tensões e ainda buscar a sua libertação e dos seus companheiros, e neste caso podemos considerar a sua família e todos aqueles com o qual convive.

Cyulnik (2003) citado em Igea (2016), refere que a fonte da resiliência se encontra em dar e receber afeto e em atitudes de amor e cooperação e que no caso de crianças em tenra idade torna-se fundamental, por estes ainda não terem maturidade para entender a complexidade da vida e do mundo que os rodeia, se relaciona, portanto com fatores contextuais. Desta forma, vários são os autores, que referem o educador como um técnico de relações humanas, como um profissional transparente e humano, que junto dos indivíduos ajuda-os a pensar na sua condição pessoal e social e a transformar as suas vidas (Cofferri & Nogaro, 2010; Carvalho & Baptista, 2004; Neto, 2010).

Para Igea (2016), o educador social através das suas propostas socioeducativas deve promover fatores de resiliência nas vítimas de maus-tratos, no público com quem trabalha, nas famílias, e em outros contextos e espaços onde intervém, pois, o apoio incondicional de um adulto significativo, que ajuda a não desanimar e a ver saídas de

onde não parecem haver, desempenha um papel fundamental em muitos casos de resiliência, tornando-se numa figura necessária para superar as adversidades e a frequentemente, recuperar a dignidade como ser humano (Igea, 2016).

## **CAPÍTULO II- Metodologia e Design da Investigação**

### **1.1. Paradigma e modo de investigação**

O estudo desenvolvido é de natureza interpretativo, isto é, com base no paradigma interpretativo, privilegiando uma metodologia de investigação de natureza qualitativa.

Antes de se caracterizar o paradigma escolhido, é de se referir que os “paradigmas constituem assunções básicas que representam diferentes visões do mundo e que definem a própria realidade, pelo que orientam para diferentes formas de conceber e de conhecer a realidade social” (Patacho, 2013, p.161).

O paradigma interpretativo, denominado frequentemente por paradigma qualitativo, hermenêutico, fenomenológico, antropológico ou etnográfico, emerge associado às críticas feitas ao positivismo, cujo interesse se centra primordialmente no estudo dos significados das (inter)ações humanas e da vida social e nos significados atribuídos pelos próprios sujeitos no decorrer do seu quotidiano (Morgado, 2012).

De acordo com Coutinho (2020), este paradigma “pretende substituir as noções científicas de explicação, previsão e controlo do paradigma positivista pelas de compreensão, significado e ação” (p.17).

Górriz (2004), apresenta como características gerais do paradigma interpretativo as seguintes: compreensão e interpretação do fenómeno como propósito; concebe a realidade de forma holística, global e divergente; a ciência social ocupa-se do “entendimento interpretativo” da ação social, ou seja, investiga o fenómeno no seu contexto social; a característica mais notável da ação é o seu significado subjetivo; as ações humanas, para que tenham significado, devem ser situadas dentro do contexto social onde os indivíduos se inserem; o investigador implica-se a nível relacional com o objeto de estudo, e é o filtro pelo qual a informação significativa da investigação passa; a investigação permite obter teorias substantivas contextualizadas; é uma investigação indutivo-dedutiva, holística e ideográfica, que utiliza o método qualitativo, que se define como “dinâmico, flexível e aberto” e a sua validação e credibilidade se obtém por diversos processos de triangulação.

Uma vez que o “conhecimento científico dos factos sociais resulta de um trabalho de interpretação, o qual só é possível através de uma interação entre o investigador e os atores sociais” (Sarmiento, 2011, p.6), os estudos que se realizam sob este paradigma buscam uma interpretação narrativa ao invés de uma análise objetiva, investigando as pessoas nos seus contextos sociais (Antonio *et al.*, 2019). Desta forma, este paradigma por privilegiar tais ideias, constitui-se como o paradigma mais apropriado para o que se pretendeu investigar.

Segundo Carmo e Ferreira (2008) citados em Catronga (2015), tal como o paradigma interpretativo, a abordagem qualitativa pretende substituir as noções de explicação, previsão e controlo do paradigma quantitativo pelas de compreensão, significação e ação em que se procura entrar no mundo pessoal dos sujeitos. Enquanto o paradigma quantitativo se preocupa em controlar e prever os fenómenos, o paradigma qualitativo interessa-se em compreender e intervir na situação.

Bogdan e Biklen (1994) referem que: a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados, sendo o pesquisador o instrumento-chave; a investigação qualitativa é essencialmente descritiva, em que o objetivo é captar a aparência do fenómeno, bem como a sua essência, uma vez que nesta abordagem o mundo é examinado com a ideia de que tudo tem potencial para se constituir como uma pista; os pesquisadores qualitativos estão mais preocupados com o processo do que simplesmente com os resultados ou produtos, ou seja, preocupam-se com a compreensão de como se desenvolve a relação do objeto em estudo com as suas atividades, procedimentos e interações diárias; os investigadores desta abordagem tendem a analisar os seus dados com base na indução; e o significado é a sua principal preocupação, ou seja, assume uma importância vital nesta abordagem, em que os investigadores privilegiam, e interessam-se essencialmente, na compreensão dos comportamentos a partir da perspectiva dos sujeitos da investigação, e no modo como estes dão sentido e significado às suas vidas (Bogdan & Biklen, 1994).

Para Moreira (2002) citado em Oliveira (2008):

a pesquisa qualitativa inclui: 1) A interpretação como foco. Nesse sentido, há um interesse em interpretar a situação em estudo sob o olhar dos próprios participantes; 2) A subjetividade é enfatizada. Assim, o foco de interesse é a perspectiva dos informantes; 3) A flexibilidade na conduta do estudo. Não há uma definição a priori das situações; 4) O interesse é no processo e não no resultado. Segue-se uma orientação que objetiva entender a situação em análise; 5) O contexto como intimamente ligado ao comportamento das pessoas na formação da experiência; e 6) O reconhecimento de que há uma influência da

pesquisa sobre a situação, admitindo-se que o pesquisador também sofre influência da situação de pesquisa.

Por outro lado, vale a pena esclarecer que as metodologias qualitativas privilegiam, de modo geral, a análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais, que é o caso deste estudo, e portanto, a preocupação básica do cientista social é a estreita aproximação dos dados, de fazê-lo falar da forma mais completa possível, abrindo-se à realidade social para melhor apreendê-la e compreendê-la (Mateus, 2004), o pesquisador qualitativo pauta nos seus estudos a interpretação do mundo real, preocupando-se com o carácter hermenêutico na tarefa de pesquisar sobre a experiência vivida dos seres humanos (Oliveira, 2008).

A escolha desta abordagem para o trabalho desenvolvido passou igualmente pelo facto de a perspectiva qualitativa ter como objetivo “melhorar a prática individual, contribuindo para a descrição e compreensão de situações concretas, sendo a teoria do tipo interpretativo, na medida em que, não é anterior aos dados, mas surge a partir desses mesmos dados, numa relação constante e dinâmica com a prática...” (Coutinho, 2020, p.30).

E por outro lado, a nível concetual, uma vez que “o objeto de estudo na investigação não são os comportamentos, mas as intenções e situações, ou seja, trata-se de investigar ideias, de descobrir significados nas ações individuais e nas interações sociais a partir da perspectiva dos atores intervenientes no processo” (Coutinho, 2020, p.28).

Tendo em conta os objetivos de estudo pretendidos, e as definições atribuídas ao paradigma interpretativo e à abordagem qualitativa, considerou-se esta abordagem a mais adequada e significativa para o trabalho desenvolvido, pois tem um carácter mais exploratório e aberto, em que a informação recolhida e a análise realizada, parte das próprias palavras do investigado, através de uma observação direta dos comportamentos das pessoas, bem como a possibilidade que esta abordagem tem em permitir aos sujeitos investigados fornecerem informação que, possivelmente poderiam não se sentir à vontade ou estar dispostas a dar se fosse utilizado outro tipo de abordagem.

## **1.2. Método de Investigação**

De acordo com o que se tencionou investigar, e com os objetivos propostos para o estudo, o método de investigação que se ajustou a tais questões foi o estudo de caso, uma vez que esta metodologia permite apreender a totalidade de uma situação e penetrar numa realidade social que não é totalmente conseguida com uma abordagem quantitativa e,

ainda, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto, mediante um mergulho ou análise profunda e exaustiva de um objeto delimitado de modo a conhecer mais detalhadamente o objeto (Martins, 2008).

A utilização do estudo de caso em pesquisas tem sido apresentada de diversas formas, porém irá destacar-se as mais pertinentes: “o estudo de casos é uma forma de se fazer pesquisa social empírica ao investigar-se um fenómeno atual dentro do seu contexto de vida real, onde as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são claramente definidas e na situação em que múltiplas fontes de evidências são usadas” (Yin, 1990 citado em Pereira *et al.*, 2005, p.56).

Nesta mesma perspectiva, Morgado (2012), define estudo de caso como:

“(…) um processo de investigação empírica que estuda os fenómenos no seu contexto real, e no qual o investigador, não tendo controlo dos acontecimentos, nem de variáveis, procura apreender a situação na sua totalidade e, de forma reflexiva, criativa e inovadora, descrever, compreender e interpretar a complexidade do(s) caso(s) em estudo, lançando luz sobre a problemática em que se enquadra(m) e, inclusive, produzindo novo conhecimento sobre o(s) mesmo(s)” (p.61).

Ponte (1994) identifica este tipo de investigação como particularística, uma vez que “se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única em muitos aspetos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico” (p.3). Segundo este mesmo autor, este tipo de metodologia tem um forte cunho descritivo, em que o pretendido pelo investigador não é intervir sobre a situação, mas sim descrevê-la e dá-la a conhecer tal como esta surge, no entanto, não quer isto dizer que apenas se foque na descrição, pode igualmente ter um alcance analítico, em que é possível interrogar determinada situação, confrontar a situação com outras situações ou teorias existentes e ainda pode ajudar a gerar novas teorias e questões para futuras investigações.

Ou ainda, pelo fato de ser um método que por procurar analisar, descrever e compreender determinados casos particulares (de indivíduos, grupos ou situações), pode posteriormente encetar comparações com outros casos e formular determinadas generalizações (Morgado, 2012).

A opção por este método de investigação justificou-se, portanto, pelas suas principais características e vantagens, que se assumem como adequadas e ricas para o que se pretende atingir e abordar. Como tal, segundo Lüdke e André (1986), algumas das

características gerais que são frequentemente associadas ao estudo de caso são as seguintes:

1. Os estudos de caso visam à descoberta, em que o conhecimento é considerado como algo inacabado, é uma construção que se faz e refaz constantemente;
2. Os estudos de caso enfatizam a interpretação do contexto, uma vez que neste tipo de estudo considera-se que para uma apreensão mais completa do objeto, é preciso ter-se em conta o contexto em que este se insere;
3. Os estudos de caso buscam retratar a realidade de forma completa e profunda, este tipo de abordagem enfatiza a complexidade natural das situações;
4. Os estudos de caso utilizam diversas fontes de informação, utilizando estas mesmas numa perspectiva de cruzamento de informações, confirmação ou rejeição de hipóteses, descoberta de novos dados, afastamento de suposições ou ainda de levantamento de hipóteses alternativas;
5. Os estudos de caso revelam experiência vicária e permitem generalizações naturalísticas;
6. Os estudos de caso procuram representar os diferentes e conflitantes pontos de vista presentes numa determinada situação social, na medida em que, a realidade pode ser vista de acordo com diversas perspectivas, não havendo uma única que seja a mais verdadeira;
7. Os relatos do estudo de caso utilizam uma linguagem e uma forma mais acessível do que outros relatórios de pesquisa.

As autoras referidas anteriormente, destacam, também aspetos relevantes que dão uma maior credibilidade para o uso deste método de acordo com o que se pretende investigar, uma vez que se distingue de outros métodos de estudo, mediante a sua “(...) ênfase na singularidade, no particular” (p.52) implicando a análise do objeto de estudo como algo único, uma representação singular da realidade; o facto de valorizar o conhecimento experiencial, em que se assume o papel do leitor como importante na geração desse conhecimento e ainda o caso da generalização ser tratada como “um processo subjetivo e não como um ato de inferência lógica (ou estatística)” (p.52).

Tendo em conta as características apresentadas, foi possível concluir que o estudo de caso embora seja uma estratégia metodológica que se pode utilizar em estudos de âmbito quantitativo ou qualitativo, neste estudo, uma vez que se privilegiou o modo qualitativo, discutiu-se este método de acordo com esta abordagem. Isto porque, o estudo de caso não se destina especificamente à procura de explicações causais, como acontece na

abordagem quantitativa, mas se direcionar para a interpretação, compreensão e para deslindar os sentidos ou significados que os autores envolvidos atribuem às ações (Morgado, 2012).

Yin (2010) aborda as características gerais do desenho de estudos de caso, partindo do princípio de que os casos podem assumir dimensões diferentes, isto é, podem ser únicos, ou seja, um experimento único, ou múltiplos, pois envolve mais do que um caso, são experimentos múltiplos conduzidos em simultâneo, podendo ser, simultaneamente, holísticos (com uma unidade de análise) ou incorporados (várias unidades de análise).

Bogdan e Biklen (1994), classificam os estudos de caso em apenas casos únicos e estudos de caso múltiplos, sendo que os primeiros se baseiam apenas no estudo de um único caso e os segundos, baseados no estudo de mais do que um caso e que se pode revestir de uma grande variedade de formas.

Para o trabalho desenvolvido, propôs-se a adoção do estudo de casos múltiplos, uma vez que este se dedica a realizar uma “recolha adicional de dados para demonstrar a possibilidade de generalização ou da diversidade” (Bogdan & Biklen, 1994, p.97) e porque estes se encontram “orientados mais no sentido de desenvolver teoria e requererem, geralmente, vários locais ou sujeitos, e não apenas um ou dois.” (Bogdan & Biklen, 1994, p.98).

Conforme Yin (2005), o estudo de múltiplos casos contribui para um estudo mais convincente, por se basear em várias fontes de informação, pois como referem (Rodríguez *et al.*, 1999) este tipo de desenho permite contestar e contrastar as respostas obtidas de forma parcial com cada caso que se analisa (citados em Meirinhos & Osório, 2010).

O estudo de caso adequa-se então, ao que se quis investigar, dado que o que se tentava abordar responde às seguintes perguntas “como” e “por quê”, as quais não podem ser respondidas apenas por medidas quantitativas, porque necessitam de uma explicação, compreensão e interpretação, ou seja, medidas qualitativas (Antonio *et al.*, 2019) e porque o “pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e em situações nas quais o foco se encontra em fenômenos complexos e contemporâneos, inseridos no contexto da vida real” (Yin, 2001 citado em Martins, 2008).

A escolha deste método de investigação fundamenta-se igualmente pelo facto de que o “conhecimento que gera é, por isso, mais concreto e mais contextualizado, isto é, um conhecimento que resulta do estudo de uma situação/fenómeno específico em profundidade de análise em detrimento da sua abrangência” (Morgado, 2012, p.57).

### 1.3. Técnica de recolha de dados

A escolha da técnica de recolha de dados deve ser adequada ao tipo de dados que se pretende recolher, pois estes são os que dão conta após a análise e interpretação dos resultados se o investigador atingiu os objetivos do seu estudo.

Com vista à obtenção de dados para a concretização dos objetivos deste estudo, de natureza qualitativa, de entre as técnicas disponíveis e potencialmente úteis na recolha de dados, elegeu-se, o inquérito por entrevista, por este ser: “...uma poderosa técnica de recolha de dados porque pressupõem uma interação entre o entrevistado e o investigador, possibilitado a este último a obtenção de informação que nunca seria conseguida através de um questionário, uma vez que pode sempre pedir esclarecimentos adicionais ao inquirido caso a resposta obtida não ser suficientemente esclarecedora (Silverman, 2000 citado em Coutinho, 2020, p.141).

Nas suas diferentes formas, as técnicas de entrevista implicam processos fundamentais de comunicação e de interação humana. Caracterizam-se como uma forma de interação social, por um contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores, e quando corretamente aplicados, estes processos permitem ao investigador retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados (Campenhoudt & Quivy, 2019), ou seja, permitem ao pesquisador extrair uma quantidade de dados e de informação riquíssimos.

Ribeiro (2008) trata a entrevista como “a técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores” (p.141).

Para Duarte (2004), utilizar-se da entrevista para obtenção de informação é buscar compreender a subjetividade do indivíduo por meio de seus depoimentos, pois se trata do “modo como aquele sujeito observa, vivencia e analisa seu tempo histórico, seu momento, o seu meio social etc.; é sempre um, entre muitos pontos de vista possíveis” (p.219). É extrair daquilo que é subjetivo e pessoal no sujeito, que nos permite pensar a dimensão coletiva, nos permite compreender a lógica das relações que se estabelecem ou se estabeleceram no interior dos grupos sociais dos quais o entrevistado participa ou participou, em um determinado tempo e lugar (Duarte, 2004).

O grau de formalidade das entrevistas deve ser definido conforme os objetivos da pesquisa, de acordo com o tema a ser tratado, e neste sentido existem diversos tipos de entrevistas que têm sido classificadas de formas diferentes, e variam de acordo com a sua estruturação.

Neste sentido, podem estas ser:

- I. Entrevistas estruturadas: desenvolvem-se a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanecem invariáveis para todos os entrevistados, que geralmente são em grande número (Gil, 2008), as questões são, portanto, previamente formuladas, onde surge a preocupação em não fugir destas, assemelhando-se a um questionário.
- II. Entrevistas semiestruturadas: Combina perguntas fechadas e abertas. Em sua classificação, corresponde à entrevista por pautas, por exigir certo grau de estruturação, pois se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo do seu curso. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente, à medida que se reporta às pautas assinaladas (Gil, 2008). No caso deste tipo de entrevista, caso haja necessidade, o pesquisador pode acrescentar uma outra questão não prevista.
- III. Entrevista não-estruturada (aberta ou em profundidade): Neste tipo de entrevista, o entrevistado, é convidado a falar livremente sobre um tema, esta corresponde em seu conceito à entrevista informal, por se caracterizar como a menos estruturada possível em que se distingue de uma simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados, é recomendada nos estudos exploratórios, que visam abordar realidades pouco conhecidas pelo entrevistador, ou então oferecer uma visão aproximada do problema que se pretende pesquisar (Gil, 2008). É bastante utilizada para o detalhamento de questões e formulação mais precisa dos conceitos relacionados, em que o entrevistador introduz o tema e o entrevistado tem liberdade para discorrer sobre o tema sugerido (Batista, Matos & Nascimento, 2017).

Identificar os pontos fortes de uma técnica de recolha de dados, assim como suas fraquezas, possibilita ao pesquisador, ter plena consciência da quantidade e qualidade das informações que podem ser recolhidas com a sua utilização. Desta forma destaca-se como principais vantagens do inquérito por entrevista, o grau de profundidade e de perfeição dos elementos de análise recolhidos; a flexibilidade e a fraca diretividade do dispositivo que permite recolher os testemunhos e as interpretações dos interlocutores (Campenhoudt & Quivy, 2019); “(...) a captação imediata e corrente da informação desejada, praticamente com qualquer tipo de informante e sobre os mais variados tópicos (Lüdke

& André, 1986, p.34) e a sua adaptabilidade e o facto de permitir clarificar respostas “vagas” e obter mais informações (Borg & Gall, 2002 citado em Soares, 2004).

Todavia, esta técnica também apresenta algumas limitações e problemas relacionadas com a própria flexibilidade da mesma e que pode intimidar aqueles que não tenham à vontade ou não consigam trabalhar com serenidade sem diretivas técnicas precisas; o facto de as entrevistas exigirem o respeito por um conjunto de princípios e regras que muitas vezes não são tão fáceis de por em prática (Campenhoudt & Quivy, 2019); o consumo de muito tempo na aplicação; o anonimato entre muitas outras, contudo, estas limitações podem ser contornadas pelo próprio investigador visto que o sucesso desta técnica depende fundamentalmente do nível da relação pessoal entre entrevistador e entrevistado (Júnior & Júnior, 2011).

Optou-se por realizar a técnica de inquérito por entrevista atendendo que esta seria a técnica que provocaria uma maior interação entre o entrevistador e o entrevistado e que daí resulte a obtenção da informação pretendida. E ainda, porque a informação recolhida diretamente e resultante da interação cara-a-cara entre investigador e entrevistado, permite ao entrevistado narrar, na sua própria linguagem, a forma como interpretam o seu papel, entre outros aspetos inerentes ao tema proposto (Guerra, 2006).

A adesão à crença de que a realidade é apreendida intersubjetivamente constitui, para os defensores da abordagem qualitativa, uma das razões que justificam a escolha pela técnica de entrevista semiestruturada ou aberta em detrimento da entrevista estruturada (Batista, Matos & Nascimento, 2017).

E no caso deste trabalho e do que tencionei investigar, a técnica de entrevista semiestruturada foi considerada a mais adequada pela “sua elasticidade quanto à duração, permitindo uma cobertura mais profunda sobre determinados assuntos” (Miranda, 2009) e porque permite um tempo e espaço mais alargado, possibilitando a compreensão das questões estudadas, uma vez que permite não somente a realização de perguntas já estabelecidas, mas também a relativização dessas perguntas, dando liberdade ao entrevistado e a possibilidade de introdução de novas questões para além das previstas pelo pesquisador, e que poderá ocasionar uma melhor compreensão do objeto em questão caso algum desses não tenha sido entendido ou que se considere pertinente acrescentar face ao que se foi desenvolvendo (Oliveira, 2008).

Justifica-se desta forma a preferência do inquérito por entrevista face às vantagens que esta apresenta em relação a outras, adotando a entrevista semiestruturada como a técnica mais adequada face aos dados que se pretendia recolher e aos objetivos

pretendidos, por possibilitar o acesso a uma maior riqueza informativa e por permitir maior segurança ao investigador.

#### **1.4. Design da Investigação**

Nesta investigação a escolha recaiu no estudo de caso múltiplo. Abarcando o estudo da problemática, dois contextos diferentes: na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) e em instituição de acolhimento de crianças ou jovens retirados das famílias. De referir, que inicialmente em conceção de projeto para esta investigação, o estudo recaía em três contextos diferentes, nomeadamente os já referidos, bem como, de Centro de Apoio e Aconselhamento Parental (CAFAP). Contudo, um dos entrevistados, como educador social neste contexto e em instituição de acolhimento, tendo em conta os dados recolhidos e o tema deste estudo, focou o seu testemunho, na intervenção com especial enfoque na instituição de acolhimento, ao invés do CAFAP. Possivelmente, por este se enquadrar mais num trabalho de resiliência familiar, distanciando-se ligeiramente do principal objetivo deste estudo, que é a intervenção junto de crianças e jovens vítimas de maus-tratos, e não tanto das famílias destas vítimas, sem descurar a importância do seu trabalho junto das famílias para que estes indivíduos se tornem resilientes.

Dado que, todos os patamares de uma investigação devem envolver a questão ética como fundamental, e essencialmente, por a investigação em ciências sociais envolver como sujeitos, seres humanos, e se desenvolver em contextos sociais e organizacionais complexos, esta investigação considerou desde o momento inicial do estudo, isto é, desde o desenvolvimento da parte teórica até ao momento prático desta, os princípios éticos, como fio condutor de toda a investigação (Almeida, 2013; SPCE, 2014).

Salvaguardados todos os direitos dos entrevistados, foi importante envolvê-los em todos os momentos da investigação, garantido a sua proteção, a partir do anonimato, a participação livre e voluntária, e o respeito por cada um dos entrevistados, através da elaboração do termo de consentimento informado (consultar apêndice 1), que foi assinado por ambas as partes de forma voluntária, pressupondo as três componentes deste, nomeadamente, a informação do estudo, desde a temática, os objetivos e a metodologia a ser adotada, a compreensão e o voluntariado, autorizando a gravação em áudio das entrevistas a serem realizadas (Almeida, 2013).

Os participantes do estudo, tendo sido plenamente informados e esclarecidos sobre a sua participação neste, pautamos sempre uma atitude de abertura para o esclarecimento de dúvidas no decurso de toda a investigação, bem como a possibilidade de fazer algum

ajuste ou revisão caso fosse necessário (SPCE, 2014). Uma vez, transcritas e codificadas as entrevistas, estas foram devolvidas aos respectivos entrevistados para revisão e discussão, tendo sido todas validadas pelos próprios entrevistados.

Tendo os entrevistados para este estudo o direito à privacidade, discrição, anonimato, desistência, respeito pela integridade e acesso à informação, estes foram aspetos abordados previamente nas conversas mais informais, e na assinatura da declaração de consentimento informado, onde estavam explícitos todos estes componentes das questões éticas a ter em consideração e, claramente, ao longo de todo o processo investigativo.

Considerou-se a codificação e anonimato das instituições e de todos os envolventes, pelo facto de esta ser uma temática que coloca questões mais sensíveis, preservando a identidade das crianças e jovens, para assim se garantir o sigilo e confidencialidade dos participantes e envolvidos na temática. Foi, pois, acordado entre ambos, a codificação de todas as entrevistas, apesar de alguns dos responsáveis das instituições não se opor à identificação da mesma. Não obstante, para não suscitar, ou expor demasiado os entrevistados envolvidos ou outros indivíduos aqui mencionados nestes contextos foi unânime a decisão de codificar.

Ainda, de referir que, preferencialmente, a realização das entrevistas seria de carácter presencial, contudo, face à situação pandémica vivida, causada pelo COVID-19, respeitando o confinamento imposto às pessoas, houve a necessidade de flexibilidade e adaptação da realização das entrevistas presenciais, para a alternativa das entrevistas online, via zoom, para dar continuidade à investigação, tendo sido apenas uma realizada em formato presencial. Esta alternativa, de entrevista online, trouxe algumas implicações na condução da pesquisa, destacando alguns constrangimentos, como a sobrecarga da internet, que em certos momentos das entrevistas, podem ter inviabilizado ou dificultado a comunicação entre ambos, bem como, a possibilidade de observar determinados comportamentos que poderiam ser importantes, e que não foi possível verificar caso fosse uma entrevista presencial.

Para a realização do capítulo da análise de conteúdo, com o objetivo de facilitar o processo de organização dos dados, de forma coerente e clara, foi essencial a criação de um quadro de análise de conteúdo (consultar apêndice 4), que constou dos dados mais relevantes retirados das quatro entrevistas realizadas aos educadores sociais dos diferentes contextos, tendo em atenção os objetivos delineados para este estudo. Facilitando assim, ao longo de todo o processo de apresentação, interpretação e discussão de dados, uma maior agilidade na construção do discurso e interligação dos vários

testemunhos, permitindo uma análise mais clara e pertinente acerca da temática em questão.

Por fim, pareceu-nos essencial a devolução do produto final deste estudo aos entrevistados envolvidos, no término da defesa pública da dissertação, dando conta da importância dos mesmos para a realização desta investigação com sucesso face à sua disponibilidade em colaborar para a mesma, garantindo que os dados na totalidade serviriam apenas para fins académicos.

## **CAPÍTULO III – Apresentação, Interpretação e Discussão de Dados**

### **1.1. BREVE CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS**

Neste capítulo, irá proceder-se à apresentação, interpretação e discussão dos dados recolhidos através das quatro entrevistas semiestruturadas realizadas entre janeiro e abril de 2021 aos educadores sociais. Deste modo, procurar-se-á não só apresentar os dados, mas sobretudo analisar e interligá-los com os objetivos delineados e os fundamentos teóricos que sustentam este trabalho, pois, uma análise bem fundamentada deve ir além da simples apresentação dos dados, procurando interligá-los metódica e sequencialmente, de forma a dar resposta às questões da pesquisa (Aires, 2011).

Tendo o estudo como tema “O papel do educador social no processo de resiliência junto das crianças e jovens vítimas de maus-tratos”, em que os dois objetivos gerais delineados preveem averiguar, por um lado, se as crianças e jovens vítimas de maus-tratos conseguem ser resilientes face aos maus-tratos e, por outro, apurar uma melhor compreensão do papel do educador social junto destes indivíduos, o capítulo iniciar-se-á com uma breve caracterização dos inquiridos e dos contextos escolhidos para o estudo, para desta forma contextualizar os campos de ação em que os educadores entrevistados deste estudo intervêm, e onde e como pode, na perceção dos mesmos, ser trabalhada esta capacidade de resiliência.

É de referir que a breve caracterização dos educadores entrevistados incide sobre o género, as habilitações literárias e o contexto em que intervêm. Por outro lado, a caracterização dos contextos abrange as etapas de acolhimento, a caracterização e descrição do trabalho desenvolvido, a organização da intervenção, os meios ou apoios da resposta social, as atividades socioeducativas e os constrangimentos ou fragilidades da intervenção.

<b>Entrevistados</b>	<b>Género</b>	<b>Habilitações Literárias</b>	<b>Contexto de intervenção</b>
E1	Masculino	Licenciatura em Educação Social e Técnico Superior de Psicologia Mestrado em Gerontologia Social	Casa de acolhimento
E2	Feminino	Licenciatura em Educação Social	Casa de acolhimento
E3	Feminino	Licenciatura em Educação Social	Casa de acolhimento
E4	Feminino	Licenciatura em Educação Social	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ)

*Tabela 1- Caracterização sociodemográfica dos entrevistados*

*Fonte: Elaboração Própria*

Tendo em conta a tabela acima representada, dos inquiridos que responderam, 3 são do sexo feminino, e apenas 1 do sexo masculino.

De acordo com os dados acima revelados na tabela, todos os educadores entrevistados são licenciados em Educação Social, sendo que apenas um contempla das suas habilitações literárias de mestrado. Apesar de não estar representado na tabela, é de referir segundo conseguimos apurar, que alguns dos inquiridos, têm mais do que uma licenciatura.

Relativamente ao contexto de intervenção, é possível observar que a maioria dos inquiridos intervêm ou interveio em contexto de casa de acolhimento, em que 3, intervêm ou intervieram em contexto de casa de acolhimento e 1, na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens.

## **1.2. CARACTERIZAÇÃO DOS CONTEXTOS (RESPOSTAS SOCIAIS)**

Este capítulo, centrar-se á numa breve caracterização dos contextos, a partir da análise das entrevistas, bem como de documentos e leis que sustentam a atuação das seguintes respostas sociais: Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) e posteriormente das instituições de acolhimento.

### **1.2.1. Caracterização e Descrição do trabalho desenvolvido**

A intervenção para a promoção e proteção da criança e jovem em perigo, tem lugar apenas quando os pais ou responsáveis pela guarda dos menores colocam em perigo a segurança, saúde, formação, educação e desenvolvimento dos seus filhos (art. °3 da lei 147/99), desencadeando uma ação dos diversos serviços com um duplo propósito, por um lado, assegurar um ambiente de segurança e, por outro, ajudar a família a desenvolver um ambiente favorável ao bom desenvolvimento da criança e jovem, capacitando a famílias com a sua intervenção (Carvalho, 2021).

À vista da legitimidade da intervenção para a promoção dos direitos e proteção da criança e jovem, é importante destacar, a natureza das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, e que de acordo com a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo aprovada pela Lei nº147/99 contou com três alterações, sendo a última a Lei nº23/2017 de 23 de maio, no qual, esta se reorganiza e funciona de acordo com o disposto nesta mesma lei (art. °3, da lei nº147/99 de 1 de setembro de 1999).

As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens são instituições não judiciárias com autonomia funcional, que visam promover os direitos das crianças e dos jovens, prevenindo ou terminando com as situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação ou desenvolvimento (art. °12, da lei nº147/99).

Uma vez que a CPCJ, trabalha com processos, este inicia-se primeiramente a partir de uma comunicação ou sinalização de situação de perigo que pode ser feita por qualquer pessoa, e que posteriormente, é comunicada às entidades com competência em matéria de infância ou juventude, a entidades policiais, às comissões de proteção ou às autoridades judiciárias e que quando chega às comissões de proteção é alvo de análise, para a aplicação da respetiva medida (art. °66, e art. °97 da lei nº147/99).

“O primeiro documento de um processo, é uma sinalização, a sinalização pode vir da parte das entidades policiais, aliás, a sinalização pode vir da parte de qualquer pessoa, está bem, pode vir oficialmente, através de entidades policiais, escolas, saúde, hospitais, ou pode vir de uma forma anónima, qualquer pessoa pode fazer uma sinalização à CPCJ de uma criança que pense que esteja em perigo.” [E4]

A falta de consentimento por parte dos pais ou representante legal da criança ou jovem com a medida decretada pela CPCJ, leva à abstenção da comissão, sendo o processo remetido para o Ministério Público competente, e posterior encaminhamento para os tribunais (art. °9; art. °95 da lei nº147/99).

“E depois as primeiras diligências do processo deve ser a recolha do consentimento dos pais, nós não podemos intervir sem o consentimento dos progenitores, seja do pai, ou seja, da mãe, temos sempre que ter o consentimento dos dois progenitores (...) Se o segundo progenitor que for convocado chegar aqui e disser que não concorda com a intervenção da CPCJ, nós cessamos todo o trabalho e o processo é remetido ao Ministério Público está bem, e depois é o tribunal que faz o resto.” [E4]

Quando ao consentimento é dado por todos, facilita todo o processo, podendo dar-se início a este, sendo inicialmente alvo de uma avaliação obrigatória, para conferir o fundo de verdade da sinalização, para posteriormente, poder iniciar-se o processo de intervenção, em que inicialmente é priorizado um trabalho junto da família do menor, para se reconhecer as necessidades e procurar soluções para se trabalhar a família. No qual, a demonstração da incapacidade de esta assegurar a segurança da criança ou jovem, e não havendo mais medidas de proteção no seio da família alargada, em última instância é atribuída a medida de acolhimento residencial.

“(...) as medidas são as que estão na lei, nós temos uma lei que seguimos, e temos que seguir escrupulosamente. E essas medidas, uma delas e só em último caso é que se verifique o acolhimento residencial está bem, porque nós tentamos esgotar todas as hipóteses junto da família está bem!?” [E4]

“(...) a nível da CPCJ, o nosso principal objetivo não é retirar as famílias às crianças, porque não são as crianças que são retiradas às famílias, são as famílias que são retiradas às crianças, e o nosso principal objetivo é esse, e portanto, é avaliar da família alargada quem é que pode assegurar a proteção daquela criança não é, se tivermos a falar de crianças e jovens, e portanto, o principal fator de proteção poderá ser sempre a família alargada, só em último caso é que a criança é retirada do contexto familiar e acolhida em instituição.” [E4]

Para cada processo de promoção e proteção, é preciso perceber-se que a comissão ou o tribunal designa um técnico gestor de processo, ao qual compete mobilizar todos os recursos disponíveis para assegurar todos os apoios, serviços e acompanhamento de que a criança ou jovem e a sua família necessitam (art. °82-A da lei n°147/99), priorizando um trabalho em parceria, coerente e respeitando de forma criteriosa os princípios orientadores explícitos no art. °4 da lei n°147/99, e que são o interesse superior da criança e do jovem, a privacidade, a intervenção precoce, a intervenção mínima, a proporcionalidade e atualidade, a responsabilidade parental, o primado da continuidade

das relações psicológicas profundas, a prevalência da família, a obrigatoriedade de informação, a audiência obrigatória e participação e subsidiariedade.

“Ao nível do acompanhamento processual (...) todas as quintas-feiras de manhã temos reunião de equipa, nessa reunião abrimos o processo, levamos a sinalização que chegou, abrimos o processo, e é atribuído a um gestor, que pode ser qualquer um de nós, pode ser a mim que sou educadora social, ou pode ser à minha colega que é enfermeira. E então a nossa abordagem ao nível da intervenção processual tem que ser a mesma, (...) que é fazer a avaliação de diagnóstico, recolher informações junto das escolas, junto da saúde, junto da família, depois é avaliar a medida de risco ou de perigo que existe naquela família e tentar elaborar um plano de intervenção para aquela família, mas isso tudo é discutido em equipa (...) em conjunto, elaboramos esse plano de intervenção, ao nível da intervenção processual não, tem que ser igual, a nossa abordagem com a criança, com a família é igual, tem que ser sempre igual, nós temos que fazer mais ou menos as mesmas perguntas a todos, que é para termos aqui um equilíbrio depois na avaliação e nos resultados.” [E4]

Tendo em atenção o testemunho da educadora social da CPCJ, podemos de igual forma, entender algumas das competências da comissão de proteção, e que passam essencialmente, por sensibilizar e informar as comunidades dos direitos dos menores para que estes possam apoiá-los; promover ações e colaborar com as demais entidades da comunidade e que podem mobilizar os recursos necessários à proteção dos direitos, bem-estar e do desenvolvimento integral da criança ou jovem e de uma forma geral, avaliar, aconselhar e encaminhar as crianças e famílias para as entidades competentes e que deem resposta às necessidades destes.

“Pronto aqui é que nós técnicos da CPCJ, não sei se já te tinha falado sobre isto, não temos competência para efetuar apoios psicológicos, não está nas nossas competências, nós só temos que avaliar se a criança que nos é sinalizada está em perigo ou não, e avaliar o que é que pode ser necessário trabalhar na vida daquela família ou daquela criança ou jovem, e depois encaminharmos para os outros serviços” [E4]

“Fazemos parcerias com as entidades de primeira linha, saúde, escola, IPSS’s, por forma a criar uma rede de apoio estruturada e coesa à criança ou ao jovem.” [E4]

“O nosso papel é encaminhar, é perceber o que é que a criança precisa, o que é que a família precisa, é aconselharmos não é, porque o que nós podemos fazer é aconselhar, nós não podemos obrigar as famílias a fazer, também não é nossa competência, isso é o tribunal.” [E4]

As Comissões de Proteção da Crianças e Jovens, fazendo parte dos serviços considerados de segunda linha, inserem-se nos serviços que atuam na defesa dos direitos sociais e na assistência ou resolução de conflitos sociais, destinados a eliminar ou reduzir fatores de risco, através da atuação direta ao nível da criança, dos pais e do meio envolvente (Lírio & Bonito, 2017; Guerra, 2016 citados em Carvalho, 2021).

No que respeita às medidas de promoção e proteção, estas dividem-se em dois tipos: medidas em meio natural de vida ou em regime de colocação (art. 35.º n.º 2., da Lei n.º 147/99, de 01 de setembro), sendo a em regime de colocação, em acolhimento residencial, a abordada neste estudo.

As instituições de acolhimento, sendo a última medida analisada e adotada pelas comissões e pelo tribunal, pela primazia do contexto interpessoal mais próximo e familiar da criança ou jovem, acolhem os menores, quando a situação é mesmo extrema, mediante as suas vagas, tendo estas casas de acolhimento uma dinâmica distinta das comissões, contudo, não deixa de obedecer e de ser competente em matéria de proteção e promoção dos direitos das crianças e jovens, sendo analisada também nesta lei de proteção de crianças e jovens em perigo (art. 46, Lei nº147/99).

A medida de acolhimento residencial consiste, portanto, na colocação do menor aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações, equipamento e recursos humanos permanentes que lhes garantam os cuidados adequados, com a finalidade de contribuir para a criação de condições que garantam a satisfação de todas as suas necessidades e o efetivo exercício dos seus direitos, favorecendo a sua integração em contexto sociofamiliar seguro (art. 49, da Lei nº147/99).

Desta forma, o processo de intervenção nas casas de acolhimento, normalmente, inicia com o acolhimento da criança ou jovem, onde um técnico presente na instituição recebe a jovem, e onde lhe são fornecidos os bens essenciais, referindo que, segundo os testemunhos, o processo pode não ser igual em todas as casas de acolhimento, mas de certa forma, é realizado de forma idêntica, por procurarem acolher cada criança e jovem, consoante as suas fragilidades e as suas necessidades, sendo necessário uma adaptação a cada situação.

Em alguns dos casos, é atribuído um ou uma gestor/a de caso, que inicia uma avaliação diagnóstica, para posteriormente, adotar as medidas necessárias, tendo em conta as necessidades de cada um, e para a integração dos menores na escola, onde também é vista por um médico, ou seja, há todo um primeiro momento de adaptação e de integração dos menores na instituição.

“Quando a jovem é institucionalizada, e vem num estado totalmente destruturado, fragilizado, a jovem precisa essencialmente de ser bem acolhida não é, nós tentamos inicialmente fazer um bom acolhimento para que a jovem possa aceitar nesse momento essa condição, que vai ser institucionalizada, foi retirada da família, depois após ser acolhida, nós tentamos dar-lhe toda a atenção necessária, para que ela se sinta bem na nossa instituição, tentamos ali dar-lhe algum conforto, e depois a partir do acolhimento, fazemos a avaliação diagnóstica que vai fazer com que nós possamos encaminhar a jovem para os serviços aqui da nossa comunidade e puder assim de alguma forma, colmatar as suas maiores fragilidades.”[E3]

Determinadas casas de acolhimento se organizam em unidades especializadas, desde as casas para acolhimento em resposta de urgência, as casas para resposta a problemáticas específicas e necessidades de intervenção educativa e terapêutica, e ainda com apartamentos de autonomização, que é para jovens a partir dos 15 anos, e que tenham o perfil, e que já têm um projeto de vida definido, para poder transitar para esta resposta (art. °50, da Lei 147/99).

Para além das finalidades já referidas, as várias respostas sociais, e em específica, as casas de acolhimento, têm como principal objetivo o desenvolvimento da autonomia e das competências necessárias para a construção de um projeto de vida futuro viável com significado e positivo para estes jovens, em que prevalecem os gostos, os interesses e as reais necessidades de cada menor. As casas de acolhimento, são constituídas por equipas multidisciplinares, organizadas em equipas articuladas entre si, que tendem a dar resposta às várias áreas (psicologia, educação, ...), e responsáveis pelo diagnóstica da situação e definição e execução do projeto de promoção e proteção, tendo a instituição, a possibilidade de recorrer a parcerias com outros serviços e entidades da comunidade, e que ajudam no processo de integração e também de estabilização destas vítimas (art. °54, da Lei 147/99).

Ainda em termos da caracterização e descrição do trabalho desenvolvido nas casas de acolhimento de referir, que este é um trabalho de acompanhamento diário, onde são realizadas várias reuniões com a equipa para acompanhar o processo de cada jovem, e onde os vários profissionais assumem diferentes funções, num trabalho complementar e de parceria, com vista ao bem-estar dos menores, em que o educador social, é responsável por gerir a rotina dos menores, a assistente social, mais direcionado para a parte burocrática, a psicóloga para a avaliação psicológica, a diretora técnica, responsável por

todos os assuntos relacionados com a gestão da instituição, e a equipa de ação educativa, que está 24 sob 24 horas com estes menores.

“A equipa reúne semanalmente, quando há situações mais ou menos complicadas vamos falando de cada uma das jovens, vamos vendo como é que está a correr...” [E2]

“(...) a nossa assistente social trata do apoio do abono, do documento de identificação, a educadora social trabalha mais a questão das rotinas das jovens, a nossa psicóloga, mais a nível emocional, as nossas auxiliares, são as pessoas que mais tempo depois passam com as meninas e que ajudam as meninas a gerir a sua rotina na prática...” [E3]

“...existe a diretora técnica que está responsável por todos os assuntos que nós não conseguimos tratar, porque há pedidos de vaga, há pedidos de tribunal, e há todas essas questões que são tratadas pela nossa diretora técnica e pela própria gestão da instituição em si, e todas nós, com as suas funções vamos nos complementando e fazendo com que a máquina aqui funcione e que toda a instituição funcione, sempre assegurando, sempre, sempre, sempre, todo o bem-estar da jovem...” [E3]

### **1.2.2. Meios ou apoios disponibilizados e atividades socioeducativas desenvolvidas**

Em termos de apoios disponibilizados e atividades socioeducativas, de um modo geral, e em primeiro lugar, no caso da CPCJ, os processos quando são remetidos para as instituições de acolhimento, a CPCJ, deixa de se encarregar por quaisquer apoios, sendo as casas de acolhimento responsáveis por todos os apoios. Isto porque esta, não pode sequer exercer estes apoios, apenas faz o encaminhamento para as entidades responsáveis por dar estes apoios.

Contudo, a equipa técnica da comissão, é multidisciplinar, e trabalha em articulação ou parceria com os serviços de primeira linha, nomeadamente, “a saúde, a ARS, a APAV, as Forças de Segurança, o CLDS, serviços de psicologia dos serviços públicos, nomeadamente autarquias e também de IPSS’s” [E4]. As instituições de acolhimento também constituídas por uma equipa multidisciplinar, asseguram:

“Todos os apoios, todos e mais alguns, seja a nível da educação, seja ao nível da saúde, seja ao nível da roupa, todas as necessidades que nós enquanto seres humanos precisamos para viver, elas têm tudo à sua disposição, ou seja, nós temos apoios financeiros que também nos ajudam de alguma forma, fornecer todas estas necessidades, mas pelo menos tudo aquilo que é básico, todas as necessidades básicas são asseguradas...” [E3].

Em termos de atividades, no âmbito da CPCJ, “poderão ser promovidas diversas atividades socioeducativas, mas mais ao nível da sensibilização quer das crianças, jovens, quer dos adultos. Habitualmente essas atividades são desenvolvidas em parceria com outras entidades parceiras e normalmente incidem sobre a parentalidade positiva, violência no namoro ou violência doméstica, perigos das redes sociais, a importância do sucesso escolar no futuro.” [E4]

Em contexto de casa de acolhimento, a título de exemplo, porque nem todas desenvolvem o mesmo tipo de atividades, existe “a arteterapia, temos a Dançoterapia, em que temos pequenos grupos de acordo com as suas, os seus gostos pessoais, que frequentam essas terapias, temos a parte do desporto também (...) na instituição propriamente dita, nós gostamos muito que elas possam estar integradas em atividades fora da instituição...”[E2], e ainda atividades de carácter mais individual, como os passeios, jantares fora, idas ao cinema, à praia, ou seja:

“...todos os dias saem para as atividades, ou seja, nós tentamos sempre ocupar a mente destas jovens, porque como se diz, quando elas estão ocupadas, não fazem asneiras, e não pensam em asneiras, por isso uma da nossa condição e uma das coisas que nós realmente tentamos sempre, sempre assegurar, é muitas atividades para estas jovens, atividades com artes, atividades de pintura, atividades de todos os níveis, para que elas possam também desenvolver as suas competências, conhecerem outra realidade que não conhecerem enquanto estiveram com a família, e terem a oportunidade acima de tudo, de escolha e escolherem aquilo que gostam mais de fazer.” [E3]

### **1.2.3. Constrangimentos ou fragilidades da intervenção**

A nível de constrangimentos ou fragilidades da intervenção são apontados, essencialmente, problemas a nível financeiro, e que muitas vezes acabam por bloquear determinadas intervenções. Contudo, procurando nas próprias instituições ser-se autossustentáveis e criativos, é aqui uma medida apontado por alguns dos entrevistados para desbloquear este constrangimento:

“Bem, o financiamento acaba sempre por ser um bloqueador à nossa intervenção não é, porque nós adoraríamos poder fazer tudo com elas, mas às vezes, envolve custos, e financiamento que nós também não temos (...) nós tentamos sempre ser autossustentáveis...” [E3]

“Eu acho que o financiamento será sempre um impedimento, sem dúvida, agora perante essa dificuldade temos que ter criatividade (risos) e arranjar outras soluções, e inventar outras coisas.” [E2]

Também a nível de infraestruturas, como o caso dos transportes, em que o facto de as instituições se encontrarem em zonas menos centrais, a reduzida existência de transportes, torna-se um impedimento, contudo, tal como a nível financeiro, a boa e força de vontade, a criatividade e a capacidade de encontrar soluções para estes constrangimentos, na maioria dos casos, consegue-se resolver a situação:

“Aconteceu que estando numa zona um bocadinho menos central, havendo a necessidade constante de transportes, isso dificultou às vezes um bocadinho essa possibilidade (...) Os transportes muitas das vezes são um impedimento não é!?” [E1]

(...) mas eu acho que quando há boa vontade e quando há muitas vezes a vontade de desbloquear as coisas, as coisas podem acontecer, e isso vai depender de técnico para técnico (...) agora claro que existem constrangimentos, agora temos que tentar solucioná-los, nem todos são passíveis de serem solucionados, mas eu acho que com boa vontade a grande maioria deles pode ser solucionado.” [E1]

A nível da CPCJ, a entrevistada, não apontou quaisquer constrangimentos a nível financeiro, uma vez que, “(...) nós aqui, aqui não se aplica, nós aqui não fazemos recurso a esse tipo de fundos, porque nós não temos essa autonomia, nós depois vamos socorrer-nos é de projetos financiados...” [E4]

## **2.3. MAUS-TRATOS**

### **2.3.1. Significado do termo maus-tratos**

Relativamente a esta primeira questão sobre o conceito de maus-tratos, os dados evidenciam que estes são percecionados como atitudes físicas ou psicológicas que prejudicam as crianças e jovens a nível do seu desenvolvimento, provocando um mau estar na sua vida, colocando assim em risco a sua qualidade de vida e bem-estar. Para além disso, é possível ainda verificar-se, conforme os testemunhos, que este é um problema com uma grande prevalência, entendido como atitudes provocadas, sobretudo, por parte da família, direta ou indireta, da criança ou jovem:

“Maus-tratos por parte da família, principalmente, ou o pai, ou a mãe, ou um familiar direto. E sendo uma das causas que levam a esta sinalização, podemos descrever que o maltrato, é aquele que pode ser físico ou psicológico e que provoca danos emocionais na jovem ao ponto de a destruturar e de causar mau estar, mau estar esse, que chega a um ponto que é preciso mesmo haver uma intervenção técnica e específica...” [E3]

“(...) eu entendo os maus-tratos, é uma situação, um problema, que infelizmente se verifica muito mais, (...) e que pode ser todo um conjunto de atitudes agressivas, situações que levem à agressão física, psicológica, emocional sobre a criança, tudo aquilo que provoca um mau estar na criança...” [E4]

A percepção, de que os maus-tratos são provocados pela família, direta ou indiretamente, sem referirem que estes também podem ser provocados por outras pessoas que não do meio familiar, poderá estar condicionada pelo facto de as sinalizações, e os casos que receberam em instituição, serem, maioritariamente, por parte dos familiares. Contudo, tendo em conta a literatura, os maus-tratos podem ser classificados de acordo com o contexto em que surgem, nomeadamente, contextos intrafamiliares (situações ditas de “violência doméstica”) ou extrafamiliares (em instituições ou no âmbito de uma relação de cuidado) (Dias, Ribeiro & Magalhães, 2010, p.7). Isto significa que estes, não são apenas efetuados pela família direta ou indireta, mas também podem ser provocados por indivíduos fora do contexto familiar.

### **2.3.2. Principais efeitos/consequências dos maus-tratos**

Segundo os entrevistados, os maus-tratos têm, nas crianças e jovens, diversas consequências que se podem manifestar de várias formas consoante a idade dos indivíduos. Um aspeto transversal no discurso dos entrevistados, é que, os maus-tratos levam a que as vítimas, acabam sempre por vivenciar alguma mudança nas suas vidas, levando a que estas fiquem numa situação de risco.

Consequentemente, um dos principais efeitos é a retirada das crianças ou jovens do seu seio familiar, de modo a evitar que fiquem em causa as suas necessidades e direito. Porém os efeitos, resultado dos danos causados pelos maus-tratos vividos, podem ser irreversíveis, como se vê nos seguintes testemunhos:

“Um principal efeito, é quando a jovem é retirada do seu seio familiar, e porque é vítima de maus-tratos, e então, é a retirada e é institucionalizada, pronto, esse é o maior dano, pelo menos que, à partida quando chega a um processo de institucionalização, depois há uma série de danos emocionais, e esses por vezes, às vezes são irreversíveis...” [E3]

“Eu costumo dizer “a jovem, a vítima de maltrato, quando chega à nossa instituição e ao nosso processo de intervenção, é como estar a colar uma caneca, e irmos colar os cacos, porque elas chegam completamente destruídas quando chegam às nossas mãos...” [E3]

A retirada das vítimas de maus-tratos do meio familiar, referida pelos profissionais como última opção, porque sendo o meio da criança e do jovem, o seu núcleo interpessoal mais próximo, pode, por outro lado, causar nestas um sentimento de revolta e o desencadear de outros problemas a nível psicológico. Neste sentido, os inquiridos revelam que muitos destes indivíduos se encontram completamente destruídos emocionalmente e psicologicamente, prejudicando, por exemplo, o desempenho a nível escolar, em termos de concentração e de sucesso:

“(...) as jovens com as características que por vezes elas têm não conseguem ter sucesso escolar, não conseguem ter boas notas não é, estão todas desarrumadas emocionalmente, não se conseguem concentrar, têm ali traumas demasiado profundos que não conseguem com que elas consigam estar concentradas...” [E3]

“Temos aí, tínhamos, tivemos aí uma jovem, extremamente desorganizada e desarrumada, e a desorganização tinha a ver exatamente com a parte, a maior desorganização que ela tinha era na cabeça, era aquelas ideias que andavam ali todas muito desorganizadas e muito desarrumadas...” [E2]

Ainda nos depoimentos dos entrevistados, verifica-se que outros efeitos estão relacionados com problemas a nível comportamental, de relacionamento, problemas internos a si, como a irritabilidade, a falta de confiança, a baixa autoestima, entre outros, sendo que no caso dos jovens, também podem surgir outros efeitos mais graves associados a dependências. Neste sentido, é apontado, como exemplo, o facto de os jovens sentirem uma revolta para com tudo e todos, fazendo-os desacreditar no meio que os rodeia.

“Então os principais efeitos que nós verificamos tem essencialmente a ver com o comportamento, com o comportamento da criança, e a maior parte das vezes, o que se verifica, é uma maior, aliás, uma baixa autoestima, uma grande revolta para com tudo o que rodeia a criança, adultos, e muita das vezes amigos, os amiguinhos da mesma idade, irritabilidade, uma grande irritabilidade, e uma grande dificuldade em relacionar-se com outras pessoas.” [E4]

“(...) quando são crianças mais crescidas, nomeadamente jovens e quando já estão a entrar principalmente na idade da adolescência, verifica-se isso que eu te disse (...) mas acrescido, com o perigo acrescido de entrarem para a parte das dependências e outras situações que às vezes possam (xxx) os crimes, por exemplo.” [E4]

“Por isso, todo o índice que existe aqui deste tipo de situações, é muito complicado esta gestão, porque quando eles começam a desacreditar no mundo que os rodeia, eles começam a desacreditar, eles não têm muitas das vezes confiança para nós construirmos uma relação de estabilidade com eles é muito complicado porque eles veem sempre muito pouco recetivos, muitas das vezes eles encaram-nos como mais uma pessoa que vai passar na vida deles e que não vai deixar nada.” [E1]

“(…) estas crianças também têm escola não é, e depois têm contacto também com outros jovens e vêem uma realidade que é diferente da deles, e isso também muitas vezes revolta (xxx) aquelas crianças que têm isto, porquê que agora aquele...” [E1]

Ainda além destes efeitos acima referidos, são relatados pelos entrevistados, consequências a nível futuro, relacionadas com a não construção de projetos positivos de vida, face à negligência dos pais. Este tipo de maus-tratos é apresentado, pelos inquiridos, como um dos mais frequentes, em que as crianças se encontram entregues a si. Isto significa que, a ausência das funções essenciais de parentalidade revelando negligência do seu papel enquanto pais, provoca nas crianças e jovens uma incapacidade de terem uma vida organizada, de terem para si um projeto de vida viável e adequado ao que é a nossa sociedade.

Ora, estas circunstâncias dificultam o quebrar do ciclo dos maus-tratos a que estão ou estavam habituados. É ainda importante destacar a ideia referida pelos profissionais inquiridos, que cada caso é um caso, não havendo casos iguais. O que existe são vários indivíduos que viveram situações diversas e que podem reagir de forma diferente. Contudo, os principais efeitos visualizados maioritariamente nestes casos de vítimas de maus-tratos são os já apresentados nos testemunhos anteriores e nos seguintes:

“(…) a negligência era muitas vezes aquele ponto chave que fazia com que as crianças tivessem um bocadinho entregues a si próprias...” [E1]

“(…) aquilo que havia era sim uma mãe negligente, demasiadamente permissiva, o rapaz não tinha horários, o rapaz não tinha regras, e isso notava-se também dentro do acolhimento na casa, porque ele próprio era um miúdo que também não cumpria as regras de chegar a casa que nós tínhamos, não cumpria as regras do jantar, raramente ia jantar à casa, pronto, tudo aí se espelhava e dava continuidade a toda a rotina que ele tinha antes de ser institucionalizado, e nesta situação dos maus-tratos, há uma grande panóplia de situações que leva à retirada ou ao acompanhamento deste tipo de crianças, não há casos idênticos e acho que há uma grande diversidade de situações...” [E1]

“(...) eles sentem que há aqui um, uma ausência das funções, das competências destes pais (...) isso depois tem efeitos e consequências graves depois a nível de futuro não é, a nível de organização do seu projeto de vida, nas próprias ambições, na própria, naquilo que os jovens sonham para elas, para o futuro delas, e a capacidade ou incapacidade que depois têm de puderem lutar por um futuro melhor né, por quererem fazer diferente porque muitas vezes nós reproduzimos aquilo que temos à nossa volta e se nunca aprendemos a ser, ou nunca tivemos modelos diferentes, vamos reproduzir aquilo que sabemos, aquilo que vimos, aquilo com que estamos habituados a lidar, e elas muitas vezes, reagem da mesma maneira como os pais, mesmo inconscientemente (...) esta maior consequência, tem a ver com a incapacidade da construção de um projeto de vida e de um futuro diferente, sair deste ciclo de maus-tratos, de violência, de negligência onde vivem e depois de se repetir nas gerações, nos seus próprios filhos.” [E2]

Tendo em conta os dados que obtivemos sobre os efeitos dos maus-tratos, parece-nos poder afirmar-se que estes acabam por ir ao encontro uns dos outros, na medida em que, por exemplo, problemas a nível comportamental, acabam por influenciar na forma como estes irão relacionar-se com outras pessoas e mesmo reagir a diversas situações. Isto acaba por gerar outros efeitos, como se de uma bola de neve se tratasse.

A respeito destes efeitos ou consequências advindas da experiência de maus-tratos, podemos destacar o descrito no Manual desenvolvido pela APAV (2011) acerca das consequências a curto e longo prazo da experiência de vitimação a que as crianças e jovens podem estar expostas e que, “podem provocar graves prejuízos para o bem-estar e desenvolvimento físico, emocional, psicológico, comportamental e relacional” colocando em causa o seu adequado e bom desenvolvimento, “obstaculizando e constringido também o seu projeto de vida futuro” (p.27).

Com base nos relatos, é possível afirmar que há um acumular de problemas advindos dos maus-tratos que, depois podem gerar outros sucessivos problemas. Por isso ao nível da gestão do trabalho, de forma a amenizar esta situação, é importante analisar os principais efeitos individuais dos maus-tratos, considerando a ampla forma de maus-tratos que existe, e que pode despoletar na vítima uma diversidade de comportamentos face ao maltrato experienciado, convergindo para o que se constata no Manual Crianças e Jovens vítimas de violência (APAV, 2011), da inexistência de um conjunto de consequências típicas e universais.

Para, que desta forma, se possa responder de forma direta e positiva às suas necessidades e trabalhar aqueles que são os problemas individuais decorrentes de cada

situação de maus-tratos vivida, priorizando uma intervenção contextualizada e significativa, pois cada caso é um caso, e ir gerindo cada situação. Com efeito, este aspeto, obriga e alerta, assim ao educador social, a um olhar atento, individualizado e crítico face aos problemas de cada um, bem como à capacidade para lidar no decurso da sua prática profissional com as demais vítimas de:

“conhecimentos sólidos sobre as diferentes formas de maus-tratos, sobre a ampla gama de sinais e sintomas, bem como das diversas e possíveis consequências que a experiência pessoal desta forma de vitimação tem ou poderá ter no desenvolvimento e bem-estar da criança e jovem” (APAV, 2011, p.28).

### **2.3.3. Fatores potenciadores dos maus-tratos**

Os entrevistados quando questionados sobre os fatores potenciadores dos maus-tratos expressam que estes estão relacionados principalmente com ciclos familiares de maus-tratos, situações de alcoolismo e uso de drogas, imaturidade dos pais, baixas capacidades de segurança e competências parentais. Outros fatores advêm da baixa formação dos pais, problemas socioeconómicos, perturbações mentais, disposição familiar e dificuldades de comunicação entre si, tendo em atenção que,

“...cada situação, é uma situação (...) nós tentamos muito individualizar, não há uma regra igual para todas (...) [E2].

Não é apenas uma situação que leva aos maus-tratos, mas sim o conjunto destes fatores é que podem originar os maus-tratos,

“(...) não há uma ideia estanque não é, sobre, sobre a razão dos maus-tratos, há um conjunto de fatores que podem levar a isso...” [E4].

Estes fatores traduzem-se, segundo os relatos dos inquiridos, em características associadas aos pais. O facto destes, terem sido igualmente, vítimas de maus-tratos, reproduzem os mesmos comportamentos nos filhos, sendo que personalidades imaturas, a inexperiência e a própria idade dos pais pode levar à incapacidade de lidar com os filhos da melhor forma, como se pode verificar:

“Muitas das vezes isto são ciclos familiares, não é?!...” [E1]

“Todas as nossas jovens que são acolhidas, pois, elas sofrem de maus-tratos no seio familiar, e o que causa muitas vezes esse maltrato, é problemas como o alcoolismo, problemas como a negligência da parte do pai ou da mãe, por vezes também

comportamentos das jovens que os pais não sabem lidar e tratam mal a criança, bem todos os problemas podem originar o maltrato. Nas famílias, com quem nós trabalhamos, por vezes tudo é motivo para maltratar a criança, são pessoas com baixas capacidades de segurança, são pessoas com falta de competências parentais, e todas essas questões levam aos maus-tratos dos menores.” [E3]

Ainda associado a este conjunto de fatores, ligados às características dos pais, é apontado pelos entrevistados, problemas a nível do consumo de substâncias e ainda fatores do contexto familiar, como famílias desestruturadas, problemas socioeconómicos, que pelo baixo autocontrolo e baixa tolerância às frustrações da vida, descarregam todos os problemas nas crianças e jovens que têm ao seu encargo.

“(…) a imaturidade, quando os pais são muito jovens, quando é má formação também dos pais, lidamos com famílias com muitos problemas financeiros, com todos os problemas sociais, e por vezes, todo o problema social, era um ciclo, como não sabem lidar com o problema, as crianças, às vezes são os sacos de boxe, e então eles descarregam tudo na criança.” [E3]

“Da mesma maneira que também não há uma origem do problema, mas pronto, de um modo geral, temos situações, muitas situações de alcoolismo, violência, uso de drogas…” [E2]

“Destruturação familiar (...) é um assunto um bocadinho complexo, porque não há um motivo específico para isso, há vários, há um conjunto de fatores que levam a isso. Basicamente pode ser dificuldades económicas, perturbações mentais até, a disposição familiar, e a dificuldade de comunicação entre os adultos que depois se reflete nas crianças, não há uma ideia estanque não é, sobre, sobre a razão dos maus-tratos, há um conjunto de fatores que podem levar a isso, às vezes até é, às vezes até situações...” [E4]

Através da análise destes dados descritos pelos entrevistados acerca dos fatores potenciadores dos maus-tratos, estes parecem apontar, maioritariamente, para fatores familiares, isto é, características individuais dos pais e do contexto familiar em si, ao invés de características associadas ao menor, desassociando as características associadas a este, como principal fator potenciador dos maus-tratos.

#### **2.3.4. Fatores protetores dos maus-tratos**

Em relação aos fatores protetores dos maus-tratos, constatou-se que, de acordo com os profissionais, estes, passam, sobretudo, por haver uma pessoa de referência, a educação

aliada à formação, a família alargada, as atividades socioculturais e desportivas e as relações positivas e de amor.

Referente à educação aliada à formação, é apontado pelos entrevistados a importância da escola e dos professores que dela fazem parte, sendo a formação e a escola uma grande prioridade na vida destas crianças e jovens. E dado a escola estar próxima destes e fazer parte do dia a dia dos mesmos, pode não só detetar situações irregulares, mas também ajudar no processo de intervenção, quando estas se encontram em situação de risco ou perigo, dando as ferramentas necessárias a estes indivíduos para a construção de um projeto de vida:

“Sim, a escola penso que é um dos grandes, pode ser e tem sido mesmo para sinalizar algumas situações, a escola tem sido sempre, os professores principalmente no 1º ciclo passam muitas horas com a turma (...) chegam muitas sinalizações através das escolas.”

[E2]

“(...) Agora, existe também outros fatores de proteção quando a criança está integrada numa boa escola, ou tem redes de apoio bons, também pode ser um bom fator de proteção.”

[E3]

“Pronto, há uma coisa muito importante, que nós tentamos quebrar aqui, tem a ver com a formação, e damos grande prioridade à formação e à escola, daí a importância das duas professoras...” [E3]

Tendo em atenção esta questão da educação aliada à formação, é essencial nos referirmos à ideia dos autores Carvalho e Baptista (2004) que nos alertam para a meta de uma educação para todos, onde o ideal de uma sociedade para todos, justifica a necessidade de reforçar a complementaridade e a ligação entre os tempos e formas de aprendizagem, onde os espaços de educação formal, informal e não-formal podem e devem trabalhar em harmonia, trazendo a possibilidade de enquadrar também os educadores sociais nos espaços escolares, trabalhando como verdadeiras comunidades educativas (p.61).

Por outro lado, e que, segundo os profissionais, tem um papel predominante, quando se abordam os fatores protetores, é a existência de uma pessoa de referência na vida destas crianças e jovens vítimas de maus-tratos, para responder às suas necessidades, que pode ajudar a quebrar este ciclo de violência de que foram vítimas, apresentando a possibilidade de conhecerem outra realidade, contribuindo para um desenvolvimento saudável. Refira-se que entre estas pessoas de referência, estão os educadores que fazem

parte das respostas sociais. Por outras palavras, as próprias respostas sociais são apontadas, pelos inquiridos, como apoios fundamentais que devem ser, e procurar ser, sempre referências para estas crianças e jovens.

“(...) havendo uma pessoa de referência, isso sim, mesmo fora do agregado familiar, isso é muito importante, havendo modelos diferentes, eles também percebem, que se calhar se eu tiver um comportamento diferente as coisas podem ser diferentes.” [E3]

“(...) temos os educadores, seja em que instituição for, tem um fator também muito importante que é ser a referência. Se o educador for a referência, eu estou a conseguir fazer com que a criança consiga seguir também um bocadinho do que eu lhe vou transmitir (...) Então ser uma referência pode fazer com que também ajude a quebrar um bocadinho esse ciclo, e as respostas, as respostas sociais que têm todos os apoios, que dão, acho que quando é um apoio a nível de técnico, tem que ser uma referência porque também ajuda a quebrar este ciclo familiar.” [E1]

As atividades socioculturais e desportivas, entre outras atividades que se lhes possa proporcionar, mantendo-os fora dos espaços em que estão expostos ao perigo, são também apresentadas, pelos educadores sociais, como fatores protetores essenciais na vida das crianças e jovens, bem como as relações positivas entre os pares que aqui se podem estabelecer e construir:

“(...) um dos fatores que eu acho que poderá ser um potencial importante, tem a ver com o desporto e muitas vezes as artes.” [E1]

“Se nós proporcionarmos coisas que sejam positivas obviamente isto vai ser um fator protetor não é! (...) Estas cinco horas que podem ser essenciais, tão a ser um fator protetor para ele não estar exposto em casa não estar exposto se calhar no seu núcleo familiar, no seu bairro ou noutra tipo de sítios que não são protetores não é. Esta ausência desses locais que não, que são maléficos ao fim ao cabo à progressão da criança podem ser muito, muito, muito, muito importantes.” [E1]

“(...) criar ali outras dinâmicas de amizade com outros jovens, começarem a ganhar a confiança nos educadores...” [E1]

“É também fator de proteção o nível social, que se prende com o desenvolvimento de relações positivas com os pares e com adultos bem como a ligação a instituições pró-sociais, como por exemplo, clubes desportivos, ginásios, escolas de dança, associações juvenis e / ou culturais entre outros.” [E4]

Igualmente fundamental, é o amor e a educação por parte dos pais, dando-se especial atenção à competência parental, isto é, às capacidades dos pais em serem bons cuidadores e responderem de forma adequada às necessidades dos menores. Quando estes não estão aptos para serem bons cuidadores, que o seu núcleo familiar mais próximo, possa, então, ser fator de proteção dos maus-tratos, tal como se pode constatar:

“É o amor não é, e a educação. Quando os pais se preocupam, e cuidam, e são bons cuidadores, e têm a competência parental necessária, é o maior protetor do maltrato, é mesmo o pai ser um bom cuidador e a mãe dar amor (...) A família também alargada, também pode ser sempre um bom fator de proteção, mas essencialmente, é quando os pais são bons pais, e que cuidam, e isso sim, protege a criança do maltrato.” [E3]

Certifica-se, tendo em conta as descrições dos entrevistados acerca dos fatores protetores dos maus-tratos, de um modo geral, que, a família nuclear e toda a família alargada, é referida, como um dos principais fatores protetores das crianças e jovens. Verifica-se que a tónica incide neste meio em primeira instância, por este ser o meio interpessoal mais próximo, evitando a retirada destes do seu núcleo, e inseri-los num outro contexto completamente estranho para os mesmos, o que pode, paradoxalmente, causar danos ainda maiores nas suas vidas. Não quer isto dizer, como referido pelos profissionais, que seja, a solução mais eficaz, mas que deve ser das primeiras medidas, a primeira resposta, antes de prosseguir para a retirada para um outro meio que não o familiar, tal como se constata em:

“(...) o nosso principal objetivo é esse, e, portanto, é avaliar da família alargada quem é que pode assegurar a proteção daquela criança não é, se tivermos a falar de crianças e jovens, e portanto, o principal fator de proteção poderá ser sempre a família alargada, só em último caso é que a criança é retirada do contexto familiar e acolhida em instituição.” [E4].

Parece-nos de igual forma possível destacar, com base nos relatos dos educadores sociais, a relevância da teoria ecológica do desenvolvimento do autor Urie Bronfenbrenner (1997, 1989, 1996) citado em Poletto e Koller (2008). Na sua abordagem a este tema da resiliência, afirma, que os vários meios que envolvem a criança ou jovem, o próprio indivíduo, mas também os pares, a família, a escola e a comunidade, ou seja, os vários níveis de contextos ecológicos, os quais são respetivamente, o microssistema, o mesossistema, o exossistema e o macrossistema, no qual o desenvolvimento do indivíduo e as relações que este estabelece com cada um daqueles níveis, têm influência na sua vida

e no seu desenvolvimento. E como a articulação dos mesmos pode contribuir para o desenvolvimento positivo destes indivíduos, vítimas de maus-tratos, podem assumir-se como, fatores protetores num determinado espaço de tempo de suas vidas, colaborando e protegendo os seus direitos, isto é, contribuindo para a emancipação destes indivíduos, que foram vítimas de uma violação dos seus direitos, de formas de dominação e de desrespeito, contribuindo para uma resolução bem sucedida da experiência adversa vivida e atenuação dos efeitos negativos da situação de violência a que esteve exposta.

### **2.3.5. Principais necessidades das crianças e jovens**

As principais necessidades percebidas, a partir dos relatos dos educadores sociais foram, nomeadamente, as designadas de básicas, como o afeto, segurança, higiene e ainda habitacionais. No entanto, foi mencionado, com grande ênfase, as necessidades afetivas, como a principal necessidade das crianças e jovens vítimas de maus-tratos, podendo assim se depreender que, provavelmente, tal necessidade pode estar associada à negligência, apontada pelos inquiridos como o maltrato mais frequente.

“As principais necessidades, inicialmente, devido à fragilidade emocional em que a jovem que é vítima de maltrato, é nós podermos oferecer-lhe alguma estrutura emocional.” [E3]

“Quando a jovem é institucionalizada, e vem num estado totalmente destruturado, fragilizado, a jovem precisa essencialmente de ser bem acolhida...” [E3]

“(...) ao fim ao cabo, elas querem é ser amadas não é, elas querem ser amadas, elas querem ser acarinhadas...” [E3]

A necessidade afetiva, aqui como mais referida, está relacionada à necessidade de cuidado, de proteção e segurança, necessárias para um crescimento e desenvolvimento normal e positivo, e que face à negligência dos cuidadores, estes depois têm consequências a nível dos seus comportamentos, relacionamentos. Como tal, a grande preocupação dos técnicos, é combater e responder de forma significativa, a esta necessidade, e não só, para que futuramente, esta ausência e negligência, não tenha grandes repercussões negativas nas vidas dos menores:

“(...) as principais necessidades são mesmo essas, é a falta de afeto, a falta de atenção não é, que depois se reflete no comportamento delas a vários níveis na sociedade, seja na escola, seja na relação com os pares. As crianças quando são vítimas de maus-tratos essencialmente, o ponto crucial é mesmo a necessidade de dar atenção, de alguém que se

preocupe com elas e que as proteja, e isso é a base de todo o problemas mais tarde, as consequências que se verificam mais tarde, afetivas, emocionais, tem tudo a ver com essa necessidade que a criança tem de um adulto de referência que a proteja e que esteja atenta às suas necessidades e que acima de tudo que a proteja desse tipo de situações, daí a família alargada ser tão importante...” [E4]

“(...) se tivermos a falar aqui do acolhimento residencial, porque as crianças e os jovens nestas condições e que são acolhidas precisam essencialmente de atenção, de compreensão acima de tudo, de compreensão, de sentirem ouvidos e de sentirem que são úteis na sociedade, que poderão ser muito úteis na sociedade e que são na verdade amados por alguém...” [E4]

De salientar que, é apontado pelos inquiridos, a importância de preencher as necessidades habitacionais e de higiene, pois pode acontecer, muitos das vítimas de maus-tratos, viverem em condições muito desagradáveis e inadequadas, em que o seu espaço habitacional e pessoal, encontra-se comprometido pelas más condições, tal como nos é indicado de seguida:

“(...) aquela miúda, que sempre viveu com o pai em condições muito complicadas, nunca tinha tido um quarto dela, nunca tinha tido uma cama dela, nunca tinha tido um espaço dela, portanto, ela não sabia arrumar o quarto...” [E2]

Ainda, em relação às necessidades das crianças e jovens, muitas vezes, a opção de serem retiradas do núcleo familiar está relacionada com a necessidade que os menores têm de um ambiente de bom-trato. A institucionalização dá oportunidade à família de se adaptar e se reorganizar, criando as condições efetivas que lhes permitam, se possível, regressarem ao seu meio familiar, evitando-se, assim, problemas a nível de ansiedade, de inadaptação e de revolta.

“A criança vem completamente revoltada não é, porque a criança não quer sair daquele seu meio daquele seu núcleo, onde se sente bem, onde está confortável, não percebe a necessidade muitas das vezes, alguns percebem, mas outros tantos não percebem muitas vezes a necessidade da retirada...” [E1]

“O problema é que eles muitas vezes entram no acolhimento e não tem noção do tempo (...) também esta necessidade de ter essa noção que muitas vezes obviamente não é possível tê-la faz com que a criança também não se queira adaptar a uma situação que não a deixa confortável (...) a criança sabe que não tem o controlo sobre a situação o que ainda

piora as coisas porque ele voltar para a família vai depender muito da reorganização da família e se o processo da família ainda não estiver concluído ele nunca vai regressar à família, e ele quer é sair dali.” [E1]

Das percepções recolhidas, fica claro que, a maioria dos discursos dos educadores sociais aponta para as necessidades afetivas como as principais observadas. Ora, possivelmente, por a negligência ser um dos tipos de maus-tratos mais frequentes, e ser caracterizada como uma “incapacidade de proporcionar à criança ou ao jovem a satisfação de necessidades básicas de higiene, alimentação, afeto, educação e saúde indispensáveis para o crescimento e desenvolvimento normais” (DGS, 2020), os menores, vítimas deste tipo de maltrato, apresentam, segundo as percepções obtidas neste estudo, uma elevada probabilidade de experimentar problemas a nível emocional e psicológico. Deste modo uma intervenção orientada para estas carências, exige dos educadores uma atenção especializada e individual, uma vez que os maus-tratos atentam de forma direta contra a satisfação adequada das necessidades fundamentais das crianças e jovens, afetando negativamente, o seu desenvolvimento integral, a sua relação com as suas próprias emoções e o seu ambiente mais imediato.

### **2.3.6. Tipos de maus-tratos (Categoria emergente)**

Relativamente aos tipos de maus-tratos que podem existir, os dados que emergiram da análise do conceito dos maus-tratos, permitiram compreender que existem distintos tipos de maus-tratos, sendo mencionados pelos entrevistados, os maus-tratos físicos, psicológicos e a negligência, sendo que cada um se manifesta de formas distintas, e deixa marcas muito próprias. Assim, é possível identificar os maus-tratos físicos pelas marcas de agressões que ficam visíveis aos nossos olhos, enquanto, a identificação dos maus-tratos psicológicos e da negligência, são de maior dificuldade, pois os danos são mais intrínsecos, e não tão visíveis como os dos maus-tratos físicos, tal como se pode comprovar na literatura, onde por exemplo Azevedo e Maia (2006) referem, que os maus-tratos psicológicos são não só os mais frequentes, mas também os mais difíceis de se detetar,

“Há muitos maus-tratos que não são visíveis, os maus-tratos psicológicos, maus-tratos físicos, há aqui uma elevada panóplia de situações que podem ocorrer dentro destas possibilidades.” [E1]

“Agora a situação dos maus-tratos é muito generalizada, nós e na casa de acolhimento também tivemos infelizmente muita negligência parental não é, e isso também é um maltrato obviamente.” [E1]

“(…) os maus-tratos podem não ser aplicados diretamente à criança, mas a criança está a assistir a um episódio de violência doméstica e isso são maus-tratos psicológicos, e naquele momento nós pensamos "Ah, a criança não percebeu, ou não assistiu", mas vai ter consequências no futuro certamente, porque afeta gravemente o desenvolvimento da criança, o desenvolvimento saudável...” [E4]

“Nós, teoricamente, sabemos que há os maus-tratos físicos, psicológicos...Para mim o mais complicado é sempre nós conseguirmos identificar os maus-tratos psicológicos (...) E, nós aqui temos verificado os maus-tratos, dentro dos maus-tratos psicológicos, o abandono (...) nós temos recebido muitas jovens com este tipo de maus-tratos, o abandono, e muitas vezes, não é só o abandono físico, não é, da mãe ou do pai se irem embora e ficarem sozinhas, é mesmo principalmente, e o mais traumatizante penso eu, ou mais difícil, até de trabalhar e de identificar e depois de trabalhar, é quando há, há um abandono presencial (...) esta negligência, não é, pois acaba por ser uma negligência da pessoa que está presente, mas que abandona por completo as suas funções...” [E2]

Apesar de ter sido apresentado pelos inquiridos apenas estes tipos de maus-tratos, físicos, psicológicos e negligência, a DGS (2020), refere ainda, a negligência (incluindo abandono e mendicidade), maltrato físico, abuso sexual, maltrato psicológico/emocional e Síndrome de Munchausen por Procuração<sup>3</sup>.

Portanto, os nossos dados poderão estar limitados apenas a estes tipos de maus-tratos, mais uma vez, pelo facto de as sinalizações, e os casos que receberam e recebem, terem sido, maioritariamente associados a estes tipos de maus-tratos. Posto isto, poderá ser possível, então, afirmar-se consoante os testemunhos dos profissionais, que estes três tipos de maus-tratos são possivelmente, aqueles com uma maior prevalência.

---

<sup>3</sup> Despacho nº31292/2008| DRE

A síndrome de Munchausen por procuração diz respeito à atribuição à criança, por parte de um elemento da família, de sinais e sintomas vários, com o intuito de convencer a equipa clínica da existência de uma doença, gerando hospitalizações frequentes, necessidades de procedimentos de diagnóstico exaustivos e recurso a técnicas invasivas.

## **2.4. RESILIÊNCIA**

### **2.4.1. Significado do termo resiliência**

Relativamente ao significado de resiliência, os dados evidenciam que esta é percebida como uma capacidade de lidar com um problema ou situação adversa de forma assertiva, em que a pessoa é capaz de crescer de forma positiva e ajustada, independentemente da má situação vivida. Porém, é ainda percebido, por um dos entrevistados, como um ato, uma necessidade que surge perante um problema, sendo apontado, como algo que é inerente ao indivíduo, quando confrontado com uma situação adversa, em que este muitas vezes, inconscientemente, está a ser resiliente pela habilidade e capacidade que tem em ultrapassar o problema que tanto lhe prejudica:

“(...) resiliência, é a capacidade do individuo lidar com problemas, adaptar-se a mudanças, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas.” [E3]

“Penso que a resiliência passa um bocado pela capacidade que nós temos de ultrapassar um problema com alguma assertividade, com alguma, e aprender até com esse problema não é, agora, a nível psicológico acho que a resiliência deixa sempre marcas, deixa sempre marcas, agora, se nós aproveitamos essa situação negativa para crescer, para nos valorizar, eu acho que, quem vive no meio de tantos problemas, normalmente, as miúdas, jovens que nós recebemos aqui, que chegam à nossa instituição, não é uma situação isolada, por causa de um problema, porque depois há uma série de outros problemas que vêm como consequência...” [E2]

“Eu acho que é um ato, é uma necessidade que se reflete, é um ato às vezes, muitas vezes sem pensar não é, é uma coisa que acontece, que é inerente à própria pessoa, e é uma necessidade que acontece mesmo para tentar ultrapassar o problema (...), a criança nem está a pensar que está a ser resiliente a determinada coisa, é um ato que acontece por, voluntariamente, pronto, é a necessidade que tem de sair daquela ambiente, daquela situação, e de ultrapassar.” [E4]

Dos dados recolhidos, é nos possível observar que todos os entrevistados definem o conceito de resiliência de uma forma muito próxima, e, não obstante, apesar de algumas ambiguidades existentes em relação a este conceito notou-se nas perceções reunidas uma convergência das respostas acerca deste conceito. Assim, é entendido como uma capacidade do indivíduo em ultrapassar situações adversas com êxito, contudo, é aqui ainda evidenciado, uma outra ideia, e que acompanha aqueles que foram os primeiros

estudos sobre resiliência, em que, esta é encarada como uma qualidade interna ou inata do indivíduo (Yunes, 2003), estando este aspeto vincado na entrevistada [E4], que se refere à resiliência como algo inerente ao indivíduo, algo que por vezes, acontece involuntariamente.

Ainda esta confusão e discussão, relativamente ao conceito de resiliência como fator inato ou adquirido está, portanto, presente em alguns discursos, levantando algumas ideias apresentadas por Taboada, Legal e Machado (2006) acerca deste conceito e dos fatores propiciadores desta capacidade, em que nas diversas pesquisas já efetuadas, com focos distintos, originaram, pois, esta distinção entre um traço ou característica inata dos sujeitos e por outro lado, as teorias focadas no meio social como a resiliência, caracterizada por uma habilidade social que pode e deve ser aprendida e estimulada (p.107). Sendo que, a maioria dos pesquisadores, também concordam, tal como os entrevistados deste estudo, com o meio, como principal chave e protagonistas na história da efetivação da resiliência (Taboada, Legal & Machado, 2006).

#### **2.4.2. Apoios disponibilizados**

Quanto aos apoios disponibilizados às crianças e jovens nas diferentes respostas sociais, nomeadamente, casa de acolhimento e Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), os inquiridos referem-se a apoios a todos os níveis, através de equipas multidisciplinares, que asseguram apoios a nível social, psicológico, emocional, prático, jurídico, entre outros apoios necessários a uma vida com boas condições e qualidade, para que estes possam lidar e ultrapassar as consequências de terem sido vítimas de um crime. Ainda, ao seu dispor, os serviços de primeira linha da comunidade, de modo a responderem e intervirem de forma direta e contextualizada nas principais e mais urgentes necessidades dos menores, vítimas de maus-tratos, destacando o trabalho em parceria como modelo de funcionamento imprescindível para se poder dar resposta ao caso de cada vítima:

“Nós temos uma equipa multidisciplinar, que é constituída por psicólogos, temos o educador social, um assistente social, a equipa técnica e a equipa de ação educativa, são duas equipas que trabalham sempre em equipa para poder de alguma forma estar ao alcance das necessidades destas jovens.” [E3]

“Temos a Equipa Técnica da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco que é multidisciplinar e todos os serviços de primeira linha da comunidade com quem nos articulamos e trabalhamos em parceria, nomeadamente, a saúde, a ARS, a APAV, as Forças

de Segurança, o CLDS, serviços de psicologia dos serviços públicos, nomeadamente autarquias e também de IPSS's, entre outras entidades com quem podemos contar.” [E4]

Tendo em conta os dados obtidos sobre os apoios disponibilizados aos menores, vítimas de maus-tratos, podemos afirmar que, as próprias respostas sociais, procuram prestar nos seus espaços, o máximo de respostas e apoios necessários às reais necessidades das crianças e jovens, prestando-lhes serviços de qualidade a partir de uma intervenção mais direta e significativa. Esta intervenção tem sempre presente a importância de uma cultura de trabalho em parceria com as demais entidades da comunidade, para que possam trabalhar os problemas que a própria instituição não consegue assegurar e assim, em conjunto, trabalhar naquela que é a missão de apoiar a vítima, principalmente quando ainda são menores.

### **2.4.3. Fatores inibidores de resiliência**

Acerca dos fatores inibidores de resiliência, de acordo com os testemunhos dos profissionais, são inúmeros os fatores que impossibilitam os indivíduos de serem resilientes. Os principais, apontados pela maioria dos profissionais inquiridos, estão relacionados com as características associadas ao próprio indivíduo, destacando-se a personalidade de cada um, e posteriormente, a sua falta de autoestima e confiança para superar o trauma que na maioria das vezes, persiste face ao sofrimento vivenciado com a situação adversa.

“Tem a ver muito também Cátia, com a tal fragilidade emocional, a grande fragilidade emocional numa jovem, (...) e a sua falta de confiança, é um fator inibidor da resiliência, isto porquê? Porque quando a jovem é insegura, quando a jovem tem falta de autoestima, quando a jovem está completamente fragilizada, obviamente que não acredita na sua capacidade de resiliência, e não acredita na sua capacidade de superação, (...) e então é difícil às vezes trabalhar com jovens que persistem nessa vitimização e que persiste nesse sofrimento.” [E3]

“(...) o que o pode inibir de isto acontecer, é quando a criança/jovem se torna vítima e tem uma autoestima muito baixa ao ponto de não conseguir deixar de pensar no problema e por vezes até se culpabilizando pelo que lhe está a acontecer.” [E4]

Outros dos aspetos, apontados pelos educadores entrevistados, acerca dos fatores que podem inibir esta capacidade de resiliência, sobressaem as situações em si, em termos da gravidade e do tempo de exposição ao perigo. Ou seja, os problemas que existem, os

traumas experienciados, as marcas que ficam dessas situações traumáticas são mais vincadas quanto mais prolongadas e graves. E possivelmente, todo esse conjunto de problemas ao redor da vítima pode tornar-se inibidor, impossibilitando-a de ultrapassar as marcas desses traumas, pois podem ser muitas e bastante fortes ao ponto de dificultar a capacidade de resiliência.

“(…) é todo um conjunto de situações que dão origem depois a um conjunto de problemas. E encontrar resiliência no meio destes problemas, conseguir ultrapassar estes problemas, eu penso que é muito, muito complicado. Deixam sempre marcas, e há marcas que ficam, e nestas idades, acho que há coisas que ficam sempre e que acabam por vir ao de cima.”

[E2]

Para além disso, é referido pelos entrevistados ainda aspetos relacionados com o meio envolvente à vítima, desde a família, amigos e escola, podendo estes meios serem inibidores, mas podendo também ter um efeito inverso, ou seja, serem um fator protetor e motivador para ultrapassar o trauma.

“(…) pois todo o ambiente à volta da criança pode ser inibidor dessa situação não é. É claro que o principal aspeto é a personalidade e a capacidade que a criança tem de ultrapassar essa questão, mas depois temos todos os outros fatores que têm a ver com o ambiente que rodeia a criança, a escola, os amigos, a própria família (...) isso logo por si só é um fator inibidor porque a criança desmotiva e pode entender que ninguém gosta dela ou que ninguém quer assegurar a sua proteção, portanto, eu penso que todos os, todos os fatores que rodeiam a criança podem ser inibidores da resiliência ou não, podem até ser inibidores ou não, ou podem também motivá-la a querer ultrapassar o problema.” [E4]

Das perceções recolhidas, pode-se então compreender que, há uma convergência naquelas que são as respostas dos educadores entrevistados, relativamente aos fatores que podem impedir os indivíduos de serem resilientes. Não são só as características internas à pessoa podem influenciar a capacidade de resiliência, mas todo o ambiente envolvente da vítima, pois a maioria dos entrevistados, faz referência aos vários níveis deste ecossistema como um interferente, na medida em que, se os mesmos não forem saudáveis, e não se assegurarem as necessidades das crianças e jovens vítimas de maus-tratos, apenas se reforça a incapacidade destes indivíduos as superarem.

#### **2.4.4. Fatores de proteção/resiliência ou Fatores facilitadores para superação de trauma**

Perante a questão relativa aos fatores de proteção ou de resiliência, respondida pelos entrevistados, verifica-se que na sua opinião, por um lado estes têm a ver com os recursos internos que as crianças ou jovens usam para lidar com as situações adversas, podendo variar consoante as idades e a personalidade de cada um, e por outro lado, os recursos externos a si, e que podem auxiliar neste processo de lidar e ultrapassar os problemas.

“A criança ou jovem resiliente usa os recursos internos para lidar com os acontecimentos negativos, sem se sentirem mal...” [E4]

“(...) tem a ver com fatores como a maturidade não é, há jovens de 12 anos que não vão ter a mesma capacidade de resiliência se calhar de uma jovem de 15 anos. É que não só tem a ver com características como a maturidade, como também características da própria personalidade...” [E3]

Um dos recursos externos aqui referidos pelos inquiridos, é a família alargada, que por ser um meio próximo, em que possa existir adultos de referência para a criança ou jovem, podem assegurar a proteção do menor e mantê-lo num ambiente de bom trato e segurança:

“(...) família alargada ser tão importante, porque se já é um choque, aliás já é um problema grave a criança ser vítima de maus-tratos, não é de todo a melhor solução retirá-la do contexto, é, deve-se retirá-la do contexto de agressão, não é de todo a melhor solução colocá-la num contexto em que ela não conhece ninguém, não tem adultos de referência, daí a nossa preocupação com a família alargada que a possa proteger.” [E4]

“Com bom trato não é, porque, a criança já vem de um maltrato, é muito bom ela sentir-se que ali é diferente, e é bem tratada, e que ali nada lhe vai faltar...” [E3]

Os educadores inquiridos mencionaram ainda os programas, as atividades e toda a dinâmica em torno das vítimas de maus-tratos dentro ou fora da instituição como fatores essenciais neste processo, em que prevalecendo um ambiente acolhedor, saudável, de bom trato e que seja positivo para estas crianças e jovens, todo este conjunto é sem dúvida um fator protetor.

“Existem vários programas que estão relacionados e que visam essa possibilidade e que muitos deles têm tido grande sucesso. Deixar a criança em casa pode ser extremamente

positivo desde que a consigamos ocupar fora de casa com algo que seja positivo para ela (...) Se nós proporcionarmos coisas que sejam positivas obviamente isto vai ser um fator protetor não é!” [E1]

“(...) é todo aquele trabalho e todas as atividades que nós desenvolvemos também dentro da instituição e toda a nossa dinâmica da nossa instituição, que vai ajudar nesse processo, porque nós temos uma equipa totalmente potencializada, não é, e totalmente formada, capacitada para trabalhar com este tipo de jovens, depois desenvolvemos uma série de atividades, e temos uma série de respostas que vão de encontro às necessidades destas jovens.” [E3]

“(...) toda a dinâmica da nossa instituição, é o ambiente, quando o ambiente é saudável, facilita todo o nosso trabalho, facilita toda a adaptação da jovem com o grupo, que é muito importante a jovem sentir-se acolhida, não só por nós adultos, e técnicos, mas também é muito importante, quando a jovem chega, e é bem acolhida pelo nosso grupo.” [E3]

Parece-nos relevante o facto de alguns dos entrevistados, fazerem referência ao técnico de educação social, bem como aos outros técnicos da área social que estão envolvidos no processo de intervenção com estas crianças e jovens, como pontos chave para o sucesso dos mesmos, e como fatores facilitadores de superação do trauma.

Neste sentido, destacaram a importância da competência e da formação do técnico ser adequada para trabalhar e implementar estratégias significativas e individualizadas para cada uma das crianças e jovens, para que cada um, a seu ritmo, tendo em conta as suas idades, personalidades, necessidades e problemas, possam potenciar a sua resiliência, garantindo-se que este processo de resiliência seja gradualmente construído com êxito.

Desta forma, é ainda, referido por alguns entrevistados, a procura de formação e de informação por parte do educador social, para poder lidar da melhor forma e prestar ao jovem um melhor serviço possível, evitando a estagnação das suas práticas, como um ponto crucial neste trabalho de construção da resiliência nas vítimas de maus-tratos. Na qual a procura incessante em melhorar as suas práticas pode e deve fazer parte da sua postura enquanto profissionais capacitados para este trabalho de cariz social, e que tanto exige, uma atitude de constante inovação, reflexão da ação, criatividade e flexibilidade.

“As *softskills* que falávamos à bocadinha são extremamente importantes, a inteligência emocional e outras situações. Agora o técnico em educação social, como qualquer outro técnico da área social deve ter em consideração que isso é um ponto chave muitas das vezes

para o sucesso deste tipo de jovens. E se isso é uma chave para o sucesso dos jovens, se não tem formação, tem que a procurar e tem que poder prestar ao jovem o melhor serviço possível seja a nível da resiliência, seja a nível de cuidados de saúde, seja naquilo que for (...) Agora é uma chave para o sucesso, é! Não é a única chave para o sucesso, não! É algo muito importante, sim! É algo que deve ser trabalhado, sim!” [E1]

Este aspeto, da importância da formação contínua do educador social, traz-nos por isso, à ideia defendida por Cardoso (2006), no qual, o educador social como sujeito em constante aprendizagem, necessita face à evolução e aos desafios constantes com que se depara no seu dia-a-dia, de acompanhamento da dinâmica do tempo e do conhecimento, exigindo deste uma postura de abertura em relação às oportunidades de atualização do conhecimento, para que não se deixe fragilizar pela insegurança face às exigências e necessidades dos seus educandos, que são variadíssimas e que por isso, exigem dos profissionais as competências, a agilidade e flexibilidade para intervir em cada situação, devendo fazer parte do projeto de autoformação do educador social, então a aprendizagem ao longo da vida (p.11). Esta mesma autora, salienta a constante procura de formação para que o educador possa consolidar de forma adequada o seu perfil de competência para poder exercer as suas funções, mantendo as suas estruturas de conhecimento sólidas, mas também atualizadas (Cardoso, 2006).

#### **2.4.5. Capacidade de resiliência**

A capacidade de resiliência dos sujeitos vítimas de maus-tratos, é apresentada pelos educadores entrevistados, como uma capacidade que depende de fatores internos aos indivíduos, mas também de fatores externos a si, ou seja, do contexto envolvente ao indivíduo.

Verifica-se nos discursos dos inquiridos, que existe uma diversidade de respostas adaptativas, isto é, a nível da resiliência, porque nem todos os indivíduos, por natureza, são iguais, têm o mesmo ritmo, as mesmas capacidades e características, e como tal, existem diferenças no modo como cada um lida com as situações menos boas da vida. De tal forma que, certos indivíduos expostos a uma situação de adversidade revelam perturbações e são menos resilientes, e outros que experienciam igualmente eventos traumáticos e stressantes, posteriormente a estes, não apresentam perturbações, mas sim formas de ajustamento positivas. Enquanto nos menos resilientes, o processo é mais lento, e em casos mais extremos, as vítimas de maus-tratos não conseguem se adaptar.

“Nestas jovens que são institucionalizadas, e com quem nós trabalhamos, existe vários jovens, com vários tipos de resiliência, naturalmente, que nós lidamos com jovens com uma grande resiliência, que conseguem se adaptar às adversidades e de superar e dar a volta por cima, e conseguem superar todos os traumas e superar de alguma forma todos os danos colaterais do maltrato, mas também existem jovens que são pouco resilientes, e que exigem um maior esforço também de nós, de ajudarmos essas jovens a serem mais resilientes, porque a resiliência, é uma característica também individual, de cada individuo, mas que também pode ser trabalhada.” [E3]

“(…) eu acho que no fundo todo o jovem tem um pouco de resiliência, há é diferentes níveis de resiliência, porque é o seguinte, todo o jovem tem capacidade de adaptação, seja ela, às vezes maior ou menor, porque estas jovens de uma forma quase intrínseca, elas têm que se adaptar a esta nova realidade, e elas têm (//) capacidade de resiliência…” [E3]

“(…) isto é um bocado relativo não é, porque existe jovens que sim, que conseguem superar e nós próprios ficamos surpresas e é sempre uma grande alegria para nós verificarmos que a jovem conseguiu superar, mas infelizmente, há outros casos que não se consegue, e lá está nos tentamos aqui colar os cacos e por um pouquinho mais de cola, mas há situações irreversíveis.” [E3]

“Eu ao dizer a mesma coisa a dois jovens diferentes eu posso estar a ter precisamente o mesmo resultado, ou ter o resultado oposto, se eu disser a um resiliente “tu não és capaz!” ele vai virar o mundo, se eu disser a um não resiliente “tu não és capaz!” é uma aceitação…” [E1]

“Perante um tipo de maus-tratos, seja ele provocado por outrem diretamente a si, independente da natureza ou em consequência de violência entre outras pessoas, é possível que a criança ou jovem reaja de duas maneiras, ou se torna vítima, ficando com dificuldades de adaptação e com patologias psíquicas, ou se torna resiliente.” [E4]

Alguns dos entrevistados acrescentam uma outra ideia, que tem a ver precisamente com o facto de que para se ser resiliente, é necessário ter sido confrontado com eventos traumáticos, em que os menores experienciam circunstâncias desfavoráveis ao seu desenvolvimento, estando comprometido o seu bem-estar e os seus direitos enquanto seres humanos, e posteriormente, conseguem ultrapassar a situação adversa com sucesso. Precisamente, por tal situação, a literatura acerca deste conceito de resiliência, apenas se refere a indivíduos resilientes, quando os mesmos na presença de circunstâncias de risco significativo ao seu desenvolvimento e bem-estar, respondem de forma positiva

e com sucesso aos desafios com os quais se depararam (Silva, Lunardi, Lunardi, et al., 2005).

Isto é, indivíduos capazes de se auto superar, de se tornar autossuficientes e se ajustar de forma positiva aos contextos prejudiciais a si, sem apresentar perturbações no seu desenvolvimento. Posto isto, são reconhecidos pelos educadores, como verdadeiras forças da natureza, como se pode observar na seguinte declaração:

“O que é que faz? Olha o sofrimento, infelizmente não é, a dor e todo aquele mau estar que elas sentem, no fundo, até faz com que elas sejam muito resilientes, porque ao fim ao cabo, elas às vezes têm uma força, são forças da natureza, porque passam por tanta desgraça, e por tanta coisa ruim, e chegam às nossas mãos completamente quebradas e ao fim ao cabo, depois conseguem superar e ser jovens com sucesso, porque muitas delas conseguem se auto superar e surpreendem verdadeiramente...” [E3]

Um dos fatores externos referidos pelos inquiridos, que tem grande influência neste processo de construção da resiliência, está relacionado com a própria família, que maioritariamente sendo a referência dos menores e o meio mais próximo, quando representa um fator de risco, muitos destes, independentemente da situação traumática experienciada, conseguem tornar-se autónomos e viver as suas vidas de forma ajustada. Todavia, quando a família se constitui um fator de proteção para a criança ou jovem, assumindo o seu papel de cuidador e educador, reunindo as condições necessárias para os seus filhos estarem em segurança, tornam possível o regresso das vítimas a casa, contribuindo igualmente para que estes se tornem indivíduos resilientes face à experiência desfavorável vivida.

“Normalmente as vítimas de maus-tratos, não há muito que a gente possa fazer ao nível do seio familiar, porque muitos familiares não aceitam serem ajudados, então muitas das vezes, às vezes vítimas de maus-tratos são aquelas jovens que acabam por serem autónomas e seguirem o seu caminho sem regressar à família, mas pronto, às vezes os pais também podem e mostram-se arrependidos e alteram os comportamentos, e a jovem pode assim depois regressar a casa e haver condições para que aconteça isso, sempre em segurança não é, porque o nosso maior objetivo, é que a jovem volte sempre em segurança para junto do seio familiar.” [E3]

É possível compreender, a partir dos relatos dos educadores entrevistados que existem variados casos de sucesso, percecionados como vitórias gratificantes e motivadoras não só para estes intervenientes socioeducativos, mas também para estes

menores, em que apesar dos efeitos desestabilizadores consequentes da situação de maus-tratos, os mesmos conseguem ter sucesso escolar, profissional e pessoal, tornando-se adultos independentes e responsáveis, adaptando-se e construindo o seu projeto de vida da melhor forma.

“(…) chegam às nossas mãos completamente quebradas e ao fim ao cabo, depois conseguem superar e ser jovens com sucesso, porque muitas delas conseguem se auto superar e surpreendem verdadeiramente, e conseguem se integrar na escola, ter boas notas, conseguem depois concluir os estudos e depois mais tarde conseguem ir para o apartamento de autonomização e serem autónomas, tirar a carta de condução, ir para a universidade, trabalhar e construírem uma vida e serem autossuficientes…” [E3]

“Mas grande parte das vezes sim, nós temos tido experiências positivas desse tipo de resiliência especificamente aqui de algumas instituições do concelho (…) de crianças que se tornam adultos de sucesso e conseguem ultrapassar a situação, outras não (…) mas aqui o nosso lema é "Se em 50 conseguirmos ajudar uma, para nós já é uma vitória", porque conseguimos ajudar alguém, e conseguimos que alguém tenha acesso e a possibilidade de ter uma vida melhor…” [E4]

No entanto, nem sempre os casos de sucesso são notórios, em que é difícil quebrar o ciclo de violência a que a criança ou jovem esteve exposto, sendo a sua capacidade de resiliência muito reduzida, mantendo este ciclo de maus-tratos a que estiveram sujeitos, ou mesmo fatores relacionados com a própria criança ou jovem e que não lhe permitem adaptar-se de forma positiva, apresentando perturbações em diversos níveis, como psicológico, comportamental, social, entre outros que o impedem de ser resiliente. Isto possivelmente, porque como afirma Sousa (2008), nem sempre os recursos externos ao indivíduo proporcionam às crianças ou jovens as competências suficientes para ultrapassar o trauma, tornando imprescindível, o reforço dos fatores internos para que estas consigam ultrapassar as circunstâncias desfavoráveis com que foram confrontadas. É, possível por isso que os entrevistados possam reconhecer ainda muitos casos de insucesso face ao trauma vivido, por estes baixos fatores internos a cada indivíduo, que não facilitam este processo de adaptação, sendo alguns deles, infelizmente, irreversíveis.

“Quebrar esses ciclos tem sido difícil (…) nós temos tido alguns contactos com outras jovens, aliás com as primeiras jovens que estiveram aqui connosco, neste momento já têm filhos e que já têm, e que notamos que há aqui, que o ciclo muitas vezes não se quebra, que estas jovens, que foram vítimas de violência, continuaram a procurar companheiros

violentos, continuam a sofrer de violência, e continuam a sujeitar os seus filhos à mesma, à mesma aquilo que elas também já se sujeitaram, também foram sujeitas.” [E2]

“Pois, muitas vezes a adaptação não é saudável, porque nós adaptamo-nos a uma situação de violência, agindo com violência, e aquela violência que aquela jovem usa naquela altura acaba por ser uma defesa...” [E2]

É importante, também, destacar o que Ralha-Simões (2017), aborda sobre este fenómeno de resiliência, ao se referir, a este como algo que apenas “pode ser estudado *a posteriori*, pois que a sua verificação se faz sempre retrospectivamente...” (p.14). Tal ideia está presente também no testemunho de um dos entrevistados na medida em que, é referido pelo mesmo que muitas das vezes esta capacidade não é notória de imediato, mas sim num momento posterior à sua intervenção, tal como se constata em:

“Agora, se ultrapassa da melhor maneira, se essa resiliência é canalizada para, para algo positivo verdadeiramente positivo, às vezes é difícil de conseguirmos,...aliás nesta idade às vezes é engraçado porque muitas vezes nós trabalhamos com jovens durante alguns tempos e achamos “epá, isto, podíamos ter feito assim, ou devíamos ter feito assado, ou podíamos ter feito diferente”, e muitas vezes anos depois acabamos por receber até algum, às vezes aparecem aí as jovens “Ah, olha, lembra-se disto que aconteceu, eu agora faço assim”, quer dizer, aquilo que é feito na altura, e nós achamos até que não teve qualquer efeito, anos mais tarde elas, elas conseguem tirar daí proveito.” [E2]

De certa forma, pode-se verificar entre os vários discursos dos educadores sociais entrevistados, algumas discrepâncias, na medida em que, para determinados entrevistados todos os indivíduos são resilientes, mas existindo diferentes níveis, em que uns podem ser mais ou menos resilientes num determinado tempo e espaço de suas vidas. Que pode variar entre os diversos indivíduos, ou seja, todos têm uma capacidade de resiliência, apenas uns mais e outros menos. Para outros, a capacidade de resiliência é apontada como algo relativo, que depende do indivíduo em si e dos seus fatores protetores, mas admitindo que existem casos em que esta capacidade é nula, por mais intervenção que possa existir neste sentido, dado o menor, vítima de maltrato, se ter tornado incapaz de se adaptar com êxito às circunstâncias da vida.

Neste sentido, vários são os estudos existentes (Werner, 1989 e Smith, 1992) citados em Sousa et al. (2014), que validam esta ideia de que todo o ser humano nasce com uma capacidade inata de resiliência, e que esta pode ser desenvolvida, permitindo a cada

indivíduo a adaptação e superação das situações adversas e stressantes, a fim de possibilitar a transformação da trajetória de risco em resiliência (p.32).

#### **2.4.6. Forma de superar o trauma**

A adaptação das crianças e jovens vítimas de maus-tratos depende de variados indicadores e fatores que se podem designar de fatores de resiliência. Segundo os educadores inquiridos, o que auxilia na emergência da resiliência, são atributos intrínsecos aos indivíduos, mas também recursos externos ao mesmo e que quando otimizados para a superação do trauma experienciado podem resultar no desenvolvimento desta capacidade de forma positiva.

Podemos, em primeira instância entender, conforme os testemunhos, que os atributos intrínsecos aos indivíduos denominados de resilientes, estão bastante ligados a questões de personalidade das próprias vítimas e das suas histórias de vida, em que características associadas a uma boa autoestima, a perseverança, o otimismo, o sentido de responsabilidade, a esperança e expectativa positiva em relação ao seu futuro, são características que estão maioritariamente associadas ao perfil dos indivíduos identificados como resilientes:

“(...) o Cristiano Ronaldo para mim é um caso de grande resiliência nesse aspeto, ele pôs na cabeça a vida toda que ele havia de ser o melhor e eu acho que isso parte muito também daquilo que é a personalidade e porque é o nosso querer e os jovens não são diferentes (...) Porque isto exige disciplina e essa resiliência depois vai-se construindo com a disciplina, com os objetivos a serem atingidos, porque vai validar que a resiliência é positiva, e que eu consigo e a autoestima cresce e cresce e cresce e as coisas vão ficando cada vez mais direcionadas para o sucesso.” [E1]

“(...) muitas das vezes está muito dentro da pessoa e medir a resiliência de cada um de nós muitas vezes basta lhes dizer “tu não és capaz de fazer isto” e a pessoa diz “Não! Vou-te provar que sou!” Para outros dizeres lhe que tu não és capaz de fazer isto é a chave para, para...”ele também não acredita em mim, ele sabe que eu não sou capaz, se eu me vou sentar aqui isto tudo vai continuar”...” [E1]

“Tem muito a ver com a personalidade, tem muito a ver com toda a história de vida dela e com a sua capacidade de conseguir ultrapassar ou não a situação. [E2]

Mesmo sendo possível perceber com os testemunhos dos entrevistados, que os fatores internos são essenciais na minimização ou superação dos efeitos dos maus-tratos,

importa realçar que a maioria se foca nos recursos externos aos indivíduos como principais indicadores responsáveis pela prevenção e minimização dos efeitos desestabilizadores dos maus-tratos vivenciados. Esta ideia é realçada também por Martins e Araujo (2013) ao reforçar que a resiliência se constrói através de processos coletivos e não individuais, isto é:

“É preciso que exista o outro, a interação, o diálogo. É na convivência com o e no cotidiano que os sujeitos se tornam ou não resilientes. A resiliência é um fenómeno psicológico, construído socialmente ao longo de um período de vida, não é tarefa de um sujeito sozinho. Pessoas com atitudes resilientes têm suas histórias marcadas pela presença de figuras significativas, estabeleceram vínculos, ou seja, de apoio ou de admiração e desenvolveram, certamente, a autoestima e a autoconfiança” (p.8).

Neste sentido, os indicadores externos que podem contribuir neste processo de superação do trauma podem estar relacionados com os contextos familiar, social ou institucional. Ou seja, contextos e indivíduos que possam oferecer suporte emocional e social e todos os cuidados necessários e determinantes para estas crianças e jovens confrontados com estes eventos traumáticos se tornarem resilientes. É assim, necessário um apoio de maior persistência e mesmo resiliência por parte dos profissionais com os menores menos resilientes:

“Há jovens que têm e que conseguem realmente superar muito bem, e há outras jovens que nós precisamos de lhes dar, e há um maior esforço, tem que haver um maior esforço e trabalho da nossa parte, para que a jovem consiga ganhar essa capacidade de resiliência e de adaptação e superação.” [E3]

“Nós, enquanto elas estão connosco, tentamos lhes oferecer todo o cuidado possível, e todas as técnicas, todas as ferramentas, damos-lhe tudo para que elas consigam recuperar, fazemos de tudo para que elas consigam superar, só que às vezes, há coisas que não se conseguem, que causam danos irreversíveis, feridas que não saram, e isso infelizmente depois vai se refletir no futuro delas infelizmente.” [E3]

As experiências positivas que se possam oferecer às crianças, desde atividades extracurriculares, desportivas e culturais, os relacionamentos interpessoais positivos com os pares e trabalhar com as crianças, as ferramentas vitais para que estas aumentem a sua autoestima, se fortaleçam a nível pessoal, escolar e mesmo profissional devem ser sempre tidas em conta. Como tal, a preocupação com a qualidade da intervenção e do apoio que

se possa dar a estes indivíduos em vulnerabilidade social, proporcionando as oportunidades para um desenvolvimento humano e construção de um projeto de vida positivos, são aqui mencionados pelos educadores sociais inquiridos, como fatores preponderantes na superação do trauma, tal como se prevê nos seguintes testemunhos:

“(…) criamos aqui outros objetivos e eles estão focados noutras coisas e essas outras coisas são bem trabalhadas do meu ponto de vista...(xxx) (//) e de um novo caminho, uma ascensão diferente e nós temos variadíssimos casos de crianças que andam num clube desportivo e que vivem aquilo como da família se tratasse e depois passam a treinadores e depois é com orgulho enorme que eles dizem eu aqui fui acolhido, eu aqui cresci, e eu aqui neste momento trabalho. Isso aí então, é quase que o ciclo perfeito felizmente, e conseguimos muitas vezes evitar males muito maiores como adições e outras situações de maus-tratos que acabam por ser aqui postos de lado devido a outras ocupações mais importantes.” [E1]

“(…) os fatores de proteção poderão ser, aumentar a autoestima, ajudar a fortalecer e a valorizar-se física e intelectualmente, quer a nível pessoal, quer a nível escolar. Aprender a gostar de si próprio, isso ajuda a aumentar a predisposição para ter melhor humor, a sentir-se mais animado, mostrar um sorriso e estar disponível para dar, sem pedir ou esperar algo em troca, ajudar a ser capaz de pedir ajuda quando precisa não como sinónimo de ignorância ou incapacidade, mas como um meio que ajuda a desenvolver a sua capacidade individual de lidar com desafios importantes da vida.” [E4]

“Experiências positivas como seja sucesso escolar, atividades extracurriculares que o realizem e que vão de encontro aos seus interesses e/ou relacionamentos interpessoais positivos com os pares ou com adultos, podem contribuir para o desenvolvimento da resiliência.” [E4]

Ainda, relativamente aos fatores externos aos indivíduos, é apontado pela grande maioria dos entrevistados, a sua atuação, enquanto educadores sociais, bem como dos técnicos e de todos os profissionais que possam estar envolvidos no processo de intervenção com estas crianças e jovens em situação de risco, como um indicador essencial para este momento de adaptação, de prevenção e minimização dos efeitos consequentes dos maus-tratos, assumindo uma responsabilização acrescida em comparação, por exemplo, das redes de apoio informais aqui já referidas.

“(...) cabe-nos a nós não é, quando encaminhamos a jovem para a psicóloga ou para a pedopsiquiatria, ou até mesmo quando nós trabalhamos com a jovem, nós também vamos trabalhando essa resiliência...” [E3]

“(...) o processo vai depender muito dos profissionais, isto vai depender muito da forma como a criança aceita e vai depender muito também das feridas do passado que ela tem, que faz com que ela aceite melhor ou pior este tipo de situações.” [E1]

“(...) se elas conseguem ou não ser resilientes depende mais uma vez do tipo de instituição e do tipo de técnicos que trabalham com estas crianças para além, lá está da personalidade e dos fatores internos relativos à criança. Nenhuma é igual à outra. Umhas vezes sim conseguem superar o trauma, outras vezes não.” [E4]

Assim, de acordo com a análise dos relatos recolhidos, parece-nos possível apontar a resiliência como uma capacidade que pode ser medida maioritariamente pelos fatores internos a cada um. Porém, os fatores externos, o meio envolvente à vítima, pode ter uma grande relevância na promoção da resiliência e de superação do trauma, principalmente para aqueles que em termos da sua personalidade, das suas habilidades, autoeficácia e suas competências, são mais frágeis. Em torno deste enquadramento, é por isso essencial o equilíbrio ou (re) equilíbrio entre os fatores de risco e de proteção para alívio do impacto da situação de risco vivida, identificando os fatores protetores necessários à construção desta capacidade de resiliência de que precisam as vítimas de maus-tratos para se desenvolver de forma positiva e ajustada, tendo em vista um desenvolvimento resiliente (Moraes & Rocha, 2017).

Destes fatores externos é possível, verificar que o discurso dos profissionais entrevistados conflui para uma tônica do papel dos técnicos de intervenção social neste processo de superação do trauma, talvez pela imaturidade dos menores para lidar com a situação, por se encontrarem numa fase das suas vidas ainda prematura, ou mesmo pelo facto das suas características individuais não permitirem que este se torne resiliente. Tal ideia leva-nos à hipótese de se poder afirmar, que quando há a presença de um técnico especializado nesta área de intervenção socioeducativa, este ou estes podem fazer diferença na vida destas vítimas, sendo um dos principais fatores para ultrapassar os traumatismos.

Como tal, os técnicos tendo as competências necessárias para intervir, a capacidade de envolvimento e as ferramentas necessárias para intervir com estes indivíduos de uma forma consolidada, individualizada e pertinente podem propiciar nestas crianças e jovens

as competências necessárias para reduzir os efeitos desestabilizadores. Esta intervenção pode levar assim, a resultados positivos ou menos negativos, daqueles que se podia esperar de um menor que foi vítima de uma situação stressante e traumática, constituindo-se, o papel dos técnicos em uma variante de grande importância social e educativa, neste processo de resiliência em crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

#### **2.4.7. Programa de promoção e desenvolvimento da resiliência**

Diante da questão respondida pelos educadores sociais entrevistados, relativa a programas de promoção e desenvolvimento da resiliência orientado para as crianças e jovens vítimas de maus-tratos, constatou-se que todos concordam com a existência deste tipo de programa. Porém o público-alvo deve ser os técnicos e outros agentes educativos que trabalhem diretamente na vida destas crianças e jovens, ao invés de ser um programa direcionado para estes menores:

“Eu acho que pode ser muito relevante. Eu acho que esse programa pode ter o maior sucesso possível se ele for feito de uma forma se calhar de dar ferramentas aos técnicos e de potenciar nos técnicos, estratégias para indiretamente no dia-a-dia trabalharem essa resiliência de uma forma completamente subtil e não chamando o nome que nós queiramos chamar, nem programa nem nada. [E1]

“(...) se um psicólogo criar um plano, um programa, algo ligado à resiliência e que seja depois através desse psicólogo ou de uma equipa de psicólogos que depois vão dar formação aos técnicos que trabalham diariamente com estas crianças, eu acho que fará todo o sentido, agora pôr a criança no centro do programa não me parece que faça sentido. [E1]

“(...) eu acho que obviamente apresentar se calhar o programa assim às crianças elas não vão perceber muito bem o que vai acontecer, e podem até fazer alguma resistência não é, porque estás a impor algo...”[E4]

As razões destacadas pelos mesmos têm a ver com os traumas que as crianças e jovens experienciaram e que consequentemente influenciam estas vítimas a nível da sua confiança, a nível do seu sucesso escolar, da sua autoestima. Quer isto dizer que, por se encontrarem num momento fragilizado de suas vidas, em que os efeitos dos maus-tratos vividos podem influenciar negativamente o seu desenvolvimento e bem-estar, este programa pode não ter tanto impacto e sucesso como algo pontual e formal. Conquanto, como algo que se for trabalhado pelos técnicos nas rotinas destes menores, no seu dia-a-

dia, nas dinâmicas e atividades, desenvolvendo nestes as competências pessoais, sociais e profissionais, podem ser determinantes para a sua autonomia e resiliência.

“Capacitar o técnico para inculcar isso na criança, e aí eu acho vai ter mais sucesso do que explicar ao jovem que já não quer saber da escola, não acredita num lápis, nem numa caneta nem numa secretária... Se for o técnico com ferramentas, com as estratégias diariamente numa casa de acolhimento num acompanhamento a um jovem através de uma atividade, através de várias dinâmicas pode conseguir ganhar esse esse potencial da resiliência e acho que através dessa possibilidade poderia ter um grande, grande, grande avanço e poderia ser uma mais-valia para muitos destes jovens. Nem tudo pode ser trabalhado da mesma forma, mas eu acho que poderá. Esse programa a nível de capacitação do técnico em prol do jovem e da criança acho que poderá ter muito sucesso.” [E1]

“O subtilmente, se calhar é a frase chave não é, porque nós podemos trabalhar a resiliência sem ter, acabamos por trabalhar a resiliência nestas pequenas coisas do dia-a-dia. Um programa dá-nos assim uma ideia que é algo mais formal, com determinados tipos de limites, e estes limites são muito difíceis de nós conseguirmos pôr numa pessoa, porque o que funciona com esta, não funciona com aquela, o que funciona, e aquilo que funciona hoje, já não funciona amanhã (...) uma coisa fixa não, estarmos a pensar “Olha, agora perante uma jovem que sofreu violência doméstica vamos fazer isto, isto e isto”.” [E2]

Desta forma, é possível verificar, segundo os relatos dos educadores inquiridos, que este tipo de programa, direcionado para os próprios técnicos para capacitá-los com estratégias e ferramentas para trabalhar com estas vítimas de maus-tratos, a capacidade de resiliência de uma forma informal, indireta, mais individualizada e subtil fará mais sentido neste contexto de educação social e poderá ter resultados mais positivos. Ao invés de um programa fixo, formal e possivelmente imposto, uma vez que a nível da psicologia e da intervenção do psicólogo existem estratégias, jogos, ou seja, uma intervenção mais formal a nível de capacitação das crianças e jovens com ferramentas necessárias para se tornarem resilientes.

“A criança tem que ir “beber” ao programa de uma forma se calhar indireta e não ser...Agora vais ser tu aqui no centro e vamos fazer isto contigo e tu vais ganhar as estratégias e a partir de amanhã vais ser mais resiliente.” [E1]

“(...) nós trabalhamos a resiliência (...) de uma forma subtil, e enquadrada noutras tarefas, noutras atividades, e que não especificamente na resiliência, e senti alguma dificuldade em explicar especificamente o que é que é a resiliência em, porque não trabalhamos

especificamente só esse, esse problema, e senti de facto esse problema, e senti de facto essa dificuldade (...) nós não trabalhamos especificamente só essa questão, trabalhamos subtilmente enquadrada noutras intervenções...” [E4]

“Não estou a dizer que a nível psicológico não haja estratégias, não haja jogos, não haja determinado tipo de exercícios, não haja, há tanta coisa agora mesmo a nível de *mainfull*, não é, assim de outras, pronto, várias coisas que se pode fazer e que aí se calhar já é mais igual para todos, mas a nível da educação social, eu acho que tem muito a ver, tem que ser uma coisa muito individualizada, e conhecer o terreno, conhecer a população, conhecer a jovem, conhecer os seus gostos, conhecer as suas, para conhecermos e podermos identificar as suas necessidades.” [E2]

Porém, um dos entrevistados não exclui a relevância deste tipo de programas dirigido às crianças e jovens, uma vez que desenvolvendo as competências, as ferramentas, as atitudes e valores necessários para um desenvolvimento positivo e ajustado, constituindo-se um fator de proteção para os mesmos, pode fazer diferença e deve ser promovido com vista a desencorajar o envolvimento em comportamentos de risco, a contribuir para o aumento do comportamento social positivo, a melhorar os resultados escolares e a promover a capacidade de resiliência destas vítimas de maus-tratos:

“Um programa deste género só poderá ser relevante se conseguir desenvolver ligações positivas entre a família, escola, comunidade e pares que constituem fatores de proteção, nomeadamente pela sua forte influência ao nível das competências pessoais e sociais do afetado, e poderão promover resultados positivos em várias áreas como na saúde, no social, a nível académico, desencorajando o envolvimento em comportamentos de risco.” [E4]

Tendo em conta os dados recolhidos, é nos possível afirmar que é consensual que os educadores entrevistados ressaltam a pertinência destes programas de promoção e desenvolvimento de resiliência mais para eles próprios do que para as crianças e jovens, para que através deste tipo de programa, estejam preparados e capacitados para lidar com os problemas e necessidades das vítimas e trabalhando de uma forma subtil, sem sobrecarregar ou impor às crianças e jovens a sua participação neste tipo de programas. A partir da sua intervenção no dia-a-dia e nas rotinas das crianças e jovens, estes podem desenvolver as competências necessárias para a sua capacidade de resiliência, enquanto processo de superação de experiências traumáticas e transformá-las em experiências de aprendizagem.

É igualmente, perceptível, a partir das percepções recolhidas que, priorizar intervenções socioeducativas positivas, onde são trabalhados os domínios, as ferramentas e estratégias necessárias para as crianças e jovens enfrentarem as adversidades e desafios que surgem ao longo da vida, para que consigam ser flexíveis e adaptar-se de forma positiva às adversidades são uma realidade e preocupação para estes educadores sociais. Tendo em vista o seu papel no processo de adaptação dos menores, vítimas de maus-tratos ao meio em que vivem, em que estão suscetíveis a vivenciarem situações desestabilizadoras em qualquer momento de suas vidas, os agentes socioeducativos devem estar preparados e capacitados para saber lidar e auxiliar os menores neste processo de resiliência.

## **2.5. REDES DE APOIO**

### **2.5.1. Papel das redes de apoio no processo de resiliência**

Perante a questão sobre o papel das redes de apoio informal e formal no processo de resiliência nos menores, vítimas de maus-tratos, é notório, a partir das respostas dos educadores sociais, que as mesmas, podem assumir um papel ativo e variado conforme as necessidades dos menores. E no mesmo sentido, de importância para a construção da resiliência e no confronto dos traumas de uma forma sã e positiva para um desenvolvimento saudável, pela proximidade e relação afetiva e significativa que se possa desenvolver entre ambos.

Em primeira instância, das respostas apresentadas, pode-se destacar o papel das redes informais como possíveis cuidadores, aquando da impossibilidade dos próprios pais, de assegurar os cuidados de seus filhos e o seu bem-estar. Estas redes, ou um ator informal, como é o caso de alguém do núcleo mais próximo da criança, seja a família alargada, vizinho, ou treinador, que possam assumir esta responsabilidade, e tornar-se referências para estes indivíduos, podem ser suportes nas suas vidas, e especialmente, na fase de infância e juventude, onde o risco de ocorrer problemas do desenvolvimento é real. Como tal, estas redes ou estes atores informais, podem sem dúvida colmatar esta carência. Neste sentido, é referido pelos entrevistados, a importância que estes núcleos mais próximos dos menores podem ter naquele momento frágil de suas vidas e ajudá-la a superar com assertividade a situação traumática vivida, uma vez que mesmo sendo informal, pode ter um impacto relevante na vida de cada vítima e potenciar a resiliência na mesma.

“Uma criança por exemplo foi abandonada pelo pai, o pai muitas vezes não tem que ser, quando digo o pai, o papel do pai não é, não tem que ser o progenitor da criança, a criança

pode ter noutra pessoa aquela visão de suporte e transferir um bocadinho, não sara a ferida porque o pai é sempre o pai, não é isso que está em questão, mas a criança muitas vezes pode ver aquela pessoa como a sua referência (...) Isso pode acontecer, isso pode acontecer com o vizinho, pode acontecer com o treinador, pode acontecer com o tio, pode acontecer com o avô, pode acontecer com os diversos atores que a criança tem à sua volta. Tendencialmente quanto mais perto estiverem do seu núcleo mais fácil é de isso acontecer não é!?” [E1]

“Às vezes pode ser um professor na escola, agora, todos esses atores têm que estar alerta para perceberem que podem ser potenciais referências e ao serem uma potencial referência podem trabalhar não só a resiliência como outros fatores também...” [E1]

Ainda quanto ao papel das redes de apoio informal, é aludido várias vezes, pelos entrevistados, o papel da comunidade no trabalho de integração, inclusão e inserção das crianças e jovens na comunidade em geral, em que, clubes, associações, projetos, entre outros atores informais que desta fazem parte, seja de cariz desportivo, cultural e social, são indicados por estes como parcerias fundamentais, na medida em que dão resposta às várias dimensões que as instituições carecem e que a própria pode oferecer. A comunidade, ao inseri-los nas atividades disponíveis, contribui com o processo socioeducativo a ser desenvolvido, e em consonância potencia a resiliência dos menores, porque sendo redes de suporte, poderão proporcionar fatores protetores e positivos, relevantes para uma mudança significativa das suas histórias de vida, e oferecer a possibilidade de uma vida futura com maior qualidade, a partir do aconselhamento, orientação e desenvolvimento das competências necessárias à construção de um projeto de vida viável, com sentido.

“(...) muitas vezes aplicamos e trabalhamos com as redes informais não é, porque também, também, é importante o trabalho e a integração das crianças na comunidade em geral...” [E4]

“As redes de apoio informais têm um papel preponderante no processo de resiliência das crianças/jovens vítimas de maus-tratos, considerando que muitas das vezes são estas redes de suporte que proporcionam fatores positivos relevantes para a história de vida das vítimas. São muitas vezes a estas redes de apoio que se agarram para “dar a volta por cima”.” [E4]

“Os serviços existentes na comunidade têm igualmente um papel preponderante no projeto de vida da vítima bem como no processo de resiliência, na medida em que poderão efetuar o apoio psicológico necessário, permitir que a criança/jovem tenha acesso a programas e atividades desportivas e culturais, prestar apoio ao estudo, na procura de emprego, entre

outras e assim proporcionar a estrutura emocional que a vítima precisa para continuar o seu caminho. Estas redes informais podem ser um apoio positivo por transmitir confiança e segurança à vítima, bem como por estarem presentes na tomada de decisões, ao poderem aconselhar e orientar positivamente nas escolhas a definir para a construção do seu projeto de vida, por estarem disponíveis quando a vítima necessite, e por lhe darem a atenção necessária criam um suporte com grandes benefícios onde a mesma se sente amparada.” [E4]

Ainda, da análise das respostas dos profissionais inquiridos, estes consideram que, a família, como meio mais próximo, pode ser sobretudo, um dos principais portos de abrigo, como se tem verificado ao longo da análise de todas as respostas sobre o tema do estudo, porque havendo uma pessoa de referência do meio familiar, este será dos primeiros atores informais a que as crianças ou jovens poderão procurar para se refugiar. E porque, especialmente na fase da infância, a família, é a primeira rede de apoio social das crianças, as relações de apego com o cuidador primário, acabam por ser bastante importantes para o seu desenvolvimento (Evangelista & Constantino, 2013).

“Elas, para elas é também muito importante ter esta rede não é, porque, principalmente a nível familiar, elas na família procuram sempre alguém de referência e nós também procuramos ter sempre alguém de referência, às vezes até nem que seja só para, para passar um fim de semana, para passar o Natal não é (...) é fundamental elas terem alguém de referência, onde possam, tipo porto de abrigo não é, onde se possam refugiar.” [E2]

Verifica-se nos testemunhos, igualmente, uma preocupação com a qualidade das redes de apoio, e com as relações que as vítimas de maus-tratos possam construir neste momento das suas vidas, que para além dos benefícios que podem ter, também, contraditoriamente, podem ser obstáculos à construção desta capacidade de resiliência e intensificar nas crianças e jovens os efeitos negativos advindos dos maus-tratos e ainda outros problemas prejudiciais ao seu desenvolvimento.

“ (...) eu acho que aí a rede familiar, a rede dos vizinhos, a rede do treinador de futebol do bairro, a rede de treinador do futebol do, seja do que for, tem uma importância muito grande para potenciar tudo e mais alguma coisa na criança e não só resiliência porque inclusivamente pode potenciar outras coisas e algumas que, infelizmente, não são assim tão, tão benéficas quanto tudo isso, mas depois vai depender também de quem a criança procura, muitas vezes de quem é que vai ter também com a criança.” [E1]

Quanto ao papel das redes de apoio formal no processo de resiliência, pode-se entender a partir das respostas dos profissionais entrevistados, que, paradoxalmente, às

redes informais, estas, têm uma responsabilidade acrescida, um compromisso maior para com as vítimas de maus-tratos. Isto acontece porque, no momento em que estas são encaminhadas ou passam a estar ao encargo das entidades e respostas sociais responsáveis por receber estes menores em situação de perigo, os próprios técnicos e todos os atores socioeducativos assumem um papel de cuidadores, de educadores, de mediadores, entre outros. Estas redes formais, têm a responsabilidade e o compromisso de trabalhar na vida destes indivíduos, envolvendo-se diretamente nas suas rotinas, nos seus problemas e necessidades, para que estes consigam ultrapassar os seus traumas e ter um futuro próspero, com qualidade, contribuindo para o seu bem-estar.

“Nós quando recebemos uma criança numa casa de acolhimento, estamos a assumir uma responsabilidade para com essa criança.” [E1]

“(...) o técnico, tem uma responsabilização acrescida, porque enquanto que, o vizinho pode se cruzar ou não na vida daquela criança, o técnico cruzou-se e tem que trabalhar com aquela criança, o vizinho pode não querer trabalhar com aquela criança, ou seja, ele é informal e de informal não passa, e a responsabilização é menor.” [E1]

“Sendo uma resposta formal, a responsabilização é maior...” [E1]

A rede de apoio formal tem ainda, consoante as declarações dos entrevistados, o papel de acionar os serviços que as vítimas de maus-tratos carecem, e, para caso seja preciso, trabalhar em colaboração com outras entidades mediante as necessidades reais das vítimas.

“Por isso se eu realmente precisar eu estou lá, e nós temos que acionar todos os serviços que essa pessoa necessita, para também perceber a realidade da necessidade e depois colaborar mediante essas necessidades.” [E1]

No caso em específico da CPCJ, a educadora social entrevistada que faz parte desta equipa, faz alusão ao papel das redes formais como o pilar da ação da CPCJ, pois os técnicos que dela fazem parte, por não poderem efetuar quaisquer apoios a nível psicológico, por exemplo, ou trabalhar diretamente com as vítimas, neste contexto, compete às parcerias formais com a qual trabalham e têm acordos para intervir nesses sentidos. Como tal, o papel da CPCJ, diferente das instituições de acolhimento, no processo de construção de resiliência, passa por uma fase, poderemos dizer mais inicial deste processo, onde as suas funções encontram-se mais direcionadas para a orientação,

avaliação e encaminhamento dos menores, vítimas de maus-tratos para os serviços que possam intervir de forma direta e prática nas suas vidas e também das suas famílias.

“Pronto aqui é que nós técnicos da CPCJ (...) não temos competência para efetuar apoios psicológicos, não está nas nossas competências, nós só temos que avaliar se a criança que nos é sinalizada está em perigo ou não, e avaliar o que é que pode ser necessário trabalhar na vida daquela família ou daquela criança ou jovem, e depois encaminharmos para os outros serviços para o tal, se houver necessidade de apoio psicológico, ou outro tipo de apoio que a criança ou a família precise, não somos nós técnicos da comissão que vamos fazer isso. Daí a importância das redes formais, da rede de apoio formal, com a qual nós trabalhamos...”

[E4]

Diante dos dados aqui expostos e analisados, podemos supor que, ambas as redes de apoio, sejam formais ou informais podem ter um papel preponderante na vida dos menores, assumindo nos vários momentos de suas vidas um papel ativo e variado, seja a nível da resiliência, como também na construção de um projeto de vida adequado, onde os seus direitos e bem-estar são prioridade e estarão sempre salvaguardados:

“ (...) seja para a resiliência seja para aquilo que for, os atores educativos, o núcleo que a criança constrói, o núcleo que é construído à volta da criança tem um fator preponderante para a resiliência e para todos os outros fatores, e não é só para a criança, no nosso próprio desenvolvimento (...) nós referências vamos ter sempre e elas têm um poder muito grande sobre nós a nível de nos poder dar coisas boas e às vezes menos boas (riso), mas tem muitas vezes um impacto muito bom. Tem o impacto que nós queremos, mas muito importante!”

[E1]

De igual forma, as redes de apoio, podem não só para as crianças, mas, sobretudo, para os jovens menos confiantes, menos esperançosos, ter um papel fundamental, e serem grandes referências para que estes se sintam confiantes, competentes, e se tornem sujeitos capazes, autónomos, reflexivos e ativos para alterar as suas histórias de vida e definir para si os seus projetos de vida, a partir dos seus sonhos, ambições, interesses, e definir as metas e estratégias para conseguir alcançá-los.

Certamente, estes resultados permitem-nos acreditar que cada ator formal ou informal, pode-se tornar primário na vida destas vítimas e assumir esta responsabilidade, de ser um suporte, cuidador ou uma referência para aquela criança ou jovem, e que se isso for levado a sério, pode potenciar nestes menores efeitos benéficos ao seu

desenvolvimento, para que consigam ultrapassar os seus traumas e desenvolver as competências para se tornarem resilientes, como se constata em:

“Qualquer ator pode ser o ator principal não é, ou um ator secundário e depois um terciário e por aí fora. Agora quanto mais perto do núcleo tiver, e quando digo núcleo, digo núcleo da criança, não tem que ser o núcleo familiar, mais importante é essa pessoa perceber esse papel e essa responsabilidade, porque há uma responsabilidade.” [E1]

“(…) o papel dos agentes e educadores é muito importante porque eu posso estar a ser uma referência para alguém e se não tiver atento eu não tenho noção do...do impacto que estou a criar nessa criança, nesse jovem e (xxx) acaba por ser muito importante, agora, claro que é muito importante para o processo de resiliência da criança.” [E1]

Desta análise do papel ou funções das redes de apoio social, é primeiramente, então importante, entender o conceito de relações sociais, e que se define como “ os indivíduos com a qual se tem uma relação interpessoal e as ligações entre esses indivíduos”, e que se dividem em duas dimensões que compõe a estrutura destas e que compõem a rede social, nomeadamente formais e informais, tendo ambas diversas funções, que podemos aqui verificar e de seguida também. Sendo que as relações formais são mantidas devido à posição do individuo e a seus papéis na sociedade, que inclui os profissionais, entidades e por outro lado, as informais, compostas pela família, amigos, vizinhos, comunidade, ou seja, com os indivíduos que se mantem uma ligação familiar e próxima de afeto (Due, Holstein, Lund et al., 1999).

Os dados aqui proferidos acerca das redes de apoio social, vão, pois, ao encontro de algumas das funções enunciadas por estes mesmos autores acima referidos, e que passam por suporte social que abrange o apoio emocional, apoio instrumental ou material face as necessidades do dia-a-dia, ajuda financeira, apoio em termos de informação, aconselhamento e orientação para auxiliar na resolução de problemas e ainda a interação social positiva.

### **2.5.2. Forma/Modo de intervenção das redes no processo de resiliência**

Perante a questão respondida pelos entrevistados, acerca da forma ou modo como as redes de apoio informal ou formal podem intervir no processo de resiliência, constatou-se que, a maioria dos profissionais referem de forma idêntica, o modo como as mesmas podem intervir no processo de resiliência das crianças e jovens, sendo as principais orientadas para, a disponibilidade dos seus serviços ou instrumentos, e da realização de

trabalhos em parceria, permitindo um acompanhamento mais direto e contínuo da evolução das crianças e jovens.

Em relação, às várias entidades da comunidade, estas podem intervir com as crianças e jovens, ao disponibilizarem os seus serviços e atividades às mesmas, respondendo aos reais interesses e gostos dos mesmos, como é exemplo, os clubes desportivos das diversas modalidades de desporto, atividades culturais da própria comunidade, com a qual se possam identificar e participar ativamente.

“Olha, nós temos projetos, fazemos muitas parcerias com entidades da comunidade, porque um dos objetivos da nossa instituição, também é aproveitar os recursos da nossa comunidade. Nós por exemplo, quando a jovem entra para a nossa instituição, nós tentamos sempre encontrar uma atividade física ou uma atividade que a jovem se identifique (...) ou seja, tudo aquilo que a jovem gosta, e que a gente acha que é bom para elas, nós trabalhamos com o serviço da comunidade, depois temos atividades também dentro da nossa instituição.” [E3]

Para além disso, uma outra forma, tem a ver com o apoio em causas da comunidade, onde prevalece um trabalho de parceria, em que ambos se ajudam mutuamente nas suas necessidades, e vão sendo trabalhadas competências de autonomia, iniciativa, responsabilidade, interajuda, comunicação entre outras.

“Olha por exemplo, elas participam, nós somos apoiados pelo Banco Alimentar, então uma da condição é, sempre que haja campanhas do Banco Alimentar, a nossa instituição organiza esse fim-de-semana do Banco Alimentar. (...) toda a nossa instituição, seja as meninas, toda a equipa técnica, seja as auxiliares e até às vezes os nossos utentes da cantina social, nesse fim-de-semana estamos todos ao serviço do Banco Alimentar, nós fazemos os turnos, fazemos a recolha e fazemos com que aquele fim-de-semana passe a correr bem numa maior recolha de bens alimentares, porque e depois nós também somos ajudados, por isso também, uma mão lava a outra (...) e quem diz isto, elas também participam em muitas campanhas, outras associações que trabalham connosco...” [E3]

Um exemplo concreto, aqui mencionado por um dos entrevistados, é o “Programa Escolhas”<sup>4</sup>, que não só desenvolve atividades com as crianças e jovens em situação de

---

<sup>4</sup> <https://www.acm.gov.pt/pt/-/escolhas>  
<https://www.programaescolhas.pt/>

risco, como também trabalha com as suas famílias, contribuindo para a reorganização das mesmas e possível retorno dos menores para a sua guarda.

“(…) indiretamente nós trabalhamos também com as parcerias informais, e estou me aqui a recordar do "Programa Escolhas" (...) que fazem imensas parcerias informais com a comunidade onde se inserem, nomeadamente, os bairros de habitação municipal, que eles trabalham com famílias com agregados familiares dos bairros de habitação municipal, e aí fazem obviamente parcerias informais e nós muitas vezes vamos usufruir desta, apesar de termos a nossa parceria formalizada...” [E4]

Por outro lado, também as redes formais podem facilitar o processo de resiliência das crianças e jovens vítimas de maus-tratos do mesmo modo. Em caso de falta de um apoio especializado, ou instrumento, a rede de apoio de profissionais, em trabalho de articulação com a própria instituição e os outros técnicos, pode desbloquear e facilitar a intervenção junto das vítimas de maus-tratos, e trabalhar esta capacidade de resiliência, garantindo os apoios necessários, que os outros técnicos não têm competência ou especialidade para interceder.

“Vamos imaginar que a pessoa tem aqui alguma situação que necessita de apoio psicológico, e que isso está a ser aqui um bloqueio a esse caminho e a essa estratégia. Por isso não faz sentido ser só o educador, faz sentido o educador trabalhar em parceria, em rede com todos os demais no sentido de em conjunto nós percebermos...” [E1]

“(…) se eu precisar de algum instrumento, se eu precisar de alguma atividade, se eu precisar de alguma resposta noutra sítio, tenho, tenho, sei onde é que posso pedir ajuda não é, ao meu parceiro (...) já aconteceu por exemplo, nós termos jovens de lá aqui na nossa instituição, e de fazermos um trabalho de reaproximação à família, e a jovem ser transferida para outra instituição mais perto da família não é, ou então por exemplo, a nível de formação, também já tivemos uma jovem que foi, que voltou para a casa da família, e foi frequentar nessa outra casa de acolhimento, um curso de formação. Portanto, são tudo situações que nós conseguimos articular com outras, neste caso, com aquela instituição, e conseguimos, de uma maneira ou de outra dar resposta à necessidade que aquela jovem precisava através desta rede de parceiros.” [E2]

De um modo geral, os profissionais inquiridos, referem que as redes de apoio, e neste caso em específico, mais as redes formais, estando envolvidas diretamente, continuamente e ativamente na vida das crianças e jovens, e mostrando interesse pelas suas fragilidades, conseguem acompanhar a evolução dos mesmos, sinalizar e

compartilhar com as demais entidades e técnicos todo o processo de progressos ou recuos destas. E contribuir para um acompanhamento rigoroso, contínuo, significativo e importante para a concretização do projeto de vida e dos objetivos estipulados para cada um deles, com êxito, para atingirem bons resultados e se tornarem resilientes face à situação vivenciada.

“E mesmo quando as jovens voltam para as famílias, o voltar com algumas, voltar, neste caso, havia o desejo daquela jovem voltar para a família, mas era importante, nós considerávamos que era importante ela continuar a estudar, ou pelo menos a ter ali alguma formação, e conseguimos ir, pronto, manter aqui não só aquilo que ela queria, mas também à necessidade de responder um bocado à necessidade daquela jovem com, neste caso, com a formação, que ela até depois acabou por ficar a trabalhar na empresa onde estava a estagiar na sequência dessa formação, e para ela foi muito bom nesse aspeto.” [E2]

“Acho que envolvendo no processo de resiliência e mostrando interesse pelas necessidades das vítimas, fazendo com que esta se sinta bem e segura no seu percurso.” [E4]

“(…) toda a envolvência, clubes desportivos porque também entrava muitas vezes em contacto, às vezes telefonava e diziam “Oh Vasco, mas como é que tu sabes que eu ontem não fui ao treino?”, “Eu sei que tu ontem não foste ao treino porque eu falei com o teu treinador esta manhã e ele disse-me que tu não tinhas ido ao treino”. Pronto, toda esta envolvência é muito importante a criança perceber que existe um...ele não está vigiado, mas ele, os comportamentos dele importam, que é isso que eu acho que muitos deles acham que não importa “Eu faço o que eu quiser e isso não importa a ninguém”, não! Claro que importa e toda esta rede que falávamos à bocado, do desporto, da arte, da saúde, do apoio psicológico, ou seja, toda a envolvência da criança tem que ser contínua...” [E1]

Daqui podemos então retirar a ideia de que as redes de apoio podem constituir uma maneira de intervenção, uma vez que, segundo os testemunhos, estas proporcionam mudanças concretas na vida dos indivíduos, estando este apoio intrinsecamente ligado à capacidade de superação, aos processos de resiliência e ao desenvolvimento adaptativo gerando efeitos positivos não só para o indivíduo em questão, mas também para quem o ajuda (Evangelista & Constantino, 2013).

### **2.5.3. Importância do trabalho em parceria**

Com base nas respostas obtidas sobre a importância do trabalho em parceria, nota-se que é da preocupação e ênfase de todos os profissionais inquiridos, a diferença no trabalho

socioeducativo com as vítimas de maus-tratos, uma intervenção interdisciplinar e em parceria, para que as mesmas alcancem a tão necessária capacidade de resiliência, para um desenvolvimento positivo para estas.

Em primeiro lugar, os dados recolhidos, revelam, desde logo, a relação de proximidade e sensibilidade que existe entre as várias respostas sociais, bem como de outros recursos da comunidade para com os problemas advindos dos maus-tratos e as necessidades das crianças e jovens vítimas deste crime, reconhecendo a impossibilidade de se trabalhar sozinho, sendo decisivamente pouco provável, neste campo social e educativo desenvolver-se um trabalho individual. Como tal, o trabalho em equipa, interdisciplinar, em parceria ou em rede, foi referido por alguns inquiridos, como um dos principais `lemas`, da intervenção nos contextos onde intervêm ou já intervieram.

“(...) nós não conseguimos fazer o nosso trabalho sem ser com o apoio da comunidade, sem ser com o apoio das instituições, sem o apoio de outros técnicos das outras instituições, nós não conseguimos fazer trabalho nenhum, se não tivermos uma boa relação com outras instituições da nossa comunidade, e com toda a nossa comunidade.” [E3]

“(...) nunca trabalhamos sozinhos, nós ali nunca fazemos um trabalho individual, não há nenhum técnico que possa trabalhar de uma forma individual, trabalhamos todos, e o nosso trabalho só tem sucesso porque somos uma equipa, trabalhamos sempre umas com as outras, ninguém toma uma decisão sem falar com a colega, ninguém faz nada sem consultar a diretora técnica, temos a nossa autonomia não é, também quando estamos sozinhas a fazer os turnos (...) mas temos também essa liberdade de sermos autónomas, técnicos autónomos, mas nós próprios temos o lema que é fazermos tudo em equipa, trabalhamos e tomamos decisões sempre em equipa...” [E3]

“(...) nós não fazemos nada sem parcerias, nada, sem o apoio das nossas parcerias não conseguíamos desenvolver o trabalho que nós desenvolvemos, aliás tudo o que desenvolvemos é graças às nossas parcerias, que nos apoiam, que estão lá incondicionalmente para as necessidades das nossas jovens, porque eu volto a referir uma coisa, nós trabalhamos 100% para elas, tudo aquilo que nós pedimos, tudo aquilo que nós tentamos arranjar, é tudo, tudo, a pensar no bem-estar das nossas jovens, nós ali trabalhamos incondicionalmente para elas e com elas, é tudo a pensar nas necessidades delas.” [E3]

“(...) se não for em articulação e parceria, não se consegue chegar a bom porto.” [E4]

Tendo em conta os testemunhos, o sucesso das intervenções está concretamente visível neste trabalho em conjunto, onde as várias formações e perspetivas dos profissionais se cruzam, a partilha de conhecimentos e recursos, como meio de aprendizagem, assistem a tomada das decisões em prol de um bem comum, o bem-estar destas crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

“(...) trabalhamos e tomamos decisões sempre em equipa, porque o meu ponto de vista pode ser diferente do ponto de vista da colega, e nós precisamos trabalhar com várias perspetivas, vários pontos de vista, precisamos sempre consultar a técnica, porque eu posso pensar de uma maneira, mas a técnica, a outra técnica que tem outro ponto de vista, às vezes, melhor que nós, não conseguimos ver, e só assim é que conseguimos fazer um bom trabalho.” [E3]

“Isso agregado a puder partilhar com técnicos que sabem mais do que eu, outros que se calhar podem saber menos e eu os estou a ajudar, e ao estar a ajudá-los estou a aprender também com eles (...) por isso em todas as respostas sejam elas de jovens, crianças, seja aquilo que for, a partilha, o apoio, a interajuda é sempre de todo uma mais-valia que nos pode fazer crescer, claro que, em situações de acompanhamento deste tipo de jovens ela é extremamente fundamental, porque o necessitar de um apoio de saúde ou recorrer a um serviço de apoio psicológico ou um serviço alimentar, ou seja aquilo que for, isso tem que ser de uma forma muito, muito dinâmica, isto, as coisas não podem esperar, eu não posso perceber que aquele jovem está a passar fome em casa e não falar com ninguém, e não ativar a minha rede de contactos e tentar colmatar a situação.” [E1]

“Se não existisse as parceiras, portanto, nós não poderíamos funcionar, depois ao nível da partilha de recursos é essencial, haver essa articulação e o estabelecimento de parcerias mesmo para pudermos encaminhar crianças, ou até mesmo pudermos às vezes, como é que eu hei-de dizer, recrutarmos, nem que seja a meio tempo ou a tempo, ou umas horas, recrutarmos técnicos para nos puderem apoiar aqui na CPCJ também, portanto, há várias funções que eu acho que as parcerias se tornam essenciais e úteis para nós sem dúvida alguma. Sem parcerias nós não conseguimos desenvolver o nosso trabalho.” [E4]

É, por outro lado, enfatizado pelos educadores sociais entrevistados, a mais-valia, a preciosidade e a primordialidade do trabalho em rede, em que, quanto maior, mais alargada e significativa for a rede de apoio, mais rapidamente se conseguirá chegar aos seus problemas e intervir nos mesmos, dando as respostas adequadas, e facilitando o processo de superação e lidação do trauma vivenciado.

“Eu acho que todo o trabalho, seja ele em parceria, seja ele em rede, seja ele de que forma for, nomeadamente, sendo apoiado é sempre uma mais-valia, o todo é sempre melhor do que a soma das partes, e nós sozinhos não conseguimos fazer nada e tem que haver sempre aqui uma visão.” [E1]

“(…) na casa de acolhimento aí havia menos necessidade, ou seja, quanto mais alargada é a estrutura menos necessidade temos de recorrer fora, o que não quer dizer que não tenhamos necessidade, e claro que existe sempre necessidade, sempre, sempre, sempre e quanto mais for, quanto mais for alargada essa rede em prol das necessidades das crianças melhor, porque nem todos precisam do mesmo, nem todos querem o mesmo, e isso levamos a que tenhamos que explorar e ir à procura daquilo que é o mais favorável para esses jovens ou para essas crianças.” [E1]

Em outras situações, o trabalho em parceria, foi apontado por alguns inquiridos como útil, na perceção de situações de duplicação de uma resposta, onde está posta em causa o respeito e possibilidade de atender as necessidades de outros indivíduos que necessitem de igual ajuda ou de maior urgência.

“(…) claro que sim, porque eu assim acabo por perceber que aquela pessoa está a duplicar uma resposta e se aquela pessoa está a duplicar se calhar vai haver alguém que não tem acesso à resposta, por isso o trabalharmos, o partilharmos, a interajuda seja para trabalhos de, ham, de académicos, seja para o que for, nós sempre que temos a colaboração, o apoio de alguém as coisas são sempre mais enriquecedoras do que quando as fazemos sozinhos, por isso todo o trabalho em rede ou de parceria que lhe queiramos chamar é sempre uma mais-valia para tudo, eu acho que os técnicos deviam ser mais disponíveis para este tipo de situações...” [E1]

As respostas dos entrevistados, confluem assim, para o enriquecimento e mais-valia que é a partilha, a interajuda e o trabalho em parceria, caracterizando este como: “extremamente fundamental”, “enriquecedor”, “mais-valia”, “poder de ir mais além” e “essenciais e úteis”.

A análise destes dados recolhidos a partir dos testemunhos dos educadores sociais, permitem-nos então, compreender que, embora os fatores internos a cada indivíduo possam fazer diferença no processo de resiliência, as redes de apoio ou de suporte formais ou informais, e o trabalho em parceria entre as mesmas, tornam-se fatores protetores e pontos-chave para que a mudança aconteça na vida das vítimas de maus-tratos. As instituições, a comunidade e todos os atores individuais da sociedade civil, se

complementando no cumprimento dos objetivos sociais e educativos, podem e devem trabalhar de forma articulada. Uma vez que, a par das intervenções junto das crianças e jovens é imperativo a articulação entre os diferentes técnicos, que asseguram diferentes olhares, e que num trabalho conjunto face a cada caso, tornam capaz o vencer da lógica burocrática e hierarquizada que ainda possa prevalecer (Delgado, 2008, p.119).

Há, portanto, um discurso harmonizado, acerca desta relação entre as redes de apoio e o processo de resiliência, sendo de extrema dimensão as parcerias como fatores de proteção e de resiliência, a se ter em atenção no caso, principalmente, dos menores, vítimas de maus-tratos, pois ao adotar-se uma perspetiva de rede como Ribeiro (2005) citado em Evangelista e Constantino (2013), refere, torna possível se questionar as certezas absolutas,

“...exigindo uma brecha para a diversidade e para o diálogo, além do reconhecimento da interação, da legitimidade da racionalidade e das ações do outro buscando nova configuração do conceito de rede que requer o estabelecimento de uma redistribuição de poder e surgimento de novas relações democráticas” (p.228).

## **2.6. PAPEL DO EDUCADOR SOCIAL**

### **2.6.1. Diferença do educador social no processo de construção da resiliência**

Com base nos testemunhos dos profissionais de educação social inquiridos, estes assumem um papel bastante importante e diverso no processo de construção da resiliência, se diferenciando por várias razões que serão referenciadas de seguida, sem colocar em causa, ou em prejuízo o papel dos restantes profissionais. Pelo contrário, o trabalho interdisciplinar, onde as várias formações se concertam e se organizam em prol de uma intervenção socioeducativa em rede, é referido pelos mesmos, como essencial em todo o processo de capacitação para a resiliência face aos maus-tratos experienciados.

“(...) o educador social pode ter um papel preponderante nesta, na questão da resiliência, mas falo como qualquer outro técnico, o educador social não tem, não há uma preferência pelo educador social em detrimento de outro de qualquer formação, qualquer técnico que trabalhe nesta área tem competências para trabalhar...” [E4]

“Eu acho que uma equipa multidisciplinar faz logo de si, faz diferença não é, porque, ao termos diferentes formações, temos diferentes visões e conseguimos dar diferentes respostas.” [E2]

Em primeiro lugar, segundo os profissionais inquiridos, pode-se fazer referência ao trabalho destes, como um trabalho muito de direto, na vida e na rotina da crianças e jovens, destacando o trabalho de proximidade e mais prático que os mesmos desenvolvem, possibilitando a estes uma maior oportunidade de criar relações de maior segurança, e mais próximas, ou seja, sendo técnicos de relação, em que, como nos referem Carvalho e Baptista (2004), funcionam como “(...) figuras de referência, influenciando o processo pedagógico com a sua própria postura e valores” obrigando a estes, sempre uma atitude de reflexão permanente, suportada pelas questões éticas da sua prática profissional (p.96).

“Tendencialmente o educador social é alguém que trabalha mais no direto, tendencialmente, o contacto com o psicólogo é uma coisa mais esporádica e pontual, assim como com o assistente social. Aqui, e digo tendencialmente porque isto não quer dizer que seja uma realidade, mas pode ser a grande maioria da realidade...” [E1]

“Agora claro que o educador social por aquilo que se veicula, por aquilo que é estratégia educacional e a relação está sempre mais próximo das pessoas do que os outros, não quer dizer que os outros também não estejam, mas tendencialmente o educador social é aquele que está mais próximo, logo se é aquele que está mais próximo, é aquele que tem possibilidades, que não quer dizer capacidades, mas aquele que tem a possibilidade e a oportunidade de criar uma relação mais profunda com a pessoa.” [E1]

“(...) a nossa própria capacidade de empatia não é, o tentarmo-nos por no lugar delas, quer dizer, é, e aí o educador social com a sua visão prática, concreta, realista, de terreno não é, de estar no terreno...” [E2]

Outro dos aspetos destacados pelos entrevistados, e que marca a diferença do seu trabalho, tem a ver com a sua estratégia educacional, pois ao intervir na crise, procura inicialmente estabilizar estas vítimas de maus-tratos, que vêm marcadas por experiências de sofrimento, reclamando de uma atenção acrescida, para que seja possível, posteriormente, avançar-se com qualquer intervenção que seja necessária. Trabalhando com os menores os seus projetos de vida, através de ferramentas que lhes possam ser dadas e de atividades educativas que se possa desenvolver neste espaço relacional, as vítimas assumem um papel ativo, “(...) de autores do seu próprio destino, e como tal, protagonistas privilegiados de um viver em comum” (Carvalho & Baptista, 2004, p.52) ao invés de um papel, meramente passivo, ou de subordinação.

“(...) todo o educador social pode fazer a diferença, porque nós intervimos na crise, com estas jovens, intervimos na crise, e eu digo que intervimos na crise porquê? Porque o nosso trabalho acaba por ser, acabamos por ter uma tarefa difícil que é estabilizar estas jovens, toda a jovem que chega a uma instituição, já chega em fim de linha, já vai no fim de linha, é porque não havia mais outra solução para aquela jovem, a não ser a retirada (...) mas sim claro que fazemos todas as diferenças na vida delas, até hoje, jovens que já saíram e nos procuram e nos mandam mensagens, e é sinal que nós fizemos um bom trabalho na vida delas, porque senão elas não nos voltavam a procurar, não queriam continuar a ter contacto connosco.” [E3]

É ainda, referido por alguns dos profissionais entrevistados, a sua capacidade em agarrar os problemas sem medo, sendo a sua estratégia educacional muito prática e de proximidade com as crianças ou jovens com o qual intervêm, onde prevalece, um trabalho de persistência, de não desistência e da não indiferença aos problemas de cada um.

“(...) eu acho que nós educadores temos a capacidade de concretizar, de sermos mais práticos e sermos de, pronto, não termos mesmo medo de arregaçar as mangas e de agarrar o problema.” [E2]

“O educador social, eu acho que, pelo menos das colegas que eu conheço, e da formação que temos tido, eu acho que nós temos uma visão muito prática e muito precisa das coisas, daí a necessidade de os educadores fazerem aqui alguma diferença e ir ao encontro das necessidades das jovens...” [E2]

“Sim, sim, sim, sim, muito próximo, muito ativo, muito direto não é, muito prático. Esta versão muito prática que achamos muito importante, porque nestas idades, principalmente na adolescência, é a idade do imediato não é, “Ah eu preciso...”, “Mas precisas disso quando?”, “Ah, para ontem”, quase, e chamarmos à realidade, o chamarmos à realidade e descer...pronto, ir, coisas concretas, coisas reais, coisas palpáveis é, acho que é fundamental aí nessa, nestas idades, e acho que nós temos essa capacidade, pelo menos a nossa formação orienta-nos para aí.” [E2]

No caso, da educadora social da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens inquirida, é evidenciado pela mesma, um papel igualitário entre todos os técnicos que fazem parte da equipa da CPCJ, aludindo à diferença do educador social, da sua formação e competência, apenas nas reuniões que se desenvolvem no seio desta instituição, espelhando nestas, as várias formações existentes, aquando da decisão das medidas a serem tomadas.

“Porque o papel do educador social pode ser igual a qualquer outro, ao papel de qualquer outro técnico que trabalhe na CPCJ, está bem!? (...) temos todos o mesmo papel aqui dentro.” [E4]

“(...) o trabalhar na resiliência todos nós temos o dever de, e o direito de o fazer está bem, por isso é que eu digo sempre, que o educador assim como qualquer técnico que trabalhe nesta área, e com a população, com este tipo de população, todos têm a mesma tarefa.” [E4]

“Aqui no nosso caso, por acaso funciona assim, eu não sei como é que funciona noutras CPCJ’s, acho que nem todas funcionam da mesma forma, aqui por acaso, temos o privilégio de trabalharmos muito bem em equipa, e de não nos ultrapassarmos, ou sobrepormos uns aos outros, e compreendermos qual é que é o papel do técnico aqui na CPCJ está bem!? Eu não sou diferente por ser educadora social do meu colega que é professor, até porque nós quando viemos para a CPCJ, temos formação também, para trabalhar nesta área, temos uma formação específica para trabalhar nesta área. Eu acho que todos temos responsabilidade no processo de resiliência das crianças e jovens.” [E4]

Com base nestes relatos dos educadores sociais, pode-se assim ressaltar que não só a sua formação, mas também em termos das suas competências, e a sua capacidade de responder às necessidades de cada criança e jovem de uma forma educacional, muito prática, próxima e direta, demonstra o seu papel neste processo, dando visibilidade a uma das muitas áreas que este pode intervir e realmente mudar as condições de vida destes indivíduos. O lugar da educação, como meio libertador, transformador, de promoção da autonomia, de participação, de reflexão crítica, dando poder às pessoas, a fim de usufruírem ao máximo das suas capacidades e recursos para participarem ativamente dos assuntos da sua comunidade e na resolução dos seus próprios problemas (Carvalho & Baptista, 2004, p.53), bem como a existência de uma figura de referência, de suporte nesta fase de suas vidas, demonstra, portanto, a diferença que o educador social, enquanto profissional que intervém junto destes indivíduos com histórias de vida marcadas por situações de violência, pode ter neste processo de construção de resiliência das vítimas de maus-tratos.

Destes dados acerca da diferença do educador neste processo junto das vítimas de maus-tratos, pode-se então retirar várias ideias, que nos apelam a uma reflexão das ideias aqui expostas pelos entrevistados e que são reforçadas por vários autores que abordam as competências e a atuação do educador social nos variados contextos.

De ressaltar em primeiro lugar que os educadores sociais possuidores de uma formação acadêmica abrangente e potenciadora de uma percepção globalizante e de uma mentalidade curricular, desempenham um papel de interlocutor, com uma posição privilegiada na promoção do sentido integrador que preside ao trabalho social em rede, podendo criar pontes entre os indivíduos, a família, as instituições e a sociedade em geral, apontando caminhos para a solução de problemas vividos e sentidos pelos indivíduos com o qual trabalham (Carvalho & Baptista, 2004; Mateus, 2012).

No entender de Cardoso (2006), este profissional, trabalhando isoladamente ou em rede, caracteriza-se e torna-se insubstituível pelo seu saber pedagógico, técnico e humano e pela sua capacidade de perceber, interpretar, refletir e adaptar-se às dificuldades e aos problemas sociais da nossa contemporaneidade, encontrando saídas possíveis para os múltiplos problemas de âmbito social. Sendo o seu perfil estruturado pelos saberes ser, estar e fazer, confere a este as competências para agir com sensibilidade social e ética, criatividade, entusiasmo, responsabilidade e dinamismo, proporcionando aos seus educandos caminhos de realização, integração e desenvolvimento pessoal.

Para esta mesma autora, de uma forma geral, indo ao encontro dos testemunhos aqui apresentados, o traço marcante do Educador Social, é, sem dúvida, a sua capacidade e ajudar a percorrer caminhos que vão no sentido do bem-estar da pessoa e da sociedade, sendo a sua formação polivalente, o fator distintivo de outros profissionais, e que lhe permite apropriar-se de situações de carência, saber intervir educativamente e encaminhar para outros profissionais os casos que necessitam de intervenção especializada.

Neste sentido Azevedo, Correia, Machado e Paiva (2017), acrescentam neste contexto de diferenciação dos educadores sociais dos demais profissionais, a sua ação concebida a partir de uma perspectiva educativa, modificadora e emancipatória, ultrapassando as lógicas assistencialistas, baseada logo, na participação e centralidade das pessoas, enquanto protagonistas de suas vidas, na sua capacitação, desenvolvimento e participação consciencializadora como eixos centrais do trabalho socioeducativo.

### **2.6.2. Trabalho do educador social no processo de resiliência**

Neste estudo, o trabalho do educador social, a partir dos testemunhos dos profissionais inquiridos, é referenciado, tendo em atenção a sua atuação em contexto de instituições de acolhimento, bem como do trabalho desenvolvido na CPCJ, que se difere em alguns aspetos, da intervenção em contexto de casas de acolhimento. Embora, possa haver algumas contradições nos discursos dos entrevistados que trabalham em contexto

de instituições de acolhimento, e da educadora social que trabalha na CPCJ, de forma geral, abordam a sua intervenção com estas crianças e jovens de uma forma semelhante, tendo cada intervenção nos diversos contextos algumas particularidades que serão aqui referenciadas.

Segundo os relatos dos profissionais inquiridos, para um trabalho inicial, é importante perceber, conhecer, escutar e avaliar-se a criança e jovem no seu todo, as suas fragilidades, e o seu potencial, trabalhando com cada um de uma forma individual, porque cada ser é diferente, tem o seu ritmo de aprendizagem e de adaptação às circunstâncias. Como tal, as estratégias devem ser individualizadas, respeitando cada indivíduo, para se poder intervir de forma contextualizada e significativa. Isto porque, mesmo algumas crianças ou jovens, estando condenadas ao insucesso, e por a sua capacidade de resiliência face ao trauma ser quase nula, não é por isso que se deve desistir, pelo contrário, deve-se persistir, e num ritmo menos acelerado, ou seja, trabalhando com pequenos prazos, traçando pequenas metas, pequenos objetivos e serem ambos resilientes e persistentes para aumentar a autoestima, a confiança, são aspetos necessários para esta resiliência ir crescendo.

“Isto tem que se fazer muitas adaptações, porque cada uma, não há receitas, não se pode andar a fazer *copie paste* de um projeto para o outro não é, as coisas são muitas individualizadas e o termos um projeto de vida individualizado significa conhecer aquela jovem não é, saber o que é que ela gosta, conhecer a família, saber se há possibilidade ou não de voltar para a família...” [E2]

E eu acho que é muito por aí que a resiliência também pode ser trabalhada, que é traçar pequenos objetivos que vão sendo alcançados, e vão sendo conquistados e isso vai aumentar a autoestima, vai aumentar a confiança e vai crescer também a resiliência que a pessoa vai ficar mais...a pessoa vai ficar mais crente dela própria, (...) por isto esta resiliência pode ser trabalhada, claro que sim, pode ser potenciada claro que sim, e deve, é um papel do técnico claro que sim! Mas tem que perceber a personalidade, tem que perceber a pessoa que tem à sua frente.” [E1]

“(...) tem que se perceber muitas vezes como é que estes jovens, como é que estes jovens funcionam para perceber como é que nós conseguimos chegar até eles, e eles estando englobados em determinado campo eles não são todos iguais, os jovens que vão para acolhimento estão todos sob uma esfera (xxx) mas eles não são todos iguais e por isso têm de ser trabalhados de maneiras diferentes...” [E1]

“(...) perceber também que há jovens que à partida, infelizmente, nós sabemos que estão condenados ao não sucesso porque a própria resiliência deles embora nós tenhamos tentado muitas vezes dizer-lhe “tu consegues” e “tu vais e tu vais”, ela ou cresce muito lentamente ou não, ou simplesmente não anda e a personalidade obviamente tem um grande impacto.” [E1]

“Com elas (...) é tipo um dia de cada vez, ali é mesmo o lema “um dia de cada vez”, porque com estas jovens não se pode trabalhar coisas a longo prazo, é tudo trabalhado ao dia, trabalhando à semana, só assim.” [E3]

A preocupação em estabelecer com estas vítimas um compromisso sério, dado que, grande parte das crianças e jovens vítimas de maus-tratos, não consegue confiar, por estarem habituadas a que lhes falhem, torna este compromisso sério e ético para com cada um, de extrema importância. Para que, posteriormente, se consiga estabelecer qualquer ligação e se consiga atingir os objetivos com sucesso. No caso da não concretização do mesmo, trabalhar com a criança ou jovem a capacidade para assumir as suas falhas, e adquiri-las como uma aprendizagem e uma lição de vida ao invés de um castigo. Posto isto, mostrar-lhes e trabalhar com eles aos poucos a realidade do que é a vida, é ao fim ao cabo, o trabalho do educador social e dos outros técnicos que trabalham e intervêm na vida destes indivíduos.

“(...) eu acho que tem a ver muito com este bom senso e com esta estratégia de chegarmos até à criança, de percebermos o que é que ela quer, o que é que ela necessita, e depois juntos criar estratégias, criar compromissos, e depois obviamente, no final haver ou o atingir do objetivo, que é o mais agradável de tudo, ou como eu dizia à bocadinha, se falhar por um, não atingiu e não vai ser recompensado, e tem que haver essa coragem também para a criança perceber que a consequência era aquela, e foi aquela que ele atingiu.” [E1]

“(...) quando ele não atinge, ter a coragem para lhe dizer, não te vou dar porque tu não atingiste isto vai criar aqui algum atrito na relação, mas, é um atrito que é temporário, mas que vai dar frutos. Mas há muitas pessoas que não querem criar esse ruído na relação e muitas vezes são benevolentes, e quando são benevolentes uma vez, como eu costumo dizer “Já foram!” (...) esse empenho do técnico é fundamental para que possa dar depois ao jovem também as suas, a sua, o seu valor e para que ele se sinta acompanhado e não seja negligenciado como infelizmente já foi...” [E1]

“(...) uma das grandes lições que tiramos do contacto com essas crianças, é se queremos ser alguém que lhes promova a mudança, temos que ser alguém diferente, porque habituado

a não ter ninguém que lhes faça ver as coisas de outra maneira, eles estão habituados e são mais uns que infelizmente passamos pela vida destas crianças.” [E1]

No que diz respeito ao seu trabalho, é também vinculado pelos inquiridos, a importância do trabalho em conjunto e em parceria com outros técnicos, no qual uma equipa multidisciplinar, certamente, consegue responder às necessidades das crianças e jovens de uma forma mais rápida e significativa. Nesta mesma linha de pensamento, é também apresentado, as reuniões semanais, com toda a equipa técnica para partilhar a evolução ou regressão dos jovens, e o que se sucede ao longo da semana, como um momento bem presente e essencial nas suas instituições, para que seja possível dar conta dos acontecimentos, e se necessitar de alguns ajustes a nível da intervenção, estes possam ser feitos o mais rapidamente possível, e evitar males maiores.

“(…) outra das coisas que era muito importante, era que semanalmente numa reunião que nós tínhamos, íamos fazer o acompanhamento semanal de todos eles, em que falava o educador, falava o assistente, falava com psicólogo e falava obviamente a diretora da Casa para partilhar a evolução do jovem, a regressão do jovem…” [E1]

“(…) elas estão ali, a vida deu-lhes uma oportunidade, o sistema deu-lhes uma oportunidade de elas darem a volta por cima (...) e é isto que a gente muitas das vezes também trabalha com elas, elas valorizarem a oportunidade que estão a ter, em ter uma equipa multidisciplinar a trabalhar para elas e com elas e todas as oportunidades que a instituição lhes dá, que elas aproveitem essa oportunidade, porque ali nada lhes falta, elas ali praticamente têm tudo aquilo que precisam para seguir e para chegarem ao bom porto.” [E3]

Por outro lado, mostrar e descobrir com as crianças e jovens, a possibilidade de eles darem a volta por cima, que existem ferramentas, para contornar o trauma vivido, e que existem estratégias para lá chegar, a partir de um trabalho de parceria entre o educador e o educando, dando a oportunidade a estas vítimas de maus-tratos de ter um futuro promissor, é aqui referido pelos profissionais inquiridos. O educador pode auxiliar e transmitir instrumentos para o desenvolvimento pessoal e social destes menores, indo ao encontro dos objetivos de vida de cada um e traçar um plano realista com os mesmos, para que eles entendam que determinados objetivos não são exequíveis num determinado momento. Que a concretização de cada objetivo, depende de muitos outros fatores que nem sempre se tem o controle, e aí com eles, explicar, trabalhar outros aspetos e chamar-

lhes à razão. Ou seja, “ser sérios e dizer isto não é viável de eu controlar, isto é viável de nós trabalharmos, mas nós não controlamos isto” [E1].

“(...) eu acho que muitas vezes é saber viver com o passado, e agente diz-lhe, dizemos-lhe isso muitas vezes, “o teu passado agente não pode mexer, não pode apagar, ele existe. Tu é que tens que querer fazer um futuro diferente” (...) e o que nós tentamos é dar-lhes algumas ferramentas para que elas possam com o passado que tiveram, conseguir viver melhor no futuro, portanto, o presente, tem a ver com isto, é elas terem aqui algumas ferramentas, terem, aprenderem alguns truques, como eu lhes costumo dizer, para elas conseguirem viver melhor com o passado que tiveram (...) E isso nós não conseguimos mudar, mas o futuro conseguimos!” [E2]

“Essa resiliência é muitas vezes epá é, é completamente assustadora com o potencial que pode ter a nível de mudança da vida daquela criança ou daquele jovem. Esse potencial muitas vezes eu acho que tem de ser também incutido, ou descoberto, ou fazer com que a criança possa descobrir dentro dela essa resiliência, e isso também é muito o papel do técnico, mostrar-lhe que existe possibilidade, ele tem ferramentas para conseguir, ele tem estratégias para conseguir e ele é capaz de o fazer. Aí estamos muitas vezes a criar nesses jovens um horizonte diferente mostrando-lhes que é possível e que eles são capazes, e muitas vezes o acompanhamento psicológico faz uma grande diferença nessa, nessa vertente...” [E1]

Também, alguns dos educadores sociais inquiridos, referem, a não relativização dos comportamentos dos menores, ensinando-lhes que determinados comportamentos não são os corretos, e explicar o porquê, para que estes possam corrigir e aprender com as atitudes negativas. Nesta sequência, o penalizar, é aqui referido como um ato de aprendizagem e crescimento, ao invés de repreensão ou castigo, no qual, pode ser pouco educativo penalizar com outras atividades que são benéficas para elas. Não obstante, esta não penalização com as atividades fundamentais na vida das crianças e jovens, como o caso de atividades desportivas, tem a ver com o facto, de estas desenvolverem competências importantes para a vida destes indivíduos, e por isto, não aconselham, nem costumam fazer. No entanto, esta penalização deve ser bem pensada e refletida, considerando cada indivíduo, daí a importância da individualização, do cuidado com estes pequenos pormenores e ter esta sensibilidade para perceber como é que se pode penalizar, e ser justos, para não prejudicar ainda mais as crianças e jovens e piorar a situação.

“Tudo isso é importante nós trabalharmos com eles e nunca relativizar nem dizer “isso é normal”, não! isso não é normal, temos que tentar mudar esse comportamento, e temos que saber aceitar...” [E1]

“Vais ser penalizado, vais ter uma consequência. Sim, trabalhamos muito também nesse sentido, apesar de que, o desporto é algo que é fundamental para as nossas jovens, o desporto consegue fazer milagres às vezes com as nossas jovens, isto porquê? Não só porque o desporto desenvolve competências como a disciplina, o cumprimento de horários, a responsabilidade, o sentido de trabalho em equipa, o desporto desenvolve todas essas competências nas nossas jovens, mas também é importante, e nós gostaríamos muito de não ter que penalizar a jovem com o desporto (...) se é algo que é fundamental, e que é bom para a jovem, custa-nos imenso estar a penalizá-la, mas às vezes não existe, não temos outra forma, e temos mesmo que a penalizar (...) às vezes o que funciona para uma, não vai funcionar para outra, e a gente temos de ter muito cuidado até mesmo nestes pequenos pormenores (...) Obviamente que tentamos ser justas não é, e tentamos aqui ir gerindo isso...” [E3]

“(...) quando elas fazem alguma coisa de errado e menos bem, olha, vão ter que ser penalizadas nas coisas que elas gostam. Isso às vezes não é muito educativo, mas não temos outra solução, e a vida também é mesmo assim não é, elas têm que pensar, que tudo aquilo que elas estão a passar, tudo aquilo que elas estão a viver, é uma aprendizagem para a vida, nós ali somos apenas os mestres e elas às vezes são as nossas mestras não é, nós também vamos aprendendo muito com elas.” [E3]

Além de todo este trabalho já referido, a consciência de um trabalho ético e de humildade, cientes de que se pode errar, e que nem todos aceitam bem determinadas intervenções, e que não há receitas milagrosas, é tido em conta por estes educadores sociais entrevistados. O importante do trabalho do educador social, não é só as estratégias, os planos estipulados, mas sim a adequação às necessidades, aos interesses e problemas das crianças e jovens e todo o potencial, envolvimento, inteligência emocional entre outras condicionantes, para se poder chegar aos indivíduos e, poder-se criar uma relação de confiança e empatia com cada indivíduo, e começar a trabalhar no projeto de vida das crianças e jovens. Neste sentido, mais importante que a licenciatura nesta área é destacada, as *softskills*, as competências do técnico para lidar com cada um dos indivíduos que passaram por situações diversas, que têm necessidades diferentes e que precisam de se estabilizar, por se encontrarem fragilizados a nível emocional e psicológico, revoltados e traumatizados. A capacidade do educador social, enquanto mediador e gestor de

conflitos, capaz de lidar com os problemas destas vítimas de maus-tratos com sucesso é, portanto, aqui uma constante preocupação destes profissionais.

“Eu acho que essa organização vai depender muito daquilo que é cada técnico e cada profissional, pode haver uma estratégia, e claro que há, muitas vezes ela pode ou não ser seguida, mas eu acho que isto, da mesma maneira que, é algo que é muito próprio porque existem obviamente etapas, existem obviamente caminhos a seguir, mas depois também existe muito aquilo que é o potencial, o envolvimento, a inteligência emocional e muitas outras condicionantes do técnico. E às vezes um técnico menos dotado de estratégias, mas com mais capacidade de envolvimento acaba por ter mais sucesso do que um técnico que tem muitas estratégias, que tem muita experiência, mas que já não tem tanta capacidade de envolvimento nem tanta inteligência emocional para conseguir fazer transportar essa criança para um sítio um bocadinho mais, um bocadinho mais importante para aquilo que são os seus objetivos...” [E1]

“(...) não há uma receita milagrosa para trabalhar e os técnicos também falham, portanto tem que haver a experiência e perceber e apalpar ali um bocadinho o terreno...” [E1]

“(...) o técnico tem que ter essa resiliência, essa capacidade de investimento na criança, de perceber que há traumas, de perceber que há momentos e vivências que foram menos, menos felizes e que a criança também está ali para ultrapassar esse tipo situações...” [E1]

O trabalho do educador social com as famílias das vítimas, é também mencionado pelos educadores inquiridos, pois não só a criança ou jovem está envolvida neste processo de construção de resiliência, mas também o seu núcleo próximo, nomeadamente a família. Como resultado, aceitar, valorizar e trabalhar com a família de cada vítima, mostrando-lhes a possibilidade de criar um ciclo diferente, positivo, saudável e feliz para ambos faz parte também do trabalho do educador, podendo este ser uma “ponte” crucial entre a criança ou jovem e a sua família, para um possível regresso do menor a casa.

“(...) conhecer a família, saber se há possibilidade ou não de voltar para a família, saber o que é que, por exemplo, porque temos o CAFAP, não é, e às vezes articulamos com as colegas o que é que podemos fazer para, por aquela jovem, por aquela família, para que ela possa voltar, ou se existe outra pessoa de referência na vida da jovem...” [E2]

“(...) nós não podemos chegar lá e dizer “olha tudo, toda a tua família que daqui tu tiveste vai desaparecer meu amigo, e a partir de agora és o meu filho, eu sou o responsável por ti e tudo vai mudar”, Não! As coisas não funcionam assim, a criança tem família, e ele tem que saber aceitar que tem família e nós temos que saber tentar mostrar que existe outra

possibilidade para criar a quebra desse ciclo ou a visão para um ciclo diferente porque senão vai se perpetuar.” [E1]

“Um dos nossos objetivos também é sempre que a jovem regresse a casa, porque nós ainda trabalhamos os direitos da família, e os direitos da família é, a jovem, desde que seja sempre bom para ela, merece estar junto da família, a jovem tem que crescer junto da família por isso nós tentamos sempre fazer com que a jovem regresse à família, nem sempre é possível, mas nós trabalhamos sempre nesse sentido...” [E3]

Por último, de explicitar algumas particularidades do trabalho do educador social numa instituição de acolhimento para jovens, e que podem servir de exemplo para outras intervenções. Este exemplo, da sua intervenção mais direta e adjacente das jovens, permite aos educadores sociais e aos restantes técnicos, um trabalho de maior proximidade, e que pode contribuir para potenciar a resiliência nas crianças e jovens, tendo em atenção, que nem sempre é possível adotar as mesmas estratégias em todas as instituições. Esta particularidade, aqui referida, serve apenas como mais um exemplo de como é, e pode ser desenvolvido este trabalho de intervenção socioeducativa junto de jovens institucionalizadas.

O facto, de terem os seus gabinetes adjacentes aos quartos das jovens, que muitas vezes pode criar algum constrangimento, mas neste caso, é referido pela educadora social, como saudável e que efetivamente, esta proximidade dos seus gabinetes que permanecem de portas abertas, de estarem no imediato perto delas caso surja algo, e de estarem a trabalhar diretamente dentro da vida e das rotinas das crianças e jovens de forma mais direta e imediata, permite-lhes uma aproximação muito maior, sendo um dos grandes fatores para o sucesso do seu trabalho. Isto porque, estão ali no terreno, no direto para as amparar rapidamente, fazendo com que elas se sintam seguras e que têm ali alguém que está a 100% para elas, e isto no processo de resiliência pode fazer toda a diferença. Ora, este apoio que elas não tiveram, é no educador social, e em toda a equipa que faz parte da instituição e que intervêm no projeto socioeducativo da cada um, que se vão apoiar, procurando os profissionais dar e assegurar tudo o que elas precisam para ter uma vida com qualidade em segurança.

“(…) os nossos gabinetes são ao lado dos quartos delas, (...), ou seja, nós estamos diretamente a trabalhar dentro da vida delas, dentro da rotina delas, e isso traz-nos uma aproximação muito grande, e o nosso sucesso do nosso trabalho também é devido a essa aproximação que nós temos com elas, ali os nossos gabinetes não têm as portas fechadas,

eles têm as portas abertas (...) elas sentem isso, sentem que nós estamos ali 100% para estar com elas, e isso faz toda a diferença, porque foi esse apoio que elas não tiveram em casa, foi esse apoio que o pai e a mãe não lhes conseguiram dar, e é esse apoio que a gente tenta dar, a gente ali fazemos um pouco o papel de pai e de mãe, ao fim ao cabo, (...) asseguramos tudo, tudo, tudo da vida daquela jovem.” [E3]

No caso da CPCJ, a educadora faz referência ao trabalho do profissional de educação social, como um trabalho mais direcionado para a orientação, aconselhamento e encaminhamento para os serviços necessárias para a construção da resiliência. Neste sentido, o trabalho da educadora social na CPCJ, neste contexto de resiliência, é apontado por esta como diferente do desenvolvido em contexto de casa ou instituição de acolhimento.

“Pronto aqui é que nós técnicos da CPCJ (...) não temos competência para efetuar apoios psicológicos, não está nas nossas competências, nós só temos que avaliar se a criança que nos é sinalizada está em perigo ou não, e avaliar o que é que pode ser necessário trabalhar na vida daquela família ou daquela criança ou jovem, e depois encaminharmos para os outros serviços para o tal...” [E4]

“(...) nós aqui não conseguimos trabalhar a resiliência como tu estás aí a abordar, porque lá está, nós encaminhamos para outros serviços que o fazem por nós...” [E4]

O trabalho dos educadores sociais, é aqui, então ressaltado, essencialmente, como um trabalho de envolvimento, de construção de relações afetivas, que permite a estes um trabalho de proximidade e de confiança para potenciar nas crianças e jovens a capacidade de resiliência, como a seguinte entrevistada sugere:

“(...) elas sabem que nós gostamos delas, porque elas sentem isso, nós ali não estamos só a desempenhar um cargo profissional, nós ali também estamos a ser pessoas para elas não é, seres humanos para elas, sensíveis, é coisas que elas também não tiveram na vida delas, e elas ali têm isso também de nós, é impossível a gente não ganhar esta relação com elas, porque o nosso trabalho só se faz se a gente ganhar esta relação de amor com elas também.” [E3]

Ao que tudo indica, segundo a análise dos dados, notadamente, este não é um trabalho que se faça do dia para a noite, é um trabalho árduo, dinâmico, crítico e reflexivo, que leva o seu tempo, que tem os seus desafios, e que certamente tem de se investir, tem de se ser resilientes, e que com o tempo e as estratégias indicadas e adequadas, a criança ou o jovem está ali para tentar ultrapassar esse tipo de situações, exigindo do educador características como o ser, dinâmico, flexível, criativo, reflexivo e pró-ativo.

Desta forma, segundo as respostas dos inquiridos, o trabalho destes profissionais, é um trabalho bastante reflexivo e crítico, dinâmico, de extrema responsabilidade e complexidade, pois os próprios técnicos não só educadores, como o nome indica, são multidimensionais, como nos indicam Carvalho e Baptista (2017). Este é um “profissional reflexivo”, um “ator e mediador social”, um “profissional da condição humana”, e “técnico da relação” (Carvalho & Baptista, 2017)., como nos podemos aperceber nos consecutivos relatos dos educadores sociais entrevistados aqui supracitados.

Também Correia, Martins, Azevedo et al. (2014) nos ilustram o mencionado por estes educadores sociais entrevistados, acrescentando e afirmando, o trabalho do educador social e do compromisso educativo da Educação Social como o meio possibilitador dos sujeitos serem protagonistas do seu próprio desenvolvimento, tendo a atuação do educador social, o intuito de fomentar a capacidade crítica, desenvolver a autonomia, assim como apontar as possibilidades de transformação da realidade de cada indivíduo e estimular a convivência em sociedade (Gorette & Rodrigues, 2017). Porque, nos dias de hoje é consensual, que a mudança social, não se faz sem a implicação e a participação das pessoas e da comunidade, esta, efetivamente, assume-se como um lugar privilegiado de interação, de formação, educação e aprendizagem (Canastra & Malheiro, 2009). Neste sentido, também os educadores inquiridos, referem a sua importância na procura em integrar, e estimular a articulação da instituição com a comunidade envolvente, adotando uma postura de abertura da instituição ao exterior, a partir da participação nas atividades da comunidade, para que as crianças e jovens, enquanto seres sociais, encontrem nestas oportunidades para se desenvolver de forma positiva.

De facto, Baptista (2000) citado em Veiga e Cardoso (2011) nos relembra, que “de mãos vazias, sem trunfos escondidos na manga, sem receitas miraculosas e sem respostas prontas, mas com dedicação, profissionalismo e sentido ético, os educadores sociais têm um contributo decisivo a dar na realização prática do ideal de uma educação durante toda a vida e para todos”, através de uma pedagogia que estimula as relações afetivas entre educador e educando, onde permeiam as relações de ternura, de proximidade e de afeto, “na percepção de que a troca efetiva pode sentar as bases para a construção de uma personalidade resiliente, posto que contribui para estruturar vínculos significativos, ao transmitir um sentido de acolhimento, aceitação, confiança, intimidade, abertura (Condorelli, Guimarães & Azevedo, 2010, p.16).

Curiosamente, esta ideia, aqui apresentada reforça o que tanto os educadores sociais inquiridos, referiram como o eixo principal da sua atuação junto das crianças e jovens vítimas de maus-tratos. Em que a sua atuação fundamentando-se nos princípios de justiça e dos direitos humanos, trabalha com meios alternativos de aprendizagem, buscando valorizar a aproximação com o educando a partir da conceção de relações de proximidade, de confiança e de trocas, tornando o processo socioeducativo em algo construído de uma forma espontânea, em parceria, ao invés de algo imposto, sendo o compromisso entre ambos algo sério com vista ao desenvolvimento, transformação e construção da autonomia de cada indivíduo (Cofferri & Nogaro, 2010).

De notar, que também Carvalho e Baptista (2004), corroboram estas ideias aqui analisadas, sublinhando a necessidade do educador social estar atento, de saber escutar e procurar desenvolver situações de encontro e de proximidade benéficas e favoráveis, pois sendo uma das suas tarefas, saber lidar com o sofrimento humano e ser capaz de construir respostas eficazes que permitam a resolução pronta e eficaz para combater a indiferença, o fatalismo e a inércia (Mateus, 2012, p.69), torna a sua atuação essencial na construção de relações interpessoais baseadas no princípio ético da distância ótima, que permita a conjugação equilibrada entre racionalidade, sensibilidade e serenidade (Carvalho & Baptista, 2004), que potenciem a capacidade de resiliência nas crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

Refletindo e analisando ainda o trabalho do educador social neste processo, é importante evidenciar-se a este propósito, o que Carvalho e Baptista (2004), afirmam sobre a viabilidade da ação e da relação de ajuda do educador social, destacando que para esta ser viável, é preciso que este seja simultaneamente livre, responsável, interventivo, contido e reflexivo, conseguindo pôr em prática o círculo virtuoso que leva da ação à reflexão e vice-versa, exigindo nas várias ocasiões a mobilização das capacidades de decisão, de enfrentar riscos, de avaliar, de agir e escutar, sem privilegiar qualquer procedimento em detrimento de outro (p. 87). Por isto, segundo a Associação Internacional de Educadores Sociais (AEIJ), na Declaração de Barcelona de 2001 citada em Cardoso (2006), parte-se de uma imagem de profissional reflexivo, em permanente escuta, gerador de conhecimento, recusando a imagem do profissional estático que só é consumidor de conhecimento e que não favorece a criação de recursos de vida (...) em que a finalidade da ação educativa é a capacitação dos sujeitos para a vida social, tendo como objetivo a promoção e a participação social ativa das pessoas, dos grupos e das

comunidades com quem se trabalha, para que compreendam os seus direitos e assumam as suas responsabilidades (p.8).

### **2.6.3. Estratégias de intervenção socioeducativa desenvolvidas pelo educador social**

Os educadores sociais entrevistados, referem-se às estratégias de intervenção socioeducativa como algo flexível e dinâmico a cada situação. Isto é, cada situação exige uma estratégia diferente independentemente do plano, ou do projeto delineado, em que não existe um livro de instruções. É por isso, extremamente importante, que o educador social em cada momento, adequa uma estratégia refletida ao problema e necessidade momentânea da criança ou jovem. Esta ideia é reforçada por Carvalho e Baptista (2017), que fazem referência à inexistência de “modelos de intervenção universalmente válidos e estáticos”, sendo estes, “construídos, e consolidados, numa reflexão contínua sobre a ação, exigindo pensamento crítico e poder de decisão” (p.63).

“Isto tem que se fazer muitas adaptações, porque cada uma, não há receitas, não se pode andar a fazer *copie paste* de um projeto para o outro não é, as coisas são muitos individualizadas...” [E2]

“(...) as coisas têm que ter um plano, e tem que haver aqui uma grande, uma grande capacidade ponto número um, de criar uma estratégia e essa estratégia muitas das vezes em prol das crianças tem que ser criada através do educador, do trabalhador social, ele é que pode muitas vezes criar a estratégia com a criança...” [E1]

No que respeita a estas estratégias são inumeradas uma variedade delas, contudo, a maioria aponta como estratégia, o trabalho individualizado, em que prevalece um trabalho de envolvimento do técnico naqueles que são os interesses, os sonhos, os gostos e as principais necessidades das crianças e jovens. Quer isto dizer que, o conhecimento do profissional de cada um dos menores, para posteriormente, trabalhar as suas dificuldades, e ir ao encontro das coisas que são significativas para estas vítimas, para os motivar a concretizar os objetivos estipulados com sucesso, é uma das principais estratégias da intervenção socioeducativa adotadas por estes profissionais. Bem como, o envolvimento das próprias crianças e jovens nos objetivos a concretizar, como se pode observar de seguida:

“E eu criei várias, eu criava...uma das estratégias que eu tinha era criar objetivos com muitos deles, lembro-me de um por exemplo: combinámos que se ele atinge um determinado objetivo, que ia ao estádio Alvalade que era o sonho dele, ele cumpriu, ele foi,

teve outro que no mesmo dia que era para ir ao Alvalade não foi porque ele não cumpriu...”  
[E1]

“Agora também podemos trabalhar outra coisa, que eu também gostava de trabalhar com eles, que era os sonhos, o que eu quero ser quando for grande, o que é que eu gostava de fazer e há ações que às vezes são tão exequíveis que uma pessoa se questiona, mas isto é um sonho? (...) acho que também é por aí, conhecê-los e envolvê-los, envolvê-los também naquilo que é, que é...nós envolvermo-nos naquilo que são os sonhos deles, e através desses sonhos também...” [E1]

“(...) às vezes são coisas muito simples que podem fazer diferença na vida das jovens, e coisas muito simples que, em primeiro lugar temos que conhecer um bocadinho aquela jovem, e saber efetivamente, por onde é que podemos, como é que podemos trabalhar e como é que podemos motivá-la (...) às vezes basta, é um pequeno gesto, é uma pequena atenção, é ir ao encontro de uma pequena situação, por muito simples que seja, pode fazer a diferença não é.” [E2]

Importa ainda apresentar as estratégias a nível desportivo, cultural e social, em que tendo em conta, o espaço da própria instituição, e os recursos da mesma, adaptar-se os espaços para se desenvolver atividades de cariz desportivo, cultural, de lazer e social, como por exemplo workshops, onde são trabalhadas competências básicas e necessárias para a vida em sociedade. É também referido, o desenvolvimento deste tipo de atividades, mas em espaços exteriores, a realização de atividades diferentes das rotineiras, isto é, dar a possibilidade às crianças e jovens de explorar outros meios, outras atividades diferentes das habituais e já estipuladas nas suas rotinas.

“Quando eu cheguei à casa de acolhimento como eu tinha dito à bocadinho, o desporto não era muito valorizado, foi uma das estratégias que foi impulsionada não só por mim, mas a ideia surgiu por aquilo que eu achava importante e tentámos criar uma situação abrangente porque obviamente nem todas as crianças gostam de desporto, umas gostam de teatro, outros gostam de dança, outros gostam de zumba, e tentámos criar aqui uma abertura maior.” [E1]

“Eles nunca tinham ido ao futebol, ao domingo íamos dez, doze, quatorze miúdos ao futebol, íamos para a praia, íamos para todo lado, e isso era muito mais positivo para eles do que os manter dentro de casa e teoricamente a casa em que nós vivíamos era um meio protetor.” [E1]

“E eu acho que é muito por esta razão que nós temos que ter quando trabalhamos com estas crianças, é sairmos um bocadinho da nossa zona de conforto também para lhes proporcionar algo que os tire da zona de conforto e que não estejam sete ou oito em casa agarrados a uma PlayStation a discutir (...) estamos a criar ali situações que são perfeitamente evitáveis com outras alternativas e eu acho que estas duas são, são...são de facto muito, muito, muito importantes para potenciar esta, esta proteção.” [E1]

“Por exemplo, eu desenvolvia um projeto com elas muito interessante que é, por exemplo, nós fazemos workshops de maquilhagem, workshops de regras de etiqueta (...) muitas das vezes, nós fazemos workshops de ensinar a vestir, a conjugar umas calças com uma camisola, tínhamos os nossos workshops de regras de etiqueta (...) são coisas que nós temos que ter, são ferramentas que nós lhes damos para a vida, é elas aprenderem essas pequenas coisinhas.” [E3]

“Outra estratégia (...) às vezes pegar nelas e dizer: “Olha, hoje vamos almoçar fora, hoje vamos dar um passeio à praia”, e há ali uma atenção individualizada quando há ali um problema, e se calhar o nos focarmos noutra coisa, o darmos ali um bocadinho da atenção naquele momento, naquela situação concreta, naquele momento certo, pode depois fazer a diferença para se conseguir dar a volta não é.” [E2]

Alguns, ainda se referiram, a atividades que exigem não só do educador social um compromisso, mas especialmente, para as próprias crianças e jovens, este compromisso e esta responsabilidade, através de acordos assinados entre os educadores e os menores, e por vezes também, incluía a família, com objetivos a atingir, permitindo assim, um acompanhamento diário e mais próximo, onde são estipulados pequenos passos, e pequenos objetivos, dando margem a estes para conseguirem atingir estes de forma gradual e significativa, como ilustram os seguintes testemunhos:

“(...) eu lembro me de nós, quando estávamos no TEIP, nós fazíamos algo que eu gostava muito, que era o acordo com os jovens, mas quando digo um acordo, era um acordo assinado.”[E1]

“Então nós redigíamos o acordo e dizíamos que o António queria que a mãe lhe oferecesse um telefone melhor, a mãe comprometia-se em fazer um esforço e em poupar um bocadinho todos os meses para conseguir oferecer o tal telefone ao António, mas ele tinha que subir as notas, ser mais para pontual e fazíamos daquilo uma verdadeira cerimónia, (...) nós assinávamos o acordo e aí depois era monitorizado todas as semanas, (...) e esses pequenos passos todos os dias ia fazendo com que ele percebesse que é com pequenos,

grandes passos, para atingir o objetivo (...) E todos esses pequenos passos, depois vão potenciando a evolução e aí sim é que as coisas vão ocorrendo...” [E1]

Os relatos dos educadores sociais inquiridos, resumem assim de uma forma sucinta, as demais estratégias que possam ser desenvolvidas junto destas crianças e jovens vítimas de maus-tratos, mas que certamente, como referido anteriormente, consoante as mudanças que possam ocorrer ao longo de todo o momento em que estas estão ao encargo da própria instituição e dos profissionais que dela fazem parte, as estratégias a adotar podem tomar diferentes rumos, exigindo uma reflexão crítica e contínua da ação, para que esta se adeque à situação atual.

#### **2.6.4. Dificuldades em trabalhar com estas faixas etárias (infância e adolescência)**

No que diz respeito às dificuldades em trabalhar com estas faixas etárias, e que terá efeitos no trabalho de construção da resiliência, tendo em conta, os dados recolhidos a partir dos relatos dos entrevistados, estes revelam, essencialmente, uma série de problemas a nível do próprio indivíduo e do seu comportamento, bem como, do meio em que estavam inseridos. Na qual têm influência na forma de agir e pensar destas crianças e jovens, e que acabam muitas vezes por dificultar não só o primeiro contacto com estes menores, como todo o restante processo de intervenção.

Das dificuldades apontadas pelos inquiridos, pode-se, desde logo, aludir ao próprio trauma que as crianças e jovens foram vítimas, e que gera consequências a nível psicológico, afetivo e do comportamento, tendo efeitos, por exemplo, a nível do cumprimento de regras, em que costumam ser autoritários, e têm dificuldade em assumir os compromissos, sendo irresponsáveis com os seus compromissos.

“(...) muitas vezes eles não têm essa noção devido à falta de regras que tem, e isso faz com que sejam assim pequenos ditadores como às vezes nós costumamos dizer: é eu quero, posso e mando! E as coisas não podem ser assim, e a relação tem de ser alimentada diariamente...” [E1]

“(...) têm um bocado dificuldade em assumir o compromisso, e a frequência nas atividades. Aqui, é outro problema que nós temos, são jovens que desistem muito facilmente às vezes das coisas, mas pronto, isso é um trabalho que nós vamos ter que fazer diariamente com elas, é esse compromisso e essa responsabilidade que tem de ser trabalhados com elas diariamente.” [E3]

Quando as crianças ou jovens são retirados do seu núcleo familiar, a não aceitação da institucionalização, também pode dificultar a intervenção do educador social, bem como dos restantes técnicos. Contudo, quando esta medida de proteção, é bem aceite pelos menores, os técnicos, vêm facilitado o seu trabalho em iniciar com estes uma intervenção socioeducativa, tal como se prevê nos seguintes testemunhos:

“Primeiro, a jovem tem que aceitar (...) a jovem quando chega à nossa instituição, tem que aceitar essa condição, porque quando a jovem aceita estar institucionalizada, facilita o nosso trabalho, quando a jovem não aceita estar institucionalizada, a jovem acaba por fazer fugas, acaba por não aceitar as orientações da equipa técnica, e acaba por nos dificultar aqui um pouco a nossa intervenção. Quando a jovem aceita a condição, é meio caminho andado para nós conseguirmos trabalhar com a jovem, e alcançarmos aqui um pouco, do sucesso dela, porque ao fim ao cabo, nós não trabalhamos para nosso sucesso, trabalhamos é para o sucesso da jovem...” [E3]

“(...) quando depois conseguimos entrar e conseguimos que eles falem, aí deixa de haver dificuldade, porque aí nós conseguimos ganhar a confiança daquela criança ou jovem.” [E4]

Por outro lado, é atribuído pelos entrevistados, problemas associados às particularidades de cada faixa etária, dando ênfase à fase da adolescência como um pouco mais problemática e difícil para se adaptar e permitir o trabalho do educador social.

“Pois a adolescência já por si só é uma fase muito complicada não é, porque ali na adolescência está ali as hormonas todas saltitonas e o desafio à autoridade e a dificuldade em cumprir as regras, dificuldades em cumprir tudo e mais alguma coisa.” [E3]

“E depois a adolescência associada aos traumas e à vivência que estas jovens têm, então torna-se muito mais complicado...” [E3]

Um outro entrevistado, faz questão de apresentar algumas destas dificuldades, distinguindo as duas fases etárias, e a forma como as crianças e os jovens podem ser diferentes na perceção do trauma vivido, tendo estas duas faixas etárias problemas que podem ser idênticos, mas face ao seu nível de desenvolvimento, as perceções e ideias acerca da situação vivenciada podem ser distintas, em que ambos podem dificultar o trabalho dos educadores sociais. Por um lado, as crianças podem ter medo de falar sobre determinada situação, com receio de serem recriminadas pelos pais, ou por não saberem

expressar o que sentem, e por outro, os adolescentes, que podem pura e simplesmente desvalorizar a situação de perigo, e o problema, e não querer abordar o assunto.

“(…) aqui ao nível da nossa intervenção na CPCJ, as dificuldades que eu sinto em intervir com a criança, ou com o jovem sinalizado, se for com criança pode ser o facto de a criança ser tímida, ou ter medo de falar, não conseguir expressar aquilo que está a sentir ou aquilo que se está a passar na sua vida e nós não conseguirmos chegar lá, que é assim, a criança mais pequena normalmente tem medo de falar.” [E4]

“(…) às vezes têm medo, estão numa CPCJ, e já sabem que podem correr o risco de ir para uma instituição e não querem, e os jovens, não falam muitas vezes porque simplesmente não querem encarar o problema, quer tenham sido eles a promover esse problema, ou a família, têm sempre tendência a desvalorizar, “Ah não foi bem assim, isso não é bem assim, isso raramente acontece, só aconteceu uma vez”, têm muita tendência para fazer isso.” [E4]

“Se for jovem ou adolescente, não quer falar porque não lhe apetece, a maior parte das vezes não é, e nós sentimos a dificuldade, inclusive aqui, porque muitas vezes, temos vários tipos de sinalizações, mas nós notamos que é comum (…) o jovem tem dificuldade em falar, e vai tentar dar a volta, e vai tentar desvalorizar aquilo que aconteceu está bem, e isso acontece nas crianças pequeninas também, (…) é por terem medo que o pai ou a mãe saibam e que depois se vão zangar, ou por ter medo, porque muitas vezes são ameaçados com a CPCJ ou (//) (xxx), e então não podem dizer determinadas coisas, e aqui na nossa intervenção, é essa a dificuldade que sentimos na intervenção com eles...” [E4]

Embora possam ser apontadas algumas limitações ou dificuldades na intervenção com as crianças e adolescentes nestes contextos, face à complexidade não só da própria faixa etária, bem como da personalidade e do meio envolvente do menores, as vantagens que se possa ter de um trabalho contínuo, persistente e até mais demorado, na qual a aceitação das crianças e jovens da medida protetiva como algo positivo, são consensuais entre os vários entrevistados, onde depois, cada educador social, tendo em conta a sua formação, envolvimento e competências aproveitará, analisará e refletirá sobre a estratégia mais adequada para tentar lidar com cada indivíduo.

### **2.6.5. Opinião do educador social acerca das condições essenciais para superar as adversidades**

Da análise dos dados acerca da opinião dos educadores sociais sobre as condições essenciais para que as crianças ou jovens superem as adversidades, compreende-se que

estes estão, especialmente, associados a fatores ambientais. Isto significa que, todo o ambiente em torno da criança e do jovem, é imprescindível na superação das adversidades, justificando assim, a pertinência de um ambiente de bom-trato para que estas vítimas de maus-tratos possam superar e se adaptar face às circunstâncias da vida.

Desta forma, os principais fatores ambientais realçados pelos profissionais de educação social entrevistados, foram, nomeadamente, a existência de um ambiente familiar, contentor e acolhedor, uma vida estruturada a partir de rotinas e regras, e o conhecimento de uma realidade distinta da vivida, onde prevalece o bom-trato, a atenção, o carinho, amor e respeito pela sua individualidade e principalmente pelos seus direitos e necessidades.

“Ufff, primeiro um ambiente contentor, que é muito importante, contentor e acolhedor, depois também muito importante, a criança ter uma rotina, perceber que existe uma continuidade no seu dia a dia em que os maus-tratos, digamos não são a rotina, aquilo que aconteceu infelizmente não é aquilo que se pretende, ou seja, criar uma rotina que seja ela contentora e acolhedora no meio obviamente que seja também ele contentor e acolhedor não é!? E então a criança começar a perceber o que se passou com ela aconteceu, infelizmente não há volta a dar, mas que existe outra realidade que será diferente e que pode ter outro potencial para o bem-estar e para o futuro dessa criança, porque infelizmente nós também sabemos que uma criança que sofreu maus-tratos muitas vezes no seio familiar ou na sua, no seu agregado familiar, indo para uma instituição, (...) e tem que haver obviamente esse ambiente acolhedor e contentor para que haja um estancar dessa situação em prol de outra muito mais organizada, diferente e mais próxima daquilo que é uma realidade de uma vida mais estruturada.” [E1]

Para além disso, a ver com os fatores externos à criança, é destacado a prevalência dos fatores protetores relacionados com o próprio indivíduo, mas também, os recursos externos, como a escola, a comunidade e a família. As crianças e jovens ao estarem inseridas nas atividades do seu interesse promovidas pela escola, pela própria comunidade e mesmo as atividades em família, estarão mais aptas a se tornarem resilientes face ao maltrato experienciado.

“(...) nós tentamos sempre encontrar desde a parte do desporto, de algum tipo de atividade, agora temos essa limitação por causa da pandemia, mas na comunidade nós tentamos sempre inseri-las em atividades que sejam do seu gosto pessoal, que possam ir ao encontro daquilo que elas gostam, (...) e esse tipo de atividades tem, têm, tem, penso que têm contribuído e que têm ajudado a mostrar um outro mundo, mostrar outra realidade.” [E2]

“Podem ser fatores relacionados com a criança ou o jovem, com o sistema familiar, com a comunidade escolar, com a religião e com própria sociedade em geral. O prevalecimento destes fatores vai depender da problemática em questão e a sua influência pode revelar-se de uma forma indireta, ou seja, as crianças ou os jovens com carácter mais fácil ou afável podem provocar nos adultos, atitudes mais assertivas e de apoio, o que conseqüentemente poderá facilitar a sua adaptação no futuro. Por exemplo as boas experiências escolares podem, em certa medida, mediar os efeitos negativos decorrentes de uma vivência familiar bastante conflituosa.” [E4]

Perante tais dados, podemos referir que existem atitudes práticas que favorecem o desenvolvimento das crianças e jovens, tendo a dimensão afetiva, como parte inerente das relações humanas um grande valor para que a resiliência possa ser potenciada, em que a presença ou ausência de espaços e oportunidades para reelaborar e encenar a sua história, ou seja, novas ecologias de relações e os vínculos que se estabelece ao longo dessas aventuras afetivas, bem como a presença ou ausência de figuras de apego significativas, podem reforçar ou modificar profundamente as tendências adquiridas nos primeiros anos ou tendo o efeito contrário, dificultando o processo de resiliência (Condorelli, Guimarães & Azevedo, 2010).

O educador social, fazendo parte destas novas ecologias de relações, pode ser uma chave neste processo, como alguém transparente, sensível, humano e constantemente atento e preocupado com as necessidades das pessoas em vulnerabilidade social, que potencia e assume uma responsabilidade ímpar no rumo ao processo de construção da resiliência nestes indivíduos.

#### **2.6.6. Vantagens do processo de construção da resiliência**

Os participantes deste estudo frisaram as vantagens do processo de construção da resiliência, maioritariamente, a nível de futuro da vida das crianças e jovens. Neste sentido, tendo em atenção os testemunhos, o trabalho das competências e das ferramentas que os educadores sociais, bem como os restantes técnicos desenvolvem com cada menor ao longo de todo o processo de construção da resiliência, permitirá às vítimas de maus-tratos mudar as suas vidas presentes e futuras, tendo a capacidade de dar a volta por cima face ao trauma vivido.

As vantagens sublinhadas a nível de futuro, são sobretudo, uma maior preparação para as adversidades e desafios que possam ocorrer ao longo da vida, e que necessitam de respostas conscientes, preponderadas e refletidas para se responder de forma positiva

e mais adequada ao próprio bem-estar e necessidade. Também é frisado esta capacidade como meio de construção de um projeto de vida positivo e significativo, contribuindo para um futuro promissor a nível familiar, profissional e pessoal. A emancipação, sendo uma das tarefas educativas a valorizar na contemporaneidade, e neste processo de resiliência, pretende ensinar a aprender a conviver com as frustrações da vida, ajudando a integrar as experiências negativas e os constrangimentos da vida em oportunidades de crescimento e de possibilidade de melhoria das condições de vida (Carvalho & Baptista, 2004).

“(…) uma melhor, uma jovem mais resiliente é uma jovem mais preparada para o futuro, mais, com maior capacidade de se adaptar aos problemas que vão encontrar lá fora, porque a vida não é fácil, é o que nós muitas das vezes também tentamos passar a estas jovens, a vida não é fácil e elas um dia vão ter que ter o emprego delas, vão ter que trabalhar, vão ter que se sustentar, vão ter contas para pagar, e é isso que nós também tentamos passar a elas...” [E3]

“Acho que é, a grande vantagem será mesmo essa, contribuir para que o futuro seja diferente, seja melhor, seja diferente na vida daquelas jovens não é.” [E2]

“As vantagens são todas as mudanças positivas que podem ocorrer na vida de uma criança ou jovem vítima.” [E4]

“Serem adultos bem-sucedidos e que não reproduzem as situações que vivenciaram, terem vidas prazerosas, trabalhos gratificantes e vidas familiares felizes são as principais vantagens do processo de resiliência.” [E4]

A análise dos dados recolhidos das perceções dos educadores sociais inquiridos, no que diz respeito às vantagens do processo de construção da resiliência, permitiu compreender a visão esperançosa de uma vida promissora para as vítimas de maus-tratos, bem como de outros indivíduos que possam viver em situações desestabilizadoras. Embora a perceção e a ideia ainda existente de que muitos destes indivíduos não são capazes de dar a volta por cima, o:

“Ser resiliente implica conseguir alterar padrões de vida, por vezes inculcados há imensas gerações e conseguir ser-se diferente do aquilo ou aqueles que provocaram os maus-tratos.” [E4]

Como tal, é da responsabilidade e preocupação constante dos educadores sociais, esta realidade problemática, que ainda tanto assola a nossa sociedade. E que por isso

necessita de profissionais conscientes e capazes de contornar esta situação, e intervir com estes menores em situação de perigo, para que também eles, tenham a oportunidade de vivenciar uma outra realidade, distinta da vivida, se libertem do estado de oprimido, e se tornem sujeitos ativos, conscientes, e capazes de transformar aquela situação numa experiência de aprendizagem e motivacional para mudança do seu futuro, construção do seu projeto de vida, de acordo com os seus interesses, desejos e ambições, pois como refere um dos educadores sociais entrevistados:

“(...) o que nos move é a esperança de que alguns conseguem superar e tornar-se adultos de sucesso e de referência para outros no futuro, enquanto houver um caso de sucesso, há vitórias para comemorar.” [E4]

### **2.6.7. Educador social como tutor de resiliência**

Todos os profissionais entrevistados, demonstram a sua capacidade e perfil para ser tutor de resiliência neste contexto dos maus-tratos, a partir das ferramentas que podem oferecer às vítimas de maus-tratos, das suas *softskills* e formação para intervir junto destes menores em situação de risco.

“Pode, claro que pode! Nós falávamos disso à bocadinho, ele pode ser, tendo as ferramentas e a vontade e o envolvimento claro pode ser, pode e deve ser! Tem isso nas suas mãos e deve utilizá-lo em prol da criança ou do jovem não é!? [E1]

“Sim, exatamente, somos referências para elas sem dúvida nenhuma.” [E3]

No que diz respeito, a esta sua função de tutoria, os próprios inquiridos, destacam várias características que estão associadas ao seu papel enquanto tutor, das quais se pode resumir, a sua capacidade de empatia, de envolvimento e confiança, de ser humilde perante o outro, de abertura para ouvir os problemas e os desejos destas vítimas, e sobretudo, de serem um bom exemplo de condutas, valores e princípios, enquanto seres humanos, de modo a que, este papel de tutor, seja significativo e possa ter bons resultados naqueles que são os objetivos estipulados para cada criança e jovem, e em especial, que estes consigam se tornar resilientes e possam alterar a sua história de vida, tornando-se indivíduos informados e formados para a vida.

“Eu costumo dizer que nós educadores sociais se lhes queremos transmitir coisas e se muitas das vezes ao trabalhar com estes jovens, muitas das vezes temos que ter todas as características que nós (...) se eu quero ser um bom tutor ou um bom educador social, tenho

que ser um bom exemplo para elas, certo!?! (...) eu enquanto profissional e enquanto pessoa, enquanto trabalho com elas também tento lhes mostrar que eu não sou só a educadora social, mas que eu também sou um ser e que tenho a minha família e que também tenho a minha vida, eu dou-lhes o exemplo da minha história de vida (...) porque a vida também nem sempre é fácil, e que nós temos de ter, transmitir-lhes bons valores, bons princípios, porque nós ali, mais do que elas terem o 9ºano ou o 12º, mais do que isso, é a gente formá-las enquanto seres humanos, é a gente puder lhes transmitir o máximo de valores e de princípios para a construção da personalidade delas e do caráter delas, e isso às vezes, é aquilo que também é mais desafiante para nós, como é que nós lhes vamos transmitir isso quando elas totalmente foram vítimas de maus-tratos e quando elas têm uma visão totalmente errada da vida não é, então nós trabalhamos esses valores, esses princípios, falamos sobre a nossa experiência de vida, também às vezes é importante para elas perceberem que nós também queremos estar próxima delas, ao falar de nós, em falar da nossa vida, também às vezes elas sentem que nós também confiamos nelas, é importante nós estabelecermos uma relação de confiança com elas, e tudo aquilo, e eu costumo dizer, se elas considerem a nós e virem em nós um bom exemplo, nós conseguimos tudo delas, conseguimos trabalhar muito bem com elas.” [E3]

“O educador social é um potencial tutor de resiliência, demonstrando empatia e a capacidade de ouvir atentamente e entender os problemas apresentados. Posteriormente a isso é necessário entender as verdadeiras necessidades, avaliando a situação sempre em conjunto com a vítima dando-lhe as respostas de que necessita. Essas respostas não passam por efetuar todo o trabalho por si, mas por lhe dar as ferramentas de que necessita para se autonomizar, daí a importância de se estabelecerem parcerias com as entidades da comunidade que possam colaborar no processo de resiliência.” [E4]

Diante do exposto, os dados parecem convergir para uma plena concordância, acerca das considerações sobre o educador social como tutor de resiliência, dado que, o papel do tutor de resiliência define-se como “aquele relacionamento progressivo e constante com um “outro significativo” que apoia e ativa a iniciação de processos de resiliência naquele que enfrenta a dor e o trauma” (Yunes, Fernandes & Weschenfelder, 2018, p.85).

O educador social, tendo as competências, as ferramentas e a formação necessária para intervir com estas crianças e jovens, tem um especial compromisso, e pode assumir esta responsabilidade, contribuindo para o processo de construção da resiliência nos menores, como se vê no seguinte testemunho:

“E volto a dizer, seja um educador, como outro trabalhador social qualquer têm esse dever e têm essa responsabilidade não é!? Porque a criança deve sempre sair, ou seja, todo o processo da criança tem que ser enriquecedor, ele tem que sair de lá mais capacitado, mais envolvido, mais feliz, perceber que houve uma mudança, uma rutura com o passado a nível de um determinado maltrato e tem que lhe ser mostrada outra realidade, a criança tem que perceber que toda essa resiliência e todos esses outros processos podem ser trabalhados e têm sem dúvida a responsabilidade disso e muito mais! Mas, disso têm, é uma ferramenta que está ao seu alcance e que pode e deve ser trabalhada, como outras ferramentas que existem, mas essa é importante sem dúvida.” [E1]

Do ponto de vista teórico, Carvalho e Baptista (2004), defendem que o educador social, para além de tutor, assume a figura complementar de mentor, sobretudo porque exerce “as funções de um ouvinte e de um autêntico conselheiro, disponível para escutar, dialogar e aconselhar a partir da sua experiência e com um conhecimento quase quotidiano das dificuldades e sucessos do formando” (p.87) e acima de tudo, sabe respeitar, defender e garantir a praxiologia dos direitos humanos (Cardoso, 2006).

#### **2.6.8. Principais funções do educador social no processo de resiliência**

Quando se abordou os educadores sociais entrevistados para este estudo, a respeito das suas funções no processo de resiliência, todos explicitaram uma multiplicidade de funções a que estão predispostos a assumir na construção desta capacidade de resiliência nas crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

Em primeiro plano, de acordo com os relatos dos profissionais inquiridos, pode-se ressaltar uma das principais funções que estes têm, a partir do momento em que são responsabilizados por qualquer intervenção que possam desenvolver com estes menores, que é, não só o de educar, mas também de reeducar. Uma vez que as crianças e jovens, já trazem consigo um manancial de experiências, de valores, e princípios que lhes foram transmitidos pelo seu núcleo mais próximo e familiar onde viviam, e que quando são retirados deste meio, face aos erros provenientes dessa educação e vivências que tiveram, necessitam ser reeducados pelos educadores sociais e pelos outros técnicos que trabalham com os mesmos, para uma boa convivência em comunidade, e possível transformação e melhoria da sua qualidade de vida, a partir da alteração dos comportamentos de risco e de padrões que trazem consigo. De um modo geral, em todas as funções enumeradas pelos mesmos, esta grande função de educar e reeducar, está claramente inerente e presente nas restantes funções.

“Nós ao fim ao cabo, fazemos ali um trabalho que é educar não é, mas por vezes o nosso trabalho, é reeducar e ainda é um trabalho ainda mais difícil, que é o reeducar e ainda é um trabalho ainda mais difícil, que é o reeducar, a alteração de comportamentos, alterações de padrões, alterações que a jovem tem, comportamentos de risco...” [E3]

“Nós não queremos que elas nos vejam, que a gente lhes diz “nós não somos tua mãe”, e nós dizemos isso não é, mas ao fim ao cabo, indiretamente, é elas muitas vezes que nos veem com esse papel, com essa relação.” [E3]

“Acima de tudo a nossa grande função é a de educarmos visando a aquisição de estilos de vida saudáveis e prazerosos no futuro. As crianças e jovens de hoje serão os adultos de amanhã!” [E4]

Por outro lado, importa salientar, outra função importante, e que é focada por todos os profissionais entrevistados, que é a função de serem referências positivas para estas crianças e jovens, proporcionando aos mesmos as oportunidades necessárias para a mudança das suas vidas, através da oferta e do trabalho das ferramentas e competências essenciais para mudar o seu presente e futuro. Também importante, é o impor limites, e criar regras para que estes possam aprender e crescer, dada a sua importância na sociedade e no mundo em que vivem, em que os direitos e deveres devem ser cumpridos, e ao mesmo tempo possam se sentir valorizados, e ter um papel ativo e de importância nesta vida em sociedade.

“(…) aqui nestas idades, eu penso que é muito importante elas perceberem que elas podem fazer a diferença e que independentemente do passado que tiverem, o futuro depende essencialmente delas não é, e digo-lhes muitas vezes “o futuro está nas tuas mãos, o que é que tu queres para o teu futuro? Queres que aconteça a mesma coisa que aconteceu com o pai, com a mãe? Queres que seja diferente? Então luta por essa diferença! O que é que nós temos que fazer? O que é que tu podes fazer?”, porque nesta altura elas já conseguem perceber isto, podem não conseguir fazê-lo, e muitas vezes quando são responsabilizadas, quando lhes damos confiança, quando lhes mostramos que há um outro lado, que as coisas podem efetivamente ser diferentes, essa diferença acontece e existe.” [E2]

“(…) nós como adultos temos exatamente essa função de lhes impor esses limites...” [E2]

Outras funções apontadas pelos inquiridos, têm a ver com a sua capacidade em acompanhar o estado emocional das crianças e jovens, ou seja, serem mediadores e gestores de emoções, mostrando a estes, realidades distintas, com outros significados

positivos para um desenvolvimento saudável e motivá-los à mudança. Neto (2010), portanto, corrobora, estes dados, apontando o educador social como referência para aqueles que passaram por uma experiência histórica de degradação de valores e vivenciaram uma das experiências mais duras para o ser humano, que é o abandono, onde se viram violados os seus direitos (p.58), sendo a função do educador, enquanto modelo educativo, a de despertar o interesse de todos os indivíduos num melhor e esperançoso futuro (Gonçalves, 2014).

“Uma figura de referência, sermos uma figura de referência, sermos mediadores, gestores ali de emoções...” [E3]

“(...) é esse também o nosso, nós mostrarmos-lhes que nem sempre as coisas vão correr mal, ou que nem sempre as coisas têm de correr mal, que existem finais felizes, que existe outros caminhos, outras alternativas, só que o problema é que estas jovens não conhecem mais nenhuma outra realidade, (...) nós mostrarmos que existe outra realidade para além daquela que ela viveu, que existe outras oportunidades, elas têm que sentir que têm outras oportunidades na vida e que têm que agarrar essas oportunidades.” [E3]

“Eu acho que aí temos o papel de mostrar o outro lado da moeda não é, “Efetivamente isso aconteceu na tua vida, isso foi...”, sem desvalorizar aquilo que aconteceu (...) eu acho que aí nós temos a dupla missão de não só lhes chamar à realidade, mas também de motivar, de incentivar para que possa acontecer aí uma mudança e não ficarmos presos ao passado, mas termos forças e coragem para lutar por um futuro, para provocar essa mudança.” [E2]

“No caso dos maus-tratos e violência doméstica é necessário transmitir à vítima que a culpa não é sua, mas sim de quem perpetuou os maus-tratos. Encaminhar para serviços e entidades que lhe darão o suporte necessário. A nossa responsabilidade é acima de tudo motivar o jovem e dar lhe esperança de um futuro melhor e acima de tudo servirmos como linha condutora para chegar a um fim.” [E4]

“(...) o educador tem que ser uma pessoa que passa pela vida da pessoa e não uma pessoa que fica na vida da pessoa, ou seja, uma que na necessidade está lá, que potencia a mudança, que potencia a capacitação, que é alguém que pode estar à distância de um telefonema, de uma mensagem, ou alguém que simplesmente desaparece da vida da pessoa porque fez o seu trabalho e a pessoa criou asas e voou.” [E1]

Um dos testemunhos, faz questão, a meu ver, de resumir e ilustrar, de facto, as principais funções do educador social neste processo de resiliência aqui referidas, e que

é importante evidenciar-se em todo o trabalho do profissional de educação social, bem como, de todos os profissionais de intervenção social:

“Então eu acho que nós devemos em primeiro lugar, enquanto técnicos de intervenção social, digamos assim, é prestar atenção ao bem-estar emocional e físico da criança especificamente aqui na CPCJ, prestar atenção ao que a criança está a sentir, aquilo que a criança está a dizer, ouvirmos, essencialmente, (...) e tentarmos perceber o que é que podemos ajudar, o que é que podemos fazer para que aquela criança consiga de alguma forma ultrapassar aquele problema, acima de tudo, para mim o mais importante, é o saber ouvir, e termos empatia, e sabermos nos colocar no lugar do outro, e termos paciência para conseguir ouvir, e depois tentar perceber o que é que podemos fazer para melhorar a autoestima da criança, fazer-lhe ver que é capaz de sair daquele problema, que há outros caminhos, há outras formas de vida, e que é possível lá chegar, e nós temos essa tarefa depois, de mostrar como é que é possível lá chegar, proporcionar-lhes um conjunto de ferramentas necessárias ao seu processo de aprendizagem e serviços disponíveis para o ajudar a enfrentar o problema.” [E4]

“A nossa principal função é sermos agentes de mudança para aqueles a quem a vida trouxe algumas complicações, (...) que cabe a nós próprios querer ser diferente, cabe a todos nós.” [E4]

“Além disso, somos também elos de ligação entre a vítima e as entidades que poderão contribuir para a mudança, encaminhando-a para os diversos serviços que poderão apoiar no processo, tendo em conta as necessidades individuais de cada um.” [E4]

Portanto, esta postura de uma escuta humanizante, de motivar e incentivar, de ser-se elos de ligação entre as vítimas e todos os serviços de suporte e ser-se agentes de mudança, potenciando nestes esta capacidade de resiliência, confere aos educadores sociais um papel bastante pertinente neste processo, não só pela sua formação nesta área, mas por todas estas funções e competências para assumir esta pluralidade de tarefas, ajudando as crianças, jovens e suas respetivas famílias a “encontrar o sentido da existência humana e a transformar essa experiência em conhecimento e valores para comunicar à sociedade. (Neto, 2010, p.52), e ter a oportunidade de conhecer uma realidade de bom trato, de amor, de afeto, completamente contrária à vivida.

É não só gratificante, mas mais que isso, de um compromisso ético e responsável, que acaba por colocar o educador social numa posição privilegiada, para a construção de uma relação particular de afeto e contentora, de cuidado, atenção e uma disponibilidade

física e emocional de grande exigência, podendo esta, quando de qualidade, ter um efeito reparador (Veiga & Cardoso, 2011) e contribuir para a construção de um futuro diferente para estas crianças e jovens vítimas de uma violência e sua capacitação para alterar a vida pessoal, os seus hábitos e comportamentos..

#### **2.6.9. Competência do educador social na construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo**

Os participantes deste estudo, afirmaram a competência e responsabilidade do próprio educador social na construção de um projeto de vida adequado ao desenvolvimento positivo das crianças e jovens, ressaltando, a pertinência do seu papel neste, que é o principal objetivo do seu trabalho, como o fio orientador de toda a sua intervenção.

Neste sentido, é referido pelos mesmos, a construção deste projeto num trabalho de união e parceria com as próprias crianças e jovens, na construção dos seus próprios projetos de vida, onde a envolvimento, a proatividade e o perfil do educador social em procurar as estratégias mais eficazes e enriquecedoras, correspondente às necessidades de cada indivíduo, como os fatores essenciais para que a mudança aconteça, e que a sua atuação faça realmente a diferença na vida destas crianças e jovens no bom sentido. Nesta linha de pensamento e tendo em atenção as competências do educador social na construção partilhada com as crianças e jovens dos seus projetos de vida, onde é-lhes conferido destaque legítimo na construção dos seus percursos de vida, destacado por alguns entrevistados, o educador social poderá “isolado ou integrado em equipas, contribuir para protagonizar consequentemente o combate contra a exclusão social a partir da viabilização da liberdade de cada um para construir responsabilmente os seus projetos de vida” (Carvalho & Baptista, 2004, p.86). Projetos estes, no qual para os mesmos autores, os sujeitos têm o direito e dever de idealizar, de realizar, de avaliar e adaptar.

“Claro que pode, deve e tem essa responsabilidade. Como? Criando estratégias, criando metodologias e envolvendo-se no processo, que muitas vezes não é só o educador que o pode fazer, porque o educador tem uma área de abrangência, há outros atores sociais que têm outra área de abrangência, e o educador deve ser mais um técnico que contribui para traçar esse plano, que se quer que obviamente seja o mais abrangente, o mais enriquecedor possível...” [E1]

Um dos entrevistados faz questão de salientar, novamente, as *softskills* de cada profissional ao invés da formação do técnico, como fator determinante na intervenção com as crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

“(…) o educador social tem uma importância fundamental, mas mais do que a formação, mais do que tudo isso, eu acho que tem muito a ver com o perfil que nós temos, a envolvimento que nós temos, e a nossa vontade em criar soluções para aquilo que são as necessidades das pessoas e através daí obviamente, elas podem ser encontradas e as pessoas podem ter mais sucesso, que é aquilo que se pretende, naquilo que são as estratégias da...que nós traçamos e acompanhamos para a vida das pessoas.” [E1]

“Vai haver uns com mais sucesso, outros com menos sucesso como é óbvio, agora é algo que tem que ser trabalhado, e mais uma vez não deve depender da formação do técnico, deve depender sim da vontade, da proatividade, das estratégias que o técnico pode implementar para potencializar a resiliência, que é um fator determinante muitas das vezes neste tipo de situações.” [E1]

Os educadores sociais entrevistados, cientes de que nada é perfeito ou fácil, em que o objetivo é promover com as crianças, jovens e suas famílias, a construção de um futuro próspero, melhor, mais feliz e positivo para ambos, a construção do projeto de vida tem de ser efetivamente, construído em parceria, de forma livre e ética, respeitando a vontade de cada um, ou seja, nada deve ser imposto, sem o seu consentimento e permissão. Neste sentido, o trabalho do educador social é apresentado, como um trabalho de orientação, de aconselhamento, acompanhamento e de capacitação, para potencializar nas crianças e jovens a resiliência, e para possibilitar a estes e suas famílias, uma mudança positiva nas suas vidas.

“Acho que pode e deve, e o nosso papel aqui é esse, sem termos a pretensão de querer mudar o mundo, porque isso infelizmente, não conseguimos, mas se conseguirmos mudar um comportamento, ou se conseguirmos contribuir para que aquele dia daquela jovem seja um bocadinho mais feliz, eu acho que aí já estamos a contribuir para o projeto.” [E2]

“Olha isso é o que nós fazemos aqui todos os dias, (...) essa é a base do nosso trabalho, todos eles fazem esse tipo de intervenção com as famílias porque ao fazermos um acordo, quando aplicamos uma medida de apoio e elaboramos um acordo com a família, o que nós estamos a fazer é exatamente isso, é delinear um projeto de vida para aquela criança ainda que com a família, ou no caso da instituição, é com a instituição, mas o que nós estamos a fazer ao delinear esse acordo é um projeto de vida e queremos nós que seja positivo, nem

sempre se concretiza porque acontece muitas vezes, e nós não podemos dizer que tudo corre bem porque não, e muitas das vezes o acordo não é cumprido logo, o resultado é negativo (...)esse projeto de vida é construído em parceria com a família está bem, nós não impomos nada, não podemos impor nada, porque senão o resultado vai ser sempre negativo, nós temos é que fazer levar as famílias a pensar o que é que podem mudar, e o que é que podem fazer melhor para que a vida delas siga outro caminho e que não aquele que está naquele momento a acontecer.” [E4]

Ainda a ver com a construção do projeto de vida, é mencionada por um dos entrevistados, a obrigatoriedade do projeto de vida para qualquer criança ou jovem que se encontre institucionalizado, onde estão estipulados diversos objetivos, desde escolar, familiar, a nível de saúde, entre outros necessários à construção do projeto de vida de cada um. Este mesmo entrevistado faz alusão à importância deste projeto, designado de Plano Socioeducativo Individual (PSEI), que serve de guia para todo o processo de intervenção, com o objetivo final de estas crianças e jovens, crescerem, e se tornarem indivíduos conscientes, bem-sucedidos e especialmente felizes, como se constata em:

“(…) todo o jovem tem que ter um PSEI, e até por lei, todo o processo burocrático, todo o dossier da jovem tem que ter um PSEI, nesse PSEI, os objetivos que o jovem tem que alcançar, ou seja, há sempre um objetivo escolar, um objetivo familiar, um objetivo a nível da saúde e depois podem existir outros objetivos, mas o principal sempre que a gente tem, é o tal, construção do projeto de vida que é a concretização do objetivo escolar...” [E3]

“(…) todos estes objetivos contribuem para um projeto de vida bom para elas, um projeto que as faz crescer, que as faz desenvolver, que faz evoluir, e é importante elas sentirem que estão no caminho certo, difícil é elas sentirem que estão no caminho, mas quando elas sentem, elas e depois conseguem-se endireitar e conseguem perceber que têm oportunidade de serem felizes e bem-sucedidas, e nós ali damos um empurrãozinho.” [E3]

De acordo com os resultados obtidos dos relatos, podemos depreender que, é preciso levar em consideração a pluralidade das crianças e dos adolescentes e do seu meio envolvente, desde a família, amigos, e comunidade a que pertencem. E assim, ajudá-los a compreender que essa diversidade se reflete nos seus projetos de vida, que não são todos iguais, cada um, é um ser individual, e que os educadores sociais, conscientes e capazes de trabalhar com cada um individualmente, estão lá para isso, para cada criança e jovem, e possivelmente suas famílias, onde são respeitadas as suas vontades, interesses e necessidades. Tendo em conta, os seus recursos individuais ou contextuais, possam levar

a cabo os seus projetos de vida da melhor forma, e tornarem se sujeitos ativos nas suas sociedades, sendo protagonistas da própria vida e não sujeitos passivos.

De acordo com as recomendações da UNESCO, cabe então, à educação no contexto atual, promover junto de todos os indivíduos, a capacidade de apropriação crítica do seu presente de modo a poderem tomar decisões sobre o seu futuro, mediante os seus interesses e desejos, pessoalmente construídos segundo uma lógica de solidariedade e justiça (Carvalho & Baptista, 2004). Como educador, o educador social “confrontará o outro com projetos de vida alternativos, procurando sempre viabilizar as suas opções, incluindo nestas a possibilidade de construção de projetos autónomos quanto ao seu sentido (p.92).

Sendo os programas sociais designados como espaços saudáveis para acolher a criança e o adolescente abandonados e impulsioná-los a dar sentido à vida, a elaborar projetos de vida, a praticar experiências de solidariedade e a viver a cidadania, sem se transformarem em instrumentos que impeçam os usuários de ser solidários, protagonistas e cidadãos (Neto, 2010, p.59), postula pelos educadores sociais como autores do desenvolvimento destes projetos, como principais responsáveis por fazer destes espaços, tempo e lugar de construção das competências necessárias para as crianças e jovens se tornarem resilientes e construir um projeto de vida viável para si.

Pode-se, assim, destacar sobretudo, o apoio dos educadores sociais na definição, na orientação e construção dos projetos de vida das crianças e jovens em situação de perigo, através de estratégias, de ferramentas e do envolvimento de cada um, bem como de toda uma equipa interdisciplinar, para que estas vítimas possam aprender a dar sentido às suas ações, de uma forma contínua, gradual, intencional, lógica e reflexiva.

#### **2.6.10. Características do educador social (Categoria emergente)**

Resiliente	Bom ouvinte
Perseverante	Humilde
Realista	Empático
Flexível	Autónomo
Destemido	Transversal
Justo	Responsável
Assertivo	Disponível
Compreensivo	Dedicado

*Tabela 2- Opinião dos entrevistados sobre “Como deve ser o educador social”*

*Fonte: Elaboração Própria*

Com esta categoria que emergiu das respostas dos educadores sociais inquiridos, é possível compreender as demais características pessoais, relacionais e afetivas dos educadores que intervêm junto das crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

Tendo em atenção o grupo amostral entrevistado, pode-se constatar pela leitura da tabela 2, sobre “como deve ser o educador social”, que as principais características associadas a estes, são nomeadamente, de um ser e profissional resiliente, perseverante e dedicado, ou seja, que não desiste dos seus educandos, pois na qualidade de técnicos da relação, estes são profissionais da não desistência e da não indiferença (Carvalho & Baptista, 2004).

“(…) nunca podemos perder a esperança, nós somos perseverantes também, nós também somos resilientes não é, e não desistimos delas…” [E3]

“(…) temos de manter muito esta capacidade de nós também técnicos, de resiliência para haver aqui um constante continuar (…) e bater para que as coisas possam mudar.” [E1]

“(…) nunca podemos perder a esperança, nós somos perseverantes também, nós também somos resilientes não é, e não desistimos delas, não desistimos delas, nós ali não desistimos delas, elas sentem que o mundo já desistiu delas e que todo o mundo já desistiu delas, mas nós ali não desistimos delas e estamos ali todos os dias a trabalhar.” [E3]

Ainda, no que concerne, às características do educador social, através desta tabela, elaborada a partir dos testemunhos dos entrevistados, verifica-se que, estes destacam características como a empatia, a humildade, o ser realista e sincero, bom ouvinte, a capacidade de trabalhar em equipa, compreensivo e flexível, mas também de serem técnicos autónomos para tomar determinadas decisões necessárias a cada momento.

“(…) mas temos também essa liberdade de sermos autónomas, técnicos autónomos…” [E3]

“Sim, temos que ser realistas, até porque elas nestas idades percebem isso perfeitamente (…) Agora também depende, se estiver a falar com uma jovem que tem 18 anos, eu tenho que ser realista, caso se estiver a falar com uma de 12, ou 13 anos, ainda consigo sonhar um bocadinho…” [E2]

“(…) enquanto técnicos de intervenção social, (…) prestar atenção ao que a criança está a sentir, aquilo que a criança está a dizer, ouvirmos, essencialmente, (…) tentarmos perceber

o que é que podemos ajudar, o que é que podemos fazer para que aquela criança consiga de alguma forma ultrapassar aquele problema, acima de tudo, para mim o mais importante, é o saber ouvir, e termos empatia, e sabermos nos colocar no lugar do outro, e termos paciência para conseguir ouvir...” [E4]

“(...) tem que se ter um técnico transversal e tem que ser um técnico aberto às necessidades da criança e do jovem...” [E1]

Por outro lado, os educadores inquiridos afirmam que, é muito importante que o educador seja uma pessoa paciente e tranquila, mas que saiba impor limites, sendo justo, isto é, não ser nem muito autoritário, nem muito permissivo, e sim cumpridor dos limites traçados e das medidas e promessas feitas, para que tenham o controlo das situações menos positivas, que necessitam de alguma firmeza por parte dos educadores.

“(...) normalmente, o educador, na minha opinião, e pelo trajeto que fiz, tem que ser uma pessoa que tem que ter os limites muito bem traçados, para eles perceberem que não é mais uma pessoa que vai passar na vida deles, porque eles estão habituados a muitas das vezes, infelizmente, a não ter uma regra, a não ter cumprido praticamente nada, e quando aparece alguém que, de uma forma, muito educacional, muito ordeira, muito tranquila e que explica que isso é muito importante, as coisas lentamente vão mudando...” [E1]

“(...) nós víamos na equipa de educadores que tínhamos na casa, felizmente, éramos uma equipa muito coesa, e tínhamos, nós éramos seis, dois eram mais flexíveis, quando digo flexíveis, não num bom sentido, eram mais permissivos, e havíamos nós os quatro que éramos um bocadinho menos, e nós tínhamos mais controlo sob essas crianças do que os outros colegas, porque os outros colegas não tinham depois aquela coragem para dizer não!” [E1]

“Enfrentando as coisas com alguma calma. Claro que às vezes é preciso ter nervos de aço como se costuma dizer, mas, uma vez, duas vezes, três vezes sem aquilo vai correndo de uma maneira diferente daquelas que eles esperam. Eles depois também vão reagindo de uma maneira diferente para connosco, e este tipo de relação é muito importante ser mantida nesta fase de tranquilidade e de fazer ver o outro lado sem exaltação e promovendo aqui uma em prol de um futuro que vai sendo crescendo a partir do momento em que vamos sendo também assertivos no dia a dia.” [E1]

A enumeração destas características, dão-nos assim, conta de algumas das características que possam diferenciar este profissional dos outros profissionais do trabalho social.

Segundo estes dados, em geral, os educadores inquiridos parecem dar mais valor a aspetos relacionados com as características pessoais e relacionais, do que propriamente à sua formação, ao seu conhecimento teórico, como nos destaca o [E1] em todos os momentos em que lhe foi questionado sobre o trabalho do educador social e do seu papel no processo de construção da resiliência:

“(...) o educador social tem uma importância fundamental, mas mais do que a formação, mais do que tudo isso, eu acho que tem muito a ver com o perfil que nós temos, a envolvência que nós temos, e a nossa vontade em criar soluções para aquilo que são as necessidades das pessoas...” [E1]

Tal como, a autora do estudo sobre “A(s) Realidade(s) do Educador Social no Algarve” defende, assim também, foi nos possível perceber, que o educador deve sim, preocupar-se com estes aspetos mais pessoais, relacionais e afetivos, do seu perfil, bem como das suas *softskills*, para poder, desde cedo, criar uma boa relação com cada criança e jovem, permitindo a uma aproximação e intervenção positiva e significativa, mas procurar sempre relacionar todos estes fatores, no sentido em que todos se complementam e são importantes para que o educador social consiga desenvolver um bom trabalho (Ricardo, 2013, p.124). Talvez por isto, apenas um dos entrevistados [E1], tenha salientado tanto esta questão ao longo de toda a entrevista, pela sua experiência pessoal e profissional nos contextos onde interveio, ou intervém.

Cofferri e Nogaro (2010), nos dão conta, que para além destas características aqui já ressaltadas, a realidade sociocultural vem exigindo algumas características desejáveis na identidade do educador social, nomeadamente, “o ser criativo, otimista, realista e capaz de ações construtivas e otimizadoras, pertinentes à possibilidade de transformação da realidade vivenciada e formação contínua na busca de desenvolvimento de competências para o exercício da prática cotidiana” (p.12), uma vez que a formação contínua se torna decisiva para que a sua prática evolua consoante a sensibilidade das situações e dos sucessivos desafios que vão surgindo (Carvalho & Baptista, 2004).

Para terminar, Cardoso (2006), acrescenta ainda, ao perfil deste profissional, inspirado pelos valores humanos, como, versátil, polivalente e preparado para a resposta a necessidades sociais, situadas ao nível da relação da pessoa consigo própria e com os outros, com os lugares, com as famílias.

## CONCLUSÕES

O presente estudo pretendeu, por um lado, averiguar sobre a (re)construção da resiliência nas crianças e jovens vítimas de maus-tratos, e por outro lado, conhecer o valor de emancipação pessoal da resposta social aos maus-tratos, através das percepções de educadores sociais. Como tal, com base nos resultados obtidos, esta investigação deu-nos a oportunidade de refletir e entender não só a temática dos maus-tratos, como também a capacidade de resiliência, e a forma como esta pode ser potenciada a partir do papel do educador social e de todos os fatores protetores ou de resiliência a esta associados.

Após a vasta pesquisa bibliográfica, de forma a conhecer e compreender o tema em questão, podemos então apresentar algumas das principais conclusões resultantes da análise dos dados, recolhidos nas entrevistas, e do cruzamento destes com a teoria.

A educação ao longo da vida, ganha cada vez mais destaque e importância na vida de cada indivíduo. E como tal, este estudo, no fundo, também surge com o intuito de contribuir para esta visão e necessidade de repensar a distinção entre a educação inicial e a permanente. Dois conceitos que, portanto, se devem complementar, em que ao longo da vida e da existência humana, a capacidade de cada sujeito ser ativo, construir a sua capacidade de apropriação crítica e de ser autónomo ganha cada vez mais expressão e importância face às desigualdades e aos processos de violência a que podem estar sujeitos, “a meta de uma educação para todos inscreve-se no ideal de uma sociedade para todos” (Carvalho & Baptista, 2004, p.61). No qual, profissionais conscientes e capacitados, e neste caso em concreto, dos educadores sociais, em articulação com outros profissionais, através de intervenções socioeducativas e projetos pedagógicos integradores e transformadores, podem desempenhar um papel fundamental, marcando a diferença através de atividades de dinamização sociocultural numa perspetiva de coresponsabilização e coautoria dos diferentes atores (p.61).

Num contexto de profundas mudanças, onde a problemática dos maus-tratos é ainda visível, em que o assistencialismo e a caridade deixam de corresponder às novas exigências dos sistemas de proteção social, a Educação Social, é impulsionada como uma verdadeira ação psicossocial e educativa, na deteção, prevenção e intervenção face à problemática dos maus-tratos (Correia, Martins, Azevedo et. al., 2014).

Desta forma, a afirmação do papel do educador social torna-se cada vez mais visível e pertinente, consolidando aquela que é a sua intervenção em variados contextos de vulnerabilidade social.

Sendo que nesta investigação, foi possível notar uma maior prevalência dos maus-tratos no seio familiar, onde sendo normalmente o contexto privilegiado, primeiro, responsável e mais próximo destes menores, devendo garantir e assegurar as necessidades básicas essenciais ao seu desenvolvimento e crescimento harmonioso e respeitados os seus direitos fundamentais, mas ao invés disso, violam e renegam estes, levam a que medidas de proteção como, a institucionalização das crianças e jovens vítimas de violência doméstica, surjam como alternativa a este ambiente de maus-tratos. As instituições de acolhimento, como medida de última instância, no qual prevalece um ambiente de bom trato, de defesa dos direitos humanos, de igualdade e respeito pelo outro, se caracterizando-se por ambientes “carregados de intencionalidade e de compromisso com o bem-estar social e individual” (Neto, 2010, p.42), que passam a ser os espaços privilegiados para proteger e preparar os menores para o seu futuro.

Trata-se de uma realidade, que se espera temporária, para muitas destas vítimas. No entanto, e enquanto estão sobre a responsabilidade destas respostas sociais e dos técnicos que dela fazem parte, o educador social, é um técnico responsável por trabalhar diretamente nas rotinas destas crianças e jovens, desempenhando um papel fundamental nas suas vidas. Para além disso, o educador social, também trabalha com as famílias, por exemplo, nos Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento parental (CAFAP's), para que, em regime de segurança, estes menores, reunidas todas as condições possam regressar ao seu meio familiar.

Neste âmbito, se é certo que a proteção das crianças e jovens, deveria ser tarefa de toda a sociedade, e especialmente dos pais ou cuidadores principais, os factos mostram a evidência dos maus-tratos. Assim, as respostas sociais aqui analisadas (CPCJ e instituições de acolhimento), pelas suas características e pelos seus contextos, transformam-se em locais privilegiados para atender às necessidades destas vítimas e transformar este tempo e espaço num lugar onde a emancipação, a responsabilidade, a capacidade crítica, a autonomia, entre outras competências possam ser trabalhadas e aproveitadas em prol do bem-estar e construção de projetos de vida adequados e positivos para estas crianças e jovens vítimas de maus-tratos.

Os maus-tratos, por serem um fenómeno complexo, incitam a uma interpretação crítica, individualizada e atenta, de modo a compreender-se a multiplicidade de dimensões, a tipologia dos maus-tratos, os fatores de risco a esta ligados e os efeitos consequentes desta situação. Dos dados recolhidos, evidencia-se a constante reflexão-ação-reflexão (práxis) por parte dos educadores sociais, para intervir de forma

contextualizada e significativa, procurando, mobilizar os fatores protetores para a superação da situação adversa. Neste sentido, também quisemos saber “Qual a percepção dos educadores sociais em relação à sua intervenção no processo de resiliência junto de crianças e jovens vítimas de maus-tratos”. Ora, dos dados recolhidos evidencia-se a percepção de que os fatores de resiliência, mobilizados para compensar os fatores de risco, podem ser orientadores e facilitadores de todo o processo de intervenção socioeducativa, de integração e de emancipação das crianças e jovens vítimas dos maus-tratos.

Por outras palavras, como se pode observar nos dados, os educadores sociais como responsáveis por procurar consolidar, renovar e inventar redes de apoio, no contexto em que os indivíduos se encontram, devem assumir este compromisso com vista à melhoria de condições de vida destas vítimas e construção da capacidade de resiliência.

Em termos do conceito de resiliência podemos concluir a partir dos dados, que este, ainda nos dias de hoje encontra-se em evolução e construção, sendo perspectivado pelas diversas áreas de estudo de uma forma muito própria, sendo que a maioria dos entrevistados, a designou de forma idêntica. Contudo, talvez pela experiência pessoal e profissional de cada profissional entrevistado, foi possível destacar-se algumas diferenças, que nos transpõem para a definição inicial deste conceito, como algo inerente ao indivíduo, sendo a única diferença o grau desta capacidade, mas que as definições mais atuais sobre este conceito, em que fatores associados à personalidade de cada um e os seus fatores envolventes, estando interligados e interagindo entre si, é que permitem analisar esta capacidade e algumas das características resilientes associadas aos indivíduos confrontados com alguma situação traumática, e que se pode identificar, como resilientes.

Não obstante, tendo a educação social, como prioridade a intervenção junto das pessoas com histórias de vida singularmente dramáticas, habituadas a desacreditar na mudança possível, procura trabalhar e motivar cada sujeito a atualizar-se permanentemente, a valorizar a sua capacidade criadora e projetiva, e a preparar-se para encarar as situações da vida de uma forma positiva, “rompendo com atitudes de inércia e de conformismo que os torna reféns de um presente muitas vezes sombrio, dramático e infeliz” (Carvalho & Baptista, 2004, p.70). Das percepções recolhidas transparece a crença de que Crianças e jovens devidamente (re)orientados podem ser pessoas capazes de transformar o seu passado em oportunidades para um futuro mais próspero e resiliente, tornando-se pessoas autónomas, persistentes, otimistas, ou seja, capazes de adotar uma postura de adaptação, e de calma para lidar com as frustrações da vida.

Com efeito, os educadores sociais entrevistados, referem a existência de muitos casos de sucesso, em que crianças e jovens que passaram por “suas mãos”, se tornaram adultos resilientes, mas, também reconhecem que, infelizmente, não é possível chegar-se a todos da mesma forma, pelas suas próprias histórias de vida, ou pelas suas características individuais e mesmo contextuais, que impossibilitaram a alguns de se tornar sujeitos resilientes. Sobressai também a ideia de que, cada projeto individual deve ser marcado pela humildade, pela empatia, pela ética e por um compromisso pelo bem-estar e emancipação de cada sujeito, dando-lhes a possibilidade de conhecer uma outra realidade de bom trato, de possibilidade e oportunidade de uma vida melhor e com qualidade.

Tendo em atenção os dados aqui recolhidos, apesar da amostra reduzida, acreditamos, portanto, que por meio da educação social e da atuação do educador social, numa ação concertada com outros técnicos e com a comunidade envolvente, é possível contribuir para a edificação da resiliência e de algumas competências que permitam às crianças e jovens a transformação da situação adversa em oportunidade de melhorar e transformar as suas vidas. Ora neste processo por vezes mais demorado e individual, as figuras de referência e de suporte, bem como uma rede de apoio social ativa e um processo de intervenção socioeducativa individual, gradual e significativo, podem (re)construir a capacidade de resiliência nas vítimas de maus-tratos.

E porque as redes de apoio social, e todos os fatores externos à criança e jovem encontram-se em comunhão e interligação com os fatores individuais, têm influência nas respostas das vítimas de maus-tratos à situação adversa com a qual foi confrontada, chama-se à atenção para a libertação do estado de opressão como ação social, que não pode acontecer isoladamente, “uma vez que o homem é um ser social, inserido nas múltiplas dimensões conflituais da sociedade, palco onde a conscientização e a transformação social se operam” (Barros & Ralha-Simões, 2016, p.15).

Atendendo ao objetivo “Conhecer o valor da resposta social aos maus-tratos” foi interessante compreender e cruzar a intervenção ou atuação do educador social nos dois contextos estudados, designadamente, em instituições de acolhimento e em contexto de CPCJ, sendo que cada contexto tem uma organização e objetivos próprios, que exigem dos educadores sociais funções distintas e específicas tendo em conta o fim de cada resposta social.

Todavia, com os resultados obtidos das entrevistas percebemos que ambos os contextos visam promover os direitos da criança e jovem e prevenir as situações que colocam em causa o seu desenvolvimento. Assim, a atuação dos educadores sociais nas

instituições de acolhimento pode de certa forma distinguir-se do trabalho dos restantes técnicos, enquanto nas comissões de proteção, estes desempenham as mesmas funções que todos os outros técnicos, destacando-se a sua formação normalmente, nas reuniões de decisão sobre as medidas.

Os profissionais inquiridos mostraram também a importância do delineamento dos projetos pedagógicos, numa perspetiva humanista de envolvimento, de autoria e de participação dos próprios sujeitos, como nos sugerem Carvalho e Baptista (2004) onde se deve portanto, valorizar o tecido social comunitário que suporta as redes sociais de apoio aos seus percursos de vida e prevalece um trabalho social em rede, de modo a articular-se projetos, a partilhar informações, a coordenar atividades e ainda concertar procedimentos entre os vários organismos institucionais (p.71).

Através dos relatos dos profissionais entrevistados neste estudo, foi possível, entendermos que o trabalho do educador social promotor de resiliência, exige profissionais também resilientes. Sendo fundamental, que procurem na formação ao longo da sua vida as respostas educativas para se adequar aos desafios de uma intervenção individualizada tendo em conta, a história de cada criança ou jovem. Esta exige capacidade de resposta e adaptação das estratégias, da postura e dos saberes, exige uma prática de reflexão-ação.

De facto, tomando em atenção este segundo objetivo, e a questão de partida a este associado “Qual a perceção dos educadores sociais em relação à sua intervenção no processo de resiliência junto de crianças e jovens vítimas de maus-tratos”, é de destacar, as relações positivas que estes estabelecem entre si, com uma proximidade benéfica para ambos, evitando as situações de dependência. E que independentemente, da medida estabelecida, seja no caso de institucionalização ou não, muitas das crianças e jovens conseguem estabelecer relações de amizade, empatia, respeito, ou seja, relações marcadas pelo afeto, pela confiança e pelo respeito. Ora, são conquistas que resultam, na perceção dos entrevistados, de um trabalho de parceria, em articulação com os profissionais, e mesmo com os seus pares para construir os projetos de vida a partir do fortalecimento das suas características de resiliência. É de salientar que estes profissionais, se tornam na maioria das vezes as pessoas de referência, de suporte, e como alguns entrevistados referem a verdadeira família para estes menores.

Portanto, os profissionais de educação social, que trabalham nas CPCJ's ou nas casas de acolhimento, têm um trabalho de responsabilização acrescida e um compromisso ético e sério para com estas vítimas de maus-tratos.

Na revisão da literatura, denotou-se uma escassez de estudos onde confluem a temática da resiliência com a educação social. Tal situação, de certo modo, despertou-nos interesse e revelou-se um desafio, uma vez que transpor este conceito muito ligado à física e à psicologia para a educação social, exigiu uma tarefa de capacidade reflexiva e crítica, de modo a não confundir estes dois conceitos, que são diferentes entre si, mas passíveis de aproximações.

A educação social como meio de preparação do sujeito para conhecer e interpretar os fatos, de aprender a ser, a estar e fazer, procura oferecer respostas positivas a todas as pessoas vítimas de processos de injustiça social, especialmente de violação de direitos (Neto, 2010). Ao trabalhar em todos os sentidos, desde estratégias, competências para que esta resiliência aconteça na vida das vítimas de maus-tratos, contribui para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e consciente.

Com este estudo percebemos que espaços de interesse como as CPCJ's e as IPSS's, que recebem ou acolhem as crianças e jovens retirados à família, podem ser espaços de resiliência, e espaços de educação informal e não-formal que fomentam a importância da educação ao longo da vida e onde são desenvolvidas, nas rotinas destes, as competências para se tornarem sujeitos resilientes.

Porque de facto, a educação e o desenvolvimento não se esgotam na formalidade da educação, e como tal, a equação da diversidade dos contextos sociais e a valorização da interação dinâmica entre os processos educativos, podem dar-se fora das escolas, melhorando e complementando a sua ação (Cardoso, 2006, p.12).

Quanto a pistas futuras, oriundas desta investigação, propomos que seria interessante dar voz às crianças e jovens, de forma a conhecer a sua opinião acerca do papel dos educadores sociais nas suas vidas e na construção dos seus projetos de vida.

Neste seguimento, e quase a terminar, de referir que a realização deste estudo, suscitou em mim, a certeza de que esta foi uma experiência enriquecedora também a nível profissional, em que tivemos a oportunidade de conhecer e consolidar um conjunto de saberes acerca da profissão do educador social.

Para finalizar, parece-nos importante continuar a investir nesta temática da resiliência aliada à educação social, uma vez que a educação permanente como aperfeiçoamento do homem, só nos incentiva a uma reflexão crítica da nossa realidade, das problemáticas da nossa sociedade, e como meio de aperfeiçoamento e aprofundamento dos nossos conhecimentos e das nossas competências, nos torna capazes de mudar a nossa visão e postura perante os desafios do mundo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afifi, T. O., & MacMillan, H. L. (2011). Resilience following child maltreatment: A review of protective factors. [Resiliência após maus tratos infantis: Revisão de fatores protetores] [Trad. Cátia Santos] *The Canadian Journal of Psychiatry*, 56(5), 266-272.
- Afonso, S.A.T. (2014). *Processos de resiliência, regulação emocional e perspetiva temporal: um estudo comparativo sobre adolescentes institucionalizados vítimas de maus-tratos familiares*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Portucalense
- AGML. (2017). *A resiliência como capacidade de (re)construção*. Texto adaptado de Anaut, M. (2005). *A resiliência. Ultrapassar os traumatismos*. Lisboa: Climepsi. <http://agml.pt/images/Futuroscopio/RESCUR/9- Textos-Resiliencia.pdf>
- Aires, L. (2011). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*. Lisboa: Universidade Aberta. <http://hdl.handle.net/10400.2/2028>
- Almeida, A. N.D., André, I. M., & de Almeida, H. N. (1999). Sombras e marcas: os maus tratos às crianças na família. *Análise social*, 91-121.
- Almeida, J.F. (2016). Ética na investigação em ciências sociais. *Sociologia Online – Revista APS*, (6), 69-98
- Anaut, M. (2005). *A resiliência. Ultrapassar os traumatismos*. Lisboa: Climepsi.
- Antonio, N.P.D., Fornazin, M., Araujo, R.M.D. & Santos, R.P.D. (2019). *Metodologia de Pesquisa-Estudo de Caso Interpretativo em Sistemas de Informação*. [https://www.researchgate.net/publication/329872892\\_Metodologia\\_de\\_Pesquisa\\_de\\_Estudo\\_de\\_Caso\\_em\\_Sistemas\\_de\\_Informacao](https://www.researchgate.net/publication/329872892_Metodologia_de_Pesquisa_de_Estudo_de_Caso_em_Sistemas_de_Informacao)
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (2011). *Manual crianças e jovens vítimas de violência: compreender, intervir e prevenir*. Lisboa: APAV. [https://www.apav.pt/pdf/Manual\\_Criancas\\_Jovens\\_PT.pdf](https://www.apav.pt/pdf/Manual_Criancas_Jovens_PT.pdf)
- Azevedo, M.D.C. & Maia, A.D.C. (2006). Enquadramento da problemática dos maus-tratos na infância. In Azevedo, M.D.C. & Maia, A.D.C. (Eds.), *Maus-tratos à criança*. (pp.19-46). Lisboa: Climepsi

- Azevedo, M.D.C. & Maia, A.D.C. (2006). Consequência dos maus-tratos. In Azevedo, M.D.C. & Maia, A.D.C. (Eds.), *Maus-tratos à criança*. (pp.89-122). Lisboa: Climepsi
- Azevedo, S., Correia, F., Machado, E.R. & Paiva, J.S. (2017). Educação Social: caminhos percorridos, desafios e oportunidades contemporâneas. Aproximações entre Portugal e o Brasil. *Saber & Educar*, (22), 62-71
- Barros, R. & Ralha-Simões, H. (2016). A resiliência do oprimido e a emergência do movimento da economia solidária. Uma questão de esperança. *Conhecimento & Diversidade*, 8(16), 12-24
- Batista, E.C., Matos, L.A.L.D. & Nascimento, A.B. (2017). A Entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, 11(3), 23-38
- Bem, P. G. D. (2012). *Ambiente Familiar, processos reguladores e resiliência em Jovens Adolescentes*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Lusófona do Porto
- Bodgan, R.C. & Biklen, S.K. (1994). Fundamentos da investigação qualitativa em educação: uma introdução. In Bodgan, R.C. & Biklen, S.K. (Eds.), *Investigação Qualitativa em Educação: Uma introdução à teoria e aos métodos* (pp.19-80). Porto: Porto Editora
- Bodgan, R.C. & Biklen, S.K. (1994). Plano de Investigação. In Bodgan, R.C. & Biklen, S.K. (Eds.), *Investigação Qualitativa em Educação: Uma introdução à teoria e aos métodos* (pp.85-97). Porto: Porto Editora
- Campenhoudt, L.V., Marquet, J. & Quivy, J.M. (2019). Panorama dos principais métodos de recolha das informações. In Guilherme Valente (Ed.), *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (pp.253-283). Lisboa: Gradiva
- Canastra, F. & Malheiro, M. (2009). O papel do educador social no quadro das novas mediações socioeducativas. *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*
- Cardoso, A.M.A.S.D.B. (2006). *Alguns desafios que se colocam à Educação Social*. *Cadernos de Estudo*. Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti, Porto, 3, 7-15

- Carvalho, A.D.D. & Baptista, I. (2004). *Educação Social Fundamentos e Estratégias*. Porto Editora
- Carvalho, J.R.O. (2021). *Perceções e significações sobre as CPCJ, suas funções e competências*. (Dissertação de mestrado). Universidade do Porto
- Catronga, V. C. R. (2015). *A aprendizagem no quotidiano dos indivíduos seniores: o contributo do meio e das instituições*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Évora
- Cofferri, F.F. & Nogaro, A. (2010). Competências do pedagogo como educador social – promovendo o desenvolvimento psicossocial do ser humano. *Perspetiva*, 128(34), 7-21
- Condorelli, A., Guimarães, C.F. & Azevedo, C.R.D.S.D. (2010). O papel do educador como tutor de resiliência à luz das ideias de Boris Cyrulnik. *Polyphonia*, 21(1), 3-20
- Correia, F., Martins, T., Azevedo, S. & Delgado, P. (2014). A educação social em Portugal: novos desafios para a identidade profissional. *Interfaces Científicas*, 3(1), 113-124
- Corrêa, I. F. (2013). *A resiliência em adolescentes vítimas de maus-tratos intrafamiliares na infância* (Dissertação de Mestrado), Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida
- Costa, A. F. D. (2019). *Maus tratos a crianças e jovens: realidade de São Tomé e Príncipe*. (Dissertação de Mestrado), Instituto Politécnico de Portalegre
- Costa, M.S.J. (2009). *A resiliência e a relação terapêutica em crianças maltratadas/mal-amadas*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Lisboa
- Coutinho, C.M.G.F.P. (Ed.) (2020). Paradigmas, Metodologias e Métodos de Investigação. In *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (pp.9-46). Coimbra: Edições Almedina
- Coutinho, C.M.G.F.P. (Ed.) (2020). Recolha de dados. In *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (pp.106-149). Coimbra: Edições Almedina

- Delgado, P. (2008). A criança em risco e a relação escola – família. Proteção e sucesso Educativo. *Revista Interuniversitaria de Pedagogia Social*, 15, 113-122
- DGS (2020). *Maus Tratos em crianças e Jovens: Conceito*. Acedido a 13 de abril 2019. Consultado em: <https://www.dgs.pt/accao-de-saude-para-criancas-e-jovens-em-risco/maus-tratos-em-criancas-e-jovens/conceito.aspx>
- DGS (2020). *Maus Tratos em crianças e Jovens: Tipologia* . Acedido a 13 de abril de 2019. Consultado em: <https://www.dgs.pt/accao-de-saude-para-criancas-e-jovens-em-risco/maus-tratos-em-criancas-e-jovens/tipologia.aspx>
- Dias, I., Ribeiro, C.S. & Magalhães, T. (2010). A construção social do abuso na infância. In Magalhães, T. (coord.). *Abuso de Crianças e Jovens – da suspeita ao diagnóstico*. Lisboa: Lidel
- Duarte, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar*, (24), 213-225
- Due, P., Holstein, B., Lund, R., Modvig, J. & Avlund, K. (1999). Social relations: network, support and relation strain. *Social science & medicine*, 48(6), 661-673
- Evangelista, V.D.M.A. & Constantino, E.P. (2013). A relevância das redes de apoio social durante a infância. *Estudos*, 17, 217-232
- Gil, A.C. (2008). Entrevista. In *Métodos e técnicas de pesquisa social* (pp.109-120). São Paulo: Atlas
- Gomes, A. C. F. (2018). *Maus-tratos: a negligência parental e a proteção social dos menores-uma visão sobre as conceções dos profissionais*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Fernando Pessoa
- Gonçalves, T.J.A. (2014). *Educação dos filhos em famílias monoparentais femininas: o contributo do Educador Social no desenvolvimento de competências sociais*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Portucalense
- Gorette, M.D.S. & Rodrigues, M.D.F. (2017). A pedagogia social e a educação social frente às demandas de atuação do pedagogo. *Cadernos de Pesquisa*. 30(12), 203-218

- Górriz, I.L. (2004). Investigación educativa: algunos enfoques e instrumentos de investigación cualitativa. In Ramos, E.V.R (Ed.), *Investigación y práctica en la educación de personas adultas* (pp. 61-91). Valencia: Nau Llibres
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: Sentidos e formas de uso*. Estoril: Príncípia Editora, Lda., 1ª edição.
- Igea, B.D.R. (2016). Resiliencia y educación social. *Especial no monográfico Especial não temático*, 70(2), 79-94
- Juliano, M.C.C. & Yunes, M.A.M. (2014). Reflexões sobre rede de apoio social como mecanismo de proteção e promoção de resiliência. *Ambiente & Sociedade*, 17, 135-154
- Júnior, A.F.D.B. & Júnior, N.F. (2011). A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Araxá*, 7(7), 237-250
- Junqueira, M. D. F. P. D., & Deslandes, S. F. (2003). Resiliência e maus-tratos à criança. *Cadernos de Saúde Pública*, 19(1), 227-235.
- Louro, C. F. (2012). *Os maus-tratos a crianças: representações das crianças sobre a família e o risco psicossocial*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
- Luthar, S. S., & Zelazo, L. B. (2003). Research on resilience: An integrative review [Pesquisa sobre resiliência: Uma revisão integrativa]. In *Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversities*, 2, 510-549 [Trad. Cátia Santos]
- Lüdke, M. & André, M.E.D.A. (1986). Abordagens qualitativas de pesquisa: a pesquisa etnográfica e o estudo de caso. In Lüdke, M. & André, M.E.D.A. (Eds.), *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. (pp.11-24). São Paulo: EPU
- Lüdke, M. & André, M.E.D.A. (1986). Métodos de coleta de dados: observação, entrevista e análise documental. In Lüdke, M. & André, M.E.D.A. (Eds.), *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. (pp.25-44). São Paulo: EPU
- Martins, G.A. (2008). Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 2(2), 8-17

- Martins, M. & Araujo, F.M.D.B. (2013). Pedagogia Social e resiliência: diálogos possíveis. *Arquivos Analíticos de Políticas Educativas*, 21(45), 1-16
- Martins, P. C. (2001). O mau trato infantil na comunicação social. *Revista do Centro Cultural do Alto Minho Mealibra*, 8(3), 59-64
- Mateus, M.D.N.E. (2012). O educador social na construção de pontes socioeducativas contextualizadas. *EDUSER: revista de educação*, 4(1), 60-71
- Mateus, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em Revista*, (24), 213-225
- Meirinhos, M. & Osório, A. (2010). O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. *EDUSER: revista de educação*, 2(2), 49-65. <https://doi.org/10.34620/eduser.v2i2.24>
- Miranda, R.J.P. (2009). *Qual a relação entre o pensamento crítico e a aprendizagem de conteúdos de ciências por via experimental?: um estudo no 1º Ciclo* (Dissertação de Mestrado), Universidade de Lisboa
- Monteiro, D. M. T. (2014). *Experiências de vida positivas em jovens com história de maltrato: resiliência e estabilidade dos relatos* (Dissertação de Mestrado), Universidade do Minho
- Moraes, L.S.K.D. & Rocha, F.N.D. (2017). Resiliência no trauma - a possibilidade de manejo na Terapia Cognitivo-Comportamental. *Revista Mosaico*, 8(1), 3-10
- Morgado, J.C. (2012). Paradigmas e modelos metodológicos de investigação educativa. In Morgado, J.C. (Ed.), *O estudo de caso na investigação em educação*. (pp.39-66). Santo Tirso: De Facto
- Neiva, S. M. F. D. S. A. (2015). *Adultos com experiências precoces de vitimação e resiliência: estudo qualitativo*. Universidade Fernando Pessoa, Porto
- Neto, J.C.D.S. (2010). Pedagogia Social: A formação do educador social e seu campo de atuação. *Cadernos de Pesquisa em Educação*. 16(32), 29-64
- Noguero, F.L. & Solís, L.L. (2002). El educador social como educador no formal: un gestor de grupos. Universidad de Huelva, España.

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3502/b15761721.pdf?sequence=1>

- Oliveira, C.L.D. (2008). Um apanhado teórico-conceitual sobre a pesquisa qualitativa: tipos, técnicas e características. *Travessias*, 2(3)
- Patacho, P.M. (2013). Paradigmas de investigação em ciências sociais. *Mulemba*, 3(6), 13-28
- Pereira, A. (2011). A educação-pedagogia no cárcere, no contexto da pedagogia social: definições conceituais e epistemológicas. *Revista de Educação Popular*, 10, 38-55
- Pereira, A. (2019). O educador social e suas competências de atuação profissional: um trabalhador da Educação pela LDBEN nº9.394/96?. *Debates em Educação*, 11(23), 311-332
- Pereira, V.S., Dornelas, M.A., Cardoso, O.N.P. & Pedreschi, R. (2005). Estudo de Caso: Uma discussão contemporânea. *Contextus: Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 3(1), 55-62
- Poletto, M. & Koller, S.H. (2008). Contextos ecológicos: promotores de resiliência, fatores de risco e de proteção. *Estudos de Psicologia*, 25(3), 405-416
- Poletto, M., Wagner, T.M.C. & Koller, S.H. (2004). Resiliência e Desenvolvimento Infantil de Crianças que cuidam de crianças: Uma visão em perspectiva. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(3), 241-250
- Ponte, J.P. (1994). O estudo de caso na investigação em educação matemática. *Quadrante*, 3(1), 3-18
- Ralha-Simões, H. (2017). *Resiliência e Desenvolvimento Pessoal: Novas ideias para compreender a adversidade*. Lisboa: Papa-Letras (1ª Edição)
- Ribeiro, E.A. (2008). A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais. *Araxá*, 4(5), 129-148
- Ricardo, R.C. (2013). *A(s) Realidade(s) do Educador Social no Algarve*. (Dissertação de mestrado). Universidade do Algarve
- Santos, M. A. P. D. (2009). *A Intervenção do serviço social na problemática dos maus tratos* (Projeto Licenciatura). Universidade Fernando Pessoa, Porto

- Santos, P.M.C. (2014). *Maus-tratos, resiliência e desenvolvimento moral: uma investigação ecológico-cognitiva com adolescentes institucionalizados*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Portucalense
- Sapienza, G., & Pedromônico, M. R. M. (2005). Risco, proteção e resiliência no desenvolvimento da criança e do adolescente. *Psicologia em estudo*, 10(2), 209-216.
- Sarmiento, M.J. (2011). O estudo de caso etnográfico em educação. In Zago, N., Carvalho, M.P.D. & Vilela, R.A.T. (Orgs.), *Itinerários de Pesquisa – Perspectivas Qualitativas em Sociologia da Educação* (pp.137-179). Rio de Janeiro: Lamparina (2ª edição)
- Silva, M.R.S.D., Lunardi, V.L., Lunardi, W.D. & Tavares, K.O. (2005). Resiliência e Promoção da Saúde. *Texto & Contexto*, 14, 95-102
- Soares, A.H.D.M. (2004). *A Química e a imagem da ciência e dos cientistas na banda desenhada: uma análise de livros de B.D. e de opiniões e interpretações de investigadores, professores de C.F.Q. e alunos do 3º ciclo* (Dissertação de mestrado), Universidade do Minho
- Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação. (2014). *Carta Ética*. [https://portefolioseminarionr.webnode.pt/\\_files/200000039-c42abc52cd/carta-etica-\\_SPCE-pdf\(1\).pdf](https://portefolioseminarionr.webnode.pt/_files/200000039-c42abc52cd/carta-etica-_SPCE-pdf(1).pdf)
- Sousa, C.S. (2008). Competência educativa: o papel da educação para a resiliência. *Educação Especial*, 32, 9-24
- Sousa, C.S., Miranda, F., Nieto, M.C.L. & Dores, R. (2014). Educação para a resiliência. *Conhecimento & Diversidade*, 6(11), 26-40
- Taboada, N.G., Legal, E.G. & Machado, N. (2006). Resiliência: em busca de um conceito. *Journal of Human Growth and Development*, 16(3), 104-113
- Veiga, S. & Cardoso, D. (2011). O profissional de educação social num lar de infância e juventude. *Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación*, 19(2), 21-34
- Yin, R.K. (2010). Projeto dos estudos de caso. In Yin, R.K. (Ed.), *Estudo de caso. Planejamento e métodos* (pp.46-85). Porto Alegre: Bookman

Yunes, M. A. M. (2003). Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. *Psicologia em estudo*, 8(SPE), 75-84.

Yunes, M.A.M., Fernandes, G. & Weschenfelder, G.V. (2018). Intervenções psicoeducacionais positivas para promoção de resiliência: o profissional da educação como tutor de desenvolvimento. *Educação*, 41(1), 83-92 doi: 10.15448/1981-2582.2018.1.2976

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE 1 – Declaração de Consentimento informado

### DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

*Resiliência em vítimas de maus-tratos: O papel do educador social junto de crianças e jovens*

Eu, Cátia Helena Gomes dos Santos, mestranda do curso de Educação Social, da Escola Superior de Educação e Comunicação, da Universidade do Algarve, encontro-me a desenvolver o estudo: “*Resiliência em vítimas de maus-tratos: O papel do educador social junto de crianças e jovens*”, cujo objetivo passa por averiguar se existe resiliência nas crianças/jovens vítimas de maus-tratos e conhecer o valor da resposta social aos maus-tratos. A pesquisa é qualitativa, e serve-se da entrevista como técnica de recolha de dados.

A realização da entrevista é anónima e confidencial, e será gravada, em formato áudio, mediante autorização do entrevistado. Os dados recolhidos são para uso exclusivo desta investigação.

Enquanto investigadora, comprometo-me a apresentar a transcrição da entrevista para validação, e a seguir rigorosamente a conduta ética, no curso de toda a investigação.

A sua participação neste estudo é voluntária. Se em qualquer momento decidir não participar ou quiser desistir do estudo, tem absoluta liberdade de fazê-lo, sem quaisquer implicações para si.

Certa de que a sua colaboração constituir-se-á como uma mais-valia e um contributo para compreender a importância da resposta social para com a problemática da resiliência em crianças e jovens vítimas de maus-tratos, agradeço a sua disponibilidade para participar neste estudo.

#### Declaração de consentimento informado

Eu, abaixo-assinado (nome completo do participante no estudo)

---

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas acerca da participação na investigação que se tenciona realizar, bem como do estudo em que serei incluído, intitulado de “*Resiliência em vítimas de maus-tratos: O papel do educador social junto de crianças e jovens*”. Foi-me dada ainda a oportunidade de esclarecer qualquer dúvida, e de todas obtive resposta satisfatória.

Tomei conhecimento dos objetivos e os métodos da pesquisa. Além disso, foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo, sem ter de dar qualquer tipo de justificação e sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo pessoal.

Foi-me ainda assegurado que os registos em suporte papel e/ou digital (sonoro ou imagem) serão confidenciais e utilizados única e exclusivamente para o estudo em causa, sendo guardados em local seguro durante a pesquisa, e destruídos após a sua conclusão.

Desta forma, consinto em participar no estudo em causa e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e de acordo com as garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pelo investigador.

Data: \_\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_

**Assinatura do participante no estudo:** \_\_\_\_\_

O investigador responsável:

**Nome:**

**Assinatura:**

## APÊNDICE 2 – Guião de Entrevista Semiestruturada

Categorias	Objetivos	Questões
Caracterização sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conhecer o objetivo da entrevista;</li> <li>- Conhecer o entrevistado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Idade</li> <li>- Género</li> <li>- Habilitações Académicas</li> <li>- Filiação institucional</li> <li>- Experiência profissional</li> <li>- Tempo dedicado (CPCJ, instituição acolhimento)</li> </ul>
1. Maus-tratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar as consequências dos maus-tratos;</li> <li>- Identificar os fatores potenciadores (de risco) de maus-tratos;</li> <li>- Identificar os fatores protetores aos maus-tratos;</li> <li>- Perceber as formas de atuar durante um processo de intervenção junto de crianças/jovens vítimas de maus-tratos;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Como entende os maus-tratos?</li> <li>2- Quais são os principais efeitos dos maus-tratos nas crianças e jovens?</li> <li>3- Quais os principais fatores potenciadores ou com maior prevalência para a ocorrência de maus-tratos?</li> <li>4- Quais os principais fatores protetores dos maus-tratos?</li> <li>5- Quais as principais necessidades das crianças/jovens vítimas de maus-tratos que são acolhidas?</li> </ol>
2. Resiliência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os fatores inibidores de resiliência;</li> <li>- Compreender como é que a exposição a fatores de risco influenciam no processo de resiliência;</li> <li>- Identificar os fatores protetores;</li> <li>- Compreender que estratégias são necessárias para facilitar a superação ou adaptação face à adversidade;</li> <li>- Identificar os tipos de apoios que são disponibilizados ou necessários para o processo de resiliência;</li> <li>- Perceber o papel das redes de apoio (família, vizinhança, comunidade, técnicos/respostas sociais institucionais...) na vida da criança/jovem;</li> <li>- Averiguar se existe resiliência nas crianças/jovens vítimas de maus-tratos;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Como entende a resiliência?</li> <li>2- Quais os fatores inibidores de resiliência? e de que forma estes influenciam no processo de resiliência?</li> <li>3- Quais os fatores de proteção/resiliência?</li> <li>4- Que aspetos considera facilitadores ou potenciadores para a superação do trauma dos maus-tratos (resiliência)?</li> <li>5- Quais os apoios que são disponibilizados a estas crianças/jovens?</li> <li>6- O que faz com que uma criança/jovem se torne resiliente?</li> <li>7- De que forma um programa de promoção e desenvolvimento da resiliência em crianças e jovens em risco pode ser relevante?</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar os benefícios da implementação de um programa de promoção e desenvolvimento da resiliência em crianças e jovens em risco;</li> </ul>	
<b>3. Resposta Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber o papel das redes de apoio (técnicos/respostas sociais institucionais...) da criança/jovem;</li> <li>- Verificar as formas de colaboração existente entre os técnicos, entidades, profissionais e elementos da comunidade;</li> <li>- Conhecer graus de interação;</li> <li>- Identificar os apoios psicossociais;</li> <li>- Identificar os processos socioeducativos;</li> <li>- Perceber as fragilidades e constrangimentos na implementação de um programa de intervenção;</li> <li>- No caso de institucionalização: Compreender o impacto que a colocação institucional enquanto contexto de “substituição” do contexto familiar pode ter na vida da criança/jovem.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Quais são as etapas de acolhimento?</li> <li>2-Caraterize e descreva o tipo de trabalho que é desenvolvido aqui?</li> <li>3- De que forma os profissionais organizam a intervenção junto das crianças/jovens?</li> <li>4- Os fatores de proteção são potenciados neste processo?</li> <li>5- As crianças/jovens conseguem superar o trauma? Como?</li> <li>6- De que meios ou apoios dispõem para apoiar as vítimas de maus-tratos?</li> <li>7- Quais as principais atividades socioeducativas que esta resposta social costuma desenvolver?</li> <li>8- Quais os principais constrangimentos sentidos na implementação das medidas?</li> </ol>
<b>4. Redes de apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber o papel das redes de apoio (família, vizinhança, comunidade, técnicos/respostas sociais institucionais...) da criança/jovem;</li> <li>- Estudar a interação e intervenção da rede de profissionais em casos de maus-tratos e no processo de resiliência</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Qual o papel das redes de apoio informais no processo de resiliência (família, vizinhança, comunidade)?</li> <li>2- Qual o papel das redes de apoio formais (técnicos/respostas sociais institucionais)?</li> <li>3- De que forma as redes de apoio informais podem ser um apoio?</li> <li>4- É importante trabalhar em parceria? Porquê?</li> <li>5- Como a rede pode influir no envolvimento da resiliência nas crianças/jovens?</li> </ol>

<p>5. Papel do educador social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber a atuação do educador/a social no processo de resiliência;</li> <li>- Compreender as vantagens/desvantagens de ser educador social no processo de construção da resiliência;</li> <li>- Compreender a percepção dos educadores sociais acerca da influência dos fatores de risco e de proteção no âmbito da (sua) intervenção socioeducativa;</li> <li>- Conhecer a percepção dos educadores sociais acerca da influência dos fatores de risco e de proteção ao longo da vida destes indivíduos;</li> <li>- Compreender a importância da intervenção socioeducativa de um técnico superior de educação social no âmbito da resiliência junto das crianças/jovens, através da percepção dos próprios.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Um educador social pode fazer a diferença? Porquê?</li> <li>2- Como é que a resiliência pode ser trabalhada pelos educadores sociais?</li> <li>3- Pode fazer referência a algumas estratégias de intervenção socioeducativa que tenham promovido a resiliência junto das crianças/jovens vítimas de maus-tratos?</li> <li>4- Quais as principais dificuldades em trabalhar com esta faixa etária?</li> <li>5- Que condições ou fatores de proteção considera essenciais para que a criança/jovem supere estas adversidades?</li> <li>6- Quais as principais vantagens que encontra, no processo de construção da resiliência?</li> <li>7- O educador social pode ser um potencial tutor de resiliência e como?</li> <li>8- Qual a sua principal função ou funções, no processo de resiliência face aos maus-tratos?</li> <li>9- O educador social pode orientar para a construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo? Como?</li> </ol>
------------------------------------	---	---

## APÊNDICE 3 – Transcrição das Entrevistas

### Entrevista 1

Nome	Local	Data	Hora	Entrevistadora	Duração
E1	Via Zoom	27-01-2021	14:30	Cátia Santos	02:20'10

#### Glossário

**E:** Entrevistador

**e:** Entrevistado

**(xxx):** incompreensão de palavras ou segmentos; quando é ilegível o que é dito

**(...):** Indicação de que a fala foi interrompida em determinado ponto

**(//):** falhas na internet

#### Transcrição

**E:** Antes de mais quero agradecer-lhe mais uma vez pela sua disponibilidade para colaborar neste estudo. Referir que os grandes objetivos desta entrevista são realmente averiguar se existe resiliência nas crianças e jovens vítimas de maus-tratos e conhecer o valor da resposta social face a esta problemática, nomeadamente o papel do educador social que é o que se pretende com esta entrevista. Num primeiro momento antes de seguirmos para a parte mais teórica assim dizendo... O primeiro ponto eu gostaria que fizesse de forma breve uma caracterização sociodemográfica, por exemplo, a idade, as habilitações académicas, filiação institucional e também um pouco da sua experiência profissional.

**e:**Ok, então a nível da minha... Terminei o primeiro ciclo da licenciatura em Psicologia, ou seja, não sou psicólogo, sou Técnico Superior de Psicologia fiz os três anos, falta-me aqui fazer uma especialização a seu tempo, sou licenciado em Educação Social e tirei o mestrado em Gerontologia Social. Relativamente à minha experiência profissional ela começou após ter terminado o curso no chamado PIEFE que era o

Programa Integrado de Educação e Formação onde estive durante quatro anos, quatro anos letivos.

Neste programa tinha a responsabilidade de articular com os docentes e de articular com todas as respostas que envolviam as crianças e jovens nomeadamente, área da Saúde, GNR quando era necessário, área da educação, ou seja, criar aqui uma envolvência em que o jovem tivesse sempre ele suportado dentro das respostas sociais que pudessem ser necessárias e interagir com o GASMIM, interagir com outras respostas que podiam dar aqui algum apoio a estas crianças que todas elas obviamente faziam parte dessas turmas porque já tinham sido referenciadas nomeadamente tinham de ter três anos de reprovação, a idade cronológica relativamente à idade escolar tinha que ter este gap de três anos e por outras situações normalmente associadas.

Posteriormente tive um desafio de sair do PIEF (Programa Integrado de educação e Formação) e ir do PIEF para ir para uma escola TEIP (Território Educativo de Intervenção prioritária). Os anos que passei em PIEF foram em escolas diferentes, também importante porque tive realidades variadas, também realidades completamente diferentes. E depois mais tarde tive a possibilidade de ir para uma escola TEIP, que é um território educativo de intervenção prioritária em que aí não trabalhava diretamente para uma turma, não estava diretamente ligada àqueles 25, 27 alunos, mas estava ligado a uma escola inteira. Porque se é num Território Educativo de Intervenção Prioritária nós tínhamos de fazer todo um trabalho global, geral e para uma escola.

Assim sendo eu aí tinha uma equipa de trabalho que era o GAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) onde havia um educador social, eu, um assistente social e um psicólogo, enquanto que, no PIEF eu era o chamado “TIL” (Técnico de Intervenção Local) e acima de mim tinha uma pessoa que coordenava o meu trabalho com mais três ou quatro colegas meus, e depois sim tínhamos a direção deste programa. Ou seja, todos os trabalhos que tive foram sempre no direto, fui sempre a pessoa que estive mais ligada no contacto com as crianças e jovens e depois de gentinha tinha uma coordenação.

Após esta passagem pelo TEIP, onde só tive um ano, tive uma possibilidade de vir trabalhar para mais perto de casa, para uma instituição de saúde mental para um Fórum Ocupacional. Infelizmente a minha passagem por aí foi curta, tive apenas seis meses, as coisas não correram da melhor maneira (//) Apesar de ter sido (//)...não vale a pena estarmos aqui agora a falar muito sobre ela, foi algo que já passou (//).

**E:** Peço desculpa, a internet está a falhar, não sei qual delas está com problemas.

**e:** O que é que está a falhar? A internet? Eu tenho, teoricamente tenho internet cheia neste momento, a nível de rede. Mas não ouvi alguma coisa que eu disse Cátia?

**E:** Então há de ser a minha rede.

**e:** Está a ouvir tudo o que estou a dizer ou perdeu algum bocadinho?

**E:** Perdi, mas acho que não foi assim...foi a parte que estava a falar da transição para...,e não entendi o resto.

**E:** Ok muito bem, só uma questão, não sei se referiu quando a internet falhou, mas qual foi a duração que esteve na casa de acolhimento para crianças e jovens em risco?

**e:** Estive nove meses.

**E:** Nove meses, ok. Pronto, esta parte penso que já está bem alinhavada. Acho que podemos passar para os próximos pontos que é realmente aquilo que nos trouxe aqui. O primeiro ponto, portanto, é sobre os maus-tratos. Neste sentido, a primeira questão que eu tinha era como é que entende os maus-tratos? Porque sabemos que existe imensa literatura acerca do assunto, mas a seu ver como é que entende os maus-tratos?

**e:** Os maus-tratos, primeiro tem uma **xxx** muito grande não é. Há muitos maus-tratos que não são visíveis, os maus-tratos psicológicos, maus-tratos físicos, há aqui uma elevada panóplia de situações que podem ocorrer dentro destas possibilidades.

As crianças com as quais eu trabalhei, tanto no PIEFE, no TEIP, já não tanto, porque como já trabalhávamos para uma escola já eram alguns casos que chegavam até nós, mas, muitas vezes não tão aprofundados porque também dividíamos pela equipa. Eu como educador tinha uma parte, o psicólogo tinha outra, e o assistente social tinha outra.

A nível de PIEF, já não era bem assim, enquanto técnico geria muito cada situação, dos...da turma toda né, neste caso composta por 21 e muitos alunos. Agora a situação dos maus-tratos é muito generalizada, nós e na casa de acolhimento também tivemos infelizmente muita negligência parental não é, e isso também é um maltrato obviamente. Esta negligência era muito um dos motivos que levava as crianças a serem muitas vezes retiradas aos pais. Às vezes não se comprovava os maus-tratos físicos ou psíquicos, outras vezes conseguia se comprovar, mas, a negligência era muitas vezes aquele ponto chave que fazia com que as crianças tivessem um bocadinho entregues a si próprias e depois tivessem percursos escolares muitas vezes com menos sucesso e também a nível de casa

de acolhimento com que fossem...que fossem retiradas. Lembro-me de um caso em particular que tivemos que a mãe não era maltratante, que não havia violência física ou psíquica, mas, aquilo que havia era sim uma mãe negligente, demasiadamente permissiva, o rapaz não tinha horários, o rapaz não tinha regras, e isso notava-se também dentro do acolhimento na casa, porque ele próprio era um miúdo que também não cumpria as regras de chegar a casa que nós tínhamos, não cumpria as regras do jantar, raramente ia jantar à casa, pronto, tudo aí se espelhava e dava continuidade a toda a rotina que ele tinha antes de ser institucionalizado, e nesta situação dos maus-tratos, há uma grande panóplia de situações que leva à retirada ou ao acompanhamento deste tipo de crianças, não há casos idênticos e acho que há uma grande diversidade de situações que pode levar, sendo a negligência muita das vezes um dos grandes fatores.

**E:** Sim realmente, mesmo na literatura, encontra-se muito referenciado, a negligência como maltrato que leva à retirada das famílias. E nesse sentido, quais é que são os principais efeitos nas crianças e nos jovens?

**e:** Cátia, é assim, com as crianças com que eu trabalhei, e estava aqui a pensar num pequeno exemplo que tive, a negligência é uma coisa que às vezes até é um bocadinho duro de nós acompanharmos, eu lembro-me de ter acompanhado um jovem uma vez, numa saída com a mãe, em que a mãe comprou um gelado para ela e um gelado para o filho, e depois sentou-se no banco do jardim ao telefone e o filho a comer o gelado sozinho, a falar de uma criança que só via a mãe de 15 em 15 dias, esta mesma criança, lembro-me perfeitamente de uma sexta-feira à tarde, a mãe ter combinado em ir buscá-lo à casa de acolhimento, e de eu ser o educador a estar de serviço nesse momento, e a mãe nunca mais aparecia, e olha aí quando demos por nós, ele: olhe Vasco vou ao Facebook, e descobriu fotos da mãe, e a mãe estava em Cabo Verde a passear.

Por isso, todo o índice que existe aqui deste tipo de situações, é muito complicado esta gestão, porque quando eles começam a desacreditar no mundo que os rodeia, eles começam a desacreditar, eles não têm muitas das vezes confiança para nós construirmos uma relação de estabilidade com eles é muito complicado porque eles veem sempre muito pouco recetivos, muitas das vezes eles encaram-nos como mais uma pessoa que vai passar na vida deles e que não vai deixar nada.

Hahhmm, normalmente, o educador, na minha opinião, e pelo trajeto que fiz, tem que ser uma pessoa que tem que ter os limites muito bem traçados, para eles perceberem que não é mais uma pessoa que vai passar na vida deles, porque eles estão habituados a muitas

das vezes, infelizmente, a não ter uma regra, a não ter cumprido praticamente nada, e quando aparece alguém que, de uma forma, muito educacional, muito ordeira, muito tranquila e que explica que isso é muito importante, as coisas lentamente vão mudando, e eu costumava dizer muitas vezes quando estava no PIEF ao grupo de professores, dizia-lhes que o primeiro aluno que chegar ao pé de mim nos primeiros dois meses e disser eu gosto muito daquele professor, as coisas não vão correr bem, porque normalmente esses alunos e esse tipo de jovens e população gosta de quem lhes facilita e à primeira vista não gosta de quem lhes impõe regras. Estes primeiros, dois, três, quatro, cinco meses às vezes de aprendizagem e conhecimento são muito importantes, mas, posteriormente os frutos a colher são muito, muito favoráveis, e quando me aparece um jovem que tem este tipo de conduta e que depois vai me dizer, o professor António é muito bom, ou o professor Joaquim é muito bom, a primeira pergunta que eu faria era: O que é que se passou? Deixaste-o sair mais cedo? Ele fez porcarias e não lhe disseste nada? E havia ali logo um comprometimento, porquê? Porque tinha de ter acontecido ali alguma coisa em que esse adulto tinha falhado e estava mais uma vez a dar continuidade e seguimento ao sem regra, ao comportamento completamente autónomo daquela criança, não lhe estando a impor, nem a criar nada que promova a sua mudança.

E eu acho que aí é uma das grandes lições que tiramos do contacto com essas crianças, é se queremos ser alguém que lhes promova a mudança, temos que ser alguém diferente, porque habituado a não ter ninguém que lhes faça ver as coisas de outra maneira, eles estão habituados e são mais uns que infelizmente passamos pela vida destas crianças.

Uma das coisas que eu tive em atenção quando deixei o PIEF, e isso foi mau para mim profissionalmente, mas foi muito bom para eles, penso eu, e para mim deixou-me muito mais tranquilo foi que sai no término do ano letivo, tive oportunidades de sair no meio do ano letivo, e nunca o quis fazer porquê?, porque não queria deixar a imagem que eu era mais um que os tinha acompanhado, e que a meio dum processo tinha saído não é, e então apanhar o verão, aqueles dois, três meses. Houve alunos que terminaram o processo e foram à vida deles, houve outros que, infelizmente, o processo teve de ficar a meio, mas, esse acompanhamento foi interrompido por umas férias e dá um bocadinho de tempo também das coisas se alterarem e da relação também ficar assim um bocadinho menos quente, e isso para mim, é muito, muito importante, porque eles quando começam a acreditar, acreditam sempre.

E eu lembro-me de uma história dum jovem que me foi, foi agredido à porta da escola, numa quarta-feira à tarde, e eu tive uma relação muito complicada com esse jovem no

início porque ele não queria auxílio, ele não queria regras, ele não queria nada, acho que foi dos jovens que demorei mais tempo a criar alguma relação com ele, e ele disse me uma coisa que nunca mais me esqueci, que foi: Vasco, eu quando estava a ser agredido à porta da escola, só me lembrava de ti por uma razão, porque sei que se estivesses lá ias te por no meio, e isto revela, a relação depois de confiança que se cria entre nós, e estes jovens e acho que é um bocado por aí que nós temos de trabalhar, porque se era para passar na vida deles e não fazer nada, isso, infelizmente, eles têm o mundo cheio e acho que é um bocadinho por aí. Não sei se respondi à pergunta.

**E:** Sim, de certa forma sim, eu por acaso até na licenciatura, que tirei em Ciências da Educação e da Formação, também tivemos um seminário, e nós decidimos fazer numa casa de acolhimento de crianças a espécie de um estágio, e também tivemos a oportunidade de visitar a casa de acolhimento de jovens, e realmente via-se muito isso, que os que apareciam, tivemos algumas situações de rapazes que agrediam os colegas, isso acontecia também muito devido à relação que...eram muito pouco recetivos, e muitas vezes agressivos, mas eu tive lá durante um ano mais ou menos, íamos uma vez por semana, normalmente, e ver que realmente, eles viam nos outros colegas um exemplo e acabavam por se tornar mais recetivos.

E depois a questão que falava, quando nós chegámos, aquela ideia, ah são mais umas estagiárias, vêm aqui fazer umas atividades e...,mas, este é um trabalho que deve ser contínuo, e nós sentimos isso, que quando ficávamos duas semanas sem ir depois era...

**e:** E depois há outra coisa, portanto, em poucas palavras é: palavra dada, palavra honrada. Se eu lhe vou dizer, que eu me vou comprometer com ele, se ele atingir aquele objetivo, ele vai ter uma recompensa, eu vou ter que lha dar, mas, também vou ter que ter coragem, se ele não cumprir, eu dizer-lhe que não vai ter direito a essa recompensa, e muitas vezes o trabalho do educador neste aspeto não é fácil, porque ter coragem, porque quando o...quando o jovem atinge o objetivo as coisas correm bem, é uma maravilha, quando ele não atinge, ter a coragem para lhe dizer, não te vou dar porque tu não atingiste isto vai criar aqui algum atrito na relação, mas, é um atrito que é temporário, mas que vai dar frutos. Mas há muitas pessoas que não querem criar esse ruído na relação e muitas vezes são benevolentes, e quando são benevolentes uma vez, como eu costume dizer “Já foram!”.

E eu criei várias, eu criava...uma das estratégias que eu tinha era criar objetivos com muitos deles, lembro-me de um por exemplo: combinámos que se ele atinge um determinado objetivo, que ia ao estádio Alvalade que era o sonho dele, ele cumpriu, ele foi, teve outro que no mesmo dia que era para ir ao Alvalade não foi porque ele não cumpriu; e ele disse: “Ah, mas se ele vai eu também vou!”, eu disse “Não, ele vai porque cumpriu, e tu não vais!” Isso custa!?, Claro que custa, a mim não me custava nada por mais uma pessoa no carro, e tinha todo o orgulho daquela criança também pudesse ir, cumprir um sonho, mas o problema é que aquela criança estava me a testar naquele momento, e ele estava, e ele tinha que perceber que existe uma consequência, porque muitas vezes eles não têm essa noção devido à falta de regras que tem, e isso faz com que sejam assim pequenos ditadores como às vezes nós costumamos dizer: é eu quero, posso e mando! E as coisas não podem ser assim, e a relação tem de ser alimentada diariamente e nós víamos na equipa de educadores que tínhamos na casa de acolhimento, felizmente, éramos uma equipa muito coesa, e tínhamos, nós éramos seis, dois eram mais flexíveis, quando digo flexíveis, não num bom sentido, eram mais permissivos, e havíamos nós os quatro que éramos um bocadinho menos, e nós tínhamos mais controlo sob essas crianças do que os outros colegas, porque os outros colegas não tinham depois aquela coragem para dizer não! “Tu falhaste não vais ter esta recompensa ou as coisas não vão ser desta maneira, ou é hora do estudo, mas não vais estudar, ou é hora de jantar, mas hoje não faz mal não comes sopa, comes logo o segundo prato, ou hoje não fizeste a tua cama também não faz mal”, Não! Tudo isso faz mal! E embora eles não o façam, não queres fazer não fazes! Eu não vou fazê-la, a tua cama vai ficar por fazer! Mas alertá-lo que ele errou, que ele falhou, e que ele devia ter cumprido. Não é fechar os olhos, “Ahh ele não fez a cama não faz mal, ah deixa lá”, Não!

A regra deve ser mantida independentemente dele cumprir ou não. Claro que ele vai ter aquilo muitas vezes como um braço de ferro, e eu não vou fazer, não vou fazer, mas também não te vou obrigar a fazer a cama, eu não te vou...E tive várias situações mais na casa de acolhimento de...de nos primeiros meses me dizerem muito diretamente “E se eu não fizer vais me bater?”, “Não, não te vou bater”, “Atão e se eu não fizer o que é que tu me fazes?”, “Eu não te faço nada, estou aqui para te explicar o que deves fazer”, depois tudo o resto são consequências porque eles estão muito habituados aquela sensação mais reativa, se eu não fizer eu vou ser punido fisicamente ou se não o fizer vai haver aqui uma reação e muitas vezes quando a reação é simplesmente de conversar, já existe aqui uma alteração do nosso comportamento que vai poder alterar o comportamento deles ou pelo

menos vai-lhes criar ali uma opção diferente daquela que eles muitas vezes estavam habituados, e isso poderá fazer toda a diferença.

**E:** Sim por acaso reparei muito disso que eles chamavam doutora assistente social e realmente essa relação nós fomos notando isso no início porque realmente muitos diziam “ah eu não vou fazer a cama”. Mas chegou a um ponto que eles, a doutora por não reagir ou dizer “tu fazes se quiseres” depois eles acabavam por ceder “não eu vou fazer porque...”.

**e:** Há situações de grande tensão ham ...”pedras de calçada a voarem pela casa, ham..., tesouras apontadas”. Há de factos situações de grande tensão, agora nós temos de saber também gerir e saber reagir. Tinha uma colega minha que se trancava no escritório dos educadores cada vez que alguma coisa corria mal. Claro que eles sabiam que ela era a pessoa indicada para criar a tensão porque ela ia desaparecer.

Enfrentando as coisas com alguma calma. Claro que às vezes é preciso ter nervos de aço como se costuma dizer, mas, uma vez, duas vezes, três vezes sem aquilo vai correndo de uma maneira diferente daquelas que eles esperam. Eles depois também vão reagindo de uma maneira diferente para connosco, e este tipo de relação é muito importante ser mantida nesta fase de tranquilidade e de fazer ver o outro lado sem exaltação e promovendo aqui uma em prol de um futuro que vai sendo crescendo a partir do momento em que vamos sendo também assertivos no dia a dia.

**E:** É mesmo. Nesse sentido quais é que considera os principais fatores/potenciadores ou com maior prevalência para a ocorrência dos maus-tratos?

**e:** Muitas das vezes isto são ciclos familiares, não é?! Eu vou promover ao meu filho aquilo que promoveram comigo e muitas vezes é um ciclo que perdura e às vezes não é fácil mesmo através de, de uma institucionalização. Cortar esse ciclo muitas vezes é aquilo que se pretende, não é?! é que a gente consiga retirar a criança trabalhá-la numa fase externa ao seu seio familiar para que ela consiga quebrar esse ciclo.

Felizmente há casos e muitos casos de sucesso, infelizmente há casos em que não há tanto sucesso, mas eu acho que o ciclo familiar, as vivências, tudo aquilo que a criança absorve no seu crescimento, essa própria negligência que muitos deles são vítimas logo à nascença, não é, de necessidades básicas de vida em que as crianças, infelizmente são completamente ignoradas por essas necessidades, e tudo isso depois é um crescente que se vai agravando, agravando, agravando, agravando, ham...normalmente quando chega

ali aos 6/7 anos de idade com a entrada na escola primária as coisas vão se atenuando um bocadinho porque o foco muda um bocadinho para a escola, não é, mas depois chegando à puberdade, com 12/13/14 anos muitas vezes já ali um cocktail explosivo, não é!? Vai acumular todos aqueles 5/6 anos de vida depois com aquela fase um bocadinho menos grave na escola primária em que mesmo alguns quando nessa fase revelam já aqui algumas situações de agitação já se pode prever muitas vezes uma puberdade assim um bocadinho mais explosiva ainda, mas pronto.

Chegando ali aos 12/13 anos que é quando muitas vezes tudo rebenta como se costuma dizer vai se beber muito aos primeiros anos de vida, e essa negligência muitas vezes que é logo realizada nesse período tão recente da vida da criança vai ali ter repercussões mais tarde e vai condicioná-la nessa situação, por isso, o ciclo de vida da criança ham...por muitas vezes é o pai, é a avó, e às vezes costuma-se dizer mesmo noutras respostas sociais acontece muito “Epá eu já conhecia a tua avó, já conheci a tua mãe, já te conheço a ti, tu qualquer dia és pai”, e pronto, passados 10 ou 15 anos é pai e lá aparece também, seja eu o bisneto da senhora que aquele técnico teve conhecimento, e na casa de acolhimento nós também tínhamos isso, tínhamos filhos de pais que já tinham estado nesta mesma casa de acolhimento. No PIEF não porque não tinha esse conhecimento, o PIEF era um programa minimamente recente, mas na casa de acolhimento com os anos que tinha isso acontecia, o pai já tinha sido institucionalizado, o filho também fora institucionalizado, e era aqui um perpetuar de ciclos de vida infelizmente, e depois parece que há aqui uma aceitação! “Se o meu pai já fez, isto é o normal, este é o meu caminho que eu tenho que seguir, o meu caminho é este”.

Da mesma maneira que se meu pai tiver um percurso de vida diferente, porque o meu pai estudou, ou porque o meu pai foi um empresário de sucesso, isso também será aquilo que eu tenho como base, sendo a base deles esta, eles vão aceitar muito mais facilmente que também se calhar tenham problemas com as forças de autoridade porque o pai também teve, ou que sejam, que sejam como acontecia infelizmente várias vezes, teve que acompanhar uma jovem de tribunal, e era super normal, ela, eu acompanhei diversas vezes um caso de uma jovem que mentiu quando estava perante a procuradora, mentiu em tribunal e a seguir cá fora disse “Oh Vasco, tu sabes que tudo o que disse é mentira não sabes!?” e eu disse “Eu sei, e gostava de saber porque que é que fizeste isso”, “Ah, isso é sempre assim, a minha mãe também já veio a tribunal não sei quantas vezes, e era, e eu faço igual à minha mãe”. E tudo isto se perpetuava e não, estes modelos parentais que eles têm, vão seguir para o bem ou mal infelizmente, agora também não podemos é,

como se dizia muitas vezes, isto é a família que eles têm, são as pessoas que eles mais gostam, e nós temos que também saber tolerar isso, nós não podemos chegar lá e dizer “olha tudo, toda a tua família que daqui tu tiveste vai desaparecer meu amigo, e a partir de agora és o meu filho, eu sou o responsável por ti e tudo vai mudar”, Não! As coisas não funcionam assim, a criança tem família, e ele tem que saber aceitar que tem família e nós temos que saber tentar mostrar que existe outra possibilidade para criar a quebra desse ciclo ou a visão para um ciclo diferente porque senão vai se perpetuar.

**E:** Pois, por isso é que às vezes a família pode ser um fator potenciador dos maus-tratos ou também protetor, mas isso é um trabalho depois que também tem de ser com as famílias para que essas sejam fatores protetores.

**e:** Sim, e depois também temos os educadores, seja em que instituição for, tem um fator também muito importante que é ser a referência. Se o educador for a referência, eu estou a conseguir fazer com que a criança consiga seguir também um bocadinho do que eu lhe vou transmitir. Se eu não for referência, a criança nunca me vai ter a mim como alguém que ela vê como uma mais-valia. Então ser uma referência pode fazer com que também ajude a quebrar um bocadinho esse ciclo, e as respostas, as respostas sociais que têm todos os apoios que dão, acho que quando é um apoio a nível de técnico, tem que ser uma referência porque também ajuda a quebrar este ciclo familiar.

**E:** Já que estamos a falar dos fatores protetores, quais é que considera, isto é, outros fatores para estas crianças, por exemplo, as redes de apoio, ou outros fatores importantes.

**e:** Eu acho que há muitos fatores importantes, e um dos fatores que eu acho que poderá ser um potencial importante, tem a ver com o desporto e muitas vezes as artes.

Existem vários programas que estão relacionados e que visam essa possibilidade e que muitos deles têm tido grande sucesso. Deixar a criança em casa pode ser extremamente positivo desde que a consigamos ocupar fora de casa com algo que seja positivo para ela. Retirá-la, é mais grave obviamente, mas deve continuar a haver essa preocupação, e a criança é algo que está sempre em... incompleta procura alguma coisa, se nós não lhe dermos coisas que sejam positivas ela vai arranjar outras, sejam boas ou sejam más, e aí é uma questão de sorte, é uma questão do meu meio familiar, é uma questão do meu núcleo de amigos e vou andar aqui se calhar um bocadinho à procura de alguma coisa que os outros lhe vão dar.

Se nós proporcionarmos coisas que sejam positivas obviamente isto vai ser um fator protetor não é! E lembro, e jovens por exemplo que saem da escola às quatro da tarde entram no clube desportivo e saem de lá às nove da noite. “Epá coitado do rapaz passa cinco horas no Clube Desportivo!” Estas cinco horas que podem ser essenciais, tão a ser um fator protetor para ele não estar exposto em casa não estar exposto se calhar no seu núcleo familiar, no seu bairro ou noutra tipo de sítios que não são protetores não é. Esta ausência desses locais que não, que são maléficos ao fim ao cabo à progressão da criança podem ser muito, muito, muito, muito importantes.

O desporto e as artes para mim são dois fatores que eu trabalhei muitas vezes com muitos deles, e cada vez que havia algum jovem que me dizia que gostava de jogar futebol ou que gostava de fazer alguma coisa era a primeira coisa que eu fazia porque eu tenho muita apetência para o desporto e gosto muito de desporto e facilmente conseguia transportá-los.

Lembro-me que quando estava na casa de acolhimento, a nossa instituição ficava perto duma zona de vários clubes de futebol e das primeiras coisas que fiz quando lá cheguei foi através dum contacto ter quinzenalmente bilhetes para ir ao futebol. Eles nunca tinham ido ao futebol, ao domingo íamos dez, doze, quatorze miúdos ao futebol, íamos para a praia, íamos para todo lado, e isso era muito mais positivo para eles do que os manter dentro de casa e teoricamente a casa em que nós vivíamos era um meio protetor. Sim era um meio protetor, e podia dizer vamos ficar todos em casa, o meio está protegido, “Está!” eu não os ia agredir, mas eles iam criar atritos entre eles e isso pode às vezes também não ser nada positivo.

Atão, se eu levasse para a praia, se fôssemos quatorze pessoas ver os jogos de futebol aquilo que para eles era um motivo de alegria e estava a criar um meio que é protetor, mas estávamos a proporcionar-lhes algo que ainda era mais expositivo para eles. E eu acho que é muito por esta razão que nós temos que ter quando trabalhamos com estas crianças, é sairmos um bocadinho da nossa zona de conforto também para lhes proporcionar algo que os tire da zona de conforto e que não estejam sete ou oito em casa agarrados a uma PlayStation a discutir quem é que joga e depois um já fica mais alterado e acaba por agredir fisicamente ou verbalmente o colega e depois é o educador que tem que ir separar, estamos a criar ali situações que são perfeitamente evitáveis com outras alternativas e eu acho que estas duas são, são...são de facto muito, muito, muito importantes para potenciar esta, esta proteção.

**E:** Nós também na instituição focamos muito na base do desporto e também das artes. E nós notávamos uma grande aderência, nós na semana seguinte e eles perguntavam “hoje vai ter futebol, ou hoje vai ter capoeira?” E procurámos sempre levar desportos novos e para eles era sempre...” e depois vocês vêm mesmo quando terminarem, vocês, o professor de capoeira vem?” E o desporto realmente nós, foi notável a entrega deles e trabalhar as várias competências necessárias...

**e:** Sim, com tudo aquilo que o desporto acarreta a nível de disciplina...Lembro-me de uma miúda que era um bocadinho mais gordinha e que estava connosco e que o desporto fez com que ela percebesse que se calhar tinha que perder peso, e ela nunca na vida tinha percebido que tinha de perder peso, mas com o desporto eu se calhar vou precisar de perder peso, e criamos aqui outros objetivos e eles estão focados noutras coisas e essas outras coisas são bem trabalhadas do meu ponto de vista...xxx (//) e de um novo caminho, uma ascensão diferente e nós temos variadíssimos casos de crianças que andam num clube desportivo e que vivem aquilo como da família se tratasse e depois passam a treinadores e depois é com orgulho enorme que eles dizem eu aqui fui acolhido, eu aqui cresci, e eu aqui neste momento trabalho. Isso aí então, é quase que o ciclo perfeito felizmente, e conseguimos muitas vezes evitar males muito maiores como adições e outras situações de maus-tratos que acabam por ser aqui postos de lado devido a outras ocupações mais importantes.

**E:** É verdade. Antes de irmos para a resiliência tenho só mais uma questão que considero importante, e que é perceber as principais necessidades destas crianças quando são acolhidas?

**e:**O acolhimento quando começava nunca era uma situação fácil. A criança vem completamente revoltada né, porque a criança não quer sair daquele seu meio daquele seu núcleo, onde se sente bem, onde está confortável, não percebe a necessidade muitas das vezes, alguns percebem, mas outros tantos não percebem muitas vezes a necessidade da retirada, eu lembro de ter trabalhado com um jovem no TEIP e quando ele soube que eu era da mesma zona da mãe dele, ele disse-me “tu deves conhecer a minha mãe”. E eu fiz-me assim um bocadinho despercebido, mas porquê se esta cidade é tão grande, como é que hei de conhecer a tua mãe!?E ele disse “Ah, a minha mãe é aquela senhora...”, e eu conhecia e eu disse “Não, não faço ideia quem seja a tua mãe”.

E ele estava acolhido e estudava numa zona diferente da que a sua mãe, e uma vez eu encontrei-o na zona onde a sua mãe mora e falei com ele. Ele disse assim “eu só estou cá de férias porque isto não é o melhor para mim”. E ele tinha a noção que aquele acolhimento era a chave para a vida dele, ele tinha a vida dele onde estava acolhido e estudava, e queria continuar lá, e ele depois ia a casa nas férias.

Isto foi um trabalho que felizmente teve sucesso e que foi bem feito porque muitas das vezes o acolhimento começa sempre com muito, muito, muito problema à mistura. Ponto número um, a criança não tem qualquer tipo de confiança em nós “como é que eu vou agora, como é que eu vou respeitar uma pessoa que eu não conheço de lado nenhum, mas porquê o Vasco ou o João, hahh é completamente indiferente, eu não gosto de ti, mas quem és tu estás tão preocupado comigo, mas por que razão é que eu vim aqui parar, porque é que me tiraram de ao pé dos meus familiares?”.

E depois é um mundo completamente diferente, é um mundo começa a haver regras, onde começa a haver algo a cumprir em que “eu vou começar a ter comida na mesa todos os dias e que às vezes se calhar não tinha, em que eu se calhar tenho uma hora para tomar banho, tenho uma hora para levantar, tenho uma hora para estudar. Isto tudo para mim é diferente e é normal que os primeiros meses sejam muito complicados e por norma são, vai depender de muitas, de muitos fatores. Eu tive também a experiência de um rapaz que nós acolhemos que na minha opinião foi um acolhimento que não teve... ele teve sucesso, mas não teve sucesso porque acho que foi mal, mal gerido no sentido em que aquele jovem não precisava de ter passado por aquela experiência, ele teve aqui na casa de acolhimento durante um mês, porquê? Porque a mãe era negligente, o pai era negligente e houve um familiar que disse que poderia ficar responsável por ele, só que esta informação segundo o tribunal chegou ligeiramente tarde. Então esta criança foi retirada e depois saiu. O ele saber que ia entrar e que depois ia sair, ele dizia aos outros todos “Eu sei que amanhã ou depois de amanhã eu vou embora”. Ele tinha uma reação perfeitamente pacífica e tranquila porque ele tinha a consciência de que tinha uma tia que o vinha buscar mais uma semana menos uma semana.

Não foi fácil, mas ele sabia que não ia ficar ali e que o tempo era limitado, isso deu-lhe um grande conforto. O problema é que eles muitas vezes entram no acolhimento e não tem noção do tempo, “Vou ficar aqui quanto tempo?” E este quanto tempo é que eu vou ficar aqui, muitas das vezes é justificação para “eu não quer saber de nada porque ninguém está a dar-me um prazo. O meu processo vai ser reavaliado daqui a um ano, daqui a seis meses e vou me manter aqui outra vez?” e também esta necessidade de ter

essa noção que muitas vezes obviamente não é possível tê-la faz com que a criança também não se queira adaptar a uma situação que não a deixa confortável e “eu quero é sair daqui e digam me quanto tempo é que eu vou aqui ficar”.

E muitas dessas respostas não são possíveis dar, aquilo que podemos dizer é: “daqui a seis meses o teu processo vai ser reavaliado e depois vamos ver, isso vai depender de muita coisa, vai depender de ti, mas também não depende só de ti, e a criança sabe que não tem o controlo sobre a situação o que ainda piora as coisas porque ele voltar para a família vai depender muito da reorganização da família e se o processo da família ainda não estiver concluído ele nunca vai regressar à família, e ele quer é sair dali.

Por isso todas estas dúvidas que chegam no início, quando eles chegam até uma instituição são muito complicadas de se gerir e depois há a aceitação não é, que vem muitas vezes com o tempo de começarem a criar ali outras dinâmicas de amizade com outros jovens, começarem a ganhar a confiança nos educadores e as coisas começarem a acalmar um bocadinho. E depois muitas das vezes com o tempo começam a perceber que aquele espaço é mais acolhedor e é lhes mais favorável do que o outro, mas isto tudo demora tempo e demora meses e é uma luta muitas vezes por parte dos educadores dura. Eu assisti a uma situação dum jovem que estava a agredir um colega meu, era um miúdo de dez, onze anos e ele dizia-lhe “se me queres bater bate-me” e o miúdo estava-lhe a bater e depois de lhe passar a raiva toda ele olhou para ele, deu-lhe um abraço e pediu-lhe desculpa, disse-lhe “Desculpa!” Mas ele precisava de fazer aquilo, isto não é fácil a pessoa dizer queres bater, bate-me, porque perceber que aquela criança naquele momento precisava de exteriorizar toda aquela raiva que tinha e porquê que tinha. A culpa era do educador? Não! O educador era a pessoa que estava ali para o ajudar, era o quê...erao processo dele que estava a chegar a uma fase de reavaliação, era ele ter noção que a família não estava organizada para o acolher novamente e que ele ia prolongar mais seis meses, seis meses é muito tempo para uma criança dizer “olha não vais em janeiro vamos ver em junho, ou não vais em junho vamos ver em dezembro”. Claro que para um processo de reconstrução familiar seis meses não é muito tempo, mas para estar numa instituição seis meses é muito tempo, é muito dia-a-dia, é muita hora, é muito minuto, é muito contacto porque estas crianças também têm escola não é, e depois têm contacto também com outros jovens e vêem uma realidade que é diferente da deles, e isso também muitas vezes revolta **xxx** aquelas crianças que têm isto, porquê que agora aquele, eu ia buscar alguns à escola e eles diziam “Ehh educador e isto...” e haviam muitos que olhavam e “educador João, então, mas não é o teu pai? Na, não, o educador João é mais

do que um pai para mim”, mas aquilo cria ali um...um...não é, é duro, porquê que eu não tenho um pai ou uma mãe que me vem buscar à escola e vem um educador? Mas de onde é que tu vens? E depois começa às vezes a criar-se aqui uma certa, um certo atrito também com os outros e um bocado por aí eu acho que o processo vai depender muito dos profissionais, isto vai depender muito da forma como a criança aceita e vai depender muito também das feridas do passado que ela tem, que faz com que ela aceite melhor ou pior este tipo de situações.

Nós tínhamos lá uma jovem que tinha a perfeita noção que ia sair de lá quando tivesse 18 anos e tinha 12, ou seja, e quando se tem isso naquela instituição e integrar outra instituição porque ela além de ter uma situação de abandono tinha a situação também de doença, tinha uma doença mental, então ela sabia que quando saísse daquela instituição, ia integrar outra instituição, ia para um fórum ocupacional. Ela estava completamente, ela passou uma fase muito complicada e depois entrou naquela fase do não, isto é a minha família, estes são aqueles que gostam de mim e depois aceitou isso, mas no início foi muito complicado. Como é que se vai explicar a uma criança que é retirada aos 9/10 anos de idade, que cresce dentro da casa de acolhimento e não, tu não vais regressar à tua família, tu quando saíres desta instituição vais para outra instituição, e tem uma irmã também dentro da casa de acolhimento que anda a ser trabalhada para ter a sua autonomia na altura já tinha concluído os estudos, estava em fase de poder passar para uma residência de autonomia que é depois também o passo que se dá dentro da casa de acolhimento, e esse passo também não era dado porque ela não conseguia cumprir um horário de trabalho e depois acontece que chega aos dezoito anos e não são crianças, sendo crianças não são crianças. E agora como é que é? Para onde é que eu vou com 18 anos, se eu não conseguir construir nada, se não tenho nada? Vou para onde e vou como, não é? Muitas vezes também não há porque não havendo estrutura depois para dar seguimento, se houver continuidade de estudos os jovens podem continuar acolhidos até aos 21 anos tudo bem, e se não houver? Se não houver aquele plano naquele projeto futuro, se algumas coisas tiverem falhado como infelizmente falham!? Esta criança chega aos 18 anos e está à sua sorte e depois a partir daí há muitas outras situações que podem não vir a correr bem, mas, felizmente há muitos projetos que vão sendo acompanhados e que as crianças têm, e que depois passam para fases de autonomia, de casas de autonomia e que depois seguem a vida delas, e ainda bem que isso é assim que é, porque é isso que se deseja.

**E:** Porque às vezes depois quando acontece isso, também aqui sei que acontece a mesma situação, que depois tudo o que foi trabalhado pode ir por água abaixo porque chega aos 18 anos e não tem mais acompanhamento e...

**e:** Sim e nós técnicos que acompanhamos esse processo somos as únicas referências, e quando nós desaparecemos não é, porque isto vai ter que acontecer, muitos deles continuam com uma ligação, um telefone, um Facebook ou algo do gênero, mas ou é o *input* ou se dá durante o processo ou então se não, chega ali a uma fase em que o processo vai ter de findar e o sucesso pode não ser o melhor.

**E:** Portanto, agora como lhe questionei anteriormente, como é que entendia os maus-tratos, como é que entende a resiliência?

**e:** Isso é, é...é, se calhar dos maiores segredos da humanidade. Porquê? Porque há jovens que têm uma capacidade de resiliência que é uma coisa completamente extraordinária, uma pessoa olha e diz “como é que este miúdo com tudo o que passou tem força, tem vontade e agarra o mundo se for preciso e às vezes olhamos para o lado e o jovem com outro tipo de ofertas e de acessibilidades não faz nem metade, não tem nem metade da força, metade da vontade e há outros que por simplesmente se acomodam e dizem “a minha vida é assim, eu sempre fui assim, isto não vai mudar e vou dar continuidade ao tal ciclo” que nós falávamos à bocado “a minha mãe era assim, eu vou ser assim, o meu filho vai ser assim e não vou querer mudar.”

Essa resiliência é muitas vezes epá é, é completamente assustadora com o potencial que pode ter a nível de mudança da vida daquela criança ou daquele jovem. Esse potencial muitas vezes eu acho que tem de ser também incutido, ou descoberto, ou fazer com que a criança possa descobrir dentro dela essa resiliência, e isso também é muito o papel do técnico, mostrar-lhe que existe possibilidade, ele tem ferramentas para conseguir, ele tem estratégias para conseguir e ele é capaz de o fazer. Aí estamos muitas vezes a criar nesses jovens um horizonte diferente mostrando-lhes que é possível e que eles são capazes, e muitas vezes o acompanhamento psicológico faz uma grande diferença nessa, nessa vertente no sentido da criança conseguir alcançar com pequenas metas aquilo que são os seus objetivos, porque muitas das vezes os objetivos da criança está muito longe, e eu penso, é um ano letivo inteiro a estudar para passar de ano, mas se o objetivo for a cada teste, a cada semana, a cada dia de estudo o grande objetivo torna-se em algo mais curto, e é visível, e é alcançável num curto espaço de tempo. E eu acho que é muito por aí que

a resiliência também pode ser trabalhada, que é traçar pequenos objetivos que vão sendo alcançados, e vão sendo conquistados e isso vai aumentar a autoestima, vai aumentar a confiança e vai crescer também a resiliência que a pessoa vai ficar mais...a pessoa vai ficar mais crente dela própria, que ela é capaz de atingir, que ela é capaz de conseguir atingir esses objetivos, agora muitas das vezes está muito dentro da pessoa e medir a resiliência de cada um de nós muitas vezes basta lhes dizer “tu não és capaz de fazer isto” e a pessoa diz “Não! Vou-te provar que sou!” Para outros dizeres lhe que tu não és capaz de fazer isto é a chave para, para...”ele também não acredita em mim, ele sabe que eu não sou capaz, se eu me voutentar aqui isto tudo vai continuar”, por isto esta resiliência pode ser trabalhada, claro que sim, pode ser potenciada claro que sim, e deve, é um papel do técnico claro que sim! Mas tem que perceber a personalidade, tem que perceber a pessoa que tem à sua frente.

Eu ao dizer a mesma coisa a dois jovens diferentes eu posso estar a ter precisamente o mesmo resultado, ou ter o resultado oposto, se eu disser a um resiliente “tu não és capaz!” ele vai virar o mundo, se eu disser a um não resiliente “tu não és capaz!” é uma aceitação, e eu tenho que saber com quem é que estou a trabalhar e o que é que vou dizer para perceber que eu não posso trabalhar os dois da mesma maneira porque eles são completamente diferentes e aí o papel da resiliência é, epa é fundamental, aliás é como eu estava a dizer é assustador ver o potencial de resiliência que muitos destes jovens têm para conseguir atingir objetivos que à partida seriam quase que impensáveis. E depois às vezes as pessoas dizem “como é que tendo nascido ali tu conseguiste chegar tão longe!?” A resiliência aí é a chave!

**E:** E a personalidade acaba por ser um dos principais fatores tanto inibidores dessa resiliência, como potenciador como estava a explicar...

**e:** Sim, sim, sem dúvida acho que é isso que faz, agora é como (//) como é que (//), tem que ser muito perspicaz porque essas coisa ouvem-se nos comentários, no dia-a-dia, no...às vezes numa boca que se manda para o ar, e tem que se perceber muitas vezes como é que estes jovens, como é que estes jovens funcionam para perceber como é que nós conseguimos chegar até eles, e eles estando englobados em determinado campo eles não são todos iguais, os jovens que vão para acolhimento estão todos sob uma esfera **xxx** mas eles não são todos iguais e por isso têm de ser trabalhados de maneiras diferentes, por isso não há uma receita milagrosa para trabalhar e os técnicos também falham, portanto tem que haver a experiência e perceber e apalpar ali um bocadinho o terreno,

mas acho que é muito por aí e perceber também que há jovens que à partida, infelizmente, nós sabemos que estão condenados ao não sucesso porque a própria resiliência deles embora nós tenhamos tentado muitas vezes dizer-lhe “tu consegues” e “tu vais e tu vais”, ela ou cresce muito lentamente ou não, ou simplesmente não anda e a personalidade obviamente tem um grande impacto.

**E:** Nesses contextos que referiu que trabalhou quais é que eram os apoios disponibilizados às crianças e aos jovens com o qual trabalhou?

**e:** A nível de PIEF nós trabalhávamos muito com o Gabinete de Apoio à Família (GAF), trabalhávamos muito com o Centro de Saúde, trabalhávamos também com casas de acolhimento. E pronto, depois obviamente na casa de acolhimento tinha todos, mas no TEIP, já não trabalhávamos tanto com respostas exteriores porque já tínhamos o assistente social, e tínhamos um educador social, e tínhamos o psicólogo, ou seja, permitia-nos com que internamente fizéssemos muito do trabalho não é, mas depois tínhamos de recorrer obviamente a tribunais, tínhamos que recorrer obviamente a centros de saúde, às vezes outro apoio psicológico, vamos imaginar que a mãe e que o filho, os dois tinham necessidade de apoio psicológico não é viável pela ética profissional do psicólogo atender a mãe e o filho, por isso às vezes temos de recorrer também externamente, mas toda a envolvência, clubes desportivos porque também entrava muitas vezes em contacto, às vezes telefonava e diziam “Oh Pedro, mas como é que tu sabes que eu ontem não fui ao treino?”, “Eu sei que tu ontem não foste ao treino porque eu falei com o teu treinador esta manhã e ele disse-me que tu não tinhas ido ao treino”.

Pronto, toda esta envolvência é muito importante a criança perceber que existe um...ele não está vigiado, mas ele, os comportamentos dele importam, que é isso que eu acho que muitos deles acham que não importa “Eu faço o que eu quiser e isso não importa a ninguém”, não! Claro que importa e toda esta rede que falávamos à bocado, do desporto, da arte, da saúde, do apoio psicológico, ou seja, toda a envolvência da criança tem que ser contínua e acho que é muito por estas respostas, sendo que em cada sítio que tive elas eram diferentes, se calhar no PIEF, era onde tinha que recorrer mais porque era só um e tinha que recorrer mais externamente, mas aí como estava a dizer recorri a grupos desportivos e à área da saúde e também da justiça. Depois mais no TEIP tive menos necessidade, mas também essa necessidade ocorreu, e na casa de acolhimento, aí havia menos necessidade, ou seja, quanto mais alargada é a estrutura menos necessidade temos de recorrer fora, o que não quer dizer que não tenhamos necessidade, e claro que existe

sempre necessidade, sempre, sempre, sempre e quanto mais for, quanto mais for alargada essa rede em prol das necessidades das crianças melhor, porque nem todos precisam do mesmo, nem todos querem o mesmo, e isso leva-nos a que tenhamos que explorar e ir à procura daquilo que é o mais favorável para esses jovens ou para essas crianças.

**E:** É verdade. Eu tinha aqui uma questão, mas penso que já foi respondida que tem a ver com o que é que faz com que uma criança se torne resiliente? Mas se calhar passa muito pelo que se abordou anteriormente, e que tem muito a ver com a personalidade, e com aquilo que a criança no momento....

**e:** Eu acho que é, o que estávamos a falar à bocado, eu agora estava aqui a lembrar-me de uma situação que me apareceu há pouco tempo nas notícias que era quando o Cristiano Ronaldo levou a filho à Madeira e disse-lhe “Eu cresci aqui” e o filho não acreditou. Eu acho que isso espelha bem a resiliência no sentido em que, ele estava tão habituado àquele mundo do pai que é um mundo completamente estratosférico, quando o pai o trouxe ao rés do chão ele não acreditou que o pai estava no décimo andar, mas o pai chegou ao décimo andar porque tinha e tem uma resiliência completamente gigantesca, quer dizer é um miúdo que veio para cá sozinho, um miúdo que tinha um pai alcoólico, mas se calhar tinha uma mãe, felizmente, que era bem tratante, e o Cristiano Ronaldo para mim é um caso de grande resiliência nesse aspeto, ele pôs na cabeça a vida toda que ele havia de ser o melhor e eu acho que isso parte muito também daquilo que é a personalidade e porque é o nosso querer e os jovens não são diferentes, claro que se um jovem chegar ao pé de mim e me disser assim: “Oh Pedro, eu vou ser o Cristiano Ronaldo” **xxx** olha este maluquinho, agora quer ser o Cristiano Ronaldo pronto. Mas isso pode acontecer não é, e eu não lhe posso dizer “tu não vais conseguir ser o Cristiano Ronaldo”, eu tenho de lhe dizer “tu vais conseguir ser melhor que o Cristiano Ronaldo, se tu quiseres!” Porque isto exige disciplina e essa resiliência depois vai-se construindo com a disciplina, com os objetivos a serem atingidos, porque vai validar que a resiliência é positiva, e que eu consigo e a autoestima cresce e cresce e cresce e as coisas vão ficando cada vez mais direcionadas para o sucesso.

**E:** Tenho aqui ainda uma última questão a ver com esta parte da resiliência, e que é: De que forma é que um programa de promoção e desenvolvimento da resiliência nas crianças e jovens pode ser relevante?

**e:** Eu acho que pode ser muito relevante. Agora se eu chegar ao pé de uma criança e disser assim “Olha tu a partir de amanhã vais para um programa de resiliência”. Muito possivelmente ela vai olhar para mim e dizer assim “Ponto número um, o que é isso? Ponto número dois, eu não tenho paciência para isso”. Por isso, eu acho que esse programa pode ter o maior sucesso possível se ele for feito de uma forma se calhar de dar ferramentas aos técnicos e de potenciar nos técnicos, estratégias para indiretamente no dia-a-dia trabalharem essa resiliência de uma forma completamente subtil e não chamando o nome que nós queiramos chamar, nem programa nem nada. Capacitar o técnico para inculcar isso na criança, e aí eu acho vai ter mais sucesso do que explicar ao jovem que já não quer saber da escola, não acredita num lápis, nem numa caneta nem numa secretária a dizer-lhe “tu agora vais ficar uma hora sentado numa cadeira a ouvir uma pessoa a falar sobre resiliência. Se for o técnico com ferramentas, com as estratégias diariamente numa casa de acolhimento num acompanhamento a um jovem através de uma atividade, através de várias dinâmicas pode conseguir ganhar esse esse potencial da resiliência e acho que através dessa possibilidade poderia ter um grande, grande, grande avanço e poderia ser uma mais-valia para muitos destes jovens.

Agora como digo isto tinha que ser, acho eu desta forma como eu estava a espelhar, porque se eu vou chegar ao pé dele e lhe vou dizer “Olha tu agora vais ocupar uma hora da tua televisão para ir para um programa de resiliência”, ele vai dizer que “Não!”, ou então como aconteceu várias vezes em plena casa de acolhimento, nós às vezes convidávamos técnicos para irem lá a casa falar sobre determinadas situações, eo que se encontrava eram dez, doze miúdos de braços cruzados a olharem para o teto e para os sapatos e estavam completamente fora. E a solução era, opa não venham cá a casa fazer isto, deem formação aos técnicos e nós técnicos vamos lentamente tentando inculcar isto. Claro que há situações que dá a resiliência, eu acho que dá, há outras que não dá né. Nem tudo pode ser trabalhado da mesma forma, mas eu acho que poderá. Esse programa a nível de capacitação de técnico em prol do jovem e da criança acho que poderá ter muito sucesso.

**E:** Se calhar foi por isso também que quando estava a pesquisar sobre o tema, que realmente o que aparece muito na literatura é a resiliência trabalhada com professores e educadores e não no sentido de um programa mesmo para as crianças, mas, mais para os técnicos, sobretudo quem intervém com...

**e:** Sim, e normalmente, normalmente não, a resiliência está muito ligada à psicologia. Se for o psicólogo não é, se for um psicólogo que através...se um psicólogo criar um plano, um programa, algo ligado à resiliência e que seja depois através desse psicólogo ou de uma equipa de psicólogos que depois vão dar formação aos técnicos que trabalham diariamente com estas crianças, eu acho que fará todo o sentido, agora pôr a criança no centro do programa não me parece que faça sentido. A criança tem que ir “beber” ao programa de uma forma se calhar indireta e não ser...Agora vais ser tu aqui no centro e vamos fazer isto contigo e tu vais ganhar as estratégias e a partir de amanhã vais ser mais resiliente. E ele passado duas semanas ele nem sequer sabe o que é que é resiliente quanto mais o que é que andou lá a fazer.

E acho que a estratégia passa um bocadinho por aí. Se, calhar a falta de literatura tem um bocadinho a ver também com essa possibilidade porque como é que hoje nós vamos avaliar essa situação porque há muitos fatores externos que nos podem levar a isso, muitos já vêm com eles, outros não, mas eu acho que a solução pode ser, o que a Cátia dizia de sim senhor, do técnico para o jovem.

**E:** Agora mais direcionada à resposta social. Quais é que são, para perceber também as etapas de acolhimento das crianças, porque tem algumas que vêm sinalizadas pela CPCJ...

**e:** Sim, há diversas a nível do processo não é, há crianças que podem ser simplesmente retiradas porque alguma coisa aconteceu, assim momentaneamente, mas normalmente vem num processo que passa de uma sinalização de algo que não correu bem na escola, a escola começa a desconfiar que existe se calhar algum maltrato ou a escola percebe que a criança vem marcada ou percebe que há alguma negligência, ele ali no PIEF, por exemplo acontecia muito, alguns deles irem à escola outros tantos eu tinha que lhes ligar de manhã para eles irem à escola, se eles não atendessem tinha que ligar para os pais.

E lembro-me de um caso que o pai era segurança, chegava a casa às 7 da manhã e ele deitava-se às sete da manhã, porquê? Porque ele ficava a noite toda a jogar jogos enquanto o pai trabalhava, o pai chegava a casa e ele deitava-se. Isto porquê, porque a escola é um grande, acho que é a primeira grande barreira para nós bloquearmos aqui muitas das coisas, porque é um sítio onde se consegue através de um professor, através de um técnico, através de todos os agentes educativos sejam eles quais forem, desde a senhora

do refeitório até à pessoa que acompanha a criança na sala hahhhh, são aqui uma salvaguarda para muitas das crianças que infelizmente são, têm a vida delas em risco.

A partir da escola, pois sim passa por uma CPCJ, e depois de uma CPCJ, é que entra obviamente aqui mais na parte dos tribunais. Qual é que é às vezes o erro? E, infelizmente acontece. É que as próprias CPCJ's muitas das vezes e as próprias escolas têm a capacidade, a obrigação de acompanhar, ou seja, acontece alguma coisa na escola, a educadora de uma criança de dois, três, quatro anos que esteja a desconfiar de alguma situação, primeira coisa que pode fazer, chamar os pais à escola. A mãe desmente tudo, o pai desmente tudo, não é nada verdade, passa mais sete ou oito meses, um ano as coisas continuam, vai à CPCJ, a CPCJ de uma forma um bocado mais profunda não é, visitas..hahh..visitas ao agregado familiar se calhar um bocadinho mais aqui de controlo de tudo, de todos os espaços e situações, vai também investigar um bocadinho mais, vai aprofundar e vai tentar negociar também como a escola também fez anteriormente e como a educadora se calhar fez, vai tentar negociar umas novas estratégias, mas espera aí isto já não é educadora, isto já é CPCJ.

Mas para muitos pais este espaço é quase que coisa mais drástica do mundo: “Espera aí, mas o que é que o meu filho está a fazer na CPCJ? Mas porquê que o meu filho tem uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens aqui já no pé dele e da família?”. Para outros pais, isto é, “Ahh deixa que venha a CPCJ”. Até aqui a relação que existe não é, não temos todos a mesma noção daquilo que são estes espaços, e depois a CPCJ também tem um trabalho super meritório, mas também mais do que negociar é tentar criar estratégias não é, e muitas vezes infelizmente daquela pseudoameaça, se isto não parar aqui vai, vai para o tribunal, mas se eu já tiver uma família completamente estruturada que o meu pai também já andou em tribunal, tenho um irmão mais velho que também já andou na CPCJ, já lhe prometeram vinte vezes que vinham busca-lo a casa e nunca vieram, porquê que eu vou acreditar que me vão retirar?. E muitas vezes isto acontecia, tinham irmãos mais velhos, a CPCJ tinha feito esse acompanhamento, mas nada tinha acontecido, se calhar fez o acompanhamento daquela criança com 16 anos e estar quase à porta dos 18 e se calhar não vai fazer nada, e “eu tenho dez, e eu se calhar tenho dez, ainda posso ser retirado, mas eu não tenho essa consciência porque com o meu irmão foi desta maneira e então as coisas não vão ocorrer”. E eu acho que estes passos a nível do processo, muitas vezes as pessoas não têm consciência da gravidade do passar de uma escola para uma CPCJ, e de uma CPCJ para um tribunal.

Depois a nível de acolhimento pois, vai haver outros tantos e diversos espaços que têm que ser tomados mas aí já a criança está muitas vezes descrente de muitas coisas não é, porque aí já toda a revelação, todo o mundo que tinha foi, foi, foi lhe retirado e aí muitas vezes é quando eles chegam à noção que afinal as coisas acontecem, “afinal eu fui mesmo retirado e isto aconteceu, tanta ameaça, tanta ameaça e isto chegou ao ponto em que eu não queria” e aí a revolta então é muitas vezes, é muito grande.

**E:** Uma vez que já trabalhou em vários contextos, mas pode escolher agora apenas só um ou como preferir, de que forma é que os profissionais, desde educadores sociais, assistentes sociais é que organizam a intervenção junto deste público?

**e:** Eu acho que essa organização vai depender muito daquilo que é cada técnico e cada profissional, pode haver uma estratégia, e claro que há, muitas vezes ela pode ou não ser seguida, mas eu acho que isto, da mesma maneira que, é algo que é muito próprio porque existem obviamente etapas, existem obviamente caminhos a seguir, mas depois também existe muito aquilo que é o potencial, o envolvimento, a inteligência emocional e muitas outras condicionantes do técnico.

E às vezes um técnico menos dotado de estratégias, mas com mais capacidade de envolvimento acaba por ter mais sucesso do que um técnico que tem muitas estratégias, que tem muita experiência, mas que já não tem tanta capacidade de envolvimento nem tanta inteligência emocional para conseguir fazer transportar essa criança para um sítio um bocadinho mais, um bocadinho mais importante para aquilo que são os seus objetivos e embora haja estratégias eu acho que isso vai depender muito do...dos técnicos, e nós não somos todos iguais, nós não criamos empatia da mesma maneira com todas as pessoas.

Eu tive em diversos programas e embora nós tentemos tratar todos da mesma maneira, e certamente fazemos um esforço para isso, acredito que não consigamos porque se eu tiver um jovem que é mais recetivo aquilo que eu estou a trabalhar com ele e outro que é menos recetivo a relação pode construir ou pode-se degradar, e quando a relação se começa a degradar todos nós temos de acreditar até ao último dia que é possível as coisas acontecerem, mas muitas vezes a aposta começa a ser um bocadinho mais diminuta não é!? E é mais um técnico a desistir, e quando a criança sente isso é mais uma pessoa como eu dizia no início, é mais uma pessoa que passou pela vida dela porque habituada a pessoas que desistam já as crianças estão...é a rotina deles infelizmente, e então temos de manter muito esta capacidade de nós também técnicos, de resiliência para haver aqui um

constante continuar e bater, e bater, e bater, e bater, e bater, e bater para que as coisas possam mudar.

Também há bocado quando falava nesta situação do programa de resiliência é importante para as crianças, mas para os próprios técnicos também é muito importante porque eles também têm que ser muito resilientes porque não é um trabalho fácil, é um trabalho duro, é um trabalho que tem muitos altos e baixos, é um trabalho que por exemplo a nível da casa de acolhimento, sendo um instituição que funciona 24 sob 24 horas, eu sei que vou entrar à meia noite, o meu colega sai às 20h, o outro entra às 20h sai às 16h e depois o outro vai entrar às 16h e sair à meia noite, mas se houver um rapaz que por acaso não aparece à noite para dormir nós temos um grupo em que “O João hoje não veio dormir a casa, são duas da manhã acabei de fazer aqui um contacto com a PSP aqui da zona para dizer o que é que se está a passar” e quem está em casa a dormir está acordado na mesma, porque sabe que às 8h da manhã quando acordar vai ter que dar seguimento àquele processo, tudo isso não pára não é!? Por isso essa, essa, esse empenho do técnico é fundamental para que possa dar depois ao jovem também as suas, a sua, o seu valor e para que ele se sinta acompanhado e não seja negligenciado como infelizmente já foi, por isso eu acho que tem de haver aqui... não há receitas milagrosas, mas também muitas vezes não há nada por descobrir não é!? Porque as coisas estão, estão ao alcance de todos nós muitas das vezes e às vezes quando um técnico não faz, não é porque não saiba, às vezes não faz porque não quer, não há esse esforço, não há essa resiliência, não há esse envolvimento e se calhar está cansado e se calhar precisa de... e eu tenho que arranjar outro trabalho porque estou farto disto porque isto consome-me e eu não estou com a minha família e se calhar o foco do seu trabalho já está completamente desvirtuado, e o técnico já está ali porque pronto, porque é o seu trabalho, porque é o seu dia-a-dia, porque é a sua rotina, e isso acontecia também nos sítios onde passei infelizmente, tive contacto com dois ou três técnicos que as coisa já aconteciam dessa forma, ao ponto de nem sequer cumprirem o horário de trabalho ou de deixarem **xxx** as crianças às dez da manhã, às dez da noite, perdão, porque era sexta ou às onze da noite porque era sábado “Ahh vai tudo às 23h!” e isso depois começa...isso...para isso não...não, não depende da nossa, hahahh...da nossa formação não é!? Isso depende de outros fatores e esses fatores são muito importantes em conjugação com as estratégias e com a formação para poder dar um bom seguimento aos processos das crianças, e é isso é que eu muitas vezes quando as coisas falham por parte dos técnicos, às vezes não é falta de formação, às vezes é mais falta de vontade, falta de querer fazer algo diferente, do que obviamente falta de

estratégias e falta de informação ou por falta de outros fatores, é muito o pessoal e o envolvimento que está inerente a essa situação.

**E:** Sim, muitas vezes coloca-se essa questão em falta de formação, mas se calhar não é tanto a falta de formação, mas a falta de disposição para....

**e:** Muitas das vezes, o técnico é “Ah eu tenho pouca formação”, “Ah, então está bem, daqui a um mês vais ter à segunda, quarta e sexta, das nove da noite à meia-noite uma formação sobre isso”, “ah, eu não tenho tempo, não tenho tempo”, “Então, mas tu disseste que querias formação”, “Ah, mas a essa hora não tenho tempo”. Por isso, tudo parte muitas vezes pela predisposição para, e se o técnico que está lá no meio, e se existe já uma envolvimento, há outros técnicos com quem pode aprender, há livros que se podem comprar, há internet, há artigos que se podem ler, quer dizer há tanta coisa hoje em dia que...tem falta de informação quem o quer, não é!? Agora nem tudo na vida é formação, e na área social eu acho que o sucesso da grande maioria dos técnicos não tem a ver com a formação e isso vê-se na realidade no trabalho de hoje em dia, cada vez mais se procuram trabalhadores sociais e cada vez menos se dá menos valor à formação do técnico...

**E:** Mais às *softskills*...

**e:** Sim, sim, eu quero um técnico social, “Ah, educador social?”, “Não quero saber, é assistente social? Não, não quero saber”, “Eu quero uma pessoa que tenha estas competências”. E essas competências tanto estão no educador, como estão no psicólogo, como estão no assistente não é!? “Eu quero estas competências, estas competências é que eu as quero cá, epah, a área de formação do técnico não, não me traz isso porque na verdade são outras coisas que eu tenho de dar resposta”, e isso para mim faz toda a diferença, e é algo que eu, com o qual eu concordo porque também a visão, a cultura de cada profissão do nosso país faz com que uns achem que têm que passar mais tempo no gabinete, outros achem que têm de passar mais tempo no direto, outros têm que passar mais tempo com os jovens e aquilo que eu tenho (solução), perdão, que eu tenho visto é que o educador social, e felizmente, tem sido regulado como um técnico de terreno e como um técnico de direto e que muitas vezes neste momento está a ter mais solicitação a nível de ofertas de trabalho. Agora é como tudo! A profissão do educador está mais ligada a este estereótipo, mas se eu tiver uma instituição, amanhã recrutar um educador e ele não fizer isto porque o estereótipo lhe está a dar à partida, eu já vou pôr em causa,

“Espera aí, os educadores são iguais àqueles que também querem estar no gabinete, então já não quer educadores!? E então chega a uma altura que já querem é trabalhadores sociais e já não quer saber do que é que, qual é que é a formação, “eu quero é alguém que me consiga dar seguimento a este tipo de necessidades.

O educador por ser uma profissão um bocadinho mais recente, está a ter agora algum, como costume dizer, está a ter o benefício da dúvida não é!? Vamos lá ver, eu posso dizer que da minha turma de 30, trabalhamos 4, todos os outros não trabalham, isso poderá querer dizer alguma coisa, tem a ver com as competências de cada um, se calhar sim!? Eu sei que tenho uma grande mais-valia que é o facto de ser homem, e não há muitos educadores homens, não há muito homem na área social, não há muito assistente social homem, não há muito psicólogo homem, e eu sei que isso, sendo uma pessoa que gosto e que tenho preferência pelo direto, pelo contacto com a pessoa, isso é me uma mais-valia para mim e tenho perfeita noção por exemplo, quando concorri ao TEIP, só concorreram senhoras e eu fui logo posto para os três mais, a serem escolhidos no final só por ser homem não é!? Depois da entrevista obviamente teve o seu fator de importância, mas só o facto de ser homem tinha logo ali só mais dez ou doze pontos que todos os outros candidatos, neste caso candidatas porque precisavam de alguém, uma figura masculina, e a figura masculina pode ser obviamente mais necessária num contexto do que noutro contexto, a figura feminina a mesma coisa, agora a harmonia da masculina com a feminina será o pretendido, sendo que existe uma lacuna de homens no mercado social, o homem tem sempre aqui um, mais uma possibilidade, agora, se eu como profissional não for profissional, ser educador, ser homem ou ser outra coisa qualquer não vai mudar nada.

**E:** Para avançarmos um pouco mais, porque há questões que já foram aqui respondidas anteriormente, por exemplo, no caso da casa de acolhimento, quais é que eram as principais atividades socioeducativas que desenvolviam?

**e:** Aqui tem várias casas de acolhimento, eu estava numa delas, ou seja, estava, ficava numa em uma zona super-rica, ou seja, nós vivíamos com pessoas ao lado que tinham *Porches* e que tinham *Ferraris* e que, quer dizer, neste contexto, a envolvimento nunca pode ser muito positiva nesse sentido, porque não estamos no meio de uma cidade e as respostas são um bocadinho menores, normalmente as zonas de luxo acabam por não ter muitas atividades e existe sempre a necessidade de transporte.

Quando eu cheguei à casa de acolhimento de crianças e jovens em risco, como eu tinha dito à bocadinho, o desporto não era muito valorizado, foi uma das estratégias que foi impulsionada não só por mim, mas a ideia surgiu por aquilo que eu achava importante e tentámos criar uma situação abrangente porque obviamente nem todas as crianças gostam de desporto, umas gostam de teatro, outros gostam de dança, outros gostam de zumba, e tentámos criar aqui uma abertura maior.

O que é que aconteceu? Aconteceu que estando numa zona um bocadinho menos central, havendo a necessidade constante de transportes, isso dificultou às vezes um bocadinho essa possibilidade e depois outra coisa com o qual eu não concordava, mas que muitas vezes é o dia-a-dia “Se tu tens más notas, eu vou te tirar do desporto”, eu não concordo com isso, “tu podes ter más notas, mas tu continuas a ir fazer desporto”, porque aquilo que o desporto traz é muito importante e tu através do desporto se calhar percebes que as boas notas são algo que também é muito importante e no desporto tu vais aprender que para seres um bom jogador também tens que ter cabecinha, e para teres cabecinha tens que produzir na escola, e muitas das vezes aquilo que eu notava dentro do grupo de educadores é que “Ah, porque nós...”, nós éramos educadores de referência de determinados jovens, ou seja, tinha treze educandos, nós éramos todos educadores de todos, mas eu tinha três sobre os quais eu é que geria a mesada, eu é que tinha o contato privilegiado com os pais e os meus colegas também, quando havia uma situação do género de: “O António quer ir comprar um gelado, pode usar a mesada?” Se ele fosse meu educando eu dizia podes ou não podes porque o teu comportamento foi este ou foi aquele, se fosse de um colega meu, eu telefonava-lhe e dizia “olha João, posso dar dinheiro ao António?”, “Ah Tiago, sim ou não porque ele se portou bem ou se portou mal, e eu notava que quando era com os meus educandos eu dizia “Ele vai continuar a fazer desporto”, e eles diziam-me “Mas porquê Tiago, ele faltou à escola!”, “Eu não quero saber, o desporto para mim é muito importante e ele vai aprender coisas no desporto que podem ser muito importantes para ele perceber que a escola também é importante.

Eu acho que por aqui também vai depender muito de cada um de nós, agora estas atividades são de extrema importância seja na casa de acolhimento, seja onde for, eu tive conhecimento e foi engraçado porque havia um rapaz que era um grande jogador de futebol, ele continuou a fazer desporto, e o treinador na sexta-feira ligou-me e disse “Tiago, como é que correram as coisas com ele durante a semana?”, e eu respondi “Mal!” e ele disse-me assim “Olha, fez uma excelente semana de treinos, mas vou pô-lo no banco, e vou-lhe explicar que é por causa da escola”, e ele chegou possesso ao pé de mim e diz

“Fui para o banco porque a escola isto e a escola aquilo”, e eu disse “Amigo, e vais continuar a ir para o banco, mas tenho uma coisa boa para dizer, que é, vais continuar a treinar todas as semanas”, e ele dizia-me “Mas do que é que me serve treinar se eu não posso jogar?”. E é assim, isto está ao alcance de toda a gente, agora criar esta estratégia que fui eu que a criei, como podia ser outra pessoa qualquer, é que depende, é mais fácil dizer “tiveste más notas não vais ao desporto!”, claro que é, e qual é que é a consequência que eu vou-lhe tirar disso!? Ele vai ficar mais tempo em casa, vai se calhar ficar irritado, não vai melhorar na escola porque ainda vai ficar mais irritado porque a escola não lhe deixa ir fazer desporto, e tudo isto vai ser diferente.

No TEIP, também tive um jovem que quer e sonhava ser o melhor jogador de futsal do país, dizia que gostava muito de ser igual ao Ricardo, e gostava de, sei lá quantas coisas mais, é um excelente miúdo, mas não foi fácil, eu já não estou no TEIP há cerca de oito ou nove anos e ainda hoje mantenho uma relação muito saudável com este miúdo porque ele percebeu que o sucesso do futsal estava ligado ao sucesso da escola, e ele à pouco tempo, já eu não tenho qualquer tipo de relação direta diária com ele, mas ele à pouco tempo teve uma lesão a nível do futsal, estava assim um bocadinho em baixo e eu fiz aqui um ou dois telefonemas, e arranjei forma do Ricardinho, que é o melhor jogador do mundo, fazer o vídeo a dizer “David soube da tua lesão, as melhoras, tudo muito mais...”, e ele recebeu aquilo e ele disse “Como é que isto é possível?”, mas isto só acontece porque ele foi percebendo a importância da escola e todos os anos ele fala comigo mais do que uma vez, mas no fim do ano letivo ele diz-me sempre “Passei e o futsal continua bom”, porque eu dizia-lhe “David, como é que estás?”, e ele dizia-me “O futsal está bom”, e eu dizia “Eu não te perguntei pelo futsal, perguntei-te pela escola” e ele dizia-me “A escola vai andando e o futsal está bom”, e eu dizia-lhe “Só quando as duas coisas estiverem boas é que vamos continuar a falar, e ele percebia a mensagem, e isto fez com que ele percebe-se que uma coisa está ligada à outra, e que nada me serve ser bom no futsal se eu não for bom na escola, e está mais que provado e há vários estudos feitos a nível, nomeadamente, de futebol, há um jogador que é o Tarantini, que é do Rio Ave, que tirou pós-graduações, já tirou o doutoramento e mestrado também, e ele faz a relação da escolaridade com o sucesso da carreira dos jogadores e faz também a relação entre o pós carreira dos jogadores, a quantidade dos jogadores que começa a jogar, quantos é que chegam ao topo, para poder mostrar às crianças que só uma pequena parte é que chega lá em cima, e mesmo os que chegam lá em cima, depois nem todos chegam ao topo da montanha, chegam à montanha, mas não chegam ao topo, e que isto muitas

vezes está relacionado com a escolaridade e com as competências que eles vão aprendendo no dia-a-dia, na escola e é uma forma de lhes mostrar que só uma coisa, infelizmente, não chega, e não é fácil explicar a uma criança de quatorze/quinze anos que ele tem que ser...ele é bom no futebol porque sim, mas ele também tem que ser bom na escola, também tem que ser bom em casa, e também tem que cumprir regra, e também tem que comer bem, e tudo isso acho que faz toda a diferença. E aí a importância do desporto nessa situação, é muito, muito importante, e quando não aliada, não me parece uma boa política, e quando então é penalizadora pelos maus resultados escolares ainda me parece uma política menos positiva.

**E:** À pouco falava da questão dos transportes como...isso faz parte por acaso da questão que ia fazer a seguir, que era os principais constrangimentos sentidos na implementação das estratégias, ou atividades, e que muitas vezes passa por questões de financiamento, pelos apoios...

**e:** Eu acho que mal ou bem, tudo é possível conseguir mais uma vez quando há vontade, e um exemplo no que programou o “Loulé Sem Fronteiras” nós acompanhávamos famílias. Questionámos a Câmara Municipal sobre diversas situações e a Câmara fez um acordo connosco após auscultar os clubes aqui da região de Loulé, se houvesse uma criança que os pais não tinham possibilidades económicas, mas que gostasse de jogar futebol, pagava ou não pagava inscrição? E a Câmara disse “Não paga”, porquê? “Porque nós temos um acordo com os clubes que obviamente há o chamado “Contrato por Programa” que todos os anos a Câmara dá ao clube uma determinada verba, e a partir daí a Câmara começou também a proteger este tipo de jovens no sentido em que, se comprovarmos que não há a possibilidade de pagar, este jovem vai frequentar sem pagar. Por isso muitas das vezes depende também da boa vontade e do querer.

Os transportes muitas das vezes são um impedimento não é!? Nós aqui, se calhar, não notamos muito isso, mas nas grandes cidades, já não é tão fácil, o que faz com que muitas vezes tenha que ser o desporto tem que ir ter com as crianças, e por isso é que muitas vezes os programas são feitos nos bairros ou vão até aos bairros ou vão até determinadas zonas, porquê!? Porque é mais fácil, e há por exemplo um programa de ténis que é a Academia dos Champs, que é ele inclusivamente também financiado por uma entidade que é a Fundação Champalimaud, em que o treinador vai ao bairro, o treinador leva 40 raquetes, 100 bolas de ténis, redes de mini ténis e proporciona no local a atividade, ou seja, não é a criança que vai a lado nenhum, é o técnico que vai ao local.

Claro que isto não dá para fazer com todas as modalidades, eu não posso criar um campo de futebol em todo o lado, tem que haver condições, mas eu acho que quando há boa vontade e quando há muitas vezes a vontade de desbloquear as coisas, as coisas podem acontecer, e isso vai depender de técnico para técnico. Claro que vai depender não é! Mas acho que é muito, passa muito por essa força de vontade em perceber o quanto isso pode ser valorativo para aquela criança, e o quanto isso pode mudar a vida daquela criança porque é longe, ah, é longe, mas o longe pode se tornar perto se nós quisermos um bocadinho, epá e se não jogar no Benfica, joga no clube ao lado do Benfica, se não jogar no...mas há, há a possibilidade de aquela criança ter acesso ao desporto e do resto agente logo vê, se ela realmente for boa, vai haver quem aposte nela e vai haver quem a queira vir buscar.

Agora nós sabemos que no nessa zona se calhar temos um bocadinho menos de facilidades, e que na zona de Lisboa qualquer pessoa pode ir treinar ao Benfica, porque como moram todos ali mais ou menos perto, não há aqui acréscimos de despesa, mas se calhar ir buscar um jovem ao aí para levar para Lisboa, ele tem que ser mesmo louco, porque que eu não vou arriscar levar um jovem para Lisboa, estar a dar alojamento, comida e pagar se calhar escola, e depois no final de dois/três anos, afinal não é assim tão bom, se for um aqui perto da zona, opa, ele vem treinar, se correu bem correu, se correr mal correu, aqui no Algarve já não é bem assim, temos esse handicap, mas eu acho que não, não é por aí, os bons que são bons, eles vão conseguir vencer.

**E:** Sim, eu por acaso ouvia na altura da licenciatura muito essa questão do financiamento e etc, só que quando eu realmente fui para a instituição fazer o seminário diziam que... fui para uma casa de acolhimento para crianças, aquilo fica um pouco distanciado da cidade, contudo eu acho que é uma questão também dos contactos que a gente estabelece, porque eles referiram que não tinham verba, financiamento para se deslocar por exemplo até Silves. Só que eu conhecia por acaso um professor de capoeira, e eu entrei em contato, expliquei a situação e ele próprio disponibilizou se a deslocar lá e a dar aulas de capoeira e nesse sentido eu fiquei, epá às vezes nem..., o financiamento, não é um constrangimento, também é a forma como nós procuramos contactar e explicar a situação, acho que há sempre pessoas com boa vontade e que...

**e:** Há certamente, agora a questão Cátia, é assim, vamos imaginar por exemplo, em plena casa de acolhimento, com 14 jovens em acolhimento, como é que às sete da tarde com dois educadores em casa não é, porque nas horas mais, de mais afluência, de chegada

de crianças, banhos, jantares, há sempre mais técnicos em casa nomeadamente havia dois, como é que eu vou gerir que o João foi às 17h para o futebol, o António foi às 19h para o ténis, a Rita foi às 19h para o ballet. Tem que haver aqui muito autonomia da parte da criança para conseguirmos fazer isso, porque eu sozinho não posso deixar o meu colega em casa para eu ir com a carrinha da casa de acolhimento, recolher e entregar jovens que têm treinos em sítios diferentes, em horas diferentes, e é muita coisa diferente. Agora se a criança tiver vontade (xxx) com o clube, termos o planeamento dos treinos, das horas dos treinos e conseguir que a criança saía às 17h da escola, que às 17h30 vai para o treino, e que às 19h apanha o autocarro de volta e que às 19h30 deve estar em casa, e a minha preocupação é perceber se ele entre as 19h30 e as 20h tem que chegar porque senão eu vou ter que lhe ligar e perceber onde é que ele anda, tudo isto se faz, agora claro que existem constrangimentos, agora temos que tentar solucioná-los, nem todos são passíveis de serem solucionados, mas eu acho que com boa vontade a grande maioria deles pode ser solucionado.

**E:** Agora relativamente às redes de apoio para este processo de resiliência de um modo geral, qual é o papel das redes informais, a família, a vizinhança e a própria comunidade para este processo de resiliência das crianças?

**e:** Eu acho que todos os atores são, são muito importantes. Quanto mais importante for o papel desse ator na vida da criança mais importante será a possibilidade do processo da resiliência crescer.

Uma criança por exemplo foi abandonada pelo pai, o pai muitas vezes não tem que ser, quando digo o pai, o papel do pai não é, não tem que ser o progenitor da criança, a criança pode ter noutra pessoa aquela visão de suporte e transferir um bocadinho, não sara a ferida porque o pai é sempre o pai, não é isso que está em questão, mas a criança muitas vezes pode ver aquela pessoa como a sua referência, nunca lhe vai chamar o pai, mas vai passar um bocadinho para aquela pessoa a visão daquilo que ele gostava não é, que fosse o de seu pai. Isso pode acontecer, isso pode acontecer com o vizinho, pode acontecer com o treinador, pode acontecer o tio, pode acontecer com o avô, pode acontecer com os diversos atores que a criança tem à sua volta. Tendencialmente quanto mais perto estiverem do seu núcleo mais fácil é de isso acontecer não é!? Às vezes pode ser um professor na escola, agora, todos esses atores têm que estar alerta para perceberem que podem ser potenciais referências e ao serem uma potencial referência podem trabalhar não só a resiliência como outros fatores também, e é isso que eu acho que o papel dos

agentes e educadores é muito importante porque eu posso estar a ser uma referência para alguém e se não tiver atento eu não tenho noção do...do impacto que estou a criar nessa criança, nesse jovem e (xxx) acaba por ser muito importante, agora, claro que é muito importante para o processo de resiliência da criança.

Qualquer ator pode ser o ator principal não é, ou um ator secundário e depois um terciário e por aí fora. Agora quanto mais perto do núcleo tiver, e quando digo núcleo, digo núcleo da criança, não tem que ser o núcleo familiar, mais importante é essa pessoa perceber esse papel e essa responsabilidade, porque há uma responsabilidade. Nós quando recebemos uma criança numa casa de acolhimento, estamos a assumir uma responsabilidade para com essa criança. Além de para com a sociedade, para com a família, para com a instituição, mas essencialmente para com essa criança, porque é ela que pode chegar a um sítio ou ao outro mediante também aquilo que é o nosso, o nosso envolvimento, e eu acho que aí a rede familiar, a rede dos vizinhos, a rede do treinador de futebol do bairro, a rede de treinador do futebol do, seja do que for, tem uma importância muito grande para potenciar tudo e mais alguma coisa na criança e não só resiliência porque inclusivamente pode potenciar outras coisas e algumas que, infelizmente, não são assim tão, tão benéficas quanto tudo isso, mas depois vai depender também de quem a criança procura, muitas vezes de quem é que vai ter também com a criança. Nós sabemos que às vezes o...pode falhar A, B ou C, e que se calhar o vizinho que é quem a criança tem como uma referência pode não ser a melhor, a melhor referência para o seu futuro, por isso seja para a resiliência seja para aquilo que for, os atores educativos, o núcleo que a criança constrói, o núcleo que é construído à volta da criança tem um fator preponderante para a resiliência e para todos os outros fatores, e não é só para a criança, no nosso próprio desenvolvimento, nós temos professores que nos tocam mais e às vezes vamos dar com 20/30 anos e temos pessoas que são referências e já nos temos a nossa vida feita, teoricamente, vão mudar muitas coisas também em nós, mas obviamente não têm o impacto que tem quando nós temos 4/5/6/10/11/12 anos, mas isso, as referências vão continuar sempre na nossa vida e nunca nos vão abandonar não é!? Pode ser um autor, pode ser ator, pode ser um desportista, nós referências vamos ter sempre e elas tem um poder muito grande sobre nós a nível de nos poder dar coisas boas e às vezes menos boas (riso), mas tem muitas vezes um impacto muito bom. Tem o impacto que nós queremos, mas muito importante!

**E:** Agora mais relacionado com as redes de apoio formais, os técnicos, as respostas sociais, de que forma é que estes podem ser um apoio e a importância de trabalhar em parceria e porquê? Para as crianças e para o processo de resiliência?

**e:** Eu acho que todo o trabalho, seja ele em parceria, seja ele em rede, seja ele de que forma for, nomeadamente, sendo apoiado é sempre uma mais-valia, o todo é sempre melhor do que a soma das partes, e nós sozinhos não conseguimos fazer nada e tem que haver sempre aqui uma visão. O problema é que o técnico, tem uma responsabilização acrescida, porque enquanto que, o vizinho pode se cruzar ou não na vida daquela criança, o técnico cruzou-se e tem que trabalhar com aquela criança, o vizinho pode não querer trabalhar com aquela criança, ou seja, ele é informal e de informal não passa, e a responsabilização é menor.

Sendo uma resposta formal, a responsabilização é maior, já nos vai ter em conta que alguém nos vai, de alguma forma, a questionar sobre o nosso papel e o nosso empenho naquela situação ou naquele jovem, aí é sempre uma mais-valia e acontece várias vezes, e ainda hoje no trabalho que desenvolvemos haahhh, uma pessoa acaba por ir pedir algum apoio alimentar, nós achamos aquilo aqui um bocadinho estranho, por algum motivo ligamos para outra instituição e a pessoa estava a duplicar o apoio, estava a pedir no sítio A e no sítio B. Claro que é importante nós falarmos sobre isso, claro que sim, porque eu assim acabo por perceber que aquela pessoa está a duplicar uma resposta e se aquela pessoa está a duplicar se calhar vai haver alguém que não tem acesso à resposta, por isso o trabalharmos, o partilharmos, a interajuda seja para trabalhos de, hhahhh, de académicos, seja para o que for, nós sempre que temos a colaboração, o apoio de alguém as coisas são sempre mais enriquecedoras do que quando as fazemos sozinhos, por isso todo o trabalho em rede ou de parceria que lhe queiramos chamar é sempre uma mais-valia para tudo, eu acho que os técnicos deviam ser mais disponíveis para este tipo de situações, serem menos vaidosos, serem mais simples, deixarem-se cá de doutorices e de outras coisas mais, as pessoas são o que são, e têm mais é que trabalhar e se nós estamos nalgum sítio, estamos lá porque a responsabilidade é acrescida.

Eu quando enfrento uma situação nova a nível de trabalho, a primeira coisa que eu penso é “Eu tenho mais responsabilidade, logo, se eu tenho mais responsabilidade, eu tenho que ser melhor, por isso eu tenho que fazer as coisas melhor”, eu não chego a um sítio e penso “Ah, ah...agora tenho mais isto para fazer, não!”, eu estou cada vez mais responsável de mim próprio perante os outros, e eu vou ter que lhes dar uma resposta à

altura, e essa resposta à altura acarreta mais responsabilidade, mais empenho, mais competência. Isso agregado a poder partilhar com técnicos que sabem mais do que eu, outros que se calhar podem saber menos e eu os estou a ajudar, e ao estar a ajudá-los estou a aprender também com eles, eu acho que isso tudo tem uma mais-valia, por isso em todas as respostas sejam elas de jovens, crianças, seja aquilo que for, a partilha, o apoio, a interajuda é sempre de todo uma mais-valia que nos pode fazer crescer, claro que, em situações de acompanhamento deste tipo de jovens ela é extremamente fundamental, porque o necessitar de um apoio de saúde ou recorrer a um serviço de apoio psicológico ou um serviço alimentar, ou seja aquilo que for, isso tem que ser de uma forma muito, muito dinâmica, isto, as coisas não podem esperar, eu não posso perceber que aquele jovem está a passar fome em casa e não falar com ninguém, e não ativar a minha rede de contactos e tentar colmatar a situação.

E dou um pequeno exemplo, portanto, eu trabalho o emprego, a Fundação trabalha, tem bolsas de estudo, à pouco tempo abriram bolsas, houve uma candidatura, haviam várias pessoas desempregadas, primeira coisa que eu fiz: agarrar na lista dos pais que estavam desempregados das pessoas que se candidataram à bolsa..., a bolsa não deixou de lhes ser atribuída, se eles tinham critérios para a atribuição da bolsa, a bolsa foi-lhes atribuída, mas depois pusemos em jogo também o programa, ou seja, o Tiago ligou para aqueles pais que estavam desempregados e dissemos “Olhe, já sabe que a sua filha vai receber a bolsa”, “Sim já sei, ah muito obrigado”, “Oh, não tem nada que agradecer, porque se você precisa, você vai ter, mas tem aqui uma pessoa que quer colaborar consigo para você regressar ao mercado de trabalho”, e uma delas numa semana depois começou a trabalhar, inclusivamente, ficou na nossa instituição. Dentro da instituição só por aí há logo várias redes que podem ser acionadas, várias articulações e nós na Fundação acho que temos o grande mérito de conseguir fazer isso muito bem porque não há ninguém que ali entre...se vai ali uma criança na creche que está a passar algumas dificuldades na família, ou seja, ativamos o banco alimentar e ativamos a procura ativa de emprego, não é “Ah, então precisa de comida, toma lá comida!”, epá, espera aí, mas para ele não precisar de comida, ele se calhar vai ter que trabalhar, então se nós temos uma resposta que promove o emprego, vamos também acioná-la para conseguir colmatar aqui a globalidade, e eu acho que é isto que acontece, claro que às vezes, há surpresas e as pessoas não têm assim tanta vontade de trabalhar com tudo isso e querem é que a criança tenha acesso à bolsa para poder estudar, mas depois “Ah, eu não sei bem se quero trabalhar”. Claro que isto tudo acontece, agora, isto faz parte do nosso trabalho, agora nós

temos é que perceber quem é que realmente quer e perceber também a necessidade e a possibilidade que nós temos, e não estamos aqui para fazer juízos de valor, que é uma coisa que eu também acho muito importante no nosso trabalho social, é, eu não estou aqui para fazer juízos de valor, eu estou aqui para apresentar estratégias e possibilidades, “Se você quiser colaborar, eu colabora consigo, você colabora comigo, fantástico! Se você não quiser tudo muito bem, agora não estou aqui para fazer juízos de valor, que você está desempregado porque não quer trabalhar, não! Eu estou aqui para lhe dar ofertas de... e você depois logo verá”. Agora tudo isto se for feito desta forma e nós também temos restrições para a creche no início do ano, os pais quando referem que estão desempregados, essa lista chega até mim, e eu volto a contactar os pais para saber de que forma é que eles podem ou não regressar ao mercado de trabalho, claro que por aqui Cátia, há mil histórias de se calhar pessoas que, inclusivamente devem estar empregadas, mas que não descontam, e por isso, dão-se como desempregados, depois há um leque imenso de diversas situações, mas é muito importante nós escutarmos porque até as pessoas, uns ficam contentes porque percebem que estão a ser acompanhados, e percebem a importância deste acompanhamento, outros que andam aqui a brincar um bocadinho aos com desconto, começam a sentir-se um bocado mais apertados e começam se calhar a fugir no sentido de “Se eu não preciso de alimentos, eu não vou pedir, porque eles depois veem me com o emprego também, e depois eu tenho que ir trabalhar”, e depois começam-se a descobrir aqui algumas coisas que não interessam.

Por isso se eu realmente precisar eu estou lá, e nós temos que acionar todos os serviços que essa pessoa necessita, para também perceber a realidade da necessidade e depois colaborar mediante essas necessidades.

**E:** Ok, vamos agora para o último ponto, que é o papel do educador social. De certa forma como é que a resiliência pode ser trabalhada pelos educadores sociais?

**e:** Eu acho que pode ser trabalhada pelos educadores sociais como pode ser trabalhada por qualquer outro técnico como nós falámos à bocadinho.

Agora, muito, muito dessa situação não é a licenciatura em Educação Social certamente que vai dar a capacitação ao técnico de depois fazer isso não é!? As *softskills* que falávamos à bocadinho são extremamente importantes, a inteligência emocional e outras situações. Agora o técnico em educação social, como qualquer outro técnico da área social deve ter em consideração que isso é um ponto chave muitas das vezes para o sucesso deste tipo de jovens. E se isso é uma chave para o sucesso dos jovens, se não tem

formação, tem que a procurar e tem que puder prestar ao jovem o melhor serviço possível seja a nível da resiliência, seja a nível de cuidados de saúde, seja naquilo que for, tem que se ter um técnico transversal e tem que ser um técnico aberto às necessidades da criança e do jovem. Agora é uma chave para o sucesso, é! Não é a única chave para o sucesso, não! É algo muito importante, sim! É algo que deve ser trabalhado, sim! Vai haver uns com mais sucesso, outros com menos sucesso como é óbvio, agora é algo que tem que ser trabalhado, e mais uma vez não deve depender da formação do técnico, deve depender sim da vontade, da proatividade, das estratégias que o técnico pode implementar para potenciar a resiliência, que é um fator determinante muitas das vezes neste tipo de situações.

**E:** Sim, à pouco falava de que podia ser trabalhada através da estipulação de pequenos objetivos.

**e:** Sim, é os pequenos, os pequenos espaços porque se eu, se eu quiser ser a pessoa mais rica do mundo, eu não vou acordar amanhã e vou ser a pessoa mais rica do mundo, eu vou ter que criar uma estratégia, traçar um plano para ser a pessoa mais rica do mundo, e tenho que ter em consideração que esse plano pode falhar, e é com pequenos passos que eu vou ser a pessoa mais rica do mundo. Nem que seja pôr todos os dias um cêntimo na lata, mas é um princípio, é uma estratégia de poupança, é o que for melhor, mas eu tenho que criar esse plano.

Esse plano tem que ser realizado, porque nada ocorre do acaso, a não na verdade alguns acasos que nós também conhecemos por aí, mas depois também desconfiamos logo dele porque nos questionamos como é que, como é que se calhar aquela casa prepara em cima daquela árvore não é!? Porque, há coisas que não fazem sentido, mas tendencialmente a sorte como se costuma dizer dá muito trabalho, as coisas têm que ter um plano, e tem que haver aqui uma grande, uma grande capacidade ponto número um, de criar uma estratégia e essa estratégia muitas das vezes em prol das crianças tem que ser criada através do educador, do trabalhador social, ele é que pode muitas vezes criar a estratégia com a criança, e eu lembro me de nós, quando estávamos no TEIP, nós fazíamos algo que eu gostava muito, que era o acordo com os jovens, mas quando digo um acordo, era um acordo assinado.

Nós chegávamos lá, o jovem vinha até nós, nós tínhamos um primeiro atendimento, um primeiro acolhimento, falávamos sobre uma situação, falávamos sobre outra, o objetivo era subirem as notas, ou era baixar...,aumentar a assiduidade, aumentar a

pontualidade, o que é que tu gostavas de fazer, o que é que gostavas de ter, e ele dizia-lhe “Ah, eu que gostava de ter um telefone ou gostava de jogar futebol, ou eu gostava de fazer aqui três ou quatro coisas”. Então nós redigíamos o acordo e dizíamos que o António queria que a mãe lhe oferecesse um telefone melhor, a mãe comprometia-se em fazer um esforço e em poupar um bocadinho todos os meses para conseguir oferecer o tal telefone ao António, mas ele tinha que subir as notas, ser mais para pontual e fazíamos daquilo uma verdadeira cerimónia, a mãe ia e assinava o acordo, o filho assinava o acordo, nós assinávamos o acordo e aí depois era monitorizado todas as semanas, todas as semanas eu ia ver, ou diariamente, se tinha faltas, se tinha sido pontual, como é que era o comportamento na escola, e esses pequenos passos todos os dias ia fazendo com que ele percebesse que é com pequenos, grandes passos, para atingir o objetivo, que é completamente diferente do que dizer assim “António queres um telefone?”, “Quero”, “Então tudo bem, fazemos anos daqui a seis meses não é!?” , “É!” , “Então se daqui a seis meses não tiveres nenhuma negativa eu dou-te o telefone ou não dou o telefone”.

Pronto e a minha parte está resolvida porque eu já lhes disse o que tinha de fazer. “É o que é que eu estou a fazer para mudar? Nada, aquilo que eu estou a fazer é nada!”. Então eu sentar me com o António, e eu criar pequenos passos de... “Mas porquê que chegaste atrasado?”, “Porque me deitei tarde”, “Então se deitas tarde vamos criar uma estratégia que jogas consola até às 21h e depois te deitas que é para teresa cabeça fresca e no dia a seguir ires para a escola. E todos esses pequenos passos, depois vão potenciando a evolução e aí sim é que as coisas vão ocorrendo e que, é fácil dizer que te vou dar uma coisa se tu cumprires, mas se eu não te ajudar a cumprir, se eu não estabelecer uma estratégia, se eu não me sentar contigo para os dois em comum criar esse objetivo, nada vai acontecer, e aí acho que é, parte muito do técnico criar, chegar até ao jovem a à criança para criar essa estratégia, e quando ele falha dizer “Prontos, erraste esta primeira vez, não tem problema, tens mais oportunidades, mas vamos evitar”, ou seja, vamos fazendo um acompanhamento ao dia, se ele faltar à primeira aula da manhã, ele à hora do almoço tem que ser chamada à razão, “faltas-te! Porque tem que haver logo ali, “Oh, eu faltei!”, ele preocupa-se, ele está em cima, “Não é, ah eu faltei, ninguém me diz nada, também é igual a minha mãe no final do período logo sabe que eu tive 45 faltas à disciplina de Português”, porquê? Porque não há um controle diário, chega ao final do mês “quantas vezes faltaste a português?”, “não sei, eh 45?”, “Eh tantas, nem sabia que tinham sido tantas”, porquê, porque à primeira ninguém lhe disse tu faltas-te, então há essa, esse acompanhamento e

essa estratégia, mas eu acho que é muito por aí pequenos, pequenos passos que nos vão depois dando grandes passos e atingir obviamente o objetivo que se pretende.

**E:** Para além dessa estratégia, e a questão também do desporto, não sei se quer referir alguma outra que tenha implementado assim como as crianças que foram vítimas de maus-tratos e que considera importante.

**e:** Normalmente, com estas crianças, sendo jovens claro que o desporto, as artes e tudo mais é um bocadinho transversal, todos eles acabam por ter gosto por algo e então torna-se mais fácil se ele me disser eu gosto de futebol, e gosto de ténis e eu gosto de natação, e eu mais facilmente consigo ir diretamente à situação.

Agora também podemos trabalhar outra coisa, que eu também gostava de trabalhar com eles, que era os sonhos, o que eu quero ser quando for grande, o que é que eu gostava de fazer e há ações que às vezes são tão exequíveis que uma pessoa se questiona, mas isto é um sonho? Porque é que se calhar um técnico fez vezes sem conta, “o meu sonho é ir à praia”, o meu sonho é ir à praia!? ir à praia é ir ali, eu tive um jovem em vivia a vinte cinco quilómetros da praia, e nunca tinha ido à praia, o sonho dele era ir à praia, e eu disse-lhe “Amigo tendo boas notas eu ponho-te na praia”, porque são coisas que eles não tem acesso, e acho que também é por aí, conhecê-los e envolvê-los, envolvê-los também naquilo que é, que é... nós envolvermo-nos naquilo que são os sonhos deles, e através desses sonhos também, eu falava à bocadinho da história do Alvalade, naquela ida ao Estádio do Alvalade, o miúdo dizia que o sonho da vida dele era ir ao Estádio do Alvalade, quer dizer o bilhete custa 20 euros, para um técnico se calhar um e-mail para o Estádio Alvalade, seja para onde for, tem uma recetividade boa num jogo que não tenha grande afluência de público, muitas das vezes até agradecem que as pessoas vão para o estádio **xxx** um pouco mais composto e tamos a fazer aqui quase com 10 em 1. E existe muito esta recetividade por parte do, seja de um teatro, porque um jovem o sonho dele podia ser por exemplo, ir ao Parque Mayer ou por exemplo ir ver uma peça de algum realizador ou coreógrafo, e consegue-se, e eu acho que trabalhando também muito os sonhos deles, e indo ao encontro daquilo que são os objetivos deles.

Nós se formos ao encontro daquilo que são os objetivos, eles é que nos vão dizer aquilo que eles querem obter na vida, e depois é criarmos uma estratégia para tentar que eles obtenham os objetivos, sabemos que há muitos deles muitas vezes que não são exequíveis, quando eles nos dizem, por exemplo numa casa de acolhimento que o objetivo deles é regressar para a casa da família, pois, é algo que eu não consigo realizar, mas eu

consigo criar uma estratégia com ele para ele realizar, o que é que ele tem que fazer para que isso aconteça? Poderá ser, ou outros que tiveram outras situações na vida e que gostavam de atingir determinadas situações. São menos fáceis não é!? E já não dependem tanto de nós, nós aí também temos que explicar, e não podemos prometer que isso vai acontecer, também temos que ser sérios e dizer isto não é viável de eu controlar, isto é viável de nós trabalharmos, mas nós não controlamos isto. Agora nós podemos é trabalhar para que atinjamos aquilo que tu queres que aconteça, e também não é prometermos tudo, “Ah, eu gostava de ir a França e gostava de ir para casa da minha mãe”, “Ah então até ao final do ano vais a França, vais para a casa da tua mãe”, e o ano acaba nem foi a França, nem foi para a casa da mãe, e aí né, vá descredibilizar o técnico não é!? Naquele dia foi muito fácil porque a criança ficou muito contente porque nós dissemos que sim, e eu acho que tem a ver muito com este bom senso e com esta estratégia de chegarmos até à criança, de percebermos o que é que ela quer, o que é que ela necessita, e depois juntos criar estratégias, criar compromissos, e depois obviamente, no final haver ou o atingir do objetivo, que é o mais agradável de tudo, ou como eu dizia à bocadinha, se falhar por um, não atingiu e não vai ser recompensado, e tem que haver essa coragem também para a criança perceber que a consequência era aquela, e foi aquela que ele atingiu. Por muito que nos custe dizer que não, quando às vezes era só dizer “Olha entra no carro que eu vou contigo a determinado sítio, não custa nada”, mas é uma lição de vida que fica e eles têm que perceber isso.

**E:** Pronto, nós sabemos que as crianças que são vítimas de maus-tratos veem com imensas necessidades e problemas seja a nível afetivo, seja psicológico, muitas vezes. Desta forma quais é que são as principais dificuldades em trabalhar com esta faixa etária?

**e:** Eu lembro-me de um jovem que eu acho que só lhe consegui dar um abraço quatro meses depois de ter entrado ao serviço. Ele era um miúdo que tinha sofrido maus-tratos e não era fácil chegarmos ao afeto, era complicado, e lembro-me de outro que tinha, era seguido por um pedopsiquiatra, e não lembro do nome do medicamento, mas ao que, infelizmente, era assim um bocadinha pesado para uma criança, mas tinha que ser para poder dormir, porque ele tinha tantos pesadelos, de vivências que tinha tido anteriormente, tinha que ser medicado através de um comprimido diariamente para poder tentar dormir, e muitas vezes infelizmente não conseguia dormir à noite por causa (xxx). Claro que tudo isso dificulta o trabalho que o técnico tem com essas crianças, agora o técnico está lá mesmo para isso, se fosse fácil o técnico não estava lá a fazer nada, e o

técnico tem que ter essa resiliência, essa capacidade de investimento na criança, de perceber que há traumas, de perceber que há momentos e vivências que foram menos, menos felizes e que a criança também está ali para ultrapassar esse tipo situações, nomeadamente numa casa de acolhimento, e se havia jovens que queriam ficar sem tomar banho, claro que havia, haviam uns que não queriam fazer a cama, havia uns que queriam usar as mesmas meias durante uma semana, e também trabalhamos muitas vezes porque a grande maioria dos que estavam acolhidos, eram rapazes e não havia assim uma grande, uma grande preocupação com higiene.

Tudo isso é importante nós trabalharmos com eles e nunca relativizar nem dizer “isso é normal”, não! isso não é normal, temos que tentar mudar esse comportamento, e temos que saber aceitar e outra das coisas que era muito importante, era que semanalmente numa reunião que nós tínhamos, íamos fazer o acompanhamento semanal de todos eles ,em que falava o educador, falava o assistente, falava com psicólogo e falava obviamente a diretora da Casa para partilhar a evolução do jovem, a regressão do jovem, já repararam que cada vez que ele vai a casa vem mais agitado?, já repararam que cada vez que é férias acontece isto?, para que este acompanhamento seja o mais fechado possível para que a criança esteja o mais contida possível em prol daquele que é o teu bem-estar, esse tipo de reuniões também era muito importante para nós traçarmos essas medidas, porque não estando todos ao trabalho à mesma hora, uma pessoa que faz noite tem mais noção se uma criança está a dormir melhor ou pior, uma pessoa que está na hora da refeição percebe se a criança está ou não está a comer, e tudo isso depois é reportado para uma reunião semanal em que aí eram debatidos e criadas estratégias e alteração de estratégias e criarmos outras, outras possibilidades caso fosse necessário, mas temos que estar preparados para isso porque aquelas crianças chegam ali porque alguma coisa infelizmente falhou.

Nós não a podemos corrigir, não podemos agarrar numa borracha e passar por cima, podemos tentar alterar as coisas, agora a criança quando ali aparece com 7/8/9/10 anos ou, infelizmente menos, já traz consigo todo um potencial de fragilidades que ocorreram até chegar aí, e isso depois envolve...,como a Cátia estava a dizer e bem, muitas coisas estão ligadas à parte mais específica, dos afetos, muita coisa, e é muito díspar todo o relacionamento que depois nós possamos ter com cada um deles.

**E:** Dessa forma que condições ou fatores de proteção são considera essenciais para que a criança supere essas adversidades, face aos maus-tratos?

**e:** Ufff, primeiro um ambiente contentor, que é muito importante, contentor e acolhedor, depois também muito importante, a criança ter uma rotina, perceber que existe uma continuidade no seu dia a dia em que os maus-tratos, digamos não são a rotina, aquilo que aconteceu infelizmente não é aquilo que se pretende, ou seja, criar uma rotina que seja ela contentora e acolhedora no meio obviamente que seja também ele contentor e acolhedor não é!? E então a criança começar a perceber o que se passou com ela aconteceu, infelizmente não há volta a dar,mas que existe outra realidade que será diferente e que pode ter outro potencial para o bem-estar e para o futuro dessa criança, porque infelizmente nós também sabemos que uma criança que sofreu maus-tratos muitas vezes no seio familiar ou na sua, no seu agregado familiar, indo para uma instituição, e nós infelizmente tivemos relatos desses, às vezes os maus-tratos não param, e tem que haver obviamente esse ambiente acolhedor e contentor para que haja um estancar dessa situação em prol de outra muito mais organizada, diferente e mais próxima daquilo que é uma realidade de uma vida mais estruturada.

**E:**Há pouco falávamos também já desta questão, mas tenho aqui e coloco na mesma. O educador pode ser um potencial tutor de resiliência e como?

**e:** Pode, claro que pode! Nós falávamos disso à bocadinho, ele pode ser, tendo as ferramentas e a vontade e o envolvimento claro pode ser, pode e deve ser! Tem isso nas suas mãos e deve utilizá-lo em prol da criança ou do jovem não é!? Claro que sim! E volto a dizer, seja um educador, como outro trabalhador social qualquer têm esse dever e têm essa responsabilidade não é!?Porque a criança deve sempre sair, ou seja, todo o processo da criança tem que ser enriquecedor, ele tem que sair de lá mais capacitado, mais envolvido, mais feliz, perceber que houve uma mudança, uma rutura com o passado a nível de um determinado maltrato e tem que lhe ser mostrada outra realidade, a criança tem que perceber que toda essa resiliência e todos esses outros processos podem ser trabalhados e têm sem dúvida a responsabilidade disso e muito mais! Mas, disso têm, é uma ferramenta que está ao seu alcance e que pode e deve ser trabalhada, como outras ferramentas que existem, mas essa é importante sem dúvida.

**E:** Então, portanto, ser um tutor podemos assim dizer e uma referência para a criança pode ser um, e eu considero ser uma das principais funções do educador social, entre outros profissionais da área social neste processo de resiliência, e desta forma cada um tem o seu papel não é!? O psicólogo tem, desempenha uma função, o educador social

outra, mas no seu entender como é que o educador social pode fazer a diferença e porquê que ele pode fazer a diferença?

e: Tendencialmente o educador social é alguém que trabalha mais no direto, tendencialmente, o contacto com o psicólogo é uma coisa mais esporádica e pontual, assim como com o assistente social. Aqui, e digo tendencialmente porque isto não quer dizer que seja uma realidade, mas pode ser a grande maioria da realidade(XXX) (//)educador tenha essa maior responsabilidade porque se a criança vai ao psicólogo uma vez por semana ou de 15 em 15 dias, se a criança é acompanhada pelo assistente social uma vez por mês para decidir se tem algum acesso a algum subsídio ou ao escalão da escola ou se os pais têm acesso a algum apoio de alojamento ou alimentação, quem é que está lá todos os dias (//) (XXX) educador?

E volto a dizer por exemplo aquela equipa que eu falava à bocadinha da casa de acolhimento, éramos seis educadores em que eram dos seis educadores, eram dois educadores sociais, uma assistente, um psicólogo, um psicopedagogo e um psicomotricista. Por isso dos seis, só dois é que eram realmente educadores sociais embora todos desempenhassem educação, a função de educador.

Agora claro que o educador social por aquilo que se veicula, por aquilo que é estratégia educacional e a relação está sempre mais próximo das pessoas do que os outros, não quer dizer que os outros também não estejam, mas tendencialmente o educador social é aquele que está mais próximo, logo se é aquele que está mais próximo, é aquele que tem possibilidades, que não quer dizer capacidades, mas aquele que tem a possibilidade e a oportunidade de criar uma relação mais profunda com a pessoa. Relação essa que na minha opinião não se, não se, não deve ser de dependência, o educador tem que ser uma pessoa que passa pela vida da pessoa e não uma pessoa que fica na vida da pessoa, ou seja, uma que na necessidade está lá, que potencia a mudança, que potencia a capacitação, que é alguém que pode estar à distância de um telefonema, de uma mensagem, ou alguém que simplesmente desaparece da vida da pessoa porque fez o seu trabalho e a pessoa criou asas e voou.

Por isso uma pessoa que eu acompanho hoje é “Então, como é que está aquela pessoa que tu acompanhavas à três ou quatro anos?”, e eu respondo “Não sei, nem quero saber, se ela não precisa de mim, feliz estou eu!”, porque é sinal que eu fiz o trabalho bem feito e que a pessoa foi à vida dela, e eu nunca mais ouvi falar daquela pessoa, estarei cá se ela precisar, sim! Mas, não sou aquela pessoa que está sempre com uma porta e com uma

janela aberta “Ah! Então já voltou, já voltou?”, “Não! Desejoso estou eu que entrem mais e que saiam mais”, porque eu não quero que as pessoas cá fiquem, porque isso é mau sinal ponto número um, é sinal que eu não sou, não estou a ser educador, é sinal que eu estou a ser alguém que está a criar uma legião de pessoas dependentes, que, com o qual eu não partilho minimamente e depois porque as pessoas também se estão a acomodar muitas vezes àquilo que é a resposta social, no sentido de perdurar a vida toda, e isso também não é positivo, por isso as pessoas devem entrar e sair, e nesse aspeto, o educador tem essa responsabilidade e tem esse privilégio, agora, mal conduzido, tem essa responsabilidade de acarretar com a vida de uma pessoa a vida inteira, porquê? Porque nunca o soube fazer sair do seu processo, e muitas vezes são os próprios utentes, beneficiários, como lhes queiramos chamar, que tentam fazer com que a relação seja o mais longa possível, mas o educador também tem que saber dizer. “Meu amigo, acabou! Já esgotamos as estratégias, você agora terá que procurar outra possibilidade porque eu não tenho mais estratégias para lhe dar! Já te tinha umas, já procurei outras tantas, e neste momento chegámos a um sítio, a uma altura de rutura, eu não tenho mais nada para lhe dar, e o problema é que você também quer continuar a receber, e isso não vai contra o meu perfil de educador, e por esse motivo, eu acho que às vezes temos de ser um bocadinho mais rígidos e conseguir perceber que às vezes a viagem pode ter acabado ali, e não temos que perpetuar nem prolongar, e se o educador quer realmente ter um papel preponderante na vida das pessoas e se quer afirmar como alternativa no trabalho social tem que ter noção disto, e não pode ser mais um interveniente social que veio perpetuar e vem estar aqui a criar (//) uma bolsa de pessoas, famílias e agregados que ciclo após ciclos, geração após geração estão dependentes, e depois é aquelas conversas, “já atendi a mãe, já atendi a avó e agora já estou no filho”, “Não! Não é isso que se pretende! O educador tem essa possibilidade e essa responsabilidade, e na minha opinião deve usá-la da melhor maneira, que é, sendo muito cirúrgico na atuação, muito conciso e enquanto é necessário, é, quando não é, não é, e cada um segue o seu rumo.

**E:** Já estamos mesmo quase no fim, e eu acho que esta última questão vai um pouco ao encontro desta anterior, no entanto, acho importante, que é “O educador social pode orientar para a construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo? Como?

**e:** Claro que pode, deve e tem essa responsabilidade. Como? Criando estratégias, criando metodologias e envolvendo-se no processo, que muitas vezes não é só o educador

que o pode fazer, porque o educador tem uma área de abrangência, há outros atores sociais que têm outra área de abrangência, e o educador deve ser mais um técnico que contribui para traçar esse plano, que se quer que obviamente seja o mais abrangente, o mais enriquecedor possível para que a pessoa consiga (//)(xxx)para se traçar para uma pessoa com ela obviamente os seus objetivos e os seus planos.

Vamos imaginar que a pessoa tem aqui alguma situação que necessita de apoio psicológico, e que isso está a ser aqui um bloqueio a esse caminho e a essa estratégia. Por isso não faz sentido ser só o educador, faz sentido o educador trabalhar em parceria, em rede com todos os demais no sentido de em conjunto nós percebermos, posso dar um exemplo rápido, já chegaram 3 ou 4 pessoas até nós a nível de empregabilidade com problemas de saúde mental, foram acolhidos, e nós em vez de criarmos uma resposta de emprego à pessoa, percebíamos que a pessoa por algum motivo estava descompensada ou que a pessoa não tinha capacidades para uma rotina laboral ou que a pessoa não tinha apetência para uma determinada, ou simplesmente não tinha competências não é, e precisava de angariar competências, qual é que é a...ou aquilo que eu fiz enquanto educador social!? Entrei em contacto com uma instituição de saúde mental que dá formação às pessoas na problemática da saúde mental, e foram para lá encaminhadas. O que é que elas foram fazer?

Ponto número um, estão num sítio que além de ter psicólogo, está em contacto com a psiquiatria e com os psiquiatras do Serviço Nacional de Saúde (SNS), a pessoa está em constante acompanhamento, a pessoa está a tirar uma formação e tem uma ocupação diária, durante a semana, a pessoa (//) (xxx), ou seja, com este pequeno telefonema e com este pequeno encaminhamento, que parece que é uma coisa fácil de ser feita, e no entanto, é fácil de ser feita, estamos aqui a colmatar várias necessidades, a parte financeira da pessoa, a parte alimentar, porque ela come e tem a alimentação no espaço, o transporte, porque é financiado, estamos a capacitá-la porque ela está a fazer formação e amanhã ela pode estar mais apta para o mercado de trabalho e ter a formação que lhe poderá abrir uma porta no mercado de trabalho.

Nós poderíamos simplesmente dizer “Ah, olhe você é doente mental, eu não tenho lugar para si no programa”. Não é na minha opinião o mais justo, nem o mais sério, além de que também temos a situação de que, neste programa, no qual eu trabalho, nem todos somos educadores sociais, por isso muitos de nós têm opiniões diversas sobre aquilo que se deve ou que não deve fazer, eu como educador social, esta é a minha estratégia, eu tenho colegas meus que por e simplesmente “olhe tem uma doença mental, o que é que

quer que eu lhe faça? Pois olhe, tem capacidades para o mercado de trabalho?”, “Não”, “Pois, olhe, não tem, não vem para o programa”, que é um bocadinho diferente, por isso aí, o educador social tem uma importância fundamental, mas mais do que a formação, mais do que tudo isso, eu acho que tem muito a ver com o perfil que nós temos, a envolvência que nós temos, e a nossa vontade em criar soluções para aquilo que são as necessidades das pessoas e através daí obviamente, elas podem ser encontradas e as pessoas podem ter mais sucesso, que é aquilo que se pretende, naquilo que são as estratégias da...que nós traçamos e acompanhamos para a vida das pessoas.

**E:** Pronto, e assim penso que chegámos ao fim, se tiver alguma dúvida, ou se não gostou de alguma coisa, está à vontade para dizê-lo...

**e:** Não, não, eu acho que correu tudo bem, foi para mim um momento muito, muito, muito positivo, porque deu também para recordar aqui um bocadinho de alguns trabalhos que eu me envolvi, e que alguns deles também já me tinham passado um bocadinho ao lado porque já estou noutra programa, e este meu acompanhamento a crianças e jovens em risco já é algo que já não faço à cerca de seis anos, haahh, mas acho que é sempre positivo, e acho que o educador social tem uma porta aberta para poder criar o seu espaço a nível daquilo que é a estratégia social e de acompanhamento em várias respostas.

Obviamente que cada um de nós tem mais apetência para determinadas respostas, não somos todos iguais, uns gostam mais de pessoas de idade, outros gostam mais de toxicoddependência, outros gostam mais de outras ofertas, cada um deverá traçar as suas, as suas vontades e devemos ser sérios quando abraçamos as respostas, para que realmente estas oportunidades que vão aparecendo sejam mais, mais, e cada vez mais, melhores oportunidades, sendo que o educador na minha opinião, é sem dúvida alguém de terreno, alguém de direto que veio colmatar alguma necessidade que foi deixada por outros trabalhadores sociais, sendo pessoas mais recatadas no gabinete, por serem pessoas mais recatadas nos documentos e nos papéis e não tanto na ação direta, e por isso eu acho que essa oportunidade está lançada, o educador tem essa oportunidade, agora, quem a vai agarrar, e se a vai agarrar, isso pois só o tempo dirá, eu quero acreditar que sim, mas acho que a Universidade do Algarve tem feito um excelente papel nessa área de todos os anos saírem boas, dezenas de educadores, e como em todas as outras profissões, há pessoas que têm mais ou menos vontade, mas isso não tem a ver com o ser educador, tem a ver com cada um de nós.

**E:** Sim, e eu por acaso esta entrevista quando, agora, face a esta situação da pandemia, por acaso pensei que faz todo o sentido, mesmo agora, falar da questão da resiliência porque muita gente está, estamos todos a passar por isto, e eu acho que, agora, mais que nunca, e enquanto futura educadora social, este papel que nós temos muito ativo e presente, de terreno com todas as pessoas, seja com crianças, idosos, temos de ter um papel ativo e faz todo o sentido nós...porque é algo recente esta visibilidade que a educação social está a ter, mas acho que agora, mesmo com esta pandemia, acho que vai ser possível, se nós nos mostrarmos...

**e:** Cátia, há sítios que neste momento não recrutam como falávamos à bocado, não recrutam qualquer tipo de categoria a nível de licenciatura, contratam simplesmente trabalhadores sociais, e depois vêm à entrevista e após a entrevista decide-se, o que por um lado é ótimo, agora, isso não quer dizer que não haja assistentes sociais ou psicólogos que tenham capacidade e potencial de direto né! Claro que existe, e eu conheci na casa de acolhimento, por acaso trabalhei com, no TEIP com psicólogos, pessoas muito do direto, mas não são melhores nem piores que outros.

Agora, o psicólogo já tem mais ou menos espaço no mercado de trabalho, o assistente social também e o educador social está a construí-lo, por isso tem aqui a oportunidade e a ferramenta para construir algo com pés e cabeça, agora, depende de cada um de nós quando estamos no mercado de trabalho fazer com que isso aconteça, porque se eu for um bom educador social, vai fazer com que a minha instituição amanhã queira recrutar um educador social, se eu for um mau educador social, vai fazer com que a minha instituição diga “Oh António, olha quero tudo menos educadores sociais, e eu não vou referenciar a categoria profissional”, mas já me aconteceu em várias, eu trabalho com várias instituições a nível de empregabilidade, já houve várias que disseram, inclusivamente, uma situação tão ridícula quanto “Eu não quero este género de trabalhadores sociais que venham formados daquela universidade”, que felizmente, não é a Universidade do Algarve, mas já me disseram isto, porque todos os profissionais que eu tive desta área que vêm daquela universidade são maus! E eu pensei, eu não estou a ouvir isto! E o problema é que não foi só uma pessoa que me disse isto, foram pessoas de várias instituições, porquê? Porque, recrutaram uma determinada categoria profissional de uma determinada universidade e não correu bem. Eu depois ironicamente fui perceber porquê, e reparei que a média de entrada era 9,5 (risos) e se calhar percebi um bocadinho do motivo pelo qual isso podia acontecer, mas isto é perigoso não é! E também faço parte

de vários fóruns de educadores sociais e vou acompanhando um bocadinho aquilo que se vai dizendo. Ainda há pouco tempo saiu uma oferta de trabalho para um educador social, e havia três ou quatro pessoas ultrarevoltadas, porquê que aquela oferta era para um educador social e não era para um assistente social, quando eu nunca vi nenhum educador social revoltado porque a oferta era para um assistente social.

Pronto, é um bocadinho por aí, por isso, isso é sinal que estamos a conquistar o nosso espaço e que estamos a ganhar terreno, o que é ótimo, agora, com tudo aquilo que muitos fizeram no passado, e de outros que fazem no presente, isso irá ditar o futuro de cada um de nós a nível de mercado de trabalho, e aquilo que eu tenho mais notado, mesmo a nível de estágios que a minha instituição tem recebido, e outras instituições têm recebido a nível de estágios, e ainda ontem tive uma conversa dessas, não tem nada a ver com a formação que nós temos, tem a ver com a nossa forma de estar, a nossa proatividade e a nossa vontade, e para isso, não tem a ver com aquilo que somos a nível académico, tem a ver com aquilo que somos a nível pessoal, e isso é que faz toda a diferença, isso para mim é a chave.

Claro que quando as coisas correm bem, correm bem porque é educador social, quando as coisas correm mal, correm mal porque é educador social, mas não é o educador social que está em jogo, é a pessoa que está em jogo, mas é mais fácil dizer “Ah, olha aquele assistente social, ou aquele educador social, ou aquele psicólogo não corresponde às expectativas”, para não dizer outra coisa, “por isso eu não quero mais”. Há, um bocado por aí, eu acho que se as pessoas se candidatassem sem dizerem a profissão à qual, a formação que têm, acho que isso ainda seria mais produtivo porque iria ainda alargar ainda mais a possibilidade de qualquer sociólogo, de qualquer pessoa concorrer ao mercado de trabalho e de ser selecionado ou não mediante as suas características.

O que também acontece, é que muitas vezes não são selecionados, não é por não serem bons profissionais, e eu vejo isto muitas vezes no programa em que estou inserido agora, as instituições ou as empresas não estão à procura daquela necessidade, e a Cátia pode ser a melhor profissional do mundo, mas ou porque a Cátia não tem carta de condução, não serve, e a Cátia tinha que ter porque faz diferença ou porque a Cátia não fala inglês, que é uma coisa que eu vejo, que na área social ninguém valoriza o falar inglês e o motivo pelo qual eu fui selecionado, foi por falar inglês, porque sendo um programa com imigrantes, ter alguém que fala inglês era de extrema importância. E às vezes há coisas que nós não valorizamos, quem é que valoriza o inglês em educação social? Está toda a gente a ver se faz aquilo com uma perna às costas e se vai embora que é para

não...aquilo não criar grandes problemas, “Ahhh alguma vez me vão pedir para falar inglês como educador social? Não isto nunca vai acontecer”, “Não, vai acontecer!”, e são essas pequenas competências que na construção do perfil que é necessário para uma determinada função, pois irão fazer toda a diferença, e acho que é importante.

Mas obrigado, obrigado à Cátia pela entrevista e obrigado também por me ter dado a oportunidade de contribuir para a sua tese de mestrado, que é importante também.

**E:** Obrigado eu pela sua disponibilidade, e já agora que falava da questão do inglês, é um ponto que a minha professora focou, e acho que agora, sinto que o foco no inglês é realmente importante, e até noto que na maioria da minha turma, e falo por mim que nunca..., sempre tive alguma dificuldade no inglês, mas que por exemplo, não tenho tanto no francês ou no espanhol, aliás até tenho facilidade, e nesse sentido a professora foca muito a importância do inglês mesmo na educação social e é algo que a maioria de nós nem ligava, nem estava aí para isso.

**e:** Antes da pandemia Cátia, lançaram-me o desafio à nossa instituição, uma empresa americana, e a fazer um congresso em Vilamoura com os trabalhadores da Europa, e então estavam 300 pessoas, que eram os trabalhadores todos da Europa numa sala de congressos e selecionaram uma instituição, para ir receber um cabaz de apoios e de ajudas, mas numa condição, havia uma pessoa que lá tinha que ir, e apresentar a instituição para 300 pessoas, e só lá fomos porque tínhamos elementos na equipa que falavam inglês, porque se não tivéssemos, íamos perder essa oportunidade. Uma coisa tão simples quanto tudo isto, claro que depois aí temos outra coisa, que é falar inglês e ter a disponibilidade para falar para 300 pessoas, porque há vezes que há pessoas que falam inglês, mas também não falam para 300 pessoas não é!? Porque têm algum receio, se nós não tivéssemos um dos elementos que tivesse essa capacidade de falar para 300, e em inglês, as coisas não tinham ocorrido, fez a diferença? Claro que fez diferença, quando a pandemia começou tínhamos lá largas de dezenas de caixas de álcool etílico, e foi aquilo que nos salvou quando a pandemia começou, porque não havia álcool em lado nenhum, e nós tínhamos um arsenal de álcool que veio dessa, dessa doação, por isso são essas pequenas coisas que muitas vezes fazem a diferença e acho que é importante nós estarmos alerta.

**E:** Penso que assim chegámos ao fim, muito obrigada mais uma vez...

**e:** Ok, de nada Cátia, eu tenho no e-mail a sua declaração de consentimento, eu agora estou em casa, mas penso que para a semana já regresso à instituição, eu assino e digitalizo e envio para o e-mail da Cátia novamente.

**E:** Sim, ok. Depois quando puder envia-me não se preocupe.

**e:** Sim, mas eu, a Cátia, eu envio-lhe uma mensagem, a Cátia diz-me o dia que tenho de pôr, e eu ponho lá a data e assino com a data necessária, e alguma coisa que seja necessário esteja à vontade está bem!?

**E:** Ok, e tive sorte que a aplicação não está com limite de tempo, correu tudo bem...

**e:** Eu acho que o zoom deve estar a ser recetivo à situação da pandemia e deve ter alargado...

**E:** Sim, era isso que estava aqui a pensar, devem ter alargado porque isto não apareceu nenhum alerta...

**e:** Sim deve ter alargado aqui o tempo, o que é ótimo porque assim conseguimos fazer tudo de uma só vez.

**E:** É verdade, mas pronto quero agradecer-lhe mais uma vez por tudo, muito obrigado.

---

## Entrevista 2

Nome	Local	Data	Hora	Entrevistadora	Duração
E4	Via Zoom	16-02-2021	12:00	Cátia Santos	0:56'24

## Glossário

**E:** Entrevistador

**e:** Entrevistado

**(xxx):** incompreensão de palavras ou segmentos

**(...):** Indicação de que a fala foi interrompida em determinado ponto

(//): falhas na internet

## **Transcrição**

**E:** Obrigada por aceitar, assim penso que já podemos começar. Agradecer-lhe mais uma vez pela sua disponibilidade para colaborar neste estudo. Referir que os grandes objetivos desta entrevista são realmente averiguar se existe resiliência nas crianças e jovens vítimas de maus-tratos e conhecer o valor da resposta social face a esta problemática, nomeadamente o papel do educador social que é o que se pretende com esta entrevista.

Esta primeira parte é mais uma pequena caracterização sociodemográfica, por exemplo, a idade, as habilitações académicas, filiação institucional, a sua experiência profissional e o tempo dedicado na CPCJ.

**e:** Ok.

**E:** É fazer uma breve apresentação dessa parte.

**e:** Sim, queres que comece por onde, vais perguntando, ou queres que vá falando?

**E:** Pode começar pelas habilitações académicas, e depois ir falando do seu percurso profissional por aí adiante.

**e:** Ok. Então eu tenho a licenciatura em Educação e Intervenção Comunitária, ok, na altura em que fiz o curso, era via etápico, bacharel mais licenciatura, entretanto assim que acabei o bacharelato fiz um, iniciei um estágio profissional no Município onde vivo, eu sou funcionária deste Município, e nessa altura assim que terminei o bacharelato fiz esse estágio profissional, o que coincidiu com o término da licenciatura, e nessa altura fizeram-me logo depois um contrato de dois anos, e que tem sido renovado, e entretanto, já estou no quadro desde 2008. Portanto, essa parte está, podes me ir relembrando o que é que, o que é que precisas de saber mais?

**E:** Ok, a nível de experiência profissional...

**e:** Portanto, a nível de experiência profissional, tem sido toda aqui no Município, porque desde a altura que ingressei aqui...

**E:** Na CPCJ?

**e:** Não, não na CPCJ, não. Inicialmente, eu integrei a equipa da divisão da ação social e continuo a integrar, mas noutra vertente. Eu integrei nesta altura na área da habitação social, portanto, fazíamos intervenção nos bairros de habitação social, posteriormente a isso eu integrei a equipa, aliás fui coordenadora durante mais ou menos 15 anos da rede social do concelho, depois disso sim, fui convidada a integrar a CPCJ, portanto faz agora 9 anos que estou na CPCJ, e portanto, continuei a integrar a equipa da divisão social, mas neste momento a tempo inteiro aqui na CPCJ, à 9 anos, e portanto, é essa basicamente a minha experiência assim muito resumida. A rede social não sei se conheces, se sabes o que é.

**E:** Não.

**e:** A rede social é um projeto que foi inicialmente implementado pela Segurança Social, o objetivo era implementar em todos os concelhos do país e penso que foi conseguido. A rede social, tem como objetivos juntar as entidades, entidades públicas ou privadas e que trabalhem no âmbito da ação social aqui do concelho por forma a se articularem e partilharem recursos, e portanto, o grande objetivo da rede social é esse, e depois nós temos outro grande objetivo que é, a construção do diagnóstico de necessidades do concelho visando a construção do plano de desenvolvimento social que são, portanto, o diagnóstico são as necessidades e o plano de desenvolvimento social são as soluções. São documentos oficiais, e que são obrigatórios, e que, e é com base nesses documentos que são apresentadas candidaturas pelas entidades aos fundos comunitários por exemplo, está bem!? Mais.

**E:** Ok muito bem, passemos então à primeira questão. Como é que entende os maus-tratos?

**e:** Ok, então, como é que eu entendo os maus-tratos, é uma situação, um problema, que infelizmente se verifica muito mais, hoje em dia e principalmente, tenho uma maior perceção dessa existência desde que exerço funções aqui na CPCJ, porque às vezes quando estamos fora da realidade não nos apercebemos que o problema existe e que é tão grande, e que pode ser todo um conjunto de atitudes agressivas, situações que levem à agressão física, psicológica, emocional sobre (sob) a criança, tudo aquilo que provoca um mau estar na criança digamos assim.

**E:** A próxima questão tem ainda a ver com os maus-tratos, que são os principais efeitos destes maus-tratos nas crianças?

**e:** Principais efeitos é assim, eu vou-te falar essencialmente da experiência que temos aqui ao nível da CPCJ está bem!? Que é com o que eu me sinto mais confortável também. Então os principais efeitos que nós verificamos tem essencialmente a ver com o comportamento, com o comportamento da criança, e a maior parte das vezes, o que se verifica, é uma maior, aliás, uma baixa autoestima, uma grande revolta para com tudo o que rodeia a criança, adultos, e muita das vezes amigos, os amiguinhos da mesma idade, irritabilidade, uma grande irritabilidade, e uma grande dificuldade em relacionar-se com outras pessoas.

**E:** Que não do meio dela principalmente.

**e:** Sim principalmente. Pronto, outras vezes isso fica um bocado escondido não é, porque às vezes umas conseguem não transparecer aquilo que se está a passar, e a essas crianças é muito mais difícil aceder e perceber que de facto existe aquele problema, mas a maior parte das vezes é isto, são problemas comportamentais, irritabilidade, baixa autoestima, revolta com tudo e com todos.

**E:** Ok, e entre as crianças e jovens, acha que, o facto de os jovens estarem na adolescência, depois também tem outros efeitos mais...pronto, a questão, às vezes temos as dependências, os grupos...

**e:** Sim, sem dúvida, quando entram, quando são crianças muito pequeninas poderá conseguir observar-se aquilo que eu te acabei de dizer, apenas isso, quando são crianças mais crescidas, nomeadamente jovens e quando já estão a entrar principalmente na idade da adolescência, verifica-se isso que eu te disse, os comportamentos, dificuldade de relacionamento com outros e irritabilidade, mas acrescido, com o perigo acrescido de entrarem para a parte das dependências e outras situações que às vezes possam (xxx) os crimes, por exemplo.

**E:** Sim fala-se também, do insucesso escolar, da exclusão escolar, os transtornos de personalidade.

**e:** Sim, sim, sem dúvida, isso é tudo uma situação que se vai acumulando ao longo da vida e que depois se refletem na postura destes jovens, quando jovens, e muitas vezes

que se prolongam para a fase adulta, mas sim, nós verificamos muito isto, normalmente recebemos aqui bastantes sinalizações de insucesso escolar, que muitas vezes não é só isso, por detrás do insucesso escolar há sempre um problema associado, muita das vezes familiar e grande parte das vezes devido a violência, maus-tratos, violência doméstica.

**E:** Pois, e depois quando estes são continuados, e até serem sinalizados depois aí...

**e:** Sim, sim, sim...

**E:** Acaba por tornar, e haver...

**e:** Por piorar o comportamento.

**E:** Sim. Tinha falado aqui uma questão, que era dos principais fatores potenciadores dos maus-tratos, eu gostaria que da sua experiência, quais é que considera que são os principais fatores que realmente levam a esta situação de ocorrência dos maus-tratos?

**e:** Destruturação familiar não é, que pode ser, pode ter como base vários aspetos não é, mas eu acho que, é assim, esse é um assunto um bocadinho complexo, porque não há um motivo específico para isso, há vários, há um conjunto de fatores que levam a isso. Basicamente pode ser dificuldades económicas, perturbações mentais até, a disposição familiar, e a dificuldade de comunicação entre os adultos que depois se reflete nas crianças, não há uma ideia estanque não é, sobre, sobre a razão dos maus-tratos, há um conjunto de fatores que podem levar a isso, às vezes até é, às vezes até situações, o que acontece muitas vezes são situações que se repetem, às vezes são situações que já aconteceram no passado dessas pessoas, na infância dessas pessoas, e que depois se vai refletir no futuro, elas vão replicar esses comportamentos com os filhos.

**E:** Depois acaba por perpetuar...

**e:** Com certeza, sim, sim, sim. Mas há um conjunto de fatores muitos díspares às vezes, que uma situação não é igual à outra, e o que levou a uma situação, não leva à outra e..., nós recebemos aqui situações, as mais variadas possíveis que possas imaginar.

**E:** Sim, dessa forma quais é que são os principais fatores protetores que considera para os maus-tratos, em termos por exemplo, de redes de apoio?

**e:** É assim os principais fatores de proteção pode ser a família alargada, essencialmente porque aqui, aqui pelo menos eu falo a nível da CPCJ, o nosso principal objetivo não é retirar as famílias às crianças, porque não são as crianças que são retiradas às famílias, são as famílias que são retiradas às crianças, e o nosso principal objetivo é esse, e portanto, é avaliar da família alargada quem é que pode assegurar a proteção daquela criança não é, se tivermos a falar de crianças e jovens, e portanto, o principal fator de proteção poderá ser sempre a família alargada, só em último caso é que a criança é retirada do contexto familiar e acolhida em instituição.

É também fator de proteção o nível social, que se prende com o desenvolvimento de relações positivas com os pares e com adultos bem como a ligação a instituições pró-sociais, como por exemplo, clubes desportivos, ginásios, escolas de dança, associações juvenis e / ou culturais entre outros.

**E:** Ok, então um dos principais fatores de proteção que deve ser trabalhado é muito essa parte da família alargada.

**e:** A família sem dúvida, é a principal, é a primeira aliás. Tios, avós, seja o que for, no âmbito da família alargada.

**E:** Desta forma, quais é que são as principais necessidades das crianças/jovens de maus-tratos que são acolhidas?

**e:** As principais necessidades que verificamos nestas crianças/jovens são os afetos, a atenção, o cuidado de alguém que se preocupe consigo e o ajude a esquecer ou a ultrapassar o problema, e especialmente alguém que os proteja deste tipo de situações.

**E:** Sim verdade, mas se conseguisse desenvolver um pouco mais esta parte das principais necessidades das crianças e jovens que são vítimas de maus-tratos. Por exemplo, a nível dos afetos como disse, mas muitas vezes a revolta que as crianças sentem, depois também o que muitas vezes pode levar ao insucesso escolar, essas necessidades.

**e:** É assim, as principais necessidades são mesmo essas, é a falta de afeto, a falta de atenção não é, que depois se reflete no comportamento delas a vários níveis na sociedade, seja na escola, seja na relação com os pares. As crianças quando são vítimas de maus-tratos essencialmente, o ponto crucial é mesmo a necessidade de dar atenção, de alguém

que se preocupe com elas e que as proteja, e isso é a base de todo o problemas mais tarde, as consequências que se verificam mais tarde, afetivas, emocionais, tem tudo a ver com essa necessidade que a criança tem de um adulto de referência que a proteja e que esteja atenta às suas necessidades e que acima de tudo que a proteja desse tipo de situações, daí a família alargada ser tão importante, porque se já é um choque, aliás já é um problema grave a criança ser vítima de maus-tratos, não é de todo a melhor solução retirá-la do contexto, é, deve-se retirá-la do contexto de agressão, não é de todo a melhor solução colocá-la num contexto em que ela não conhece ninguém, não tem adultos de referência, daí a nossa preocupação com a família alargada que a possa proteger.

**E:** Sim, agora mais para o ponto da resiliência, como é que entende a resiliência?

**e:** Eu acho que é um ato, é uma necessidade que se reflete, é um ato às vezes, muitas vezes sem pensar não é, é uma coisa que acontece, que é inerente à própria pessoa, e é uma necessidade que acontece mesmo para tentar ultrapassar o problema, às vezes é uma coisa que acontece sem pensar, a criança nem está a pensar que está a ser resiliente a determinada coisa, é um ato que acontece por, voluntariamente, pronto, é a necessidade que tem de sair daquela ambiente, daquela situação, e de ultrapassar.

**E:** Sim, porque era como, a criança nunca vai superar porque aquilo já aconteceu, vai é ultrapassar e arranjar outras maneiras de...

**e:** Sim, a criança pode superar, e não esquecer.

**E:** Sim, é isso que queria explicar peço desculpa, tem razão, enganei-me.

**e:** Não superar eu não concordo, eu acho que existe essa possibilidade de superar, pode é não conseguir esquecer, e de vez em quando relembrar-se daquilo que aconteceu, mas acredito que superar, que haja essa possibilidade de superar uma situação traumática, mas depois não se consegue esquecer.

**E:** Sim era mais nesse sentido que queria dizer, porque nunca se esquece.

**e:** Sim, sim, é muito difícil, e às vezes mesmo com crianças muito pequeninas, que nós pensamos que não estão a aperceber-se, ou a perceber aquilo que está a acontecer, e percebem claramente, e mais tarde naquele momento não se verifica que aquela situação, porque às vezes os maus-tratos podem não ser aplicados diretamente à criança, mas a

criança está a assistir a um episódio de violência doméstica e isso são maus-tratos psicológicos, e naquele momento nós pensamos "Ah, a criança não percebeu, ou não assistiu", mas vai ter consequências no futuro certamente, porque afeta gravemente o desenvolvimento da criança, o desenvolvimento saudável digamos assim.

**E:** Quais é que considera que são os fatores inibidores de resiliência? E de que forma estes influenciam no processo de resiliência?

**e:** Perante um tipo de maus-tratos, seja ele provocado por outrem diretamente a si, independente da natureza ou em consequência de violência entre outras pessoas, é possível que a criança ou jovem reaja de duas maneiras, ou se torna vítima, ficando com dificuldades de adaptação e com patologias psíquicas, ou se torna resiliente.

A criança, ou o jovem resiliente usa os recursos internos para lidar com os acontecimentos negativos, sem se sentirem mal, portanto, o que o pode inibir de isto acontecer, é quando a criança ou jovem se torna vítima e tem uma autoestima muito baixa ao ponto de não conseguir deixar de pensar no problema e por vezes até se culpabilizando pelo que lhe está a acontecer.

**E:** Aqui fala nesta questão dos fatores inibidores de resiliência, e de que forma é que estes influenciavam no processo de resiliência, e eu percebi aqui que fala muito da questão de ser algo interno, fatores internos à criança, como a personalidade e assim.

**e:** Sim.

**E:** Mas queria saber se considera que há outros fatores que também podem depois inibir esta construção de resiliência, esta capacidade de superar.

**e:** Opa, pois todo o ambiente à volta da criança pode ser inibidor dessa situação não é. É claro que o principal aspeto é a personalidade e a capacidade que a criança tem de ultrapassar essa questão, mas depois temos todos os outros fatores que têm a ver com o ambiente que rodeia a criança, a escola, os amigos, a própria família, porque imagina que, nós aqui fazemos um esforço para se encontrar na família alargada alguém que possa proteger aquela criança e não encontramos? Não é, e isso logo por si só é um fator inibidor porque a criança desmotiva e pode entender que ninguém gosta dela ou que ninguém quer assegurar a sua proteção, portanto, eu penso que todos os, todos os fatores que rodeiam a

criança podem ser inibidores da resiliência ou não, podem até ser inibidores ou não, ou podem também motivá-la a querer ultrapassar o problema.

**E:** Agora, por outro lado, na sua opinião, quais é que são os fatores de proteção/resiliência?

**e:** É assim, os fatores de proteção poderão ser, aumentar a autoestima, ajudar a fortalecer e a valorizar-se física e intelectualmente, quer a nível pessoal, quer a nível escolar. Aprender a gostar de si próprio, isso ajuda a aumentar a predisposição para ter melhor humor, a sentir-se mais animado, mostrar um sorriso e estar disponível para dar, sem pedir ou esperar algo em troca, ajudar a ser capaz de pedir ajuda quando precisa, não como sinónimo de ignorância ou incapacidade, mas como um meio que ajuda a desenvolver a sua capacidade individual de lidar com desafios importantes da vida.

**E:** Em termos mais agora da parte da CPCJ, quais são os apoios disponibilizados a estas crianças, a nível psicológico, se têm atividades com clubes desportivos, se têm parcerias com clubes desportivos, ou se essa é mais a parte das instituições, quando são retirados às famílias ou não.

**e:** Ah, ok, pronto, agora começando pela parte final, quando as crianças são de facto retiradas às famílias e acolhidas em instituição, nós deixamo-nos de nos preocupar com esse tipo de apoios, porque a instituição trata de tudo não é, a instituição tem apoio psicológico, atividades culturais, desportivas, recreativas e fazem um esforço para integrar as crianças nesse tipo de situações, a nível de intervenção com a CPCJ, não é, porque a intervenção aqui mais direta é feita quando de facto a criança fica no seio familiar, seja com a família direta, seja com a família alargada, aí nós temos parcerias com várias entidades, nós temos parcerias com entidades desportivas, em que algumas até a título gratuito aceitam integrar crianças que não tenham a capacidade de efetuar o pagamento, temos parcerias com entidades que fazem apoio ao nível psicológico, a nível de terapia familiar, temos várias parcerias com entidades e que encaminhamos, não somos nós, os técnicos da CPCJ, que fazem esse tipo de intervenção está bem!?! Nós temos é que estabelecer parcerias com outras entidades para encaminhar as famílias, nós acabamos por ter aqui um pouco o elo de ligação, os técnicos da CPCJ não podem fazer este tipo de intervenção, nós avaliamos a situação, e com a família, porque tem que ser tudo com base no acordo, não pode ser nada imposto, com a família tentamos perceber quais são as

necessidades daquela família, e o que é que, e para que serviço é que nós podemos encaminhar a família. Fazemos parcerias com as entidades de primeira linha (saúde, escola, IPSS's) por forma a criar uma rede de apoio estruturada e coesa à criança e jovem.

Nós aqui no concelho, temos uma excelente rede social, e que estão completamente disponíveis em articular e partilhar recursos, e, portanto, acabamos sempre por ter uma resposta adequada a cada situação, e fazemos esse encaminhamento. Quando a pessoa não concorda, pois, obviamente o processo deixa de ser nosso.

**E:** Sim, eu estava a pensar muito nessa questão, eles devem fazer o contacto por exemplo com os CAFAP's que depois trabalham com as famílias...

**e:** Sim por exemplo, por exemplo, nós aqui não temos CAFAP, ok, não temos essa resposta, aqui não temos CAFAP, infelizmente... Mas nós temos aqui outras entidades que não sendo CAFAP, fazem também esse tipo de acompanhamento familiar. Nós temos aqui um CLDS, é um projeto CLDS, e que faz quase exatamente o mesmo trabalho que faz um CAFAP, e nós encaminhamos montes de famílias para eles.

**E:** Sim, tem de ser arranjar de certa forma alguma resposta...

**e:** Mas infelizmente, não temos CAFAP, mas o CLDS veio colmatar aqui um bocadinho essa falha.

**E:** A seu ver, o que é que faz com que uma criança ou jovem se torne resiliente?

**e:** Experiências positivas como seja sucesso escolar, atividades extracurriculares que o realizem e que vão de encontro aos seus interesses e, ou relacionamentos interpessoais positivos com os pares ou com adultos, podem contribuir para o desenvolvimento da resiliência.

**E:** Tenho aqui uma última questão relacionada com este ponto da resiliência, e que tem a ver com a forma como um programa de promoção e desenvolvimento da resiliência em crianças e jovens em risco pode ser relevante?

**e:** Um programa deste género só poderá ser relevante se conseguir desenvolver ligações positivas entre a família, escola, comunidade e pares que constituem fatores de proteção, nomeadamente pela sua forte influência ao nível das competências pessoais e sociais do afetado, e poderão promover resultados positivos em várias áreas como na

saúde, no social, a nível académico, desencorajando o envolvimento em comportamentos de risco.

**E:** Fiz esta questão de uma forma mais rápida, porque também foi um aspeto que foi abordado em outras entrevistas, em que foi discutido nas várias entrevistas que este programa não é tão, que eu não deveria fazer no sentido das crianças, mas para os técnicos, porque se chegar ao pé de uma criança e dizer "Hoje vais fazer parte de um programa de resiliência", elas primeiro vão perguntar "Mas o que é isso, a resiliência?", e então, discutimos que realmente, se calhar seria mais indicado para os técnicos...

**e:** Sim...

**E:** E trabalhar essa resiliência de forma subtil com as crianças e não um programa diretamente...

**e:** Ah, sim! Concordo, concordo, sim. Concordo com isso que estás a dizer, eu acho que obviamente apresentar se calhar o programa assim às crianças elas não vão perceber muito bem o que vai acontecer, e podem até fazer alguma resistência não é, porque estás a impor algo, e se calhar essa questão, eu também senti porque, o que é que eu senti!? Quando estava a ver esse guião, é que nós, é um termo que nós não utilizamos muito, nós trabalhamos a resiliência, mas, exatamente como acabaste de dizer, de uma forma subtil, e enquadrada noutras tarefas, noutras atividades, e que não especificamente na resiliência, e senti alguma dificuldade em explicar especificamente o que é que é a resiliência em, porque não trabalhamos especificamente só esse, esse problema, e senti de facto esse problema, e senti de facto essa dificuldade (//).

**E:** A internet está a falhar, não sei se é a minha.

**e:** Estás a me ouvir, deixaste de me ouvir?

**E:** Sim deixei de ouvir.

**e:** O que é que ouviste?

**E:** Já não ouvi quando estava a falar que estava a ter dificuldade em explicar...

**e:** Ah ok, porque como não usamos essa, nós não trabalhamos especificamente só essa questão, trabalhamos subtilmente enquadrada noutras intervenções, e, portanto, senti

alguma dificuldade em explicar especificamente o que é que é a resiliência, e em falar só sobre a resiliência, senti essa dificuldade.

Então se calhar se a tua intenção é mesmo trabalhar a resiliência, parece-me que um programa adequado, e primeiramente apresentado aos técnicos, seria uma boa ideia, e trabalhar com as crianças sim de uma forma subtil, porque se tu apresentares diretamente esse programa às crianças elas não vão perceber, e para além de não perceberem, podem até fazer resistência não é, e não querer participar, "porquê que eu agora tenho que trabalhar isto?", ou "porquê que isto faz falta na minha vida?", então subtilmente enquadrada noutra tipo de atividades parece-me que sim.

**E:** Ok, aqui de uma forma geral, porque na parte da resposta social, da CPCJ, tenho perguntas mais relacionadas com o trabalho desta resposta social, nesse sentido, pode caracterizar e descrever o tipo de trabalho que é desenvolvido aqui, gostaria que me pudesse explicar essa parte, porque aqui...

**e:** O que é que precisas exatamente de saber?

**E:** Aqui os momentos, como é que as crianças chegam à CPCJ, esse processo todo de acolhimento das crianças.

**e:** É assim, nós aqui trabalhamos processos, o processo inicia-se ou abre quando chega uma sinalização. O primeiro documento de um processo, é uma sinalização, a sinalização pode vir da parte das entidades policiais, aliás, a sinalização pode vir da parte de qualquer pessoa, está bem, pode vir oficialmente, através de entidades policiais, escolas, saúde, hospitais, ou pode vir de uma forma anónima, qualquer pessoa pode fazer uma sinalização à CPCJ de uma criança que pense que esteja em perigo.

Ao receber essa sinalização é levado a uma reunião semanal, nós temos reuniões semanais da equipa restrita que acompanham os processos, essa sinalização é levada a uma reunião, é aberto o processo nessa reunião, e o processo é atribuído a um gestor, está bem, gestor às vezes com cogestor também, mas normalmente tem um gestor que é responsável pelo processo.

E depois as primeiras diligências do processo deve ser a recolha do consentimento dos pais, nós não podemos intervir sem o consentimento dos progenitores, seja do pai ou seja da mãe, temos sempre que ter o consentimento dos dois progenitores, mas ao recolhermos o primeiro consentimento, imagina que os pais estão separados e, portanto,

são chamados aqui separadamente, ao recolher o primeiro consentimento, nós podemos logo começar a recolher informações, enquanto, continuamos a fazer diligências para recolher o consentimento do outro progenitor. Se o segundo progenitor que for convocado chegar aqui e disser que não concorda com a intervenção da CPCJ, nós cessamos todo o trabalho e o processo é remetido ao Ministério Público está bem, e depois é o tribunal que faz o resto. Se os dois derem consentimento, então, nós fazemos a recolha de informação, que é feita junto da escola, junto dos centros de saúde ou hospitais, podemos estabelecer contactos com familiares, vizinhos, rede de vizinhança para se, entretanto, tivermos dúvidas, visita domiciliária e aí vamos perceber, porque esta avaliação é obrigatória, porque às vezes há sinalizações, principalmente as anónimas, nós temos que perceber se aquilo tem fundo de verdade ou não, esta avaliação é obrigatória.

Depois desta avaliação, feita, é que vamos perceber se existe ou não perigo para aquela criança, e o que é que podemos fazer para a ajudar, porque nós estamos aqui para ajudar, sempre, sempre, com o consentimento dos pais em todo o momento do processo.

Se chegarmos à conclusão que existe, que a família precisa de nós, nós elaboramos um acordo, em parceria com a família, em que a própria família tem que reconhecer aquelas necessidades, e tem que reconhecer e aceitar (//), até a própria família pode sugerir soluções e depois trabalhamos com a família no máximo aquele, aquela medida, uma medida de apoio durante dezoito meses no máximo está bem, durante dezoito meses temos que ver resultados. Se estivermos a terminar os dezoito meses e não virmos resultados, o processo é remetido para tribunal porque lá, o acordo não foi cumprido, ou porque não se conseguiu verificar resultados.

As medidas podem ser várias, não sei se eu elenquei aí as medidas, mas as medidas são as que estão na lei, nós temos uma lei que seguimos, e temos que seguir escrupulosamente.

**E:** Isso que está aqui a dizer tem a ver com parte de que forma os profissionais organizam a intervenção?

**e:** Sim, sim. E essas medidas, uma delas e só em último caso é que se verifique o acolhimento residencial está bem, porque nós tentamos esgotar todas as hipóteses junto da família está bem!? Quando verificamos que o, que a fonte de perigo é o pai e a mãe, então temos que verificar outro familiar que possa assegurar a proteção daquela criança, e só quando não existe qualquer solução junto da família, é que partimos para o acolhimento residencial está bem, quando esgotadas todas as hipóteses. O acolhimento

familiar depois dá-se quando, temos que efetuar, elaborar uma ficha de registo que enviamos para uma equipa da Segurança Social, que é a equipa da gestão de vagas, que é uma equipa que gere as vagas a nível, em primeiro lugar regional, porque primeiro vão verificar ao nível da zona quais são as vagas que existem para aquela criança, para a especificidade daquela criança e depois não havendo no nesta, é que se vão verificar a nível nacional.

Depois é essa equipa que nos diz se há vaga ou não, e depois de se verificar essa possibilidade fala-se com a família não é, tem que se, tem que se apresentar essa possibilidade à família, e a família mais uma vez pode concordar ou não, se concordar faz-se um novo acordo, nós acompanhamos a criança até à instituição, fazemos a integração da criança na instituição, quando a família não concorda, o processo é remetido mais uma vez para tribunal com a nossa proposta está bem, porque se nós verificarmos no âmbito do nosso acompanhamento que o acolhimento residencial é a única solução para aquela criança, o processo já vai para tribunal com essa avaliação feita e normalmente o tribunal muitas vezes segue a nossa sugestão está bem!?! Porque nós já fizemos um trabalho de base, porque a família não concorda connosco, pode não concordar, mas com o tribunal é obrigada a aceitar não é, se o tribunal verificar que é mesmo aquela a solução é assim, mas isto é um trabalho muito complexo, que é difícil de explicar aqui em tão pouco tempo, só mesmo estando, eu tenho 9 anos de CPCJ e ainda não aprendi tudo e estou sempre a aprender e estou sempre a perceber que me falta muito para saber tudo.

**E:** Sim, então eu vou avançar aqui para outras questões, e porque o tempo já está a ficar curto para si.

**e:** Sim, sim.

**E:** Aqui uma questão que eu gostaria que abordasse na sua opinião, tendo em conta toda a experiência do tempo que tem na CPCJ, se face às crianças que já entraram, já foram sinalizadas e os processos tratados pela CPCJ, se considera que elas até conseguem se tornar resilientes e sair, desenvolver de forma positiva e sair, quando os que vão para casas de acolhimento, são retirados, se acha que até têm conseguido resultados positivos e o que é que é importante para as crianças e estes jovens conseguirem se tornar resilientes e de alguma forma superar o trauma?

**e:** Pois olha, se, se elas conseguem ou não ser resilientes depende mais uma vez do tipo de instituição e do tipo de técnicos que trabalham com estas crianças para além, lá está da personalidade e dos fatores internos relativos à criança. Nenhuma é igual à outra, umas vezes sim conseguem superar o trauma, outras vezes não.

Mas grande parte das vezes sim, nós temos tido experiências positivas desse tipo de resiliência especificamente aqui de algumas instituições do concelho, de crianças que se tornam adultos de sucesso e conseguem ultrapassar a situação, outras não, não é, isto é como tudo, é como tudo na vida, mas aqui o nosso lema é "Se em 50 conseguirmos ajudar uma, para nós já é uma vitória", porque conseguimos ajudar alguém, e conseguimos que alguém tenha acesso e a possibilidade de ter uma vida melhor, mas depende de tudo, depende da capacidade dos técnicos de lidar com a situação, depende da empatia que os técnicos e a criança desenvolvam entre si, penso que é muito importante uma boa relação de empatia entre os técnicos e a criança. tivemos a falar aqui do acolhimento residencial, porque as crianças e os jovens nestas condições e que são acolhidas precisam essencialmente de atenção, de compreensão acima de tudo, de compreensão, de sentirem ouvidos e de sentirem que são úteis na sociedade, que poderão ser muito úteis na sociedade e que são na verdade amados por alguém, porque o que falta muitas vezes nestas crianças, é o serem amados, é o sentirem-se amados por alguém, e muitas vezes o que se verifica, e tivemos aqui uma situação, à pouco tempo destas, é que este tipo de crianças e jovens, alguns, porque nem todos demonstram isto, mas alguns têm uma necessidade e uma carência tão grande de afetos que depois se agarram à primeira pessoa que lhes aparece, que lhes dá este tipo, o que nem sempre é positivo, às vezes pode ser negativo, mas tivemos aqui uma situação que até foi positivo porque foi uma família de acolhimento que surgiu na vida daquela criança por meio da escola, que se conheceram através da escola e aliás inicialmente foi um motivo de ansiedade porque a criança queria tanto ser acolhida por aquela família, que enquanto não se tratou desse processo, foi uma ansiedade tal, mas que depois se veio a verificar como muito positivo, mas já tem acontecido, já tem acontecido situações destas se tornarem negativas, porque elas depois têm aquela necessidade grande de carência, que não tiveram nem na família e que não conseguem ter na instituição, que depois quando aparece alguém que lhes dá assim um pouquinho disto, elas vão atrás e depois acabam por fazer coisas menos boas.

No entanto, o que nos move é a esperança de que alguns conseguem superar e tornar-se adultos de sucesso e de referência para outros no futuro, enquanto houver um caso de sucesso, há vitórias para comemorar.

**E:** Pois às vezes, a questão é essa a dependência que depois criam.

**e:** É uma grande, é verdade, é, e daí que para mim a base de tudo é a atenção e a compreensão e o amor que se pode dar a essas crianças porque dando-lhes essas, nunca vai conseguir colmatar essa necessidade na totalidade, mas ajuda, aqui depois depende da capacidade dos técnicos de fazerem isso.

**E:** De que meios ou apoios dispõem para apoiar as vítimas de maus-tratos?

**e:** Temos a Equipa Técnica da Comissão e Proteção de Crianças e Jovens em Risco que é multidisciplinar e todos os serviços de primeira linha da comunidade com quem nos articulamos e trabalhamos em parceria, nomeadamente, a saúde, a ARS, a APAV, as Forças de Segurança, o CLDS, serviços de psicologia dos serviços públicos, nomeadamente autarquias e também de IPSS's, entre outras entidades com quem podemos contar.

**E:** Quais é que são as principais atividades socioeducativas que esta resposta social costuma desenvolver?

**e:** No âmbito das casas de acolhimento depende do modo de atuação e dos objetivos de cada instituição.

No âmbito da CPCJ, poderão ser promovidas diversas atividades socioeducativas, mas mais ao nível da sensibilização quer das crianças, jovens, quer dos adultos. Habitualmente essas atividades são desenvolvidas em parceria com outras entidades parceiras e normalmente incidem sobre a parentalidade positiva, violência no namoro ou violência doméstica, perigos das redes sociais, a importância do sucesso escolar no futuro.

**E:** Eu tinha aqui mais questões, mas vou fazer-lhe mais estas duas, que era os principais constrangimentos sentidos por exemplo na implementação de medidas, do desenvolvimento, do desenvolver do trabalho, peço desculpa, como financiamentos, recursos humanos, ou recursos materiais, financeiros, nesse aspeto.

**e:** Mas aqui ao nível da CPCJ?

**E:** Sim não sei se, se pode se colocar aqui.

**e:** Mas nós aqui, aqui não se aplica, nós aqui não fazemos recurso a esse tipo de fundos, porque nós não temos essa autonomia, nós depois vamos socorrer-nos é de

projetos financiados, mas que foram, entretanto, implementados por outras instituições, não por nós, nós não temos autonomia funcional para recorrermos a projetos financiados.

**E:** Ok, sim, é essa questão em que eu fiquei mais na dúvida.

**e:** Não, não, sim, nós não temos essa possibilidade (**xxx**) temos por exemplo, as entidades que são aqui representadas, nomeadamente as IPSS's ou até mesmo o município que podem recorrer a esses financiamentos e que muitas vezes os projetos são pensados também com base no trabalho das CPCJ's às quais nós podemos nos recorrer, somos parceiros em vários projetos desses, nomeadamente com a MOJU, com a CLDS, a MOJU, refiro-me ao "Programa Escolhas", ao CLDS, nós somos parceiros em vários projetos desse âmbito aqui no concelho, não podemos é ser nós a figura que se pode candidatar a esse tipo de financiamentos.

**E:** Nesse sentido, considera que é importante trabalhar em parceria e porquê?

**e:** Olha é importantíssimo trabalharmos em parceria, a não ser, olha é assim o principal ponto é que a CPCJ é uma rede de parcerias não é, portanto, se não trabalhássemos em parceria a CPCJ não existia. A CPCJ é uma entidade onde reúne vários parceiros, nomeadamente, o município e a segurança social que são entidades obrigatórias e depois reúne uma série de outros elementos que integram esta equipa. Se não existisse as parceiras, portanto, nós não poderíamos funcionar, depois ao nível da partilha de recursos é essencial, haver essa articulação e o estabelecimento de parcerias mesmo para pudermos encaminhar crianças, ou até mesmo pudermos às vezes, como é que eu hei-de dizer, recrutarmos, nem que seja a meio tempo ou a tempo, ou umas horas, recrutarmos técnicos para nos puderem apoiar aqui na CPCJ também, portanto, há várias funções que eu acho que as parcerias se tornam essenciais e úteis para nós sem dúvida alguma. Sem parcerias nós não conseguimos desenvolver o nosso trabalho.

**E:** Ok, nesse sentido, o maior, pronto, o vosso apoio é mais redes formais e não informais certo? Porque nas instituições é muito importante as redes informais, como a própria comunidade para desenvolver, em que as crianças são incluídas nas atividades, mas neste caso da CPCJ é mais redes formais.

**e:** É mais redes formais sim, sim, sem dúvida, mas também muitas vezes aplicamos e trabalhamos com as redes informais não é, porque também, também é, importante o

trabalho e a integração das crianças na comunidade em geral, mas a maior parte das vezes é sempre formal, mesmo por exemplo, é mais no caso do "Programa Escolhas" que fazem imensas atividades informais com as comunidades onde se inserem (//).

**E:** Deixei de ouvir.

**e:** Não sei, estás-me a ouvir agora?

**E:** Agora sim.

**e:** Eu estava a falar, é assim aqui a nível da CPCJ, nós temos que ter as parcerias quase todas formalizadas até porque depois temos que incluir nos acordos que são feitos com as famílias.

Mas por exemplo, indiretamente nós trabalhamos também com as parcerias informais, e estou me aqui a recordar do "Programa Escolhas" da Associação MOJU que fazem imensas parcerias informais com a comunidade onde se inserem, nomeadamente, os bairros de habitação municipal, que eles trabalham com famílias com agregados familiares dos bairros de habitação municipal, e aí fazem obviamente parcerias informais e nós muitas vezes vamos usufruir desta, apesar de termos a nossa parceria formalizada com o "Programa Escolhas", mas depois (//) as nossas crianças e os nossos jovens nessas parcerias informais com a comunidade, portanto, acabamos por usufruir das duas, mas óbvio que oficialmente, as nossas parceiras têm que ser todas formalizadas está bem.

**E:** Contudo, a seu ver, qual é que acha que é o papel das redes de apoio informais no processo de resiliência?

**e:** As redes de apoio informais têm um papel preponderante no processo de resiliência das crianças/jovens vítimas de maus-tratos, considerando que muitas das vezes são estas redes de suporte que proporcionam fatores positivos relevantes para a história de vida das vítimas. São muitas vezes a estas redes de apoio que se agarram para “dar a volta por cima”.

De salientar que existem determinados fatores para um desenvolvimento apropriado com, que tem a ver com as características próprias da família, vizinhança, comunidade, tais como, a autoestima, a orientação social positiva e autonomia, o ambiente familiar permeado por laços afetivos que criem ligação familiar e possuir uma rede de apoio social

disponível para auxiliar na superação de crises que inevitavelmente acontecerão ao longo da vida.

**E:** A seu ver, o educador social pode ser um potencial tutor de resiliência e como?

**e:** O educador social é um potencial tutor de resiliência, demonstrando empatia e a capacidade de ouvir atentamente e entender os problemas apresentados. Posteriormente a isso é necessário entender as verdadeiras necessidades, avaliando a situação sempre em conjunto com a vítima dando-lhe as respostas de que necessita. Essas respostas não passam por efetuar todo o trabalho por si, mas por lhe dar as ferramentas de que necessita para se autonomizar, daí a importância de se estabelecerem parcerias com as entidades da comunidade que possam colaborar no processo de resiliência.

**E:** Tenho aqui mais uma questão antes de terminarmos, esta é mais tendo em conta toda a experiência, o educador social pode orientar para a construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo, como?

**e:** Olha isso é o que nós fazemos aqui todos os dias, sendo educadores sociais ou não, porque é assim, esta equipa é multidisciplinar, nós temos aqui educadores sociais, temos professores, temos psicólogos, e portanto, todos eles, essa é a base do nosso trabalho, todos eles fazem esse tipo de intervenção com as famílias porque ao fazermos um acordo, quando aplicamos uma medida de apoio e elaboramos um acordo com a família, o que nós estamos a fazer é exatamente isso, é delinear um projeto de vida para aquela criança ainda que com a família, ou no caso da instituição, é com a instituição, mas o que nós estamos a fazer ao delinear esse acordo é um projeto de vida e queremos nós que seja positivo, nem sempre se concretiza porque acontece muitas vezes, e nós não podemos dizer que tudo corre bem porque não, e muitas das vezes o acordo não é cumprido logo, o resultado é negativo não é, e é nestas situações também que os processos são remetidos ao Ministério Público, mas nós, o nosso principal objetivo é mesmo esse, é construir um projeto de vida com a família para as crianças, um projeto de vida que se revele positivo no futuro, e esse projeto de vida é construído em parceria com a família está bem, nós não impomos nada, não podemos impor nada, porque senão o resultado vai ser sempre negativo, nós temos é que fazer levar as famílias a pensar o que é que podem mudar, e o que é que podem fazer melhor para que a vida delas siga outro caminho e que não aquele que está naquele momento a acontecer.

**E:** Penso que assim concluímos...

**e:** Pronto estou liberta?? (Risos)

**E:** Sim está, eu penso que também...

**e:** Vá não me bateste muito.

**E:** Não mas acho que enriqueceu muito mais.

**e:** Eu peço desculpa não ter estado muito disponível Cátia, mas de facto esta situação pandémica está a afetar todas as nossas vidas, mesmo a nível profissional eu tenho tudo atrasado, porque estando em casa em teletrabalho com os meus dois filhos, como deves calcular eu não consigo fazer grande coisa, e portanto, tenho tudo atrasado e estes dois dias que estou aqui, tento concentrar o máximo de coisas possível, e daí que estou sempre à pressa não é, estou sempre à pressa, e então estou desejando que comecem as aulas do 1º ciclo que é para os meus filhos voltarem à escola, porque é muito melhor para eles até, porque eles estão a perder muito em casa apesar de eu perder imenso tempo a tentar colmatar esse problema, mas as crianças estão a perder imenso e eu acho que é benéfico para todos e acho que pronto, apesar da situação pandémica também, temos de ter algum cuidado com isso, mas acho que esta situação da escola, essencialmente, do 1º ciclo, está a fazer perder muito o apoio que as crianças tinham. Nós fazemos um esforço, mas não somos professores, e não devemos ser professores dos nossos filhos.

**E:** Pois, era o que eu dizia, com os meus sobrinhos é igual.

**e:** Pois não é nada fácil, e por isso é que eu ando sempre a correr agora, infelizmente apanhaste-me nesta fase difícil, mas pronto, olha espero ter ajudado, e se precisares de alguma coisa estou sempre disponível para o que precisares, quanto mais que não seja por mensagem ou por e-mail, que é mais fácil para mim tratar logo, mas estou disponível para o que vieres a precisar.

**E:** Está bem, muito obrigada mais uma vez, um bom trabalho.

**e:** Olha bom trabalho para ti, espero que tudo te corra bem.

**E:** Obrigada.

### Entrevista 3

Nome	Local	Data	Hora	Entrevistadora	Duração
E3	Via Zoom	17-03-2021	15:00	Cátia Santos	1:36'30

#### Glossário

**E:** Entrevistador

**e:** Entrevistado

**(xxx):** incompreensão de palavras ou segmentos

**(...):** Indicação de que a fala foi interrompida em determinado ponto

**(//):** falhas na internet

#### Transcrição

**E:** Antes de mais quero agradecer-lhe mais uma vez pela sua disponibilidade para colaborar neste estudo. Referir que os grandes objetivos desta entrevista são realmente averiguar se existe resiliência nas crianças e jovens vítimas de maus-tratos e conhecer o valor da resposta social face a esta problemática, nomeadamente o papel do educador social que é o que se pretende com esta entrevista. Num primeiro momento antes de seguirmos para a parte mais teórica assim dizendo... O primeiro ponto, eu gostaria que fizesse de forma breve uma caracterização sociodemográfica, por exemplo, a idade, as habilitações académicas, filiação institucional e também um pouco da sua experiência profissional.

**e:** Eu vou aqui tentar Cátia, responder da forma mais completa a todas as questões, e espero ajudar-lhe em tudo aquilo que precisar.

**E:** Sim, muito obrigada. Pronto, então vamos começar aqui pela primeira parte, antes de irmos para a parte mais teórica, aqui fazer uma breve caracterização sociodemográfica, por exemplo, a idade, as habilitações académicas, filiação institucional, a experiência profissional, e pronto, o tempo dedicado neste caso, às instituições que já estive.

**e:** Sim, sim, está bem. Olha, sou educadora social, sou licenciada em Educação Social. Eu até hoje só trabalhei numa instituição de acolhimento para jovens com contrato.

Inicialmente, eu fiz lá o meu estágio académico, na instituição, e depois como gostaram do meu trabalho, assim que houve uma oportunidade, eu fui convidada para integrar na equipa técnica. Isto foi em,... eu tirei o meu curso em 2008, e terminei em 2011, e em 2013, fiz o meu contrato, o meu primeiro contrato e até hoje. Entretanto, fiz algum voluntariado em algumas associações, fui fazendo alguns (xxx) de experiência, mas a nível de contratual, sempre trabalhei na Proteção aos jovens.

**E:** Ok, está bom. Então agora vamos já passar para o primeiro ponto, que tem a ver com os maus-tratos. A primeira questão que eu tenho é: Como é que entende os maus-tratos? Porque existe muita literatura acerca do assunto, mas esta é uma questão assim mais geral.

**e:** Sim, bem, os maus-tratos, dentro daquilo que é a minha experiência profissional, não é, porque nós trabalhamos com jovens institucionalizadas e uma das razões de levar à institucionalização das menores, são os maus-tratos. Maus-tratos por parte da família, principalmente, ou o pai, ou a mãe, ou um familiar direto. E sendo uma das causas que levam a esta sinalização, podemos descrever que o maltrato, é aquele que pode ser físico ou psicológico e que provoca danos emocionais na jovem ao ponto de a destruturar e de causar mau estar, mau estar esse, que chega a um ponto que é preciso mesmo haver uma intervenção técnica e específica, e é aí que nós entramos, com a equipa técnica que depois intervém com as jovens que são institucionalizadas.

Maltrato, se for na área em que nós trabalhamos, é normalmente caracterizado como a violência doméstica, a violência doméstica, é crime, é um crime público, e como tal sempre que há essa violência, o tribunal ou a comissão são a entidade que nos faz o pedido de institucionalização da jovem, e depois nós aí, aceitamos e acolhemos a jovem. Não sei, consegui te responder Cátia, ao que me perguntas te?

**E:** Sim, sim, essa primeira questão é muito geral, depois as outras são mais específicas. Portanto, a próxima, tem a ver com esta questão, de quais é que são os principais efeitos dos maus-tratos que estas jovens...

**e:** Um principal efeito, é quando a jovem é retirada do seu seio familiar, e porque é vítima de maus-tratos, e então, é a retirada e é institucionalizada, pronto, esse é o maior dano, pelo menos que, à partida quando chega a um processo de institucionalização, depois há uma série de danos emocionais, e esses por vezes, às vezes são irreversíveis não é, e que nós aqui trabalhamos, tentamos trabalhar. Eu costumo dizer “a jovem, a

vítima de maltrato, quando chega à nossa instituição e ao nosso processo de intervenção, é como estar a colar uma caneca, e irmos colar os cacos, porque elas chegam completamente destruídas quando chegam às nossas mãos, e depois nós ali aos poucos, vamos tentando ajudar a concertar e a colar os pedacinhos que estão partidos, e aí é o trabalho, todo o trabalho emocional e psicológico que nós temos que fazer com o jovem que é vítima de maus-tratos.

**E:** Sim. Nesse sentido, quais é que considera os principais fatores potenciadores de, ou com maior prevalência para a ocorrência de maus-tratos? Porque sabemos que não é só um, que leva a isto, é depois um conjunto.

**e:** Sim. Todas as nossas jovens que são acolhidas, pois, elas sofrem de maus-tratos no seio familiar, e o que causa muitas vezes esse maltrato, é problemas como o alcoolismo, problemas como a negligência da parte do pai ou da mãe, por vezes também comportamentos das jovens que os pais não sabem lidar e tratam mal a criança, bem todos os problemas podem originar o maltrato. Nas famílias, com quem nós trabalhamos, por vezes tudo é motivo para maltratar a criança, são pessoas com baixas capacidades de segurança, são pessoas com falta de competências parentais, e todas essas questões levam aos maus-tratos dos menores.

**E:** Sim muitas vezes, a imaturidade dos pais...

**e:** Exatamente, a imaturidade, quando os pais são muito jovens, quando é má formação também dos pais, lidamos com famílias com muitos problemas financeiros, com todos os problemas sociais, e por vezes, todo o problema social, era um ciclo, como não sabem lidar com o problema, as crianças, às vezes são os sacos de boxe, e então eles descarregam tudo na criança.

**E:** Sim, agora do outro ponto de vista, quais é que considera que são os principais fatores protetores dos maus-tratos?

**e:** É o amor não é, e a educação. Quando os pais se preocupam, e cuidam, e são bons cuidadores, e têm a competência parental necessária, é o maior protetor do maltrato, é mesmo o pai ser um bom cuidador e a mãe dar amor. Agora, existe também outros fatores de proteção quando a criança está integrada numa boa escola, ou tem redes de apoio bons, também pode ser um bom fator de proteção. A família também alargada, também pode

ser sempre um bom fator de proteção, mas essencialmente, é quando os pais são bons pais, e que cuidam, e isso sim, protege a criança do maltrato.

**E:** Ok, no caso da instituição de proteção à jovem, acolhem a partir dos 12 anos, não é?

**e:** Sim, dos doze.

**E:** Sim, já é uma fase, mais jovem, já não é tanto criança.

**e:** Sim, nós trabalhamos com o adolescente. A adolescência a nível legal não é, começa a partir dos 12 anos, e nós acolhemos sim, jovens adolescentes, que é a faixa etária com quem nós trabalhamos, é a adolescência, e é dos 12 até aos 25 anos, atualmente.

**E:** Ok. Quais, é que são as principais necessidades destas jovens que são acolhidas?

**e:** As principais necessidades, inicialmente, devido à fragilidade emocional em que a jovem que é vítima de maltrato, é nós podermos oferecer-lhe alguma estrutura emocional. Nós temos uma equipa multidisciplinar, que é constituída por psicólogos, temos o educador social, um assistente social, a equipa técnica e a equipa de ação educativa, são duas equipas que trabalham sempre em equipa para poder de alguma forma estar ao alcance das necessidades destas jovens.

Quando a jovem é institucionalizada, e vem num estado totalmente destruturado, fragilizado, a jovem precisa essencialmente de ser bem acolhida não é, nós tentamos inicialmente fazer um bom acolhimento para que a jovem possa aceitar nesse momento essa condição, que vai ser institucionalizada, foi retirada da família, depois após ser acolhida, nós tentamos dar-lhe toda a atenção necessária, para que ela se sinta bem na nossa instituição, tentamos ali dar-lhe algum conforto, e depois a partir do acolhimento, fazemos a avaliação diagnóstica que vai fazer com que nós possamos encaminhar a jovem para os serviços aqui da nossa comunidade e poder assim de alguma forma, colmatar as suas maiores fragilidades.

Normalmente, o que é que nós fazemos!? Nós encaminhamos para a nossa psicóloga, faz uma avaliação, muitas das jovens precisam depois de ser seguidas em psicologia, em pedopsiquiatria, nos centros de saúde, precisa, nós fazemos todos os encaminhamentos necessários, para que a jovem esteja bem e consiga ficar bem, e pronto, esse é o nosso trabalho, há coisas que nós podemos, conseguimos fazer dentro da nossa instituição não

é, porque temos todas as respostas ali no momento, mas há outras situações que temos que recorrer aos serviços da comunidade, e nós recorremos. Integramos-la logo na escola, no centro de saúde, fazemos todo o encaminhamento necessário para que a jovem estabeleça. Inicialmente, é estabilizar a jovem.

**E:** Ok, eu acho que esta parte dos maus-tratos já está, porque é uma parte assim mais geral, para contextualizar. A que mais interessa é a parte da resiliência, do papel do educador social. Dessa forma, queria também perguntar, como é que entende este conceito de resiliência, esta capacidade de resiliência?

**e:** Cátia, resiliência, eu e depois, quando vi o guião, até fui pesquisar mesmo o significado de resiliência, que isto às vezes, quero ter isto bem definido na minha cabeça, a capacidade, e o que é que realmente é a resiliência neste tipo de jovens que é vítima de maus-tratos. Eu tenho aqui que resiliência, é a capacidade do indivíduo lidar com problemas, adaptar-se a mudanças, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas.

Nestas jovens que são institucionalizadas, e com quem nós trabalhamos, existe vários jovens, com vários tipos de resiliência, naturalmente, que nós lidamos com jovens com uma grande resiliência, que conseguem se adaptar às adversidades e de superar e dar a volta por cima, e conseguem superar todos os traumas e superar de alguma forma todos os danos colaterais do maltrato, mas também existem jovens que são pouco resilientes, e que exigem um maior esforço também de nós, de ajudarmos essas jovens a serem mais resilientes, porque a resiliência, é uma característica também individual, de cada indivíduo, mas que também pode ser trabalhada. Há jovens que têm e que conseguem realmente superar muito bem, e há outras jovens que nós precisamos de lhes dar, e há um maior esforço, tem que haver um maior esforço e trabalho da nossa parte, para que a jovem consiga ganhar essa capacidade de resiliência e de adaptação e superação.

**E:** Sim, porque depois acontece que, uns são mais resilientes em determinado tempo da sua vida, outros se calhar mais tarde, e depois, isto é um processo que é contínuo.

**e:** Sim, exato, e depois tem a ver com fatores como a maturidade não é, há jovens de 12 anos que não vão ter a mesma capacidade de resiliência se calhar de uma jovem de 15 anos. É que não só tem a ver com características como a maturidade, como também características da própria personalidade não é, e pronto não sei Cátia, não sei se te consegui responder ou se queres colocar outra questão para complementar.

**E:** Não, não, penso que sim, porque agora as questões que vou colocar, depois complementam esta ideia do que é a resiliência, e como é que eles conseguem superar. Dessa forma, não sei se esta não teve dúvida, esta questão, que é, quais é que são os fatores inibidores de resiliência? Mas acho que também falava um bocadinho desta questão da maturidade, as características referentes à própria pessoa.

**e:** Tem a ver muito também Cátia, com a tal fragilidade emocional, a grande fragilidade emocional numa jovem, a sua falta de autoestima, e a sua falta de confiança, é um fator inibidor da resiliência, isto porquê? Porque quando a jovem é insegura, quando a jovem tem falta de autoestima, quando a jovem está completamente fragilizada, obviamente que não acredita na sua capacidade de resiliência, e não acredita na sua capacidade de superação, acredita sempre que é a vítima não é, e então é difícil às vezes trabalhar com jovens que persistem nessa vitimização e que persiste nesse sofrimento. Temos de trabalhar muito bem inicialmente a parte emocional, para que a jovem consiga depois também, desenvolver a sua capacidade de resiliência e superação, isto porquê? Porque a jovem obviamente, que quando chega à nossa instituição vem completamente traumatizada e esse trauma às vezes não se consegue superar de um momento para o outro, é preciso muito tempo, é preciso muitas estratégias, é preciso muita intervenção de muitas equipas, e é preciso às vezes, fazer um longo caminho de trabalho para que a jovem consiga ser resiliente, e pronto todos estes fatores podem ser inibidores, ou potenciadores.

**E:** Também tem a parte, não só interna à criança, mas também um pouco externa, o contexto em que a criança está, o ciclo de amigos, vizinhos, e essas coisas também, depois...

**e:** Sim, e depois existem os fatores, lá está, que é, a jovem (...) quando a jovem chega à nossa instituição, toda a equipa técnica e (...) as próprias meninas da instituição, todos os funcionários da instituição, depois juntamente com a escola e tudo isso, isso depois são outros fatores externos que nos (xxx) a jovem no seu processo até de resiliência e de capacidade de se adaptar.

**E:** Sim, deixe-me lá ver. Estávamos a falar dos fatores inibidores, e ao fim ao cabo, contrariamente, também podem ser de proteção, e neste caso, quando são

institucionalizadas, um dos principais fatores, é o próprio ambiente da casa de acolhimento, que procura ser...

**e:** E não é só isso, é todo aquele trabalho e todas as atividades que nós desenvolvemos também dentro da instituição e toda a nossa dinâmica da nossa instituição, que vai ajudar nesse processo, porque nós temos uma equipa totalmente potencializada, não é, e totalmente formada, capacitada para trabalhar com este tipo de jovens, depois desenvolvemos uma série de atividades, e temos uma série de respostas que vão de encontro às necessidades destas jovens.

**E:** Dessa forma, quais é que são os aspetos que considera facilitadores para estas jovens superarem o trauma dos maus-tratos?

**e:** Ham, aspetos para a jovem superar!?! Primeiro, a jovem tem que aceitar, e isto era uma coisa, que eu não sei se já referi anteriormente, a jovem quando chega à nossa instituição, tem que aceitar essa condição, porque quando a jovem aceita estar institucionalizada, facilita o nosso trabalho, quando a jovem não aceita estar institucionalizada, a jovem acaba por fazer fugas, acaba por não aceitar as orientações da equipa técnica, e acaba por nos dificultar aqui um pouco a nossa intervenção. Quando a jovem aceita a condição, é meio caminho andado para nós conseguirmos trabalhar com a jovem, e alcançarmos aqui um pouco, do sucesso dela, porque ao fim ao cabo, nós não trabalhamos para nosso sucesso, trabalhamos é para o sucesso da jovem, e depois, é toda a dinâmica da nossa instituição, é o ambiente, quando o ambiente é saudável, facilita todo o nosso trabalho, facilita toda a adaptação da jovem com o grupo, que é muito importante a jovem sentir-se acolhida, não só por nós adultos, e técnicos, mas também é muito importante, quando a jovem chega, e é bem acolhida pelo nosso grupo. E isso é um trabalho muito interessante, que nós também fazemos e desenvolvemos, antes da jovem chegar à nossa instituição, nós sabemos que a jovem vai chegar, informamos o grupo que vai chegar uma menina de x idade, e que ela vai precisar de ajuda, e então as nossas meninas são espetaculares, conseguem fazer um trabalho de acolhimento cinco estrelas, e isso é muito bom, porque ela, a jovem vem frágil, vem triste, vem deprimida, e é muito bom ela sentir-se inicialmente acolhida por toda a equipa e pelas meninas.

**E:** Sim, o ambiente, depois quando são retiradas da família, aquela referência que têm, e depois retirada, é importante realmente sentir que está num ambiente acolhedor, familiar, e é esse trabalho...

**e:** Com bom trato não é, porque, a criança já vem de um maltrato, é muito bom ela sentir-se que ali é diferente, e é bem tratada, e que ali nada lhe vai faltar, enfim, ao fim ao cabo, é o nosso trabalho, é fazer com que toda esta jovem, tenham todas ferramentas necessárias, para poderem crescer e tudo aquilo que precisam para conseguirem ter um projeto de vida fiável, e saudável para elas.

**E:** Sim, nesse sentido quais é que são os apoios que são disponibilizados a estas jovens nessa instituição?

**e:** Todos os apoios, todos e mais alguns, seja a nível da educação, seja ao nível da saúde, seja ao nível da roupa, todas as necessidades que nós enquanto seres humanos precisamos para viver, elas têm tudo à sua disposição, ou seja, nós temos apoios financeiros que também nos ajudam de alguma forma, fornecer todas estas necessidades, mas pelo menos tudo aquilo que é básico, todas as necessidades básicas são asseguradas, estas jovens quando estão acolhidas têm roupa, produtos de higiene, material escolar, todo o material informático, tudo aquilo que se possa imaginar, elas têm ao seu dispor dentro da nossa instituição.

**E:** Ok, depois é o apoio psicológico, como tinha referido, o caso da psicóloga...

**e:** Sim, exatamente, e depois tem a ver com a equipa multidisciplinar que nós temos, temos uma psicóloga, uma educadora social, que organiza as atividades e toda a dinâmica e organização das rotinas das meninas, temos a nossa assistente social, que trabalha todo o nível burocrático dos processos das jovens e toda a documentação da jovem, há jovens que quando chegam à nossa instituição, não têm cartão de cidadão, não têm nada, a nossa assistente social trata do apoio do abono, do documento de identificação, a educadora social trabalha mais a questão das rotinas das jovens, a nossa psicóloga, mais a nível emocional, as nossas auxiliares, são as pessoas que mais tempo depois passam com as meninas e que ajudam as meninas a gerir a sua rotina na prática não é, e pronto, toda a rotina, que ao fim ao cabo, que nós temos adultos, elas acabam por ter igualmente dentro da instituição, e depois temos os nossos auxiliares, e os técnicos que vão ajudando, vão servindo de uma moleta para elas irem conseguindo fazer o caminho delas e adquirirem

competências sobretudo não é, porque a gente ali estamos a trabalhar para que a jovem também consiga ganhar todas as competências necessárias para se tornar autónoma e depois ter a capacidade de fazer o caminho e seguir a vida dela.

**E:** Eu tinha aqui uma questão, não sei se, acho que já foi respondida em parte, mas o que é que faz com que uma criança ou jovem se torne resiliente?

**e:** O que é que faz? Olha o sofrimento, infelizmente não é, a dor e todo aquele mau estar que elas sentem, no fundo, até faz com que elas sejam muito resilientes, porque ao fim ao cabo, elas às vezes têm uma força, são forças da natureza, porque passam por tanta desgraça, e por tanta coisa ruim, e chegam às nossas mãos completamente quebradas e ao fim ao cabo, depois conseguem superar e ser jovens com sucesso, porque muitas delas conseguem se auto superar e surpreendem verdadeiramente, e conseguem se integrar na escola, ter boas notas, conseguem depois concluir os estudos e depois mais tarde conseguem ir para o apartamento de autonomização e serem autónomas, tirar a carta de condução, ir para a universidade, trabalhar e construírem uma vida e serem autossuficientes, porque ao fim ao cabo, esse é o objetivo, é elas serem autónomas, e outro objetivo também do nosso trabalho, é fazer com que a jovem depois também possa regressar a casa. Normalmente as vítimas de maus-tratos, não há muito que a gente possa fazer ao nível do seio familiar, porque muitos familiares não aceitam serem ajudados, então muitas das vezes, às vezes vítimas de maus-tratos são aquelas jovens que acabam por serem autónomas e seguirem o seu caminho sem regressar à família, mas pronto, às vezes os pais também podem e mostram-se arrependidos e alteram os comportamentos, e a jovem pode assim depois regressar a casa e haver condições para que aconteça isso, sempre em segurança não é, porque o nosso maior objetivo, é que a jovem volte sempre em segurança para junto do seio familiar.

**E:** Sim, o trabalho com essas famílias, também fazem no CAFAP, não é?

**e:** Sim, eu também sou técnica do CAFAP, trabalho diretamente com as famílias, e lá está, trabalhamos todas as competências parentais de uma forma muito geral, competência parental, são todas as competências que faz com que os pais tenham capacidade de assegurar todas as necessidades básicas da criança e todo o bem-estar da criança, e trabalhamos para que eles consigam adquirir essas competências parentais, o CAFAP é Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, e trabalhamos todas as

competências da família, para que possa ter o filho de volta, ou então, fazer com que o filho não seja retirado.

**E:** Eu acho que é esta próxima questão que também lhe gerou alguma dúvida, porque nas outras entrevistas, os outros entrevistados também ficaram um bocadinho, como é que eu vou responder a esta questão? Que é de que forma um programa de promoção e desenvolvimento da resiliência pode ser relevante? As questões que me colocaram nesta questão foi, da primeira entrevista e que me ficou sempre, é que esta pergunta não devia ser feita desta forma, a questão de haver um programa relacionado com a resiliência para a criança, porque muitas delas, primeiro, não vão saber o que é que é a resiliência, e já vêm como vêm, e então esta questão de um programa...

**e:** Oh Cátia, mas olha, eu tenho aqui um bocado uma visão sobre a resiliência, que eu acho que no fundo todo o jovem tem um pouco de resiliência, há é diferentes níveis de resiliência, porque é o seguinte, todo o jovem tem capacidade de adaptação, seja ela, às vezes maior ou menor, porque estas jovens de uma forma quase intrínseca, elas têm que se adaptar a esta nova realidade, e elas têm (//) capacidade de resiliência, há jovens que têm maior capacidade de resiliência e outras menor, e cabe nos a nós não é, quando encaminhamos a jovem para a psicóloga ou para a pedopsiquiatria, ou até mesmo quando nós trabalhamos com a jovem, nós também vamos trabalhando essa resiliência, o que é que a gente faz para trabalhar essa resiliência? Temos de trabalhar a autoestima, a confiança, fazer com que a jovem acredite em si, fazer com que a jovem acredite numa realidade mais otimista e que aquilo que aconteceu no passado não vai voltar a acontecer, nós também estamos ali para a proteger, e todas estas características e todas estas condições é importante para a resiliência e para a jovem própria trabalhar. Obviamente se a gente lhe perguntar “Olha, achas que tu és resiliente?”, se calhar a jovem não sabe o que quer dizer sequer resiliência, mas a resiliência, no meu ponto de vista, é uma característica que todos nós temos, tem é que ser trabalhada e desenvolvida.

**E:** Sim, esta questão era mais no sentido de haver um programa formal, mas o que é que foi discutido nas outras entrevistas, não sei, até pode discordar da opinião, porque cada um...

**e:** Sim, sim, sim.

**E:** E o que me diziam era, um programa formal para as crianças diretamente, é algo que se calhar devia ser ao contrário, um programa de resiliência para os técnicos, que depois subtilmente, através das estratégias que vão desenvolvendo no dia-a-dia com as crianças, é que é trabalhada esta resiliência, e não haver um programa formal em que há um dia específico, “olha hoje vocês têm este programa de resiliência”, não sei se você também é digamos ‘a favor’, eu quando fiz esta questão...

**e:** Oh Cátia, eu acredito que a resiliência trabalha-se através de outras coisas, eu quando trabalho uma criança a nível da sua confiança e da sua autoestima, eu no fundo, estou a caminhar, a trabalhar a resiliência da jovem, porque uma jovem mais confiante, com maior autoestima e menos fragilizada consegue trabalhar melhor a sua capacidade de adaptação, a sua resistência, a sua auto superação, consegue trabalhar a sua resiliência, não sei isto é o meu ponto de vista não é, tudo bem que não, que às vezes, pode-se fazer workshops, pode-se fazer atividades com elas diariamente onde se trabalha a resiliência, mas tu dizes e muito bem, não se chega lá e diz assim “olha vamos trabalhar a resiliência”, não, a gente trabalha características e fatores que ajudam a jovem a ter a sua resiliência, e ao fim ao cabo, isto também acaba por ser (xxx) trabalho emocional, o trabalho psicológico, porque a resiliência é uma característica psicológica e emocional.

**E:** Sim, eu por acaso esta questão...

**e:** Quando a jovem, sim...

**E:** Não, não diga...

**e:** Diz, diz Cátia.

**E:** Não estava só mesmo a...

**e:** Estava a dizer, os psicólogos por exemplo, que trabalham mais a parte emocional da criança e os seus traumas, trabalham muito mais a resiliência do que eu não é, nós por exemplo, enquanto educadora social, como é que eu trabalho a resiliência da jovem no seu dia-a-dia? É nas suas rotinas, é fazer com que a jovem (xxx) nas suas rotinas, no seu processo de adaptação dentro da instituição, fazendo atividades com elas, trabalhando a sua autoconfiança em inúmeras situações diárias, a sua rotina, do seu quotidiano, e é assim que eu vou trabalhando a resiliência, é eu também, apoiando aquela jovem na medida, apoio e força e motivação, as motivações também, fazer com que as jovem acredite no

seu projeto de vida e tudo isso acho que vamos dar ao bom caminho, que é a tal questão da resiliência também, que de uma forma ou de outra está sempre a trabalhar com o jovem.

**E:** Sim, acho que esta parte da resiliência, portanto, já podemos terminar, e agora mais a ver com a parte da resposta social, porque sei que trabalha na casa de acolhimento, no CAFAP e na de autonomia...

**e:** Sim, no apartamento de autonomização...

**E:** Sim de autonomização. Mas esta primeira questão tem a ver mais com o acolhimento logo inicial. Quais é que são as etapas de acolhimento destas jovens?

**e:** Bem, para que a jovem seja acolhida tem que haver um pedido de acolhimento, esse pedido de acolhimento é feito pelo tribunal ou pela comissão, onde existe um processo de promoção e proteção para a menor, isto para explicar todos os processos do acolhimento.

Existe um pedido de vaga, nós aceitamos se tivermos vaga para a jovem. Inicialmente a jovem depois é acolhida, é levada para a nossa instituição, nesse momento existe um técnico que vai acolher a jovem, um técnico, pode ser o educador social, o assistente social ou o psicólogo, normalmente, nós fazemos sempre que seja o psicólogo a receber a jovem, sempre que for preciso é o psicólogo, se não for possível, é um técnico direto de serviço ou auxiliar de ação educativa, porque muitas das vezes estas jovens chegam de madrugada, e nós de madrugada não estamos lá, é a auxiliar da noite que recebe a jovem, a jovem é acolhida, é logo lhe fornecido produtos de higiene e um pijaminha para a jovem tomar um banho e tratar da sua higiene pessoal, no dia seguinte, um técnico vai falar com a jovem, vai acolher, às vezes são feitos contactos com a família ou não, depende da situação de risco, ao acolhimento da jovem, depois é atribuído uma gestora de caso que vai ficar responsável por tudo o que diz respeito àquela jovem, normalmente, que são as tutoras, as gestoras de casa, depois a jovem, inicialmente tem uma entrevista com a sua tutora e a partir daí começa-se a fazer uma avaliação diagnóstica. Nós temos que ter acesso ao processo, à institucionalização da jovem, temos que dizer o que é que levou, para a jovem estar acolhida, fazemos os contactos com a família ou não, fazemos o pedido para a jovem se integrar na escola, fazemos o pedido para que a jovem seja vista pelo nosso médico de família, para assegurar que a jovem está bem de saúde, inicialmente, existe um primeiro mês de adaptação, um primeiro mês de integração da jovem na

instituição em que os contactos são mais restritos, para que a jovem possa se integrar inicialmente no grupo de jovens e no grupo em geral de toda a instituição, depois a partir daí começamos a trabalhar, fazemos a avaliação diagnóstica e começamos a trabalhar a jovem, as suas maiores fragilidades, as suas, tudo aquilo que ela necessita, começa-se a trabalhar isso com a jovem.

**E:** Ok, esta questão agora vai um bocadinho ao encontro do que estava a falar, e que tem a ver com caracterização e descrição do tipo de trabalho que é desenvolvido na casa de acolhimento, mas também queria perceber um bocado do trabalho que é desenvolvido já no apartamento de autonomização, se for possível.

**e:** Quando a jovem chega ao patamar de ter o perfil necessário para um apartamento de autonomização, isto porquê? Nós, no apartamento, para que a jovem possa usufruir desse processo, tem que ser numa idade mínima de 15 anos, e não basta só ter 15 anos, a jovem que vai para um apartamento de autonomização, tem que ter perfil, tem mesmo que ter um perfil para poder ir para o apartamento de autonomização, isto porquê? Porque o apartamento de autonomização, é um apartamento em que elas têm um maior grau de liberdade, o apartamento não está lá um técnico a 100%, há um técnico a 50%, a jovem tem uma chave de casa, ou seja, pode entrar e sair quando quiser, a jovem tem que ser uma jovem responsável e madura para conseguir gerir essa liberdade, porque se a jovem não tiver maturidade e não tiver essa capacidade, vai se perder, não vai saber gerir essa liberdade e vai acabar por se perder um pouco e não cumprir com as regras, porque o apartamento também tem regras, mas há uma maior liberdade e é muito diferente do que estar na casa de acolhimento, então a jovem tem mesmo que ter esse perfil, porque se não tiver esse perfil, as coisas vão acabar por correr mal, tem que ser, jovens responsáveis, saberem muito bem o que é que querem para a vida delas e ter muito bem definido o seu projeto de vida, e que já estão num patamar muito mais acima, ou seja, são jovens que querem continuar os seus estudos, são jovens que querem trabalhar, são jovens que querem tirar a carta de condução, são jovens que se querem preparar para a vida adulta, e ali no apartamento têm todas essas condições, porque as jovens, são elas próprias que fazem as suas compras no supermercado, têm um *plafond* semanal para poderem gerir nas suas compras, são elas que são responsáveis pelo seu processo escolar, obviamente que eu estou sempre na retaguarda e estou sempre ali supervisionando, mas a partir do momento que elas entram para lá, a responsabilidade aumenta, e também são responsabilizadas pelas coisas que fizerem de menos bem.

**E:** Sim, uma vez que tem uma equipa multidisciplinar, como dizia, de que forma é que os profissionais organizam a intervenção junto destas jovens?

**e:** Pronto, então, inicialmente, pronto falar um pouco se calhar do trabalho de cada técnico, temos o educador social que gere toda a rotina das jovens dentro da instituição, ou seja, prepara os mapas das atividades, os mapas das tarefas, as atividades, e tem essa maior responsabilidade, temos a assistente social que está mais direcionada para os processos, a burocracia que é necessária tratar no processo de cada jovem, seja dos documentos, seja dos abonos de família, seja toda a parte burocrática é a assistente social que trata dessa parte, depois temos a nossa psicóloga, que faz a avaliação psicológica de cada menina que chega, e depois encaminha para a pedopsiquiatria, e também é responsável pela área da saúde e depois existe a diretora técnica que está responsável por todos os assuntos que nós não conseguimos tratar, porque há pedidos de vaga, há pedidos de tribunal, e há todas essas questões que são tratadas pela nossa diretora técnica e pela própria gestão da instituição em si, e todas nós, com as suas funções vamos nos complementando e fazendo com que a máquina aqui funcione e que toda a instituição funcione, sempre assegurando, sempre, sempre, sempre, todo o bem-estar da jovem, tudo aquilo que toda a jovem precise, nós estamos lá, e toda a nossa equipa está a trabalhar de forma, a corresponder a essas necessidades da jovem.

**E:** Sim, é sempre um trabalho em parceria, em rede.

**e:** Sempre, nunca trabalhamos sozinhos, nós ali nunca fazemos um trabalho individual, não há nenhum técnico que possa trabalhar de uma forma individual, trabalhamos todos, e o nosso trabalho só tem sucesso porque somos uma equipa, trabalhamos sempre umas com as outras, ninguém toma uma decisão sem falar com a colega, ninguém faz nada sem consultar a diretora técnica, temos a nossa autonomia não é, também quando estamos sozinhas a fazer os turnos, temos de tomar as decisões, há decisões que temos de tomar sozinhas, mas temos também essa liberdade de sermos autónomas, técnicos autónomos, mas nós próprios temos o lema que é fazermos tudo em equipa, trabalhamos e tomamos decisões sempre em equipa, porque o meu ponto de vista pode ser diferente do ponto de vista da colega, e nós precisamos trabalhar com várias perspetivas, vários pontos de vista, precisamos sempre consultar a técnica, porque eu posso pensar de uma maneira, mas a técnica, a outra técnica que tem outro ponto de vista,

às vezes, melhor que nós, não conseguimos ver, e só assim é que conseguimos fazer um bom trabalho.

**E:** Ok, aqui, da experiência, que já tem do trabalho aí na instituição com jovens em risco, acha que as jovens conseguem superar o trauma? E como? A taxa também de sucesso...

**e:** Olha Cátia, isto é um bocado relativo não é, porque existe jovens que sim, que conseguem superar e nós próprios ficamos surpresas e é sempre uma grande alegria para nós verificarmos que a jovem conseguiu superar, mas infelizmente, há outros casos que não se consegue, e lá está nos tentamos aqui colar os cacos e por um pouquinho mais de cola, mas há situações irreversíveis. Nós, enquanto elas estão connosco, tentamos lhes oferecer todo o cuidado possível, e todas as técnicas, todas as ferramentas, damos-lhe tudo para que elas consigam recuperar, fazemos de tudo para que elas consigam superar, só que às vezes, há coisas que não se conseguem, que causam danos irreversíveis, feridas que não saram, e isso infelizmente depois vai se refletir no futuro delas infelizmente.

**E:** Sim, infelizmente. Não sei se me consegue dizer algumas atividades socioeducativas que costumam desenvolver com estas jovens.

**e:** Olha, nós temos projetos, fazemos muitas parcerias com entidades da comunidade, porque um dos objetivos da nossa instituição, também é aproveitar os recursos da nossa comunidade. Nós por exemplo, quando a jovem entra para a nossa instituição, nós tentamos sempre encontrar uma atividade física ou uma atividade que a jovem se identifique, se a jovem por exemplo, gostar de futebol, nós tentamos procurar um clube que possa acolher a jovem, se a jovem gosta de cavalos, nós trabalhamos com o centro de cavalos que existe aqui na zona, e trabalhamos, e a jovem pode ir conhecer os cavalos, tratar dos cavalinhos e fazer a atividade semanal de acordo com o seu gosto, se a jovem gosta de basquetebol, nós tentamos encontrar, ou seja, tudo aquilo que a jovem gosta, e que a gente acha que é bom para elas, nós trabalhamos com o serviço da comunidade, depois temos atividades também dentro da nossa instituição.

Desenvolvemos atividades aos fins-de-semana, passeios, idas ao cinema, idas à praia, idas aos escorregas, durante o Verão, elas têm todos os dias da semana, têm atividades, e todos os dias saem para as atividades, ou seja, nós tentamos sempre ocupar a mente destas jovens, porque como se diz, quando elas estão ocupadas, não fazem asneiras, e não

pensam em asneiras, por isso uma da nossa condição e uma das coisas que nós realmente tentamos sempre, sempre assegurar, é muitas atividades para estas jovens, atividades com artes, atividades de pintura, atividades de todos os níveis, para que elas possam também desenvolver as suas competências, conhecerem outra realidade que não conhecerem enquanto estiveram com a família, e terem a oportunidade acima de tudo, de escolha e escolherem aquilo que gostam mais de fazer.

**E:** E elas costumam aderir bem? Porque esta parte das artes e do desporto, costumam aderir muito bem, pela experiência que tenho tido.

**e:** Sim, elas costumam gostar, obviamente que isto aqui, às vezes, é um pau de dois bicos, porque elas às vezes gostam muito, mas depois têm um bocado dificuldade em assumir o compromisso, e a frequência nas atividades. Aqui, é outro problema que nós temos, são jovens que desistem muito facilmente às vezes das coisas, mas pronto, isso é um trabalho que nós vamos ter que fazer diariamente com elas, é esse compromisso e essa responsabilidade que tem de ser trabalhados com elas diariamente.

**E:** Ok, esta questão por acaso também se calhar encaixa um bocadinho essa parte aqui, que é os principais constrangimentos sentidos na implementação das medidas? Estava aqui a referir-me mais a questões de financiamento, de recursos humanos, materiais.

**e:** Bem, o financiamento acaba sempre por ser um bloqueador à nossa intervenção não é, porque nós adoráramos poder fazer tudo com elas, mas às vezes, envolve custos, e financiamento que nós também não temos, nós também temos de tentar aqui trabalhar com os poucos recursos que às vezes temos e vamos ter que às vezes, lá está, é por isso que a gente às vezes recorre aos serviços da comunidade, porque normalmente os serviços da comunidade são gratuitos, nós quando pedimos uma vaga, para a jovem frequentar uma atividade física, claro que tentamos fazer com que sejam solidários e não nos cobrem uma mensalidade, porque nós não temos essa capacidade financeira de pagar uma mensalidade desportiva a todas as jovens, tentamos sensibilizar a comunidade para que nos possam de alguma forma nos ajudar nesse sentido, nós tentamos sempre ser autossustentáveis, por exemplo, a instituição tem que desenvolver, por exemplo, temos outros, um serviço de refeições de eventos que nós temos para poder ganhar mais algum dinheirinho para cobrir as despesas que a gente tem, porque uma instituição tem muitas

despesas e a gente não sobrevive só com o dinheiro que a segurança social nos fornece, temos que ter outras formas de nos autossustentar.

**E:** Sim, agora esta questão por acaso vai ao encontro do próximo ponto que tem a ver com as redes de apoio, e então, qual é o papel das redes de apoio informais neste sentido? Como questão da comunidade, a rede de vizinhança e a família para estas crianças.

**e:** Todo o apoio é sempre bem-vindo não é, as pessoas todas podem nos ajudar, por exemplo, às vezes de uma forma muito simples que eu posso ajudar é, se a comunidade quiser ser associada da instituição pagam uma quota de um euro ou dois euros por mês e de alguma forma é associado e contribui, as pessoas podem também fazer doações, podem, nós recebemos bens alimentares, nós recebemos roupa, nós temos entidades, por exemplo o Banco Alimentar, somos apoiados pelo Banco Alimentar, temos lojas, que por vezes também nos apoiam com algum vestiário para as jovens, todo o apoio é bem-vindo Cátia, todas as pessoas que quiserem nos apoiar podem nos apoiar de várias maneiras. E pronto, não sei se consegui responder.

**E:** Sim, estava aqui a pensar nesta questão do papel das, por exemplo, no caso da comunidade, que percebi que é muito de também mantê-las inseridas na sociedade a partir da participação em atividades desportivas, em projetos...

**e:** Olha por exemplo, elas participam, nós somos apoiados pelo Banco Alimentar, então uma da condição é, sempre que haja campanhas do Banco Alimentar, a nossa instituição organiza esse fim-de-semana do Banco Alimentar. Por exemplo, eu normalmente sou, também contribui-o muito, porque eu sou normalmente a, a chefe de equipa, por exemplo, há um técnico que fica nesse fim-de-semana a trabalhar em função, para o Banco Alimentar, e toda a nossa instituição, seja as meninas, toda a equipa técnica, seja as auxiliares e até às vezes os nossos utentes da cantina social, nesse fim-de-semana estamos todos ao serviço do Banco Alimentar, nós fazemos os turnos, fazemos a recolha e fazemos com que aquele fim-de-semana passe a correr bem numa maior recolha de bens alimentares, porque e depois nós também somos ajudados, por isso também, uma mão lava a outra, também ajudamos para que possamos fazer com que esse fim-de-semana corra bem, e quem diz isto, elas também participam em muitas campanhas, outras associações que trabalham connosco, por exemplo, a Associação Oncológica, que faz O

Verão Sem Escaldão, durante um período de tempo, nós fazemos a campanha do Verão Sem Escaldão, também organizado pelas nossas meninas e pela técnica que é educadora social, bem isto a gente está sempre a participar em coisas muito diversificadas, é que surgir no momento, a gente não tem uma rotina, nós nem sequer conseguimos ter uma rotina fixa na instituição, todos os dias são diferentes, todos os dias há problemas diferentes, todos os dias há atividades diferentes, um dia nunca é igual ao outro, por isso, isto às vezes é até um bocado difícil de gerir, nós temos que ir dançando assim ao som da música, e é um dia de cada vez, e é assim.

**E:** Sim, é isso. Agora mais para a parte das redes de apoio formais, o papel por exemplo, com outras respostas sociais, técnicos, qual é que é o papel e como é que, se existe aqui alguma parceira com outras instituições.

**e:** Bem, nós temos que trabalhar a bem, quer dizer, nós fazemos sempre que a nossa relação seja boa com todas as outras instituições, isso porquê? Porque, nós precisamos de toda a gente, e como nós precisamos de toda a gente, é sempre bom a gente manter uma relação próxima e saudável com todas as outras instituições. Às vezes precisamos de um favor, ou surge uma situação urgente, por exemplo, uma menina está doente, precisamos ligar para o centro de saúde, e o doutor que já acompanha as nossas jovens à anos, e nós “Olhe doutor, enviamos um e-mail”, e ele consegue nos acolher, arranjar uma vaga para que a gente possa ser atendidas, às vezes surge-nos um outro problema, nós ligamos para a nossa psicóloga do GAS por exemplo, e explicamos a situação, e ela consegue arranjar uma vaga de urgência e ouvir aquela jovem, ou seja, nós trabalhamos, precisamos de toda a gente, nós não conseguimos fazer o nosso trabalho sem ser com o apoio da comunidade, sem ser com o apoio das instituições, sem o apoio de outros técnicos das outras instituições, nós não conseguimos fazer trabalho nenhum, se não tivermos uma boa relação com outras instituições da nossa comunidade, e com toda a nossa comunidade.

**E:** Sim, e só uma questão, costumam desenvolver atividades com outros jovens, ou jovens de outras instituições?

**e:** Cátia, já desenvolvemos, mas isso não correu muito bem, por exemplo, porque às vezes, elas são um pouco conflituosas, e não têm maturidade às vezes para se relacionarem diretamente com outros jovens de outras instituições, porque isto, ao fim ao cabo, são jovens com determinadas características que às vezes, até elas próprias podem

arranjar problemas, então sempre que é possível, porque nós gostamos sempre que elas estejam em contacto com outros jovens, outras instituições, mas às vezes tentamos evitar um bocado isso por causa das características delas, porque elas às vezes não são jovens muito fáceis e são jovens com problemas a nível psiquiátrico e depois descompensam, isto é preciso às vezes ter-se muito cuidado, até aos sítios que nós as levamos, temos que ter muita sensibilidade também para perceber se a jovem é capaz de se relacionar com aquele grupo ou não.

**E:** Ok, estávamos agora a falar desta parte...

**e:** Obviamente que nós gostamos sempre de promover a interação delas, mas nem sempre corre bem, a verdade é essa.

**E:** Sim, mas pronto também com as atividades desportivas e assim elas também vão-se relacionando já com outros colegas...

**e:** Sim, sim, sim.

**E:** E também já é bom por aí. Tenho aqui outra questão que pelo que já entendi, se é importante trabalhar em parceria e porquê?

**e:** Sim, é como, eu já te respondi diretamente a essa questão, nós não fazemos nada sem parcerias, nada, sem o apoio das nossas parcerias não conseguíamos desenvolver o trabalho que nós desenvolvemos, aliás tudo o que desenvolvemos é graças às nossas parcerias, que nos apoiam, que estão lá incondicionalmente para as necessidades das nossas jovens, porque eu volto a referir uma coisa, nós trabalhamos 100% para elas, tudo aquilo que nós pedimos, tudo aquilo que nós tentamos arranjar, é tudo, tudo, a pensar no bem-estar das nossas jovens, nós ali trabalhamos incondicionalmente para elas e com elas, é tudo a pensar nas necessidades delas

**E:** Entretanto, tenho aqui uma última questão, ainda nesta parte das redes de apoio, que é, como é que esta rede de apoio pode influir no envolvimento da resiliência das crianças?

**e:** Como é que todas as redes de apoiam podem, repete lá a pergunta Cátia, por favor?

**E:** como é que esta rede de apoio pode influir, ter influência no processo de resiliência? Por exemplo, temos às vezes, o caso do desporto, e dava um exemplo, imagina uma criança num clube desportivo, esta foi uma história de um dos entrevistados, e por exemplo, em qualquer desporto há regras não é, e o treinador valorizava muito a questão da escola, e esta interação entre a escola e o desporto, em que sempre, imaginemos que a criança naquela semana na escola portou-se super mal, então naquele dia, no treino também não vai jogar, ficava no banco, e acho que é um bocadinho por aí, este trabalho em parceria e, por exemplo, neste caso do treinador ter esta relação com os técnicos e saber, olha na escola não te portas-te bem, então hoje também aqui...

**e:** Vais ser penalizado, vais ter uma consequência. Sim, trabalhamos muito também nesse sentido, apesar de que, o desporto é algo que é fundamental para as nossas jovens, o desporto consegue fazer milagres às vezes com as nossas jovens, isto porquê? Não só porque o desporto desenvolve competências como a disciplina, o cumprimento de horários, a responsabilidade, o sentido de trabalho em equipa, o desporto desenvolve todas essas competências nas nossas jovens, mas também é importante, e nós gostaríamos muito de não ter que penalizar a jovem com o desporto, isto porquê? Porque o desporto, se é algo que é fundamental, e que é bom para a jovem, custa-nos imenso estar a penalizá-la, mas às vezes não existe, não temos outra forma, e temos mesmo que a penalizar. Por exemplo, a jovem não vai às aulas, obviamente que se ela gosta de ir ao basquete por exemplo, nesse dia nós vamos penalizá-la e vamos dar-lhe a consequência de não ir ao basquete, mas às vezes nem sempre isso funciona, para algumas jovens funciona a penalização, mas para outras jovens não funciona, e às vezes o que funciona para uma, não vai funcionar para outra, e a gente temos de ter muito cuidado até mesmo nestes pequenos pormenores, aquilo que funciona para uma pode não funcionar para outra e às vezes ficamos em maus lençóis, por isso Cátia a gente tem que ter muita sensibilidade para perceber como é que podemos também penalizar as nossas jovens. Obviamente que tentamos ser justas não é, e tentamos aqui ir gerindo isso, mas nós também não gostamos de penalizar com as coisas que elas gostam, mas às vezes não temos outro jeito, quando elas fazem alguma coisa de errado e menos bem, olha, vão ter que ser penalizadas nas coisas que elas gostam. Isso às vezes não é muito educativo, mas não temos outra solução, e a vida também é mesmo assim não é, elas têm que pensar, que tudo aquilo que elas estão a passar, tudo aquilo que elas estão a viver, é uma aprendizagem para a vida, nós ali somos

apenas os mestres e elas às vezes são as nossas mestras não é, nós também vamos aprendendo muito com elas.

**E:** Sim, esse educador por acaso dizia, que não era a favor de imagina, faltou às aulas, então não vais ao desporto, não é nada disso, o desporto trás muita coisa boa e mesmo ele dizia “não, eu não sou a favor de faltas-te às aulas, então não vais hoje ao basquete”, só que depois essa atitude depois de ficar no banco, foi o treinador que realmente disse “então, se não tens boas notas na escola, também hoje vais ficar no banco”, e é aqui...porque a escola é também bastante importante...

**e:** Sim, sim, sim, aliás Cátia, elas têm que perceber que ali uma das coisas que nós exigimos é a escola, até porque o tribunal e a comissão, uma das coisas que elas têm de cumprir, que é por lei, é o cumprimento escolar não é, quando o tribunal nos pede por exemplo uma informação, vai-lhes, a gente tem de escrever se a jovem tem sucesso escolar não é, porque ela tem de ser cumpridora das suas responsabilidades escolares, e elas têm que perceber, ali a única coisa, aliás, das poucas coisas que nós exigimos, é que elas possam ir, que elas não falem às aulas, a gente sabe que elas nem sempre podem ter sucesso escolar, de terem muito boas notas, porque, as jovens com as características que por vezes elas têm não conseguem ter sucesso escolar, não conseguem ter boas notas não é, estão todas desarrumadas emocionalmente, não se conseguem concentrar, têm ali traumas demasiado profundos que não conseguem com que elas consigam estar concentradas, mas exigimos que elas vão às aulas e que cumpram com o horário escolar, que é o mínimo que a gente lhes pede.

**E:** Hamm, agora vamos passar já para o último ponto, que tem a ver com o papel do educador social. E a primeira questão que eu tenho é, um educador social pode fazer a diferença? Porquê?

**e:** Cátia, todo o educador social pode fazer a diferença, porque nós intervimos na crise, com estas jovens, intervimos na crise, e eu digo que intervimos na crise porquê? Porque o nosso trabalho acaba por ser, acabamos por ter uma tarefa difícil que é estabilizar estas jovens, toda a jovem que chega a uma instituição, já chega em fim de linha, já vai no fim de linha, é porque não havia mais outra solução para aquela jovem, a não ser a retirada, e quando a jovem chega à nossa instituição, já chega num estado emocional muito profundo, muito debilitado, muito sofrido, e nós temos que trabalhar

acima de tudo a estabilidade dessa jovem, temos que a estabilizar, temos que fazer com que ela volte a acreditar que as coisas podem correr bem na vida delas, temos que trabalhar a autoestima, a sua autoconfiança, precisamos de trabalhar, dar-lhes ferramentas de organização, de tudo aquilo que nós trabalhamos, para que elas possam ser um bom ser humano, é tudo aquilo que trabalhamos com elas. Nós ao fim ao cabo, fazemos ali um trabalho que é educar não é, mas por vezes o nosso trabalho, é reeducar e ainda é um trabalho ainda mais difícil, que é o reeducar, a alteração de comportamentos, alterações de padrões, alterações que a jovem tem, comportamentos de risco, todo o nosso trabalho é difícil precisamente por isso, porque nós temos de todo, trabalhar a alteração do comportamento da jovem, e isso às vezes é difícil de trabalhar, a alteração do comportamento, é um trabalho que leva muito tempo, muito tempo mesmo, mas sim claro que fazemos todas as diferenças na vida delas, até hoje, jovens que já saíram e nos procuram e nos mandam mensagens, e é sinal que nós fizemos um bom trabalho na vida delas, porque senão elas não nos voltavam a procurar, não queriam continuar a ter contacto connosco.

Nós somos, surgimos aliás, na vida delas como uma salvação, e elas têm esse nosso trabalho, e reconhecem esse nosso trabalho.

**E:** Sim, e o que eu tenho visto e também da teoria, que ainda é muito da parte da teoria, é que os educadores sociais têm muito um trabalho do direto com estes jovens, ao contrário se calhar dos assistentes sociais, e isso também marca muito a diferença do nosso trabalho.

**e:** Nós ali na nossa instituição, temos uma particularidade, que é, todo o técnico tem x tutorandas por exemplo, eu sou educadora social tenho 10 meninas, a assistente social também é tutora de 10 meninas, e a psicóloga também tem x meninas, todos nós desenvolvemos um trabalho de direto com as nossas tutorandas e também com as outras meninas, isto porquê? Porque todo o trabalho, ah esqueci-me aqui de referir um ponto que é muito importante, nós trabalhamos na casa delas, e casa, eu digo isto porquê? Porque elas vivem lá. Nós não queremos que elas vejam aquilo como casa delas, mas no fundo, indiretamente, é a casa delas, e diretamente também, porquê? Porque é lá que elas vivem, e nós estamos lá na casa delas, os nossos gabinetes são ao lado dos quartos delas, nós descemos as escadas, passamos pelos quartos delas, ou seja, nós estamos diretamente a trabalhar dentro da vida delas, dentro da rotina delas, e isso traz-nos uma aproximação muito grande, e o nosso sucesso do nosso trabalho também é devido a essa aproximação

que nós temos com elas, ali os nossos gabinetes não têm as portas fechadas, eles têm as portas abertas, elas têm um problema, sabem que nós estamos no segundo piso, nós, elas têm um problema, elas sabem que as auxiliares estão lá para as apoiar, para as amparar, nós ali estamos, elas sentem isso, sentem que nós estamos ali 100% para estar com elas, e isso faz toda a diferença, porque foi esse apoio que elas não tiveram em casa, foi esse apoio que o pai e a mãe não lhes conseguiram dar, e é esse apoio que a gente tenta dar, a gente ali fazemos um pouco o papel de pai e de mãe, ao fim ao cabo, é o que a gente faz, a gente ao fim ao cabo, é todo o trabalho que a gente faz, é o papel de mãe ou de pai, asseguramos tudo, tudo, tudo da vida daquela jovem.

**E:** Sim, é uma substituição dessa falha familiar...

**e:** Nós não queremos que elas nos vejam, que a gente lhes diz “nós não somos tua mãe”, e nós dizemos isso não é, mas ao fim ao cabo, indiretamente, é elas muitas vezes que nos veem com esse papel, com essa relação.

**E:** Sim, já tenho aqui algumas questões que já foram respondidas e que vou passar, uma que é, como é que a resiliência pode ser trabalhada pelos educadores sociais, falava agora um pouco sobre isso, e eu penso que foi noutra entrevista com a doutora desta mesma instituição, que ela falava muito de trabalhar esta resiliência por pequenos objetivos.

**e:** Sim por exemplo, nós ali trabalhamos com um projeto de vida, e aquilo que nós chamamos um PSEI, não sei se elas se referiram a isso ou não, toda a jovem tem de ter um PSEI. Por exemplo, eu num PSEI, que é um Plano Socioeducativo Individual, tem determinados objetivos, e muitos desses objetivos são cumpridos com pequenos objetivos, por exemplo, se eu tenho que concluir o meu 9ºano, porque é importante eu ter o 9ºano, eu vou ter que começar com pequenos objetivos que é, “olha durante esta semana vamos ver se não tens, se tens uma frequência de 90% nas aulas”, pronto, para uma jovem que, todo o seu percurso escolar não ia às aulas, por exemplo, porque estava em casa e não ia à escola, estava em fuga à escolaridade, é muito difícil pôr uma jovem ir a 50% das aulas se calhar a jovem na primeira semana vai a uma ou duas aulas, mas o facto de ela ir a uma ou duas aulas já é uma grande vitória para elas, é um pequeno objetivo.

Por exemplo, e depois na outra semana, em vez de ir a duas aulas, vai a quatro, e é assim com estes pequenos objetivos que às vezes a gente consegue chegar longe com elas,

é elas irem ganhando confiança e saberem que conseguem atingir os objetivos, é com pequenos passos, passos de bebê, é ir cumprindo com pequenas coisas, por exemplo, uma jovem que nunca entregava o telemóvel, mas naquela semana já entregou dois dias o telemóvel, por exemplo, nós e depois temos as semanadas, todas essas coisinhas, esses pequenos objetivos são contabilizados, e depois elas conseguem receber a semanada delas para elas poderem comprar uns doces, uma guloseima, e elas assim também vão ganhando motivação para cumprir com esses pequenos objetivos e depois mais tarde conseguem chegar a grandes, e é importante que elas também tenham essa consciência, essa percepção. É que às vezes não chegamos logo rapidamente ao topo, temos que ir pouco a pouco, com pequenas conquistas, e isso também é um ensinamento que nós temos que lhes dar, é esse ensinamento que ao fim ao cabo, é aquilo que é, às vezes temos que lhes ensinar a viver.

**E:** Como estava a dizer, não pode ser, até ao final do ano tens que passar de ano, não, é pequenos objetivos, esta semana tens o teste, o teu objetivo agora é passar naquele teste, não é o já pensar tens de passar de ano.

**e:** Com elas Cátia, é tipo um dia de cada vez, ali é mesmo o lema “um dia de cada vez”, porque com estas jovens não se pode trabalhar coisas a longo prazo, é tudo trabalhado ao dia, trabalhando à semana, só assim. Por exemplo, quando a gente damos uma coisa muito interessante, que é, e aqui vê-se realmente esse exemplo, nós, não é bom trabalhar com elas objetivos mensais, porquê? Porque elas não conseguem chegar até ao objetivo mensal, chegam até à segunda semana, já não conseguem mais e depois desenvolver, já não conseguem alcançar aquele objetivo, estamos ali a massacrá-las, com elas tem que ser objetivos ou diários ou semanais.

**E:** Ok, também já respondeu aqui a outra questão, que era algumas estratégias de intervenção socioeducativa que promovem a resiliência junto das crianças, por isso vou passar aqui à próxima que é, quais...

**e:** Por exemplo, eu desenvolvia um projeto com elas muito interessante que é, por exemplo, nós fazemos workshops de maquilhagem, workshops de regras de etiqueta para que elas depois um dia quando fossem a um restaurante soubessem comer com faca e garfo, porque há jovens que chegam a nós e que não sabem comer de faca e garfo, que não se sabem sentar à mesa, bem tudo aquilo que a gente possa imaginar, que é a coisa mais simples e básica, muitas das jovens não sabem fazer, e muitas das vezes, nós fazemos workshops de ensinar a vestir, a conjugar umas calças com uma camisola,

tínhamos os nossos workshops de regras de etiqueta que era por exemplo, elas aprenderem a montar uma mesa que era para um dia se fossem a um restaurante mais fino soubessem usar todos os talheres, elas estarem sentadas com boas maneiras, são coisas que nós temos que ter, são ferramentas que nós lhes damos para a vida, é elas aprenderem essas pequenas coisinhas.

**E:** É interessante realmente, e tem de ser por aí, pouco a pouco.

**e:** É isso mesmo, é por aí.

**E:** E quais é que são as principais dificuldades em trabalhar com esta faixa etária, principalmente a adolescência que é uma fase assim...

**e:** Pois a adolescência já por si só é uma fase muito complicada não é, porque ali na adolescência está ali as hormonas todas saltitonas e o desafio à autoridade e a dificuldade em cumprir as regras, dificuldades em cumprir tudo e mais alguma coisa.

E depois a adolescência associada aos traumas e à vivência que estas jovens têm, então torna-se muito mais complicado, isto às vezes é um verdadeiro filme de terror, mas nós temos todo o tempo do mundo, é isto que nós acreditamos, é que não estamos com pressa, temos todo o tempo do mundo para estar com elas, para trabalhar com elas e um dia de cada vez, hoje conseguimos uma coisinha, amanhã podemos não conseguir, mas nunca podemos perder a esperança, nós somos perseverantes também, nós também somos resilientes não é, e não desistimos delas, não desistimos delas, nós ali não desistimos delas, elas sentem que o mundo já desistiu delas e que todo o mundo já desistiu delas, mas nós ali não desistimos delas e estamos ali todos os dias a trabalhar.

**E:** Sim, nesse sentido quais é que são as principais vantagens que vê no processo de construção da resiliência para estas jovens?

**e:** Desculpa Cátia, tens de me repetir a pergunta.

**E:** As vantagens que vê neste processo de construção da capacidade de resiliência, quais é que são as vantagens para essas jovens?

**e:** Cátia, uma melhor, uma jovem mais resiliente é uma jovem mais preparada para o futuro, mais, com maior capacidade de se adaptar aos problemas que vão encontrar lá fora, porque a vida não é fácil, é o que nós muitas das vezes também tentamos passar a

estas jovens, a vida não é fácil e elas um dia vão ter que ter o emprego delas, vão ter que trabalhar, vão ter que se sustentar, vão ter contas para pagar, e é isso que nós também tentamos passar a elas, é que, elas estão ali, a vida deu-lhes uma oportunidade, o sistema deu-lhes uma oportunidade de elas darem a volta por cima, porque elas sim foram vítimas, elas sim foram, de alguma forma sofreram com os comportamentos dos pais, mas o sistema vai dar-lhes uma oportunidade de elas darem a volta por cima e é isto que a gente muitas das vezes também trabalha com elas, elas valorizarem a oportunidade que estão a ter, em ter uma equipa multidisciplinar a trabalhar para elas e com elas e todas as oportunidades que a instituição lhes dá, que elas aproveitem essa oportunidade, porque ali nada lhes falta, elas ali praticamente têm tudo aquilo que precisam para seguir e para chegarem ao bom porto.

**E:** Tenho aqui ainda mais três questões, que são mais para finalizar, e que falava à bocado por acaso neste assunto, é, o educador social pode ser um potencial tutor no processo de resiliência? E como?

**e:** Eu costumo dizer que nós educadores sociais se lhes queremos transmitir coisas e se muitas das vezes ao trabalhar com estes jovens, muitas das vezes temos que ter todas as características que nós, como é que eu vou-me fazer explicar!? Bem como é que eu quero te responder aqui a esta pergunta, é, se eu quero ser um bom tutor ou um bom educador social, tenho que ser um bom exemplo para elas, certo!? E é isto que muitas das vezes, é assim que eu vejo também eu enquanto profissional, que é, eu tento lhes transmitir, eu enquanto profissional e enquanto pessoa, enquanto trabalho com elas também tento lhes mostrar que eu não sou só a educadora social, mas que eu também sou um ser e que tenho a minha família e que também tenho a minha vida, eu dou-lhes o exemplo da minha história de vida, eu fui trabalhadora-estudante, eu tive que trabalhar para pagar os meus estudos, eu também tive as minhas próprias dificuldades na vida e também lhes tento passar a minha experiência de vida não é, porque a vida também nem sempre é fácil, e que nós temos de ter, transmitir-lhes bons valores, bons princípios, porque nós ali, mais do que elas terem o 9ºano ou o 12º, mais do que isso, é a gente formá-las enquanto seres humanos, é a gente puder lhes transmitir o máximo de valores e de princípios para a construção da personalidade delas e do carácter delas, e isso às vezes, é aquilo que também é mais desafiante para nós, como é que nós lhes vamos transmitir isso quando elas totalmente foram vítimas de maus-tratos e quando elas têm uma visão totalmente errada da vida não é, então nós trabalhamos esses valores, esses princípios,

falamos sobre a nossa experiência de vida, também às vezes é importante para elas perceberem que nós também queremos estar próxima delas, ao falar de nós, em falar da nossa vida, também às vezes elas sentem que nós também confiamos nelas, é importante nós estabelecermos uma relação de confiança com elas, e tudo aquilo, e eu costumo dizer, se elas considerem a nós e virem em nós um bom exemplo, nós conseguimos tudo delas, conseguimos trabalhar muito bem com elas.

**E:** Sim, estabelecendo essas relações de amor, de confiança como dizia, de compreensão...

**e:** É isso mesmo, porque ao fim ao cabo, elas querem é ser amadas não é, elas querem ser amadas, elas querem ser acarinhadas, e elas sabem que nós gostamos delas, porque elas sentem isso, nós ali não estamos só a desempenhar um cargo profissional, nós ali também estamos a ser pessoas para elas não é, seres humanos para elas, sensíveis, é coisas que elas também não tiveram na vida delas, e elas ali têm isso também de nós, é impossível a gente não ganhar esta relação com elas, porque o nosso trabalho só se faz se a gente ganhar esta relação de amor com elas também.

**E:** Sim depois eles acabam por ver muito nos profissionais não como dizia alguém que está a exercer aquele cargo, mas também uma referência.

**e:** Sim, exatamente, somos referências para elas sem dúvida nenhuma.

**E:** E a partir do momento que isso acontece, quer dizer que está a correr bem as coisas.

**e:** Sim, sim, é mesmo, se elas gostarem de nós, elas normalmente, elas gostam muito, porque e depois é a nossa doutora, que é como elas dizem, e é a nossa doutora, e é isto e é aquilo, e ganham uma relação muito próxima de nós, até porque elas sabem que precisam de nós não é, porque nós é que depois fazemos as coisas acontecerem também, e então depois elas tentam também estabelecer uma boa relação connosco, às vezes também corre mal, às vezes elas também chamam-nos todos os nomes e mais alguns não é, mas depois no dia a seguir falam connosco, pedem desculpas e a gente faz-lhes ver as coisas de maneira diferentes, falamos com elas e é assim olha, maior parte das vezes até vai correndo bem.

**E:** Pois eu por acaso também quando fiz o seminário na licenciatura, que eu tirei, sou licenciada em Ciências da Educação e da Formação também pela Universidade do Algarve, fizemos esse seminário que era a espécie de um estágio, numa casa de acolhimento, e quando nós chegámos lá, a educadora era a doutora, mas depois as auxiliares eram as tias, eles não chamavam auxiliar, eram as tias. Nós realmente não tínhamos conhecimento ainda assim de como era...

**e:** Sim as tias eu já ouvi falar essa das tias, não sei de onde é que eram mas é assim a gente conhece as tias, não estou a ver agora de onde.

**E:** Na casa de acolhimento dos jovens não sei como chamavam, porque quando fomos lá eles estavam mais resguardados ao contrário das crianças.

**e:** Sim ali é as doutoras e as donas, elas chamam dona.

**E:** Pois muito nas escolas, na fase da adolescência também ouvia muito chamarem as donas. Quase a terminarmos, tenho aqui só mais duas questões que é, qual a principal função, neste caso funções do educador social no processo de resiliência face aos maus-tratos? Por exemplo, temos o facto de serem um suporte social, de serem mediadores...

**e:** Uma figura de referência, sermos uma figura de referência, sermos mediadores, gestores ali de emoções hamm...

**E:** Sermos educadores, alguém que confronta as crianças com projetos de vida alternativos face àquilo que viveram, que é também muito do trabalho do educador, confrontar e dizer não, tu passas-te por isto, mas existe...

**e:** Outros caminhos, outras alternativas sim, muitas das vezes sim, é esse também o nosso, nós mostrarmos-lhes que nem sempre as coisas vão correr mal, ou que nem sempre as coisas têm de correr mal, que existem finais felizes, que existe outros caminhos, outras alternativas, só que o problema é que estas jovens não conhecem mais nenhuma outra realidade, só conhecem aquela realidade de sofrimento, de maltrato, da violência, e esse é o nosso papel, nós mostrarmos que existe outra realidade para além daquela que ela viveu, que existe outras oportunidades, elas têm que sentir que têm outras oportunidades na vida e que têm que agarrar essas oportunidades.

**E:** Sim, agora uma última questão, esta é mais geral, já se abordou um bocadinho sobre tudo isto, mas esta questão fiz para todos, que é, o educador social pode orientar para a construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo? Como?

**e:** Pronto, então olha Cátia, isto, vou falar diretamente da nossa intervenção, como é que nós fazemos a nossa intervenção. Lá está eu falei-te à pouco do PSEI, todo o jovem tem que ter um PSEI, e até por lei, todo o processo burocrático, todo o dossier da jovem tem que ter um PSEI, nesse PSEI, os objetivos que o jovem tem que alcançar, ou seja, há sempre um objetivo escolar, um objetivo familiar, um objetivo a nível da saúde e depois podem existir outros objetivos, mas o principal sempre que a gente tem, é o tal, construção do projeto de vida que é a concretização do objetivo escolar, que é algo por lei que têm de cumprir com o objetivo escolar, seja fazer o 9ºano, seja fazer o 12ºano, seja por exemplo concluir o curso profissional, estas jovens normalmente nós direcionamos-lhes para os cursos profissionais porque aliamos aqui a parte profissional com o dever e a obrigação que ter que estudar, tentamos aqui fazer com que elas se identifiquem com uma área e vão trabalhando logo nessa área.

Um dos nossos objetivos também é sempre que a jovem regresse a casa, porque nós ainda trabalhamos os direitos da família, e os direitos da família é, a jovem, desde que seja sempre bom para ela, merece estar junto da família, a jovem tem que crescer junto da família por isso nós tentamos sempre fazer com que a jovem regresse à família, nem sempre é possível, mas nós trabalhamos sempre nesse sentido depois vamos trabalhando outros pequenos objetivos que é por exemplo, o desporto é muito importante para a vida delas, é importante elas se identificarem com um desporto, ou se identificarem com uma atividade que gostariam de desenvolver, e todos estes objetivos contribuem para um projeto de vida bom para elas, um projeto que as faz crescer, que as faz desenvolver, que faz evoluir, e é importante elas sentirem que estão no caminho certo, difícil é elas sentirem que estão no caminho, mas quando elas sentem, elas e depois conseguem-se endireitar e conseguem perceber que têm oportunidade de serem felizes e bem sucedidas, e nós ali damos um empurrãozinho.

**E:** Eu também na altura via muito antes de começar a estudar, era a questão de aquela criança foi vítima de maus-tratos, foi agredida, então mais tarde vai continuar, vai ser agressora, só que depois, esta área sempre mexeu muito comigo e por esse motivo

também estou na área social e porque eu sempre achei, não é bem assim, nós temos essa capacidade...

**e:** Exatamente não é bem assim, aliás, não é de todo assim, porque se nós, se formos pensar dessa maneira, quase que estamos a rotular aquele jovem, isso não quer de todo, eu também, não acredites muito nisso, acho que sim, pode haver se calhar uma chance de ser agressor porque toda a vida viu o pai agredir a mãe, mas não quer dizer que isso vá acontecer. Quando nós trabalhamos com a jovem também trabalhamos todas essas questões, é ela perceber que isso não é a forma de, que isso não está correto, que existe outras formas de resolver os problemas, e nós só temos é que mostrar outra realidade àquele jovem, é ele, se ele conhecer outra realidade ele vai ter consciência de aquilo que é certo e errado, obviamente, se não lhe mostrarem outra realidade ele vai ser agressor.

**E:** E infelizmente muitas não são sinalizadas, não se sabe que são agredidas.

**e:** Sim, nem todas são sinalizadas, mas pronto.

**E:** Penso que já terminámos então, acho que correu muito bem.

**e:** Alguma outra questão que queiras colocar Cátia, que eu possa não ter respondido tão bem? Não sei se te consegui responder, olha, se quiseres depois mais tarde entrar em contacto comigo, fazer-me outras questões ou agendar, rever alguma outra resposta estás à vontade, é só pegares no telefone, ligas-me e a gente fala e tudo aquilo que precisares estou aqui à tua disposição.

**E:** Ok, eu penso que, entretanto, não, penso que todas as questões foram respondidas, depois se entretanto surgir mais alguma questão informo.

**e:** Está bem Cátia, muito obrigada

**E:** Obrigada eu.

**e:** Se precisares de alguma coisa ficas com o meu número, e liga quando quiseres, quando precisares está bem, boa sorte, beijinhos!?

**E:** Muito obrigada eu pela disponibilidade, beijinhos.

#### Entrevista 4

Nome	Local	Data	Hora	Entrevistadora	Duração
E4	Via Zoom	09-03-2021	14:00	Cátia Santos	0:50'54

**E:** Boa tarde, antes de mais quero agradecer-lhe por se disponibilizar novamente para continuarmos a nossa entrevista, isto não é fácil gerir tanta coisa, mas pronto.

**e:** (...) Pronto, Cátia desculpa, estás-me a ouvir bem?

**E:** Sim, e a mim? Eu não sei se a minha internet, se consegue ouvir.

**e:** Eu oiço um bocadinho aos cortes, mas vamos tentar, está bem?

**E:** Ok.

**e:** Podes começar, eu não ouvi à bocado a tua pergunta, ouvi-te com falhas.

**E:** Pronto, a questão era, de que forma é que os profissionais, aí da CPCJ, organizam a intervenção junto das crianças e jovens? Na outra entrevista, no outro dia, falava um bocadinho disso, mas penso que...

**e:** Peço desculpa Cátia, podes repetir a questão? É que estou no meu local de trabalho, e então estou aqui constantemente a ser distraída.

**E:** Não faz mal, ok. De que forma é que os profissionais, organizam a intervenção junto das crianças e jovens?

**e:** Sim, já tinha respondido a isso não tinha? Tínhamos falado sobre isso ou não?

**E:** Quando perguntei, para caracterizar e descrever o tipo de trabalho que era desenvolvido.

**e:** Ok, sim. O que é que precisas de saber agora? Eu falei-te aqui, estou a verificar.

**E:** Falou de uma lei.

**e:** Eu falei-te aqui...Exatamente, a intervenção é sempre organizada com base nesta lei está bem!? Que é a lei de proteção das crianças e jovens. E a nossa intervenção é sempre com base nesta lei, nós não podemos fugir dali não é, não temos, não é como nós queremos, ou como nós acharíamos que devia de ser, é de acordo com o que diz a lei. A nossa intervenção então, deve de obedecer a estes princípios que eu te falei aqui, que são os princípios que estão descritos na lei, daí que eu te tenha frisado estes princípios, o interesse superior da criança e do jovem, a privacidade, a intervenção precoce, a intervenção mínima, a proporcionalidade e atualidade, a responsabilidade parental, o primado da continuidade das relações psicológicas profundas, portanto, nós devemos sempre obedecer a estes princípios, a prevalência da família, isto no caso de existir a violência doméstica por exemplo, e que consideremos que a criança não esteja protegida junto dos pais, deveremos sempre encontrar um familiar, um outro familiar de referência sempre antes de partirmos para a possibilidade do acolhimento residencial está bem!? Obrigatoriedade de informação, a audição obrigatória e participação e subsidiariedade, portanto, são estes os princípios pelos quais nos devemos reger, e é assim que funciona o nosso trabalho aqui, sempre com base nestes princípios.

**E:** Ok, no outro dia falávamos, falamos muito do papel das redes de apoio informais, e falamos até no “Programa Escolhas”, mas queria perceber, uma vez que o vosso grande apoio são as redes formais, qual é que é o papel destas no processo de resiliência?

**e:** Desculpa, não percebi a pergunta.

**E:** Qual é que é o papel das redes de apoio no processo de resiliência? Por exemplo, neste caso, falaram no apoio psicológico.

**e:** Por causa da parceria com o nosso trabalho (**xxx**). Pronto aqui é que nós técnicos da CPCJ, não sei se já te tinha falado sobre isto, não temos competência para efetuar apoios psicológicos, não está nas nossas competências, nós só temos que avaliar se a criança que nos é sinalizada está em perigo ou não e avaliar o que é que pode ser necessário trabalhar na vida daquela família ou daquela criança ou jovem, e depois encaminharmos para os outros serviços para o tal, se houver necessidade de apoio psicológico, ou outro tipo de apoio que a criança ou a família precise, não somos nós técnicos da comissão que vamos fazer isso. Daí a importância das redes formais, da rede de apoio formal, com a qual nós trabalhamos e que existe em várias entidades aqui em,

que têm projetos que nos apoiam neste sentido. O apoio psicológico deve ser sempre feito, se há comissões a fazer isto, estão a fazer errado, não deve de acontecer. O apoio psicológico ou qualquer outro tipo de apoio à família, deve ser sempre feito fora da comissão, feito por outro serviço. O nosso papel é encaminhar, é perceber o que é que a criança precisa, o que é que a família precisa, é aconselharmos não é, porque o que nós podemos fazer é aconselhar, nós não podemos obrigar as famílias a fazer, também não é nossa competência, isso é o tribunal. Aconselharmos, a família tem que estar sempre a trabalhar também a parceria connosco, e depois, se a família concordar e aceitar que precisa dessa intervenção, encaminharmos para o serviço certo para fazer esse tipo de acompanhamento.

**E:** Ok, está certo.

**e:** Qualquer tipo de apoio que a família precise, seja apoio alimentar, seja apoio mesmo ao nível de organização da casa, ao nível da organização das tarefas, todo esse apoio não nos compete a nós técnicos da CPCJ. Nós aconselhamos e encaminhamos para outras entidades que fazem esse tipo de apoio.

**E:** Ok, então, o papel das redes, é responder a esta necessidade...

**e:** Às necessidades identificadas sim.

Os serviços existentes na comunidade têm igualmente um papel preponderante no projeto de vida da vítima bem como no processo de resiliência, na medida em que poderão efetuar o apoio psicológico necessário, permitir que a criança/jovem tenha acesso a programas e atividades desportivas e culturais, prestar apoio ao estudo, na procura de emprego, entre outras e assim proporcionar a estrutura emocional que a vítima precisa para continuar o seu caminho. Estas redes informais podem ser um apoio positivo por transmitir confiança e segurança à vítima, bem como por estarem presentes na tomada de decisões, ao poderem aconselhar e orientar positivamente nas escolhas a definir para a construção do seu projeto de vida, por estarem disponíveis quando a vítima necessite, e por lhe darem a atenção necessária criam um suporte com grandes benefícios onde a mesma se sente amparada.

**E:** Neste sentido, como é que acha que a rede pode influir no envolvimento da resiliência nas crianças e jovens?

**e:** Acho que envolvendo no processo de resiliência e mostrando interesse pelas necessidades das vítimas, fazendo com que esta se sinta bem e segura no seu percurso.

**E:** Ok, a próxima, agora as próximas já têm mais a ver com o papel do educador social. Que é, como é que é a resiliência, esta já parte um bocadinho da experiência profissional, apesar de aqui na CPCJ, ser um bocado diferente a intervenção dos educadores, e a intervenção dos educadores em casas de acolhimento, mas como é que, na sua opinião, a resiliência pode ser trabalhada pelos educadores sociais?

**e:** Tu queres que eu responda mais além daquilo que já falámos, que vá ao encontro do que já disse?

**E:** Sim pode ser, gostaria só que pudesse desenvolver um pouco mais.

**e:** Pronto, é assim, eu para já, o que tenho para dizer em relação a isso é que o educador social pode ter um papel preponderante nesta, na questão da resiliência, mas falo como qualquer outro técnico, o educador social não tem, não há uma preferência pelo educador social em detrimento de outro de qualquer formação, qualquer técnico que trabalhe nesta área tem competências para trabalhar (//).

**E:** A internet está a falhar, deixei de ouvir, mas acho que é a minha internet. (//) Não estou a ouvir nada.

**e:** (//) ver algumas questões. Não?

**E:** Não ouvi nada , mas é a minha que está instável.

**e:** Estás a ouvir-me agora bem?

**E:** Sim agora estou.

**e:** Eu também te estou a ouvir com muitos cortes Cátia.

**E:** Pois eu acho que é a minha internet.

**e:** Pronto eu estava a te dizer, primeiro gostaria de perceber o facto de vocês estarem a focar apenas no educador social, é porque é essa a vossa área, não é? É porque é isso que têm de trabalhar agora, certo?

**E:** Sim.

**e:** Porque o papel do educador social pode ser igual a qualquer outro, ao papel de qualquer outro técnico que trabalhe na CPCJ, está bem!? Então é como é que o educador social pode ajudar? Não concordo, é como é que um técnico que trabalhe numa CPCJ pode ajudar, porque temos todos o mesmo papel aqui dentro.

**E:** Ok, é porque eu sinto que no caso das casas de acolhimento, aqui o papel, o educador social tem um trabalho mais de direto em vez de um assistente social, que trata mais da parte, tem competências mais na parte das burocracias e assim, por isso é que...

**e:** Ah pronto...

**E:** Agora aqui na CPCJ, percebo que...

**e:** Olha Cátia, por acaso, isso, por acaso foi uma questão que sempre nos foi transmitida, e a partir do momento em que comecei a trabalhar nesta área, porque eu antes de estar na CPCJ, vim logo trabalhar para o município na área da ação social, e tenho colegas minhas que são psicólogas, tenho colegas que são assistentes sociais, e portanto, a diferença que há entre nós é quase nenhuma, não há quase diferenças entre o trabalho que desenvolvemos aqui, até porque apesar de a nossa formação ser muito voltada para o trabalho no terreno, e a formação do assistente social se calhar voltada mais para as burocracias, na prática, nós fazemos exatamente o mesmo, eu, aliás, há colegas minhas, isto depois também dependia da divisão de tarefas, mas há colegas minhas assistentes sociais que se calhar andavam mais no bairro do que eu, e eu se calhar fazia mais o trabalho com as famílias aqui no gabinete, portanto, isso acaba depois por ser um mito que se calhar em algumas entidades pode acontecer, mas por acaso aqui não acontece, nem deve acontecer, porque nós temos todos, nós fazemos todos mais ou menos o mesmo, e temos todos o mesmo papel, o que pode acontecer é, depois do trabalho de equipa, que como temos formações diferentes, conseguimos depois chegar muitas das vezes ao plano de intervenção não é, imagina que aquela criança precisa de acompanhamento de saúde, ou que está com insucesso na escola, nós, é para isso que depois serve a equipa multidisciplinar, não é, porque depois temos um professor, temos um enfermeiro, para conseguir chegar ao plano de intervenção daquele jovem, a nível da intervenção direta, aqui na CPCJ, nós temos todos o mesmo papel, e o trabalhar na resiliência todos nós temos o dever de, e o direito de o fazer está bem, por isso é que eu digo sempre, que o

educador assim como qualquer técnico que trabalhe nesta área, e com a população, com este tipo de população, todos têm a mesma tarefa.

Então eu acho que nós devemos em primeiro lugar, enquanto técnicos de intervenção social, digamos assim, é prestar atenção ao bem-estar emocional e físico da criança especificamente aqui na CPCJ, prestar atenção ao que a criança está a sentir, aquilo que a criança está a dizer, ouvirmos, essencialmente, ouvirmos e não fazer muitas perguntas, ouvirmos, e tentarmos perceber o que é que podemos ajudar, o que é que podemos fazer para que aquela criança consiga de alguma forma ultrapassar aquele problema, acima de tudo, para mim o mais importante, é o saber ouvir, e termos empatia, e sabermos nos colocar no lugar do outro, e termos paciência para conseguir ouvir, e depois tentar perceber o que é que podemos fazer para melhorar a autoestima da criança, fazer-lhe ver que é capaz de sair daquele problema, que há outros caminhos, há outras formas de vida, e que é possível lá chegar, e nós temos essa tarefa depois, de mostrar como é que é possível lá chegar, proporcionar-lhes um conjunto de ferramentas necessárias ao seu processo de aprendizagem e serviços disponíveis para o ajudar a enfrentar o problema.

No caso dos maus-tratos e violência doméstica é necessário transmitir à vítima que a culpa não é sua, mas sim de quem perpetuou os maus-tratos. Encaminhar para serviços e entidades que lhe darão o suporte necessário. A nossa responsabilidade é acima de tudo motivar o jovem e dar-lhe esperança de um futuro melhor e acima de tudo servirmos como linha condutora para chegar a um fim.

**E:** Ok...

**e:** Mas eu nunca me centro muito no papel do educador social está bem!? Tenho esse defeito porque, depois, há tantos anos que aqui estou, acabo também por me debater um pouco esse problema, porque aqui CPCJ, não há, o educador social, o psicólogo, ou o professor, temos todos a mesma função aqui dentro, todos a mesma responsabilidade.

**E:** Sim, esse pode até ser, essa realmente pode ser uma ideia que eu depois...

**e:** Aqui no nosso caso, por acaso funciona assim, eu não sei como é que funciona noutras CPCJ's, acho que nem todas funcionam da mesma forma, aqui por acaso, temos o privilégio de trabalharmos muito bem em equipa, e de não nos ultrapassarmos, ou sobrepormos uns aos outros, e compreendermos qual é que é o papel do técnico aqui na

CPCJ está bem!? Eu não sou diferente por ser educadora social do meu colega que é professor, até porque nós quando viemos para a CPCJ, temos formação também, para trabalhar nesta área, temos uma formação específica para trabalhar nesta área.

Eu acho que todos temos responsabilidade no processo de resiliência das crianças e jovens.

**E:** Sim, eu por acaso, tinha aqui uma questão, um bocadinho, que ia ao encontro do que disse, mas agora, realmente que fala nisso, esse pode até ser um aspeto que eu posso deixar nas conclusões do trabalho, que é essa questão, porque eu tinha a questão, como e porquê que o educador, de que forma, o que é que se podia destacar no educador neste processo de resiliência, face a outros profissionais? Mas agora que fala dessa forma...

**e:** Eu da minha experiência, e até na minha opinião já não é!?, porque eu já tenho 20 anos que trabalho nesta área, e eu acho que, se se destaca alguma coisa, não deveria de se destacar. Aqui pelo menos na CPCJ, o que se pede é isto mesmo, uma equipa multidisciplinar, mas é para, é no sentido de, depois em reunião de equipa, em equipa, em conjunto, tentarmos enquadrar melhor as necessidades do jovem num plano de intervenção, construir um plano de intervenção adequado àquele jovem a todos os níveis, é para isso que serve uma equipa multidisciplinar, para tratarmos dos problemas a nível da saúde, a nível da educação, mas a nível da intervenção com as famílias, nós não podemos ter diferentes formas de intervir, um enfermeiro que aqui está não pode ter uma forma diferente de intervir com aquele jovem que eu tenha, porque vai de encontro àquilo que eu já te disse antes, que é, nós técnicos da CPCJ, não temos a competência de fazer qualquer tipo de acompanhamento individualizado aqui nas instalações da CPCJ. Eu tenho aqui colegas psicólogos que não podem fazer acompanhamento psicológico, se calhar têm outra sensibilidade que eu não tenho para tentar perceber alguns problemas que a criança tem, e eu ter outra sensibilidade para ir para outra área, mas a nível da intervenção, temos todos que estar em sintonia, mas isto tem a ver com a minha experiência na CPCJ, obviamente que se calhar noutras áreas, o educador social, vai se destacar de outras pessoas que têm outra formação, não sei se me estás a entender.

**E:** Sim, sim.

**e:** Este é um problema com o qual eu me debato sempre, porque quando vêm para aqui outros técnicos, nós estamos sempre em rotatividade não é, digamos assim, de nove

em nove anos, nós temos que trocar, eu por acaso vou continuar porque, eu vou continuar aqui, não como representante agora do município, mas como apoio técnico, mas quando veem técnicos novos para aqui, é uma das questões com as quais eu sempre me debato. O enfermeiro se calhar podia vir para aqui com ideias de trabalhar os valores de saúde mental, imagina, do jovem, mas não pode, tem que ser um parceiro, e não pode trabalhar as questões que têm a ver com a sua área de formação, porque nós temos que ter todos a mesma forma de intervir, porque está espelhada naquela lei que eu te disse está bem, pronto, é isso.

**E:** Sim, ok. Realmente esta questão surgiu-me depois de ter feito já todas as entrevistas, mas se calhar vai ser interessante eu perguntar aos outros.

**e:** As tuas entrevistas, desculpa lá Cátia, deixa-me só fazer-te uma pergunta, as tuas entrevistas estão a ser só a técnicos da CPCJ, quais são as entidades que estás a entrevistar?

**E:** Não, não, eu fiz em três contextos diferentes, que trabalham na CPCJ, depois fiz também aos que trabalham em contexto de casa de acolhimento de jovens e crianças, e outra que trabalha em casa de acolhimento, mas também CAFAP. Porque os três contextos que eu queria trabalhar, era CAFAP, CPCJ e casa de acolhimento.

**e:** Ok. Olha o CAFAP, por exemplo, é uma resposta que nós não temos aqui, mas é das respostas sociais que poderia colaborar melhor connosco, porque é aquela, é a resposta que tem competência para trabalhar famílias, uma resposta essencial aqui no concelho, para onde nós poderíamos encaminhar as famílias. Nós temos aqui, é o programa CLDS 4G, não sei se já ouviste falar, que faz um bocadinho este trabalho do CAFAP, que é excelente, nós não temos essa resposta aqui, infelizmente, se calhar poderia ser uma coisa, quando terminares o teu curso de criarem um CAFAP aqui, que nós estamos a precisar.

**E:** Sim, quem sabe, e eu acho que realmente, esta, muitas vezes esta resiliência da criança pode passar primeiro pelo trabalho da resiliência familiar, porque muitas...

**e:** Passa sempre primeiro por tentar trabalhar a família, tu não consegues fazer nada com a criança, se não trabalhares a família não é, se não mudares a família, porque o

problema daquela criança é a família na verdade, são os adultos, não é a criança. A criança, é reflexo do ambiente em que vive, do meio em que foi criada.

**E:** Sim, e então esta parte da resiliência familiar é essencial trabalhar-se para depois não acontecer o caso de ser retirada à família, porque isso depois tem consequências muito graves para as crianças.

**e:** Claro que sim. Esse é sempre, não sei se é essa a percepção que tiveste das outras entrevistas, mas esse é sempre o nosso último recurso, o acolhimento residencial, é o último dos últimos, é quando não existe qualquer alternativa familiar não é, porque nós vamos sempre ver se existem avós, tios, alguém que seja idóneo e que possa acolher, cuidar e proteger a criança, e só mesmo em último caso é que a criança é acolhida, é o último dos recursos.

**E:** Sim, também essa questão foi referida nas outras entrevistas.

**e:** Ok.

**E:** Agora, quais as principais vantagens que encontra, no processo de construção da resiliência?

**e:** As vantagens são todas as mudanças positivas que podem ocorrer na vida de uma criança ou jovem vítima. Ser resiliente implica conseguir alterar padrões de vida, por vezes inculcados há imensas gerações e conseguir ser-se diferente do aquilo ou aqueles que provocaram os maus-tratos.

Serem adultos bem-sucedidos e que não reproduzem as situações que vivenciaram, terem vidas prazerosas, trabalhos gratificantes e vidas familiares felizes são as principais vantagens do processo de resiliência.

**E:** Acho que já falámos um bocadinho sobre isto, mas como eu notei muito nas entrevistas, as principais dificuldades em trabalhar com esta faixa etária, senti muito, que, uma das entrevistadas trabalha com jovens, mas queria perceber assim de uma forma geral, as principais dificuldades em trabalhar tanto com crianças, como com adolescentes? Porque eu acho que em cada entrevista focava-se muito ou só nas crianças, ou só nos adolescentes, mas realmente a fase da adolescência, que só se falou numa das entrevistas, eu acho que aqui tem muitas dificuldades nesta fase da adolescência, mas

também nas crianças, e queria, entender um bocadinho, esta dificuldade em trabalhar aqui com estas duas faixas etárias.

**e:** Eu como já te disse várias vezes, nós aqui não conseguimos trabalhar a resiliência como tu estás aí a abordar, porque lá está, nós encaminhamos para outros serviços que o fazem por nós, de qualquer forma, aqui ao nível da nossa intervenção na CPCJ, as dificuldades que eu sinto em intervir com a criança, ou com o jovem sinalizado, se for com criança pode ser o facto de a criança ser tímida, ou ter medo de falar, não conseguir expressar aquilo que está a sentir ou aquilo que se está a passar na sua vida e nós não conseguimos chegar lá, que é assim, a criança mais pequena normalmente tem medo de falar.

Se for jovem ou adolescente, não quer falar porque não lhe apetece, a maior parte das vezes não é, e nós sentimos a dificuldade, inclusive aqui, porque muitas vezes, temos vários tipos de sinalizações, mas nós notamos que é comum, todas, imagina, um jovem que chega, muitas vezes temos sinalizações por coisas que o jovem fez, que não devia ter feito, seja por isso, ou seja por problemas que existam em casa, o jovem tem dificuldade em falar, e vai tentar dar a volta, e vai tentar desvalorizar aquilo que aconteceu está bem, e isso acontece nas crianças pequeninas também, mas é por terem medo de falar, é por terem medo que o pai ou a mãe saibam e que depois se vão zangar, ou por ter medo, porque muitas vezes são ameaçados com a CPCJ ou (//) (xxx), e então não podem dizer determinadas coisas, e aqui na nossa intervenção, é essa a dificuldade que sentimos na intervenção com eles, quando depois conseguimos entrar e conseguimos que eles falem, aí deixa de haver dificuldade, porque aí nós conseguimos ganhar a confiança daquela criança ou jovem. Algumas vezes não conseguimos (//).

**E:** A internet acho que já se foi.

**e:** Conseguiste ouvir Cátia?

**E:** Mais ou menos, a última parte não, mas acho que...praticamente tudo foi só as últimas palavras que disse, isto da internet cá em casa.

**e:** Pois já não me lembro, eu estava a te dizer que quando conseguimos ganhar a confiança da criança ou do jovem, e que ela se abre connosco, aí deixamos de ter dificuldades em trabalhar, pelo menos em fazer a nossa intervenção enquanto CPCJ, que

é perceber o que é que aconteceu, e o que é que tu precisas que aconteça para melhorar, para essa situação melhorar. Quando conseguimos chegar aí é fácil trabalhar, mas muitas vezes não conseguimos pelas dificuldades de por um lado as mais pequeninas terem medo de falar, porque têm medo que o pai ou a mãe saibam e que sejam castigados ainda mais não é, às vezes têm medo, estão numa CPCJ, e já sabem que podem correr o risco de ir para uma instituição e não querem, e os jovens, não falam muitas vezes porque simplesmente não querem encarar o problema, quer tenham sido eles a promover esse problema, ou a família, têm sempre tendência a desvalorizar, “Ah não foi bem assim, isso não é bem assim, isso raramente acontece, só aconteceu uma vez”, têm muita tendência para fazer isso.

**E:** Apesar de tudo isso que referiu, de não trabalharem a resiliência diretamente, que condições ou fatores de proteção considera essenciais para que a criança ou jovem supere estas adversidades?

**e:** Podem ser fatores relacionados com a criança ou o jovem, com o sistema familiar, com a comunidade escolar, com a religião e com própria sociedade em geral. O prevaecimento destes fatores vai depender da problemática em questão e a sua influência pode revelar-se de uma forma indireta, ou seja, as crianças ou os jovens com carácter mais fácil ou afável podem provocar nos adultos, atitudes mais assertivas e de apoio, o que consequentemente poderá facilitar a sua adaptação no futuro. Por exemplo as boas experiências escolares podem, em certa medida, mediar os efeitos negativos decorrentes de uma vivência familiar bastante conflituosa.

**E:** Agora na sua opinião, qual a sua principal função ou funções, no processo de resiliência face aos maus-tratos?

**e:** A nossa principal função é sermos agentes de mudança para aqueles a quem a vida trouxe algumas complicações, mostrando-lhes que há sempre um caminho diferente a seguir, que é possível ultrapassar esses problemas, que os mesmos podem ser temporários e que cabe a nós próprios querer ser diferente, cabe a todos nós.

Além disso, somos também elos de ligação entre a vítima e as entidades que poderão contribuir para a mudança, encaminhando-a para os diversos serviços que poderão apoiar no processo, tendo em conta as necessidades individuais de cada um.

Acima de tudo a nossa grande função é a de educarmos visando a aquisição de estilos de vida saudáveis e prazerosos no futuro. As crianças e jovens de hoje serão os adultos de amanhã!

**E:** Sim certamente. Eu tinha aqui umas últimas questões, mas também acho que já foram respondidas porque, pronto, aqui a intervenção da CPCJ, de alguma forma é um pouco mais, não sei se posso dizer indireta face aos educadores que trabalham em casas de acolhimento e CAFAP's, que seria aqui, o educador social pode ser...

**e:** Aí, eu ia te dizer, aí numa casa de acolhimento, por exemplo, ou noutro tipo de serviço, se calhar as coisas estão escalonadas de maneira diferente, se calhar os educadores sociais têm um papel, o psicólogo tem outro papel e o assistente social tem outro papel, aqui na CPCJ, não se verifica isso, porque todos os técnicos que aqui estão têm, somos todos gestores de processo, e todos têm a mesma responsabilidade naquele processo, portanto, eu aqui ao nível, não posso falar pelos outros, aqui posso é falar ao nível da nossa intervenção, porque por alguma razão escolheste a CPCJ, e então eu vou falar te apenas ao nível da intervenção da CPCJ, não se verifica, nem se pode verificar essa diferença, não sei se estás a conseguir entender-me ou se me estou a fazer entender.

**E:** Sim, sim. Realmente ainda bem que, agora eu vejo a importância também de fazer à CPCJ, porque há aqui uma diferença, e é importante depois eu destacar esta diferença na discussão de resultados, porque quem está de fora, eu não tinha noção desta realidade.

**e:** Nós por exemplo, nós temos aqui, vou-te dar o exemplo daqui, tenho, sou eu a, educadores sociais temos uns quatro aqui até, pronto, eu disse quatro educadores sociais, temos três professores, temos uma enfermeira, temos psicólogos, temos de tudo um pouco. Ao nível do acompanhamento processual, porque é assim, aqui chega uma sinalização de uma criança, é levada a uma reunião, todas as quintas-feiras de manhã temos reunião de equipa, nessa reunião abrimos o processo, levamos a sinalização que chegou, abrimos o processo, e é atribuído a um gestor, que pode ser qualquer um de nós, pode ser a mim que sou educadora social, ou pode ser à minha colega que é enfermeira. E então a nossa abordagem ao nível da intervenção processual tem que ser a mesma, porque nós temos que seguir aqueles passos todos que diz a lei, que é fazer a avaliação de diagnóstico, recolher informações junto das escolas, junto da saúde, junto da família, depois é avaliar a medida de risco ou de perigo que existe naquela família e tentar elaborar

um plano de intervenção para aquela família, mas isso tudo é discutido em equipa, e é nessa equipa, nessa reunião de equipa que acontece à quinta-feira que se vão, aí sim, vão evidenciar-se as nossas diferentes formações, aí, o enfermeiro se calhar acha que aquela criança tem que ir ao médico de família porque precisam de perceber ali outras coisas, o meu colega da escola, da educação, acha que se calhar temos de ir à escola porque há situações a melhorar na escola, e em conjunto, elaboramos esse plano de intervenção, ao nível da intervenção processual não, tem que ser igual, a nossa abordagem com a criança, com a família é igual, tem que ser sempre igual, nós temos que fazer mais ou menos as mesmas perguntas a todos, que é para termos aqui um equilíbrio depois na avaliação e nos resultados. É por isso que eu te digo, pronto, há aqui algumas diferenças ao nível do trabalho, claro que depois todos juntos, em equipa, é, importante, termos formações diferentes, porque depois também temos opiniões diferentes e a decisão é importante ouvirmos todos.

**E:** Sim, ao fim ao cabo, a CPCJ, é uma entidade, a resposta social das casas de acolhimento é diferente, e a CPCJ, ao fim ao cabo é um trabalho mais estruturado...

**e:** Exatamente, o acolhimento, já eles têm tarefas diferentes não é, o psicólogo tem a responsabilidade do acompanhamento psicológico, o educador social terá outra responsabilidade, o assistente social se calhar também, pronto, têm tarefas diferentes, já é outro, outra realidade que não é a nossa.

**E:** Sim a CPCJ, realmente é um trabalho muito mais estruturado...

**e:** Mas olha Cátia, isso que tu estás a dizer, na verdade, nós sentimos em relação a todas as pessoas que não passam por aqui, e que não conhecem o trabalho da CPCJ. Quando chegam aqui, toda agente diz o mesmo “Ah não tinha ideia que isto funcionava assim”, porque, pronto, existem vários mitos, que infelizmente, ao longo do tempo têm sido construídos, mas a mim é um trabalho bastante motivador e é a minha área de eleição, é a proteção das crianças e jovens e eu, de facto, para mim, cresci imenso desde que aqui estou, porque nós aprendemos todos muito uns com os outros e o estar aqui dentro e conhecer a realidade não tem nada a ver do que enquanto andamos a tirar o curso e não temos a mínima noção daquilo que muitas das famílias passam. Até a nossa forma de ver a vida passa a ser outra.

**E:** Sim, mas pronto, é isso, porque cada resposta tem uma função, mas o objetivo sempre é o mesmo, e porque não há uma resposta que consiga fazer todo o trabalho...

**e:** Estou a te ouvir mal Cátia, ouvi-te mal agora, não te ouvi.

**E:** Não, estava a dizer, pronto, já está aqui a aparecer que a minha internet está instável.

**e:** Ok, podes repetir?

**E:** Sim claro. Não, mas estava a dizer que realmente, é importante, que cada resposta tem uma função, é verdade, mas ao fim ao cabo, todos nesta área social tem o mesmo objetivo, e porque não há nenhuma resposta que consiga fazer todo o trabalho, e por isso é que existe várias respostas para que se consiga fazer um bom trabalho não é...

**e:** Não, não...Exatamente, temos de trabalhar todos em articulação uns com os outros.

**E:** E agora vejo a realidade, e por isso este trabalho em rede e parceria...

**e:** É importantíssimo.

**E:** É a base de todo este trabalho social, é as redes.

**e:** Claramente, nós sozinhos não conseguimos fazer nada, aliás sozinhos não conseguimos fazer nada, se não for em articulação e parceria, não se consegue chegar a bom porto. E graças a Deus nós aqui trabalhamos muito bem em rede. (...) Pronto aqui a nível de agenda, peço desculpa, porque, isto é, ao rubro sempre, depois pronto por outros motivos, por ter uma vida muito agitada e preenchida, daí a minha dificuldade em conseguir articular-me contigo, mas olha espero que tenha conseguido ajudar de alguma forma.

**E:** Sim, eu acho que realmente agora conseguimos já completar tudo aquilo, os objetivos que tinha com a entrevista, e...

**e:** Se precisares de alguma coisa, entretanto, podes me ligar até, podes me ligar, se tiveres alguma dúvida, não tenhas problemas em me ligar, está bem?

**E:** Sim claro que sim, mas penso que por agora, vou fazer a transcrição para começar já a análise de conteúdo, depois se, entretanto, surgir alguma coisa...

**e:** Está bem, alguma coisa que precisas liga-me, e não tenhas problemas em insistir comigo, chateia, não tenhas problema.

**E:** Ok, está bem. Mais uma vez muito obrigada.

**e:** Então vá estou dispensada por hoje?

**E:** Sim está.

**e:** Bom trabalho Cátia, adeus.

**E:** Adeus, muito obrigada, licença

## APÊNDICE 4 – Quadro de Análise de Conteúdo

Unidades de codificação	Subunidades	Unidades de contexto	Entrevistas
Maus-tratos	Significado do termo maus-tratos	<p>“Maus-tratos por parte da família, principalmente, ou o pai, ou a mãe, ou um familiar direto. E sendo uma das causas que levam a esta sinalização, podemos descrever que o maltrato, é aquele que pode ser físico ou psicológico e que provoca danos emocionais na jovem ao ponto de a destruturar e de causar mau estar, mau estar esse, que chega a um ponto que é preciso mesmo haver uma intervenção técnica e específica...”</p>	<b>[E3]</b>
		<p>“(…) eu entendo os maus-tratos, é uma situação, um problema, que infelizmente se verifica muito mais, (...) e que pode ser todo um conjunto de atitudes agressivas, situações que levem à agressão física, psicológica, emocional sobre (sob) a criança, tudo aquilo que provoca um mau estar na criança...”</p>	<b>[E4]</b>
	Principais efeitos dos maus-tratos	<p>“Um principal efeito, é quando a jovem é retirada do seu seio familiar, e porque é vítima de maus-tratos, e então, é a retirada e é institucionalizada, pronto, esse é o maior dano, pelo menos que, à partida quando chega a um processo de institucionalização, depois há uma série de danos emocionais, e esses por vezes, às vezes são irreversíveis...”</p> <p>“Eu costumo dizer “a jovem, a vítima de maltrato, quando chega à nossa instituição e ao nosso processo de intervenção, é como estar a colar uma caneca, e irmos colar os cacos, porque elas chegam completamente destruídas quando chegam às nossas mãos, e depois nós ali aos poucos, vamos tentando ajudar a concertar e a colar os pedacinhos que estão partidos, e aí é o trabalho, todo o trabalho emocional e psicológico que nós temos que fazer com o jovem que é vítima de maus-tratos.”</p>	<b>[E3]</b>

		<p>“(...) as jovens com as características que por vezes elas têm não conseguem ter sucesso escolar, não conseguem ter boas notas não é, estão todas desarrumadas emocionalmente, não se conseguem concentrar, têm ali traumas demasiado profundos que não conseguem com que elas consigam estar concentradas...”</p>	
		<p>“(...) a negligência era muitas vezes aquele ponto chave que fazia com que as crianças tivessem um bocadinho entregues a si próprias e depois tivessem percursos escolares muitas vezes com menos sucesso...”</p> <p>“(...) aquilo que havia era sim uma mãe negligente, demasiadamente permissiva, o rapaz não tinha horários, o rapaz não tinha regras, e isso notava-se também dentro do acolhimento na casa, porque ele próprio era um miúdo que também não cumpria as regras de chegar a casa que nós tínhamos, não cumpria as regras do jantar, raramente ia jantar à casa, pronto, tudo aí se espelhava e dava continuidade a toda a rotina que ele tinha antes de ser institucionalizado, e nesta situação dos maus-tratos, há uma grande panóplia de situações que leva à retirada ou ao acompanhamento deste tipo de crianças, não há casos idênticos e acho que há uma grande diversidade de situações...”</p> <p>“Por isso, todo o índice que existe aqui deste tipo de situações, é muito complicado esta gestão, porque quando eles começam a desacreditar no mundo que os rodeia, eles começam a desacreditar, eles não têm muitas das vezes confiança para nós construirmos uma relação de estabilidade com eles é muito complicado porque eles veem sempre muito pouco recetivos, muitas das vezes eles encaram-nos como mais uma pessoa que vai passar na vida deles e que não vai deixar nada.”</p> <p>“(...) estas crianças também têm escola não é, e depois têm contacto também com outros jovens e vêm uma realidade que é diferente da deles, e isso também</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>muitas vezes revolta (xxx) aquelas crianças que têm isto, porquê que agora aquele...”</p>	
		<p>“(...) eles sentem que há aqui um, uma ausência das funções, das competências destes pais (...) isso depois tem efeitos e consequências graves depois a nível de futuro não é, na nível de organização do seu projeto de vida, nas próprias ambições, na própria, naquilo que os jovens sonham para elas, para o futuro delas, e a capacidade ou incapacidade que depois têm de puderem lutar por um futuro melhor né, por quererem fazer diferente porque muitas vezes nós reproduzimos aquilo que temos à nossa volta e se nunca aprendemos a ser, ou nunca tivemos modelos diferentes, vamos reproduzir aquilo que sabemos, aquilo que vimos, aquilo com que estamos habituados a lidar, e elas muitas vezes, reagem da mesma maneira como os pais, mesmo inconscientemente (...) esta maior consequência, tem a ver com a incapacidade da construção de um projeto de vida e de um futuro diferente, sair deste ciclo de maus-tratos, de violência, de negligência onde vivem e depois de se repetir nas gerações, nos seus próprios filhos.”</p> <p>“(...) o elas não terem formação suficiente, não conseguem arranjar emprego, não conseguem estabilizar mesmo a nível económico, não conseguem ser independentes, não conseguem ganhar o suficiente para conseguir ter um projeto de vida estável, poderá ser um dos problemas...”</p> <p>“Temos aí, tínhamos, tivemos aí uma jovem, extremamente desorganizada e desarrumada, e a desorganização tinha a ver exatamente com a parte, a maior desorganização que ela tinha era na cabeça, era aquelas ideias que andavam ali todas muito desorganizadas e muito desarrumadas...”</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>“Então os principais efeitos que nós verificamos tem essencialmente a ver com o comportamento, com o comportamento da criança, e a maior parte das vezes, o que se verifica, é uma maior, aliás, uma baixa autoestima, uma grande revolta para com tudo o que rodeia a criança, adultos, e muita das vezes amigos, os amiguinhos da mesma idade, irritabilidade, uma grande irritabilidade, e uma grande dificuldade em relacionar-se com outras pessoas.”</p> <p>“(…) quando são crianças mais crescidas, nomeadamente jovens e quando já estão a entrar principalmente na idade da adolescência, verifica-se isso que eu te disse (…) mas acrescido, com o perigo acrescido de entrarem para a parte das dependências e outras situações que às vezes possam (xxx) os crimes, por exemplo.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>
	<p>Fatores potenciadores dos maus-tratos</p>	<p>“Muitas das vezes isto são ciclos familiares, não é?! Eu vou promover ao meu filho aquilo que promoveram comigo e muitas vezes é um ciclo que perdura e às vezes não é fácil…”</p>	<p><b>[E1]</b></p>
		<p>“Todas as nossas jovens que são acolhidas, pois, elas sofrem de maus-tratos no seio familiar, e o que causa muitas vezes esse maltrato, é problemas como o alcoolismo, problemas como a negligência da parte do pai ou da mãe, por vezes também comportamentos das jovens que os pais não sabem lidar e tratam mal a criança, bem todos os problemas podem originar o maltrato. Nas famílias, com quem nós trabalhamos, por vezes tudo é motivo para maltratar a criança, são pessoas com baixa capacidades de segurança, são pessoas com falta de competências parentais, e todas essas questões levam aos maus-tratos dos menores.”</p> <p>“(…) a imaturidade, quando os pais são muito jovens, quando é má formação também dos pais, lidamos com</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>famílias com muitos problemas financeiros, com todos os problemas sociais, e por vezes, todo o problema social, era um ciclo, como não sabem lidar com o problema, as crianças, às vezes são os sacos de boxe, e então eles descarregam tudo na criança.”</p>	
		<p>“Nós aqui, cada situação, é uma situação (...) nós tentamos muito individualizar, não há uma regra igual para todas (...) Da mesma maneira que também não há uma origem do problema, mas pronto, de um modo geral, temos situações, muitas situações de alcoolismo, violência, uso de drogas...”</p>	<b>[E2]</b>
		<p>“Destruturação familiar (...) é um assunto um bocadinho complexo, porque não há um motivo específico para isso, há vários, há um conjunto de fatores que levam a isso. Basicamente pode ser dificuldades económicas, perturbações mentais até, a disposição familiar, e a dificuldade de comunicação entre os adultos que depois se reflete nas crianças, não há uma ideia estanque não é, sobre, sobre a razão dos maus-tratos, há um conjunto de fatores que podem levar a isso, às vezes até é, às vezes até situações...”</p>	<b>[E4]</b>
	Fatores protetores dos maus-tratos	<p>“Pronto, há uma coisa muito importante, que nós tentamos quebrar aqui, tem a ver com a formação, e damos grande prioridade à formação e à escola, daí a importância das duas professoras...”</p> <p>“(...) havendo uma pessoa de referência, isso sim, mesmo fora do agregado familiar, isso é muito importante, havendo modelos diferentes, eles também percebem, que se calhar se eu tiver um comportamento diferente as coisas podem ser diferentes.”</p> <p>“É o amor não é, e a educação. Quando os pais se preocupam, e cuidam, e são bons cuidadores, e têm a competência parental necessária, é o maior protetor do</p>	<b>[E3]</b>

		<p>maltrato, é mesmo o pai ser um bom cuidador e a mãe dar amor. Agora, existe também outros fatores de proteção quando a criança está integrada numa boa escola, ou tem redes de apoio bons, também pode ser um bom fator de proteção. A família também alargada, também pode ser sempre um bom fator de proteção, mas essencialmente, é quando os pais são bons pais, e que cuidam, e isso sim, protege a criança do maltrato.”</p> <p>“É o amor não é, e a educação.”</p>	
		<p>“(…) temos os educadores, seja em que instituição for, tem um fator também muito importante que é ser a referência. Se o educador for a referência, eu estou a conseguir fazer com que a criança consiga seguir também um bocadinho do que eu lhe vou transmitir.(…) Então ser uma referência pode fazer com que também ajude a quebrar um bocadinho esse ciclo, e as respostas, as respostas sociais que têm todos os apoios, que dão, acho que quando é um apoio a nível de técnico, tem que ser uma referência porque também ajuda a quebrar este ciclo familiar.”</p> <p>“(…) um dos fatores que eu acho que poderá ser um potencial importante, tem a ver com o desporto e muitas vezes as artes.”</p> <p>“Se nós proporcionarmos coisas que sejam positivas obviamente isto vai ser um fator protetor não é! (….) Estas cinco horas que podem ser essenciais, tão a ser um fator protetor para ele não estar exposto em casa não estar exposto se calhar no seu núcleo familiar, no seu bairro ou noutra tipo de sítios que não são protetores não é. Esta ausência desses locais que não, que são maléficis ao fim ao cabo à progressão da criança podem ser muito, muito, muito importantes.”</p> <p>“(…) criar ali outras dinâmicas de amizade com outros jovens, começarem a ganhar a confiança nos educadores…”</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>“Sim, a escola penso que é um dos grandes, pode ser e tem sido mesmo para sinalizar algumas situações, a escola tem sido sempre, os professores principalmente no 1º ciclo passam muitas horas com a turma (...) chegam muitas sinalizações através das escolas.”</p>	<b>[E2]</b>
		<p>“É também fator de proteção o nível social, que se prende com o desenvolvimento de relações positivas com os pares e com adultos bem como a ligação a instituições pró-sociais, como por exemplo, clubes desportivos, ginásios, escolas de dança, associações juvenis e / ou culturais entre outros.”</p>	<b>[E4]</b>
	Principais necessidades das crianças/jovens vítimas de maus-tratos	<p>“A criança vem completamente revoltada não é, porque a criança não quer sair daquele seu meio daquele seu núcleo, onde se sente bem, onde está confortável, não percebe a necessidade muitas das vezes, alguns percebem, mas outros tantos não percebem muitas vezes a necessidade da retirada...”</p> <p>“O problema é que eles muitas vezes entram no acolhimento e não tem noção do tempo (...) também esta necessidade de ter essa noção que muitas vezes obviamente não é possível tê-la faz com que a criança também não se queira adaptar a uma situação que não a deixa confortável (...) a criança sabe que não tem o controlo sobre a situação o que ainda piora as coisas porque ele voltar para a família vai depender muito da reorganização da família e se o processo da família ainda não estiver concluído ele nunca vai regressar à família, e ele quer é sair dali.”</p>	<b>[E1]</b>
		<p>“As principais necessidades, inicialmente, devido à fragilidade emocional em que a jovem que é vítima de maltrato, é nós podermos oferecer-lhe alguma estrutura emocional.”</p>	<b>[E3]</b>

		<p>“Quando a jovem é institucionalizada, e vem num estado totalmente destruturado, fragilizado, a jovem precisa essencialmente de ser bem acolhida...”</p> <p>“(...) ao fim ao cabo, elas querem é ser amadas não é, elas querem ser amadas, elas querem ser acarinhadas...”</p>	
		<p>“(...) aquela miúda, que sempre viveu com o pai em condições muito complicadas, nunca tinha tido um quarto dela, nunca tinha tido uma cama dela, nunca tinha tido um espaço dela, portanto, ela não sabia arrumar o quarto...”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
		<p>“As principais necessidades que verificamos nestas crianças (...), o cuidado de alguém que se preocupe consigo e o ajude a esquecer ou a ultrapassar o problema, e especialmente alguém que os proteja deste tipo de situações.”</p> <p>“(...) as principais necessidades são mesmo essas, é a falta de afeto, a falta de atenção não é, que depois se reflete no comportamento delas a vários níveis na sociedade, seja na escola, seja na relação com os pares. As crianças quando são vítimas de maus-tratos essencialmente, o ponto crucial é mesmo a necessidade de dar atenção, de alguém que se preocupe com elas e que as proteja, e isso é a base de todo o problemas mais tarde, as consequências que se verificam mais tarde, afetivas, emocionais, tem tudo a ver com essa necessidade que a criança tem de um adulto de referência que a proteja e que esteja atenta às suas necessidades e que acima de tudo que a proteja desse tipo de situações, daí a família alargada ser tão importante...”</p> <p>“(...) se tivermos a falar aqui do acolhimento residencial, porque as crianças e os jovens nestas condições e que são acolhidas precisam essencialmente de atenção, de compreensão acima de tudo, de compreensão, de sentirem ouvidos e de sentirem que são úteis na</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		sociedade, que poderão ser muito úteis na sociedade e que são na verdade amados por alguém...”	
Resiliência	Significado do termo resiliência	“Isso é, é...é se calhar dos maiores segredos da humanidade. Porquê? Porque há jovens que têm uma capacidade de resiliência que é uma coisa completamente extraordinária, uma pessoa olha e diz “como é que este miúdo com tudo o que passou tem força, tem vontade e agarra o mundo se for preciso...”	<b>[E1]</b>
		“(...) resiliência, é a capacidade do individuo lidar com problemas, adaptar-se a mudanças, superar obstáculos ou resistir à pressão de situações adversas.”	<b>[E3]</b>
		“Penso que a resiliência passa um bocado pela capacidade que nós temos de ultrapassar um problema com alguma assertividade, com alguma, e aprender até com esse problema não é, agora, a nível psicológico acho que a resiliência deixa sempre marcas, deixa sempre marcas, agora, se nós aproveitamos essa situação negativa para crescer, para nos valorizar, eu acho que, quem vive no meio de tantos problemas, normalmente, as miúdas, jovens que nós recebemos aqui, que chegam à nossa instituição, não é uma situação isolada, por causa de um problema, porque depois há uma série de outros problemas que vêm como consequência...”	<b>[E2]</b>
		“(...) senti alguma dificuldade em explicar especificamente o que é que é a resiliência em, porque não trabalhamos especificamente só esse, esse problema, e senti de facto esse problema, e senti de facto essa dificuldade (...) nós não trabalhamos especificamente só essa questão, trabalhamos subtilmente enquadrada noutras intervenções...”  “Eu acho que é um ato, é uma necessidade que se reflete, é um ato às vezes, muitas vezes sem pensar não é, é uma coisa que acontece, que é inerente à própria pessoa,	<b>[E4]</b>

		<p>e é uma necessidade que acontece mesmo para tentar ultrapassar o problema, às vezes é uma coisa que acontece sem pensar, a criança nem está a pensar que está a ser resiliente a determinada coisa, é um ato que acontece por, voluntariamente, pronto, é a necessidade que tem de sair daquela ambiente, daquela situação, e de ultrapassar.”</p> <p>“Sim, a criança pode superar, e não esquecer (...) acredito que superar, que haja essa possibilidade de superar uma situação traumática, mas depois não se consegue esquecer.”</p>	
Fatores inibidores de resiliência		<p>“Tem a ver muito também Cátia, com a tal fragilidade emocional, a grande fragilidade emocional numa jovem, (...) e a sua falta de confiança, é um fator inibidor da resiliência, isto porquê? Porque quando a jovem é insegura, quando a jovem tem falta de autoestima, quando a jovem está completamente fragilizada, obviamente que não acredita na sua capacidade de resiliência, e não acredita na sua capacidade de superação, (...) e então é difícil às vezes trabalhar com jovens que persistem nessa vitimização e que persiste nesse sofrimento.”</p>	<b>[E3]</b>
		<p>“(…) é todo um conjunto de situações que dão origem depois a um conjunto de problemas. E encontrar resiliência no meio destes problemas, conseguir ultrapassar estes problemas, eu penso que é muito, muito complicado. Deixam sempre marcas, e há marcas que ficam, e nestas idades, acho que há coisas que ficam sempre e que acabam por vir ao de cima.”</p>	<b>[E2]</b>
		<p>“(…) o que o pode inibir de isto acontecer, é quando a criança/jovem se torna vítima e tem uma autoestima muito baixa ao ponto de não conseguir deixar de pensar no problema e por vezes até se culpabilizando pelo que lhe está a acontecer.”</p>	<b>[E4]</b>

		<p>“(…) pois todo o ambiente à volta da criança pode ser inibidor dessa situação não é. É claro que o principal aspeto é a personalidade e a capacidade que a criança tem de ultrapassar essa questão, mas depois temos todos os outros fatores que têm a ver com o ambiente que rodeia a criança, a escola, os amigos, a própria família (…) isso logo por si só é um fator inibidor porque a criança desmotiva e pode entender que ninguém gosta dela ou que ninguém quer assegurar a sua proteção, portanto, eu penso que todos os, todos os fatores que rodeiam a criança podem ser inibidores da resiliência ou não, podem até ser inibidores ou não, ou podem também motivá-la a querer ultrapassar o problema.”</p>	
	<p>Fatores de proteção/resiliência</p> <p>ou</p> <p>Fatores facilitadores para superação de trauma</p>	<p>“A criança ou jovem resiliente usa os recursos internos para lidar com os acontecimentos negativos, sem se sentirem mal...”</p> <p>“(…) família alargada ser tão importante, porque se já é um choque, aliás já é um problema grave a criança ser vítima de maus-tratos, não é de todo a melhor solução retirá-la do contexto, é, deve-se retirá-la do contexto de agressão, não é de todo a melhor solução colocá-la num contexto em que ela não conhece ninguém, não tem adultos de referência, daí a nossa preocupação com a família alargada que a possa proteger.”</p> <p>“De salientar que existem determinados fatores para um desenvolvimento apropriado com, que tem a ver com as características próprias da família, vizinhança, comunidade, tais como, a autoestima, a orientação social positiva e autonomia, o ambiente familiar permeado por laços afetivos que criem ligação familiar e possuir uma rede de apoio social disponível para auxiliar na superação de crises que inevitavelmente acontecerão ao longo da vida.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		<p>“Existem vários programas que estão relacionados e que visam essa possibilidade e que muitos deles têm tido grande sucesso. Deixar a criança em casa pode ser extremamente positivo desde que a consigamos ocupar fora de casa com algo que seja positivo para ela (...) Se nós proporcionarmos coisas que sejam positivas obviamente isto vai ser um fator protetor não é!”</p> <p>“As <i>softskills</i> que falávamos à bocadinho são extremamente importantes, a inteligência emocional e outras situações. Agora o técnico em educação social, como qualquer outro técnico da área social deve ter em consideração que isso é um ponto chave muitas das vezes para o sucesso deste tipo de jovens. E se isso é uma chave para o sucesso dos jovens, se não tem formação, tem que a procurar e tem que puder prestar ao jovem o melhor serviço possível seja a nível da resiliência, seja a nível de cuidados de saúde, seja naquilo que for (...) Agora é uma chave para o sucesso, é! Não é a única chave para o sucesso, não! É algo muito importante, sim! É algo que deve ser trabalhado, sim! Vai haver uns com mais sucesso, outros com menos sucesso como é óbvio, agora é algo que tem que ser trabalhado, e mais uma vez não deve depender da formação do técnico, deve depender sim da vontade, da proatividade, das estratégias que o técnico pode implementar para potenciar a resiliência, que é um fator determinante muitas das vezes neste tipo de situações.”</p>	<b>[E1]</b>
		<p>“(…) é todo aquele trabalho e todas as atividades que nós desenvolvemos também dentro da instituição e toda a nossa dinâmica da nossa instituição, que vai ajudar nesse processo, porque nós temos uma equipa totalmente potencializada, não é, e totalmente formada, capacitada para trabalhar com este tipo de jovens, depois desenvolvemos uma série de atividades, e temos uma série de respostas que vão de encontro às necessidades destas jovens.”</p>	<b>[E3]</b>

		<p>“(...) tem a ver com fatores como a maturidade não é, há jovens de 12 anos que não vão ter a mesma capacidade de resiliência se calhar de uma jovem de 15 anos. É que não só tem a ver com características como a maturidade, como também características da própria personalidade...”</p> <p>“(...) toda a dinâmica da nossa instituição, é o ambiente, quando o ambiente é saudável, facilita todo o nosso trabalho, facilita toda a adaptação da jovem com o grupo, que é muito importante a jovem sentir-se acolhida, não só por nós adultos, e técnicos, mas também é muito importante, quando a jovem chega, e é bem acolhida pelo nosso grupo.”</p> <p>“Com bom trato não é, porque, a criança já vem de um maltrato, é muito bom ela sentir-se que ali é diferente, e é bem tratada, e que ali nada lhe vai faltar...”</p> <p>“O que é que faz? Olha o sofrimento, infelizmente não é, a dor e todo aquele mau estar que elas sentem, no fundo, até faz com que elas sejam muito resilientes, porque ao fim ao cabo, elas às vezes têm uma força, são forças da natureza, porque passam por tanta desgraça, e por tanta coisa ruim, e chegam às nossas mãos completamente quebradas e ao fim ao cabo, depois conseguem superar e ser jovens com sucesso, porque muitas delas conseguem se auto superar e surpreendem verdadeiramente...”</p>	
	Apoios disponibilizados	<p>“Nós temos uma equipa multidisciplinar, que é constituída por psicólogos, temos o educador social, um assistente social, a equipa técnica e a equipa de ação educativa, são duas equipas que trabalham sempre em equipa para poder de alguma forma estar ao alcance das necessidades destas jovens.”</p>	<b>[E3]</b>
		<p>“Temos a Equipa Técnica da Comissão e Proteção de Crianças e Jovens em Risco que é multidisciplinar e todos os serviços de primeira linha da comunidade com quem nos articulamos e trabalhamos em parceria,</p>	<b>[E4]</b>

		<p>nomeadamente, a saúde, a ARS, a APAV, as Forças de Segurança, o CLDS, serviços de psicologia dos serviços públicos, nomeadamente autarquias e também de IPSS's, entre outras entidades com quem podemos contar.”</p>	
	<p>Capacidade de resiliência  (verificação desta capacidade/ ideia dos casos ou insucesso)</p>	<p>“Normalmente as vítimas de maus-tratos, não há muito que a gente possa fazer ao nível do seio familiar, porque muitos familiares não aceitam serem ajudados, então muitas das vezes, às vezes vítimas de maus-tratos são aquelas jovens que acabam por serem autónomas e seguirem o seu caminho sem regressar à família, mas pronto, às vezes os pais também podem e mostram-se arrependidos e alteram os comportamentos, e a jovem pode assim depois regressar a casa e haver condições para que aconteça isso, sempre em segurança não é, porque o nosso maior objetivo, é que a jovem volte sempre em segurança para junto do seio familiar.”</p> <p>“(…) chegam às nossas mãos completamente quebradas e ao fim ao cabo, depois conseguem superar e ser jovens com sucesso, porque muitas delas conseguem se auto superar e surpreendem verdadeiramente, e conseguem se integrar na escola, ter boas notas, conseguem depois concluir os estudos e depois mais tarde conseguem ir para o apartamento de autonomização e serem autónomas, tirar a carta de condução, ir para a universidade, trabalhar e construírem uma vida e serem autossuficientes...”</p> <p>“Nestas jovens que são institucionalizadas, e com quem nós trabalhamos, existe vários jovens, com vários tipos de resiliência, naturalmente, que nós lidamos com jovens com uma grande resiliência, que conseguem se adaptar às adversidades e de superar e dar a volta por cima, e conseguirem superar todos os traumas e superar de alguma forma todos os danos colaterais do maltrato, mas também existem jovens que são pouco resilientes, e que exigem um maior esforço também de nós, de</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>ajudarmos essas jovens a serem mais resilientes, porque a resiliência, é uma característica também individual, de cada individuo, mas que também pode ser trabalhada.”</p> <p>“(…) eu acho que no fundo todo o jovem tem um pouco de resiliência, há é diferentes níveis de resiliência, porque é o seguinte, todo o jovem tem capacidade de adaptação, seja ela, às vezes maior ou menor, porque estas jovens de uma forma quase intrínseca, elas têm que se adaptar a esta nova realidade, e elas têm (//) capacidade de resiliência…”</p> <p>“(…) isto é um bocado relativo não é, porque existe jovens que sim, que conseguem superar e nós próprios ficamos surpresas e é sempre uma grande alegria para nós verificarmos que a jovem conseguiu superar, mas infelizmente, há outros casos que não se consegue, e lá está nos tentamos aqui colar os cacos e por um pouquinho mais de cola, mas há situações irreversíveis.”</p>	
		<p>“Quebrar esses ciclos tem sido difícil (…) nós temos tido alguns contactos com outras jovens, aliás com as primeiras jovens que estiveram aqui connosco, neste momento já têm filhos e que já têm, e que notamos que há aqui, que o ciclo muitas vezes não se quebra, que estas jovens, que foram vítimas de violência, continuaram a procurar companheiros violentos, continuam a sofrer de violência, e continuam a sujeitar os seus filhos à mesma, à mesma aquilo que elas também já se sujeitaram, também foram sujeitas.”</p> <p>“Pois, muitas vezes a adaptação não é saudável, porque nós adaptamo-nos a uma situação de violência, agindo com violência, e aquela violência que aquela jovem usa naquela altura acaba por ser uma defesa não é, não é que ela seja efetivamente, ou que não...,tenha efetivamente muitas vezes, que tenha vontade de o fazer, mas acaba por ser por defesa não é!?”</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>“Eu ao dizer a mesma coisa a dois jovens diferentes eu posso estar a ter precisamente o mesmo resultado, ou ter o resultado oposto, se eu disser a um resiliente “tu não és capaz!” ele vai virar o mundo, se eu disser a um não resiliente “tu não és capaz!” é uma aceitação...”</p>	<p><b>[E1]</b></p>
		<p>“Mas grande parte das vezes sim, nós temos tido experiências positivas desse tipo de resiliência especificamente aqui de algumas instituições do concelho (...) de crianças que se tornam adultos de sucesso e conseguem ultrapassar a situação, outras não (...) mas aqui o nosso lema é "Se em 50 conseguirmos ajudar uma, para nós já é uma vitória", porque conseguimos ajudar alguém, e conseguimos que alguém tenha acesso e a possibilidade de ter uma vida melhor...”</p> <p>“Perante um tipo de maus-tratos, seja ele provocado por outrem diretamente a si, independente da natureza ou em consequência de violência entre outras pessoas, é possível que a criança ou jovem reaja de duas maneiras, ou se torna vítima, ficando com dificuldades de adaptação e com patologias psíquicas, ou se torna resiliente.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>
	<p>Forma de superar o trauma (modo, o que é preciso para conseguir superar)</p>	<p>“Há jovens que têm e que conseguem realmente superar muito bem, e há outras jovens que nós precisamos de lhes dar, e há um maior esforço, tem que haver um maior esforço e trabalho da nossa parte, para que a jovem consiga ganhar essa capacidade de resiliência e de adaptação e superação.”</p> <p>“(…) cabe nos a nós não é, quando encaminhamos a jovem para a psicóloga ou para a pedopsiquiatria, ou até mesmo quando nós trabalhamos com a jovem, nós também vamos trabalhando essa resiliência...”</p> <p>“Nós, enquanto elas estão connosco, tentamos lhes oferecer todo o cuidado possível, e todas as técnicas, todas as ferramentas, damos-lhe tudo para que elas consigam recuperar, fazemos de tudo para que elas consigam</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>superar, só que às vezes, há coisas que não se conseguem, que causam danos irreversíveis, feridas que não saram, e isso infelizmente depois vai se refletir no futuro delas infelizmente.”</p>	
		<p>“(…) o processo vai depender muito dos profissionais, isto vai depender muito da forma como a criança aceita e vai depender muito também das feridas do passado que ela tem, que faz com que ela aceite melhor ou pior este tipo de situações.”</p> <p>“(…) o Cristiano Ronaldo para mim é um caso de grande resiliência nesse aspeto, ele pôs na cabeça a vida toda que ele havia de ser o melhor e eu acho que isso parte muito também daquilo que é a personalidade e porque é o nosso querer e os jovens não são diferentes (…) Porque isto exige disciplina e essa resiliência depois vai-se construindo com a disciplina, com os objetivos a serem atingidos, porque vai validar que a resiliência é positiva, e que eu consigo e a autoestima cresce e cresce e cresce e as coisas vão ficando cada vez mais direcionadas para o sucesso.”</p> <p>“(…) criamos aqui outros objetivos e eles estão focados noutras coisas e essas outras coisas são bem trabalhadas do meu ponto de vista...(xxx) (//) e de um novo caminho, uma ascensão diferente e nós temos variadíssimos casos de crianças que andam num clube desportivo e que vivem aquilo como da família se tratasse e depois passam a treinadores e depois é com orgulho enorme que eles dizem eu aqui fui acolhido, eu aqui cresci, e eu aqui neste momento trabalho. Isso aí então, é quase que o ciclo perfeito felizmente, e conseguimos muitas vezes evitar males muito maiores como adições e outras situações de maus-tratos que acabam por ser aqui postos de lado devido a outras ocupações mais importantes.”</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>“(…) muitas das vezes está muito dentro da pessoa e medir a resiliência de cada um de nós muitas vezes basta lhes dizer “tu não és capaz de fazer isto” e a pessoa diz “Não! Vou-te provar que sou!” Para outros dizeres lhe que tu não és capaz de fazer isto é a chave para, para…”ele também não acredita em mim, ele sabe que eu não sou capaz, se eu me vou sentar aqui isto tudo vai continuar”…”</p>	
		<p>“Eu não sei se conseguem superar, se...o superar dá a entender que a situação ficou resolvida não é, eu acho que muitas vezes é saber viver com o passado (...) o superar, eu acho que nunca supera, nós ganhamos é, acabamos por ganhar alguma resistência...”</p> <p>“Tem muito a ver com a personalidade, tem muito a ver com toda a história de vida dela e com a sua capacidade de conseguir ultrapassar ou não a situação. Agora, se ultrapassa da melhor maneira, se essa resiliência é canalizada para, para algo positivo verdadeiramente positivo, às vezes é difícil de conseguirmos,...aliás nesta idade às vezes é engraçado porque muitas vezes nós trabalhamos com jovens durante alguns tempos e achamos “epá, isto, podíamos ter feito assim, ou devíamos ter feito assado, ou podíamos ter feito diferente”, e muitas vezes anos depois acabamos por receber até algum, às vezes aparecem aí as jovens “Ah, olha, lembra-se disto que aconteceu, eu agora faço assim”, quer dizer, aquilo que é feito na altura, e nós achamos até que não teve qualquer efeito, anos mais tarde elas, elas conseguem tirar daí proveito.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
		<p>“(…) os fatores de proteção poderão ser, aumentar a autoestima, ajudar a fortalecer e a valorizar-se física e intelectualmente, quer a nível pessoal, quer a nível escolar. Aprender a gostar de si próprio, isso ajuda a aumentar a predisposição para ter melhor humor, a sentir-</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		<p>se mais animado, mostrar um sorriso e estar disponível para dar, sem pedir ou esperar algo em troca, ajudar a ser capaz de pedir ajuda quando precisa não como sinónimo de ignorância ou incapacidade, mas como um meio que ajuda a desenvolver a sua capacidade individual de lidar com desafios importantes da vida.”</p> <p>“Experiências positivas como seja sucesso escolar, atividades extracurriculares que o realizem e que vão de encontro aos seus interesses e/ou relacionamentos interpessoais positivos com os pares ou com adultos, podem contribuir para o desenvolvimento da resiliência.”</p> <p>“(…) se elas conseguem ou não ser resilientes depende mais uma vez do tipo de instituição e do tipo de técnicos que trabalham com estas crianças para além, lá está da personalidade e dos fatores internos relativos à criança. Nenhuma é igual à outra. Uma vez sim conseguem superar o trauma, outras vezes não.”</p> <p>“Mas grande parte das vezes sim, nós temos tido experiências positivas desse tipo de resiliência especificamente aqui de algumas instituições do concelho (...) de crianças que se tornam adultos de sucesso e conseguem ultrapassar a situação, outras não (...) mas aqui o nosso lema é "Se em 50 conseguirmos ajudar uma, para nós já é uma vitória", porque conseguimos ajudar alguém, e conseguimos que alguém tenha acesso e a possibilidade de ter uma vida melhor, mas depende de tudo, depende da capacidade dos técnicos de lidar com a situação, depende da empatia que os técnicos e a criança desenvolvam entre si, penso que é muito importante uma boa relação de empatia entre os técnicos e a criança...”</p>	
	<p>Programa de promoção e desenvolvimento da resiliência</p>	<p>“Eu acho que pode ser muito relevante. Eu acho que esse programa pode ter o maior sucesso possível se ele for feito de uma forma se calhar de dar ferramentas aos técnicos e de potenciar nos técnicos, estratégias para indiretamente no dia-a-dia trabalharem essa resiliência de</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>uma forma completamente subtil e não chamando o nome que nós queiramos chamar, nem programa nem nada. Capacitar o técnico para inculcar isso na criança, e aí eu acho vai ter mais sucesso do que explicar ao jovem que já não quer saber da escola, não acredita num lápis, nem numa caneta nem numa secretária a dizer-lhe “tu agora vais ficar uma hora sentado numa cadeira a ouvir uma pessoa a falar sobre resiliência. Se for o técnico com ferramentas, com as estratégias diariamente numa casa de acolhimento num acompanhamento a um jovem através de uma atividade, através de várias dinâmicas pode conseguir ganhar esse esse potencial da resiliência e acho que através dessa possibilidade poderia ter um grande, grande, grande avanço e poderia ser uma mais-valia para muitos destes jovens. Nem tudo pode ser trabalhado da mesma forma, mas eu acho que poderá. Esse programa a nível de capacitação do técnico em prol do jovem e da criança acho que poderá ter muito sucesso.”</p> <p>“(…) se um psicólogo criar um plano, um programa, algo ligado à resiliência e que seja depois através desse psicólogo ou de uma equipa de psicólogos que depois vão dar formação aos técnicos que trabalham diariamente com estas crianças, eu acho que fará todo o sentido, agora pôr a criança no centro do programa não me parece que faça sentido. A criança tem que ir “beber” ao programa de uma forma se calhar indireta e não ser... Agora vais ser tu aqui no centro e vamos fazer isto contigo e tu vais ganhar as estratégias e a partir de amanhã vais ser mais resiliente.”</p>	
		<p>“Um programa deste género só poderá ser relevante se conseguir desenvolver ligações positivas entre a família, escola, comunidade e pares que constituem fatores de proteção, nomeadamente pela sua forte influência ao nível das competências pessoais e sociais do afetado, e poderão promover resultados positivos em várias áreas como na saúde, no social, a nível académico,</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		<p>desencorajando o envolvimento em comportamentos de risco.”</p> <p>“(…) eu acho que obviamente apresentar se calhar o programa assim às crianças elas não vão perceber muito bem o que vai acontecer, e podem até fazer alguma resistência não é, porque estás a impor algo (…) nós trabalhamos a resiliência (…) de uma forma subtil, e enquadrada noutras tarefas, noutras atividades, e que não especificamente na resiliência, e senti alguma dificuldade em explicar especificamente o que é que é a resiliência em, porque não trabalhamos especificamente só esse, esse problema, e senti de facto esse problema, e senti de facto essa dificuldade (…) nós não trabalhamos especificamente só essa questão, trabalhamos subtilmente enquadrada noutras intervenções…”</p>	
		<p>“O subtilmente, se calhar é a frase chave não é, porque nós podemos trabalhar a resiliência sem ter, acabamos por trabalhar a resiliência nestas pequenas coisas do dia-a-dia. Um programa dá-nos assim uma ideia que é algo mais formal, com determinados tipos de limites, e estes limites são muito difíceis de nós conseguirmos pôr numa pessoa, porque o que funciona com esta, não funciona com aquela, o que funciona, e aquilo que funciona hoje, já não funciona amanhã, porque aí, nós vamos tentando encontrar várias estratégias no dia-a-dia, na relação do dia-a-dia, nas pequenas coisas do dia-a-dia, para que ela possa efetivamente dar a volta, uma coisa fixa não, estarmos a pensar “Olha, agora perante uma jovem que sofreu violência doméstica vamos fazer isto, isto e isto”.”</p> <p>“Não estou a dizer que a nível psicológico não haja estratégias, não haja jogos, não haja determinado tipo de exercícios, não haja, há tanta coisa agora mesmo a nível de <i>mainfull</i>, não é, assim de outras, pronto, várias coisas que se pode fazer e que aí se calhar já é mais igual para todos, mas a nível da educação social, eu acho que tem</p>	<p>[E2]</p>

		<p>muito a ver, tem que ser uma coisa muito individualizada, e conhecer o terreno, conhecer a população, conhecer a jovem, conhecer os seus gostos, conhecer as suas, para conhecermos e podermos identificar as suas necessidades.”</p>	
Resposta Social	Etapas de acolhimento	<p>“É assim, nós aqui trabalhamos processos, o processo inicia-se ou abre quando chega uma sinalização. O primeiro documento de um processo, é uma sinalização, a sinalização pode vir da parte das entidades policiais, aliás, a sinalização pode vir da parte de qualquer pessoa, está bem, pode vir oficialmente, através de entidades policiais, escolas, saúde, hospitais, ou pode vir de uma forma anónima, qualquer pessoa pode fazer uma sinalização à CPCJ de uma criança que pense que esteja em perigo.”</p>	<b>[E4]</b>
		<p>“As crianças que são acolhidas, o acolhimento já é a última, digamos assim, é a última resposta e às vezes, é a única resposta que se pode dar a um determinado tipo de situação (...) as comissões antes de enviarem, de proporem uma institucionalização, tentam dentro daquilo que é possível também não é, trabalhar com a família, até porque já existem outras respostas que trabalham a família, e em último caso não sendo possível, e as coisas sendo, a não ser que sejam situações muito graves, e aí sim, é que existe a instituição, o acolhimento, agora o acolhimento deve ser evitado até ao máximo, essa será a última hipótese.”</p> <p>“(...) nós aqui recebemos as jovens que vêm através das Comissões de Proteção de Jovens em Risco, ou então diretamente do tribunal, ou então também através das Unidades de Emergência, quando há uma situação de emergência, que a retirada tem que ser ali na hora, não é. Temos duas camas para unidades de emergência também, uma jovem que é encontrada na rua, numa situação por exemplo de prostituição (...) uma situação de uma jovem</p>	<b>[E2]</b>

		<p>que chega à escola e que consegue verbalizar determinado tipo de maltratos ou que consegue verbalizar uma situação de violação, de pronto, aí a pessoa que recebe essa informação deve acionar a linha, e essa jovem, por questões de sua proteção , poderá ser acolhida nestas unidades de emergência para se averiguar o que é que aconteceu.”</p> <p>“Num processo normal, pronto, as CPCJ’s (...) vão acompanhando, vão vendo e pode chegar a uma certa altura em que realmente acham que o melhor é a jovem sair da sua casa, da sua família, ser retirada à família pronto, e aí vêm para a instituição.”</p> <p>“As outras jovens que são acompanhadas, situações que são mais complicadas, que são acompanhadas pelos tribunais, é a mesma coisa, é o tribunal que vai decretar a institucionalização da jovem, isto depois, é feito o pedido à segurança social, na segurança social temos uma gestão de vagas, a gestão de vagas, vai ver quais são as instituições que têm vagas e que estão disponíveis...”</p>	
		<p>“Bem, para que a jovem seja acolhida tem que haver um pedido de acolhimento, esse pedido de acolhimento é feito pelo tribunal ou pela comissão, onde existe um processo de promoção e proteção para a menor, isto para explicar todos os processos do acolhimento.”</p> <p>“Existe um pedido de vaga, nós aceitamos se tivermos vaga para a jovem. Inicialmente a jovem depois é acolhida, é levada para a nossa instituição, nesse momento existe um técnico que vai acolher a jovem, um técnico, pode ser o educador social, o assistente social ou o psicólogo, normalmente, nós fazemos sempre que seja o psicólogo a receber a jovem, sempre que for preciso é o psicólogo, se não for possível, é um técnico direto de serviço ou auxiliar de ação educativa (...) é logo lhe fornecido produtos de higiene e um pijaminha para a jovem tomar um banho e tratar da sua higiene pessoal, no</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>dia seguinte, um técnico vai falar com a jovem, vai acolher, às vezes são feitos contactos com a família ou não, depende da situação de risco, ao acolhimento da jovem, depois é atribuído uma gestora de caso que vai ficar responsável por tudo o que diz respeito àquela jovem, normalmente, que são as tutoras, as gestoras de casa, depois a jovem, inicialmente tem uma entrevista com a sua tutora e a partir daí começa-se a fazer uma avaliação diagnóstica.”</p> <p>“(…) fazemos o pedido para a jovem se integrar na escola, fazemos o pedido para que a jovem seja vista pelo nosso médico de família, para assegurar que a jovem está bem de saúde, inicialmente, existe um primeiro mês de adaptação, um primeiro mês de integração da jovem na instituição em que os contactos são mais restritos, para que a jovem possa se integrar inicialmente no grupo de jovens e no grupo em geral de toda a instituição, depois a partir daí começamos a trabalhar, fazemos a avaliação diagnóstica e começamos a trabalhar a jovem, as suas maiores fragilidades, as suas, tudo aquilo que ela necessita, começa-se a trabalhar isso com a jovem.”</p>	
	<p>Caracterização e descrição do trabalho desenvolvido</p>	<p>“(…) porque ao fim ao cabo, esse é o objetivo, é elas serem autónomas, e outro objetivo também do nosso trabalho, é fazer com que a jovem depois também possa regressar a casa.”</p>	<p><b>[E3]</b></p>
		<p>“Pronto aqui é que nós técnicos da CPCJ, não sei se já te tinha falado sobre isto, não temos competência para efetuar apoios psicológicos, não está nas nossas competências, nós só temos que avaliar se a criança que nos é sinalizada está em perigo ou não, e avaliar o que é que pode ser necessário trabalhar na vida daquela família ou daquela criança ou jovem, e depois encaminharmos para os outros serviços para o tal, se houver necessidade de apoio psicológico, ou outro tipo de apoio que a criança</p>	<p><b>[E4]</b></p>

ou a família precise, não somos nós técnicos da comissão que vamos fazer isso.”

“Nós temos é que estabelecer parcerias com outras entidades para encaminhar as famílias, nós acabamos por ter aqui um pouco o elo de ligação, os técnicos da CPCJ não podem fazer este tipo de intervenção, nós avaliamos a situação, e com a família, porque tem que ser tudo com base no acordo, não pode ser nada imposto, com a família tentamos perceber quais são as necessidades daquela família, e o que é que, e para que serviço é que nós podemos encaminhar a família.”

“Fazemos parcerias com as entidades de primeira linha, saúde, escola, IPSS’s, por forma a criar uma rede de apoio estruturada e coesa à criança ou ao jovem.”

“O nosso papel é encaminhar, é perceber o que é que a criança precisa, o que é que a família precisa, é aconselharmos não é, porque o que nós podemos fazer é aconselhar, nós não podemos obrigar as famílias a fazer, também não é nossa competência, isso é o tribunal. Aconselharmos, a família tem que estar sempre a trabalhar também a parceria connosco, e depois, se a família concordar e aceitar que precisa dessa intervenção, encaminharmos para o serviço certo para fazer esse tipo de acompanhamento.”

“Qualquer tipo de apoio que a família precise, seja apoio alimentar, seja apoio mesmo ao nível de organização da casa, ao nível da organização das tarefas, todo esse apoio não nos compete a nós técnicos da CPCJ. Nós aconselhamos e encaminhamos para outras entidades que fazem esse tipo de apoio.”

“(…) a nível da CPCJ, o nosso principal objetivo não é retirar as famílias às crianças, porque não são as crianças que são retiradas às famílias, são as famílias que são retiradas às crianças, e o nosso principal objetivo é esse, e portanto, é avaliar da família alargada quem é que pode assegurar a proteção daquela criança não é, se tivermos a

		<p>falar de crianças e jovens, e portanto, o principal fator de proteção poderá ser sempre a família alargada, só em último caso é que a criança é retirada do contexto familiar e acolhida em instituição.”</p>	
		<p>“Na associação temos várias respostas sociais, esta das jovens é uma, do acolhimento residencial de jovens, temos o CAFAP, como estava a dizer, que é o gabinete de apoio à família, temos o CAO, para pessoas com deficiência, temos a Cantina Social também, que damos algumas refeições, e temos o apartamento de autonomia para cinco jovens nesta fase quando saem (...), fazem a experiência de uma, de uma vida quase em autonomia. Temos uma colega que vai supervisionar, vai acompanhando, supervisiona, mas elas vivem lá sozinhas no apartamento, e vão aprendendo a gerir as coisas do dia-a-dia.”</p> <p>“Nós aqui também tentamos que elas sejam autónomas e que ganhem algumas competências, que vão realizando algumas tarefas, e que futuramente aquilo que fazem, que lhes possa servir a nível de futuro para elas se conseguirem orientar na vida.”</p> <p>“(…) nós o que temos tentado fazer é ir exatamente ao encontro daquilo que cada um gosta.”</p> <p>“O que nós tentamos fazer é, quando uma jovem chega, se houver um quarto individual, nós damos lhe esse quarto individual, porque, exatamente, porque achamos que é importante que, quando elas partilham um quarto, que é um espaço de intimidade, não é, de recolhimento, deve ser com alguém que elas tenham alguma confiança e alguma relação. Pronto, depois, tem ali aquela fase de adaptação, e nesse período de adaptação, ela depois poderá escolher, ver com quem é que pode ficar, e mesmo durante o percurso delas na instituição, elas mudam muitas vezes de quarto.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>“Nós encaminhamos para a nossa psicóloga, faz uma avaliação, muitas das jovens precisam depois de ser seguidas em psicologia, em pedopsiquiatria, nos centros de saúde, precisa, nós fazemos todos os encaminhamentos necessários, para que a jovem esteja bem e consiga ficar bem, e pronto, esse é o nosso trabalho, há coisas que nós podemos, conseguimos fazer dentro da nossa instituição não é, porque temos todas as respostas ali no momento, mas há outras situações que temos que recorrer aos serviços da comunidade, e nós recorremos. Integramo-la logo na escola, no centro de saúde, fazemos todo o encaminhamento necessário para que a jovem estabeleça. Inicialmente, é estabilizar a jovem.”</p> <p>“(…) a jovem chega ao patamar de ter o perfil necessário para um apartamento de autonomização, isto porquê? Nós, no apartamento, para que a jovem possa usufruir desse processo, tem que ser numa idade mínima de 15 anos, e não basta só ter 15 anos, a jovem que vai para um apartamento de autonomização, tem que ter perfil (…) porque o apartamento também tem regras, mas há uma maior liberdade e é muito diferente do que estar na casa de acolhimento, então a jovem tem mesmo que ter esse perfil, porque se não tiver esse perfil, as coisas vão acabar por correr mal, tem que ser, jovens responsáveis, saberem muito bem o que é que querem para a vida delas e ter muito bem definido o seu projeto de vida, e que já estão num patamar muito mais acima, ou seja, são jovens que querem continuar os seus estudos, são jovens que querem trabalhar, são jovens que querem tirar a carta de condução, são jovens que se querem preparar para a vida adulta, e ali no apartamento têm todas essas condições, porque as jovens, são elas próprias que fazem as suas compras no supermercado, têm um <i>plafond</i> semanal para poderem gerir nas suas compras, são elas que são responsáveis pelo seu processo escolar, obviamente que eu estou sempre na retaguarda e estou sempre ali</p>	<p>[E3]</p>
--	--	--	-------------

		<p>supervisionando, mas a partir do momento que elas entram para lá, a responsabilidade aumenta, e também são responsabilizadas pelas coisas que fizerem de menos bem.”</p> <p>“(…) a criança já vem de um maltrato, é muito bom ela sentir-se que ali é diferente, e é bem tratada, e que ali nada lhe vai faltar, enfim, ao fim ao cabo, é o nosso trabalho, é fazer com que toda esta jovem, tenham todas ferramentas necessárias, para poderem crescer e tudo aquilo que precisam para conseguirem ter um projeto de vida fiável, e saudável para elas.”</p>	
	<p>Organização da intervenção</p>	<p>“E depois as primeiras diligências do processo deve ser a recolha do consentimento dos pais, nós não podemos intervir sem o consentimento dos progenitores, seja do pai, ou seja, da mãe, temos sempre que ter o consentimento dos dois progenitores (...) Se o segundo progenitor que for convocado chegar aqui e disser que não concorda com a intervenção da CPCJ, nós cessamos todo o trabalho e o processo é remetido ao Ministério Público está bem, e depois é o tribunal que faz o resto. Se os dois derem consentimento, então, nós fazemos a recolha de informação, que é feita junto da escola, junto dos centros de saúde ou hospitais, podemos estabelecer contactos com familiares, vizinhos, rede de vizinhança para se, entretanto, tivermos dúvidas, visita domiciliária e aí vamos perceber, porque esta avaliação é obrigatória, porque às vezes há sinalizações, principalmente as anónimas, nós temos que perceber se aquilo tem fundo de verdade ou não, esta avaliação é obrigatória.”</p> <p>“Depois desta avaliação, feita, é que vamos perceber se existe ou não perigo para aquela criança, e o que é que podemos fazer para a ajudar...”</p> <p>“Se chegarmos à conclusão que existe, que a família precisa de nós, nós elaboramos um acordo, em parceria com a família, em que a própria família tem que</p>	<p><b>[E4]</b></p>

reconhecer aquelas necessidades, e tem que reconhecer e aceitar (//), até a própria família pode sugerir soluções e depois trabalhamos com a família no máximo aquele, aquela medida, uma medida de apoio durante dezoito meses no máximo está bem, durante dezoito meses temos que ver resultados. Se estivermos a terminar os dezoito meses e não vermos resultados, o processo é remetido para tribunal porque lá, o acordo não foi cumprido, ou porque não se conseguiu verificar resultados.”

“(…) as medidas são as que estão na lei, nós temos uma lei que seguimos, e temos que seguir escrupulosamente. E essas medidas, uma delas e só em último caso é que se verifique o acolhimento residencial está bem, porque nós tentamos esgotar todas as hipóteses junto da família está bem!? Quando verificamos que o, que a fonte de perigo é o pai e a mãe, então temos que verificar outro familiar que possa assegurar a proteção daquela criança, e só quando não existe qualquer solução junto da família, é que partimos para o acolhimento residencial (…) quando esgotadas todas as hipóteses.”

“(…) temos que efetuar, elaborar uma ficha de registo que enviamos para uma equipa da Segurança Social, que é a equipa da gestão de vagas (…) e depois de se verificar essa possibilidade fala-se com a família não é, tem que se, tem que se apresentar essa possibilidade à família, e a família mais uma vez pode concordar ou não…”

“(…) a intervenção é sempre organizada com base nesta lei está bem!? Que é a lei de proteção das crianças e jovens. (…) A nossa intervenção então, deve de obedecer a estes princípios que eu te falei aqui, que são os princípios que estão descritos na lei, daí que eu te tenha frisado estes princípios, o interesse superior da criança e do jovem, a privacidade, a intervenção precoce, a intervenção mínima, a proporcionalidade e atualidade, a responsabilidade parental, o primado da continuidade das relações psicológicas profundas, portanto, nós devemos sempre

		<p>obedecer a estes princípios, a prevalência da família, isto no caso de existir a violência doméstica por exemplo, e que consideremos que a criança não esteja protegida junto dos pais (...) Obrigatoriedade de informação, a audição obrigatória e participação e subsidiariedade, portanto, são estes os princípios pelos quais nos devemos reger, e é assim que funciona o nosso trabalho aqui, sempre com base nestes princípios.”</p> <p>“Ao nível do acompanhamento processual, porque é assim, aqui chega uma sinalização de uma criança, é levada a uma reunião, todas as quintas-feiras de manhã temos reunião de equipa, nessa reunião abrimos o processo, levamos a sinalização que chegou, abrimos o processo, e é atribuído a um gestor, que pode ser qualquer um de nós, pode ser a mim que sou educadora social, ou pode ser à minha colega que é enfermeira. E então a nossa abordagem ao nível da intervenção processual tem que ser a mesma, porque nós temos que seguir aqueles passos todos que diz a lei, que é fazer a avaliação de diagnóstico, recolher informações junto das escolas, junto da saúde, junto da família, depois é avaliar a medida de risco ou de perigo que existe naquela família e tentar elaborar um plano de intervenção para aquela família, mas isso tudo é discutido em equipa (...) em conjunto, elaboramos esse plano de intervenção, ao nível da intervenção processual não, tem que ser igual, a nossa abordagem com a criança, com a família é igual, tem que ser sempre igual, nós temos que fazer mais ou menos as mesmas perguntas a todos, que é para termos aqui um equilíbrio depois na avaliação e nos resultados.”</p>	
		<p>“(...) cada uma delas tem um projeto de vida, nós tentamos elaborar o projeto de vida de cada uma delas, em que cada uma das colegas tem uma função própria, não é, tem uma tarefa própria a desempenhar ali com aquela jovem.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>“A equipa reúne semanalmente, quando há situações mais ou menos complicadas vamos falando de cada uma das jovens, vamos vendo como é que está a correr, como é que, vamos fazendo a avaliação, vamos vendo a necessidade de continuar com aquele projeto, de renovar o projeto, de alterar aquele projeto, não é, às vezes há necessidade.”</p>	
		<p>“(…) temos o educador social que gere toda a rotina das jovens dentro da instituição, ou seja, prepara os mapas das atividades, os mapas das tarefas, as atividades, e tem essa maior responsabilidade, temos a assistente social que está mais direcionada para os processos, a burocracia que é necessária tratar no processo de cada jovem, seja dos documentos, seja dos abonos de família, seja toda a parte burocrática é a assistente social que trata dessa parte, depois temos a nossa psicóloga, que faz a avaliação psicológica de cada menina que chega, e depois encaminha para a pedopsiquiatria, e também é responsável pela área da saúde e depois existe a diretora técnica que está responsável por todos os assuntos que nós não conseguimos tratar, porque há pedidos de vaga, há pedidos de tribunal, e há todas essas questões que são tratadas pela nossa diretora técnica e pela própria gestão da instituição em si, e todas nós, com as suas funções vamos nos complementando e fazendo com que a máquina aqui funcione e que toda a instituição funcione, sempre assegurando, sempre, sempre, sempre, todo o bem-estar da jovem, tudo aquilo que toda a jovem precise, nós estamos lá, e toda a nossa equipa está a trabalhar de forma, a corresponder a essas necessidades da jovem.”</p> <p>“Quando a jovem é institucionalizada, e vem num estado totalmente destruturado, fragilizado, a jovem precisa essencialmente de ser bem acolhida não é, nós tentamos inicialmente fazer um bom acolhimento para que a jovem possa aceitar nesse momento essa condição,</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>que vai ser institucionalizada, foi retirada da família, depois após ser acolhida, nós tentamos dar-lhe toda a atenção necessária, para que ela se sinta bem na nossa instituição, tentamos ali dar-lhe algum conforto, e depois a partir do acolhimento, fazemos a avaliação diagnóstica que vai fazer com que nós possamos encaminhar a jovem para os serviços aqui da nossa comunidade e puder assim de alguma forma, colmatar as suas maiores fragilidades.”</p> <p>“(…) a nossa assistente social trata do apoio do abono, do documento de identificação, a educadora social trabalha mais a questão das rotinas das jovens, a nossa psicóloga, mais a nível emocional, as nossas auxiliares, são as pessoas que mais tempo depois passam com as meninas e que ajudam as meninas a gerir a sua rotina na prática (…) e depois temos os nossos auxiliares, e os técnicos que vão ajudando, vão servindo de uma moleta para elas irem conseguindo fazer o caminho delas e adquirirem competências sobretudo não é, porque a gente ali estamos a trabalhar para que a jovem também consiga ganhar todas as competências necessárias para se tornar autónoma e depois ter a capacidade de fazer o caminho e seguir a vida dela.”</p>	
	<p>Meios ou apoios da resposta social</p>	<p>“(…) quando as crianças são de facto retiradas às famílias e acolhidas em instituição, nós deixamo-nos de nos preocupar com esse tipo de apoios, porque a instituição trata de tudo não é, a instituição tem apoio psicológico, atividades culturais, desportivas, recreativas e fazem um esforço para integrar as crianças nesse tipo de situações, a nível de intervenção com a CPCJ, não é, porque a intervenção aqui mais direta é feita quando de facto a criança fica no seio familiar, seja com a família direta, seja com a família alargada, aí nós temos parcerias com várias entidades, nós temos parcerias com entidades desportivas, em que algumas até a título gratuito aceitam integrar crianças que não tenham a capacidade de efetuar</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		<p>o pagamento, temos parcerias com entidades que fazem apoio ao nível psicológico, a nível de terapia familiar, temos várias parcerias com entidades e que encaminhamos, não somos nós, os técnicos da CPCJ, que fazem esse tipo de intervenção...”</p> <p>“Temos a Equipa Técnica da Comissão e Proteção de Crianças e Jovens em Risco que é multidisciplinar e todos os serviços de primeira linha da comunidade com quem nos articulamos e trabalhamos em parceria, nomeadamente, a saúde, a ARS, a APAV, as Forças de Segurança, o CLDS, serviços de psicologia dos serviços públicos, nomeadamente autarquias e também de IPSS’s, entre outras entidades com quem podemos contar.”</p> <p>“(…) nós temos aqui (...) educadores sociais temos uns quatro (...) temos três professores, temos uma enfermeira, temos psicólogos, temos de tudo um pouco.”</p>	
		<p>“O apoio psicológico, temos a psicóloga, que faz parte da equipa, e temos também, e principalmente o grande apoio psicológico fora da instituição...”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
		<p>“Todos os apoios, todos e mais alguns, seja a nível da educação, seja ao nível da saúde, seja ao nível da roupa, todas as necessidades que nós enquanto seres humanos precisamos para viver, elas têm tudo à sua disposição, ou seja, nós temos apoios financeiros que também nos ajudam de alguma forma, fornecer todas estas necessidades, mas pelo menos tudo aquilo que é básico, todas as necessidades básicas são asseguradas, estas jovens quando estão acolhidas têm roupa, produtos de higiene, material escolar, todo o material informático, tudo aquilo que se possa imaginar, elas têm ao seu dispor dentro da nossa instituição.”</p> <p>“(…) depois tem a ver com a equipa multidisciplinar que nós temos, temos uma psicóloga, uma educadora social, que organiza as atividades e toda a dinâmica e</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		organização das rotinas das meninas, temos a nossa assistente social, que trabalha todo o nível burocrático dos processos das jovens e toda a documentação da jovem (...) e depois temos os nossos auxiliares, e os técnicos que vão ajudando, vão servindo de uma moleta para elas irem conseguindo fazer o caminho delas e adquirirem competências...”	
	Atividades socioeducativas desenvolvidas	<p>“No âmbito da CPCJ, poderão ser promovidas diversas atividades socioeducativas, mas mais ao nível da sensibilização quer das crianças, jovens, quer dos adultos. Habitualmente essas atividades são desenvolvidas em parceria com outras entidades parceiras e normalmente incidem sobre a parentalidade positiva, violência no namoro ou violência doméstica, perigos das redes sociais, a importância do sucesso escolar no futuro.”</p>	<b>[E4]</b>
		<p>“Mais uma vez estamos assim um pouco mais limitados, mas aqui como temos a arteterapia, temos a Dançoterapia, em que temos pequenos grupos de acordo com as suas, os seus gostos pessoais, que frequentam essas terapias, temos a parte do desporto também (...) na instituição propriamente dita, nós gostamos muito que elas possam estar integradas em atividades fora da instituição. (...) temos algumas atividades, como já referi, que elas fazem mesmo online, podem continuar a fazer não é, mas penso que sempre que possível, é integrá-las na comunidade para que elas possam estar com outras jovens, possam estar em contacto com outras pessoas e conhecer outras realidades.”</p> <p>“Às vezes, para elas o simples facto de pegarmos nela, e hoje vamos jantar fora, é algo que para elas pode ser importante não é, e vamos jantar fora, vamos passear, nós também gostamos muito, tem funcionado muito bem este trabalho individualizado com cada uma, e como temos</p>	<b>[E2]</b>

		<p>uma equipa multidisciplinar, em que somos três, entre as três conseguimos mais ou menos, fazer esta gestão.”</p>	
		<p>“Desenvolvemos atividades aos fins-de-semana, passeios, idas ao cinema, idas à praia, idas aos escorregas, durante o Verão, elas têm todos os dias da semana, têm atividades, e todos os dias saem para as atividades, ou seja, nós tentamos sempre ocupar a mente destas jovens, porque como se diz, quando elas estão ocupadas, não fazem asneiras, e não pensam em asneiras, por isso uma da nossa condição e uma das coisas que nós realmente tentamos sempre, sempre assegurar, é muitas atividades para estas jovens, atividades com artes, atividades de pintura, atividades de todos os níveis, para que elas possam também desenvolver as suas competências, conhecerem outra realidade que não conhecerem enquanto estiveram com a família, e terem a oportunidade acima de tudo, de escolha e escolherem aquilo que gostam mais de fazer.”</p>	<p><b>[E3]</b></p>
	<p>Constrangimentos ou fragilidades da intervenção</p>	<p>“Aconteceu que estando numa zona um bocadinho menos central, havendo a necessidade constante de transportes, isso dificultou às vezes um bocadinho essa possibilidade (...) Os transportes muitas das vezes são um impedimento não é!”</p> <p>(...) mas eu acho que quando há boa vontade e quando há muitas vezes a vontade de desbloquear as coisas, as coisas podem acontecer, e isso vai depender de técnico para técnico (...) Mas acho que é muito, passa muito por essa força de vontade em perceber o quanto isso pode ser valorativo para aquela criança, e o quanto isso pode mudar a vida daquela criança porque é longe, ah, é longe, mas o longe pode se tornar perto se nós quisermos um bocadinho (...) agora claro que existem constrangimentos, agora temos que tentar solucioná-los, nem todos são passíveis</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		de serem solucionados, mas eu acho que com boa vontade a grande maioria deles pode ser solucionado.”	
		“(…) nós aqui, aqui não se aplica, nós aqui não fazemos recurso a esse tipo de fundos, porque nós não temos essa autonomia, nós depois vamos socorrer-nos é de projetos financiados, mas que foram entretanto implementados por outras instituições, não por nós, nós não temos autonomia funcional para recorrermos a projetos financiados.”	<b>[E4]</b>
		“Bem, o financiamento acaba sempre por ser um bloqueador à nossa intervenção não é, porque nós adoráramos poder fazer tudo com elas, mas às vezes, envolve custos, e financiamento que nós também não temos (...) nós tentamos sempre ser autossustentáveis, por exemplo, a instituição tem que desenvolver, por exemplo, temos outros, um serviço de refeições de eventos que nós temos para poder ganhar mais algum dinheirinho para cobrir as despesas que a gente tem, porque uma instituição tem muitas despesas e a gente não sobrevive só com o dinheiro que a segurança social nos fornece, temos que ter outras formas de nos autossustentar.”	<b>[E3]</b>
		“Eu acho que o financiamento será sempre um impedimento, sem dúvida, agora perante essa dificuldade temos que ter criatividade (risos) e arranjar outras soluções, e inventar outras coisas.”	<b>[E2]</b>
Redes de Apoio	Papel das redes de apoio informal no processo de resiliência	<p>“Eu acho que todos os atores são, são muito importantes. Quanto mais importante for o papel desse ator na vida da criança mais importante será a possibilidade do processo da resiliência crescer.”</p> <p>“Uma criança por exemplo foi abandonada pelo pai, o pai muitas vezes não tem que ser, quando digo o pai, o</p>	<b>[E1]</b>

papel do pai não é, não tem que ser o progenitor da criança, a criança pode ter noutra pessoa aquela visão de suporte e transferir um bocadinho, não sara a ferida porque o pai é sempre o pai, não é isso que está em questão, mas a criança muitas vezes pode ver aquela pessoa como a sua referência (...) Isso pode acontecer, isso pode acontecer com o vizinho, pode acontecer com o treinador, pode acontecer com o tio, pode acontecer com o avô, pode acontecer com os diversos atores que a criança tem à sua volta. Tendencialmente quanto mais perto estiverem do seu núcleo mais fácil é de isso acontecer não é!? Às vezes pode ser um professor na escola, agora, todos esses atores têm que estar alerta para perceberem que podem ser potenciais referências e ao serem uma potencial referência podem trabalhar não só a resiliência como outros fatores também, e é isso que eu acho que o papel dos agentes e educadores é muito importante porque eu posso estar a ser uma referência para alguém e se não tiver atento eu não tenho noção do...do impacto que estou a criar nessa criança, nesse jovem e (xxx) acaba por ser muito importante, agora, claro que é muito importante para o processo de resiliência da criança.”

“Qualquer ator pode ser o ator principal não é, ou um ator secundário e depois um terciário e por aí fora. Agora quanto mais perto do núcleo tiver, e quando digo núcleo, digo núcleo da criança, não tem que ser o núcleo familiar, mais importante é essa pessoa perceber esse papel e essa responsabilidade, porque há uma responsabilidade.”

“ (...) eu acho que aí a rede familiar, a rede dos vizinhos, a rede do treinador de futebol do bairro, a rede de treinador do futebol do, seja do que for, tem uma importância muito grande para potenciar tudo e mais alguma coisa na criança e não só resiliência porque inclusivamente pode potenciar outras coisas e algumas que, infelizmente, não são assim tão, tão benéficas quanto tudo isso, mas depois vai depender também de quem a

		<p>criança procura, muitas vezes de quem é que vai ter também com a criança.”</p>	
		<p>“(…) muitas vezes aplicamos e trabalhamos com as redes informais não é, porque também, também, é importante o trabalho e a integração das crianças na comunidade em geral…”</p> <p>“As redes de apoio informais têm um papel preponderante no processo de resiliência das crianças/jovens vítimas de maus-tratos, considerando que muitas das vezes são estas redes de suporte que proporcionam fatores positivos relevantes para a história de vida das vítimas. São muitas vezes a estas redes de apoio que se agarram para “dar a volta por cima”.”</p> <p>“Os serviços existentes na comunidade têm igualmente um papel preponderante no projeto de vida da vítima bem como no processo de resiliência, na medida em que poderão efetuar o apoio psicológico necessário, permitir que a criança/jovem tenha acesso a programas e atividades desportivas e culturais, prestar apoio ao estudo, na procura de emprego, entre outras e assim proporcionar a estrutura emocional que a vítima precisa para continuar o seu caminho. Estas redes informais podem ser um apoio positivo por transmitir confiança e segurança à vítima, bem como por estarem presentes na tomada de decisões, ao poderem aconselhar e orientar positivamente nas escolhas a definir para a construção do seu projeto de vida, por estarem disponíveis quando a vítima necessite, e por lhe darem a atenção necessária criam um suporte com grandes benefícios onde a mesma se sente amparada.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>
		<p>“(…) nós também temos de tentar aqui trabalhar com os poucos recursos que às vezes temos e vamos ter que às vezes, lá está, é por isso que a gente às vezes recorre aos serviços da comunidade, porque normalmente os serviços da comunidade são gratuitos, nós quando pedimos uma</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>vaga, para a jovem frequentar uma atividade física, claro que tentamos fazer com que sejam solidários e não nos cobrem uma mensalidade, porque nós não temos essa capacidade financeira de pagar uma mensalidade desportiva a todas as jovens, tentamos sensibilizar a comunidade para que nos possam de alguma forma nos ajudar nesse sentido, nós tentamos sempre ser autossustentáveis...”</p>	
		<p>“Elas, para elas é também muito importante ter esta rede não é, porque, principalmente a nível familiar, elas na família procuram sempre alguém de referência e nós também procuramos ter sempre alguém de referência, às vezes até nem que seja só para, para passar um fim de semana, para passar o Natal não é (...) é fundamental elas terem alguém de referência, onde possam, tipo porto de abrigo não é, onde se possam refugiar.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
<p>Papel das redes de apoio formal no processo de resiliência</p>		<p>“Nós quando recebemos uma criança numa casa de acolhimento, estamos a assumir uma responsabilidade para com essa criança. Além de para com a sociedade, para com a família, para com a instituição, mas essencialmente para com essa criança, porque é ela que pode chegar a um sítio ou ao outro mediante também aquilo que é o nosso, o nosso envolvimento...”</p> <p>“(...) o técnico, tem uma responsabilização acrescida, porque enquanto que, o vizinho pode se cruzar ou não na vida daquela criança, o técnico cruzou-se e tem que trabalhar com aquela criança, o vizinho pode não querer trabalhar com aquela criança, ou seja, ele é informal e de informal não passa, e a responsabilização é menor.”</p> <p>“Sendo uma resposta formal, a responsabilização é maior...”</p> <p>“Por isso se eu realmente precisar eu estou lá, e nós temos que acionar todos os serviços que essa pessoa necessita, para também perceber a realidade da</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>necessidade e depois colaborar mediante essas necessidades.”</p> <p>“ (...) seja para a resiliência seja para aquilo que for, os atores educativos, o núcleo que a criança constrói, o núcleo que é construído à volta da criança tem um fator preponderante para a resiliência e para todos os outros fatores, e não é só para a criança, no nosso próprio desenvolvimento (...) nós referências vamos ter sempre e elas têm um poder muito grande sobre nós a nível de nos poder dar coisas boas e às vezes menos boas (riso), mas tem muitas vezes um impacto muito bom. Tem o impacto que nós queremos, mas muito importante!”</p>	
		<p>“É mais redes formais sim, sim, sem dúvida (...) maior parte das vezes é sempre formal (...) aqui a nível da CPCJ, nós temos que ter as parcerias quase todas formalizadas até porque depois temos que incluir nos acordos que são feitos com as famílias.”</p> <p>“Pronto aqui é que nós técnicos da CPCJ (...) não temos competência para efetuar apoios psicológicos, não está nas nossas competências, nós só temos que avaliar se a criança que nos é sinalizada está em perigo ou não, e avaliar o que é que pode ser necessário trabalhar na vida daquela família ou daquela criança ou jovem, e depois encaminharmos para os outros serviços para o tal, se houver necessidade de apoio psicológico, ou outro tipo de apoio que a criança ou a família precise, não somos nós técnicos da comissão que vamos fazer isso. Daí a importância das redes formais, da rede de apoio formal, com a qual nós trabalhamos...”</p>	[E4]
	<p>Forma/Modo de intervenção das redes no processo de resiliência</p>	<p>“Olha, nós temos projetos, fazemos muitas parcerias com entidades da comunidade, porque um dos objetivos da nossa instituição, também é aproveitar os recursos da nossa comunidade. Nós por exemplo, quando a jovem entra para a nossa instituição, nós tentamos sempre</p>	[E3]

		<p>encontrar uma atividade física ou uma atividade que a jovem se identifique (...) ou seja, tudo aquilo que a jovem gosta, e que a gente acha que é bom para elas, nós trabalhamos com o serviço da comunidade, depois temos atividades também dentro da nossa instituição.”</p> <p>“Olha por exemplo, elas participam, nós somos apoiados pelo Banco Alimentar, então uma da condição é, sempre que haja campanhas do Banco Alimentar, a nossa instituição organiza esse fim-de-semana do Banco Alimentar.”</p> <p>“(…) toda a nossa instituição, seja as meninas, toda a equipa técnica, seja as auxiliares e até às vezes os nossos utentes da cantina social, nesse fim-de-semana estamos todos ao serviço do Banco Alimentar, nós fazemos os turnos, fazemos a recolha e fazemos com que aquele fim-de-semana passe a correr bem numa maior recolha de bens alimentares, porque e depois nós também somos ajudados, por isso também, uma mão lava a outra (...) e quem diz isto, elas também participam em muitas campanhas, outras associações que trabalham connosco...”</p>	
		<p>“Vamos imaginar que a pessoa tem aqui alguma situação que necessita de apoio psicológico, e que isso está a ser aqui um bloqueio a esse caminho e a essa estratégia. Por isso não faz sentido ser só o educador, faz sentido o educador trabalhar em parceria, em rede com todos os demais no sentido de em conjunto nós percebermos...”</p> <p>“(…) toda a envolvência, clubes desportivos porque também entrava muitas vezes em contacto, às vezes telefonava e diziam “Oh Vasco, mas como é que tu sabes que eu ontem não fui ao treino?”, “Eu sei que tu ontem não foste ao treino porque eu falei com o teu treinador esta manhã e ele disse-me que tu não tinhas ido ao treino”. Pronto, toda esta envolvência é muito importante a criança perceber que existe um...ele não está vigiado, mas ele, os</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>comportamentos dele importam, que é isso que eu acho que muitos deles acham que não importa “Eu faço o que eu quiser e isso não importa a ninguém”, não! Claro que importa e toda esta rede que falávamos à bocado, do desporto, da arte, da saúde, do apoio psicológico, ou seja, toda a envolvência da criança tem que ser contínua...”</p>	
		<p>“ (...) se eu precisar de algum instrumento, se eu precisar de alguma atividade, se eu precisar de alguma resposta noutra sítio, tenho, tenho, sei onde é que posso pedir ajuda não é, ao meu parceiro (...) já aconteceu por exemplo, nós termos jovens de lá aqui na nossa instituição, e de fazermos um trabalho de reaproximação à família, e a jovem ser transferida para outra instituição mais perto da família não é, ou então por exemplo, a nível de formação, também já tivemos uma jovem que foi, que voltou para a casa da família, e foi frequentar nessa outra casa de acolhimento, um curso de formação. Portanto, são tudo situações que nós conseguimos articular com outras, neste caso, com aquela instituição, e conseguimos, de uma maneira ou de outra dar resposta à necessidade que aquela jovem precisava através desta rede de parceiros.”</p> <p>“E mesmo quando as jovens voltam para as famílias, o voltar com algumas, voltar, neste caso, havia o desejo daquela jovem voltar para a família, mas era importante, nós considerávamos que era importante ela continuar a estudar, ou pelo menos a ter ali alguma formação, e conseguimos ir, pronto, manter aqui não só aquilo que ela queria, mas também à necessidade de responder um bocado à necessidade daquela jovem com, neste caso, com a formação, que ela até depois acabou por ficar a trabalhar na empresa onde estava a estagiar na sequência dessa formação, e para ela foi muito bom nesse aspeto.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
		<p>“(…) indiretamente nós trabalhamos também com as parcerias informais, e estou me aqui a recordar do</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		<p>"Programa Escolhas" (...) que fazem imensas parcerias informais com a comunidade onde se inserem, nomeadamente, os bairros de habitação municipal, que eles trabalham com famílias com agregados familiares dos bairros de habitação municipal, e aí fazem obviamente parcerias informais e nós muitas vezes vamos usufruir desta, apesar de termos a nossa parceria formalizada..."</p> <p>“Acho que envolvendo no processo de resiliência e mostrando interesse pelas necessidades das vítimas, fazendo com que esta se sinta bem e segura no seu percurso.”</p>	
	<p>Importância do trabalho em parceria</p>	<p>“(...) como nós precisamos de toda a gente, é sempre bom a gente manter uma relação próxima e saudável com todas as outras instituições. Às vezes precisamos de um favor, ou surge uma situação urgente, por exemplo, uma menina está doente, precisamos ligar para o centro de saúde, e o doutor que já acompanha as nossas jovens à anos, e nós “Olhe doutor, enviamos um e-mail”, e ele consegue nos acolher, arranjar uma vaga para que a gente possa ser atendidas (...) nós não conseguimos fazer o nosso trabalho sem ser com o apoio da comunidade, sem ser com o apoio das instituições, sem o apoio de outros técnicos das outras instituições, nós não conseguimos fazer trabalho nenhum, se não tivermos uma boa relação com outras instituições da nossa comunidade, e com toda a nossa comunidade.”</p> <p>“ (...) nunca trabalhamos sozinhos, nós ali nunca fazemos um trabalho individual, não há nenhum técnico que possa trabalhar de uma forma individual, trabalhamos todos, e o nosso trabalho só tem sucesso porque somos uma equipa, trabalhamos sempre umas com as outras, ninguém toma uma decisão sem falar com a colega, ninguém faz nada sem consultar a diretora técnica, temos a nossa autonomia não é, também quando estamos sozinhas a fazer os turnos (...) mas temos também essa</p>	<p>[E3]</p>

		<p>liberdade de sermos autónomas, técnicos autónomos, mas nós próprios temos o lema que é fazermos tudo em equipa, trabalhamos e tomamos decisões sempre em equipa, porque o meu ponto de vista pode ser diferente do ponto de vista da colega, e nós precisamos trabalhar com várias perspetivas, vários pontos de vista, precisamos sempre consultar a técnica, porque eu posso pensar de uma maneira, mas a técnica, a outra técnica que tem outro ponto de vista, às vezes, melhor que nós, não conseguimos ver, e só assim é que conseguimos fazer um bom trabalho.”</p> <p>“(…) nós não fazemos nada sem parcerias, nada, sem o apoio das nossas parcerias não conseguíamos desenvolver o trabalho que nós desenvolvemos, aliás tudo o que desenvolvemos é graças às nossas parcerias, que nos apoiam, que estão lá incondicionalmente para as necessidades das nossas jovens, porque eu volto a referir uma coisa, nós trabalhamos 100% para elas, tudo aquilo que nós pedimos, tudo aquilo que nós tentamos arranjar, é tudo, tudo, a pensar no bem-estar das nossas jovens, nós ali trabalhamos incondicionalmente para elas e com elas, é tudo a pensar nas necessidades delas.”</p>	
		<p>“Eu acho que todo o trabalho, seja ele em parceria, seja ele em rede, seja ele de que forma for, nomeadamente, sendo apoiado é sempre uma mais-valia, o todo é sempre melhor do que a soma das partes, e nós sozinhos não conseguimos fazer nada e tem que haver sempre aqui uma visão.”</p> <p>“(…) na casa de acolhimento aí havia menos necessidade, ou seja, quanto mais alargada é a estrutura menos necessidade temos de recorrer fora, o que não quer dizer que não tenhamos necessidade, e claro que existe sempre necessidade, sempre, sempre, sempre e quanto mais for, quanto mais for alargada essa rede em prol das necessidades das crianças melhor, porque nem todos</p>	<p><b>[E1]</b></p>

precisam do mesmo, nem todos querem o mesmo, e isso leva-nos a que tenhamos que explorar e ir à procura daquilo que é o mais favorável para esses jovens ou para essas crianças.”

“(…) claro que sim, porque eu assim acabo por perceber que aquela pessoa está a duplicar uma resposta e se aquela pessoa está a duplicar se calhar vai haver alguém que não tem acesso à resposta, por isso o trabalharmos, o partilharmos, a interajuda seja para trabalhos de, hamm, de académicos, seja para o que for, nós sempre que temos a colaboração, o apoio de alguém as coisas são sempre mais enriquecedoras do que quando as fazemos sozinhos, por isso todo o trabalho em rede ou de parceria que lhe queiramos chamar é sempre uma mais-valia para tudo, eu acho que os técnicos deviam ser mais disponíveis para este tipo de situações, (...) e se nós estamos nalgum sítio, estamos lá porque a responsabilidade é acrescida.”

“Eu quando enfrento uma situação nova a nível de trabalho, a primeira coisa que eu penso é “Eu tenho mais responsabilidade, logo, se eu tenho mais responsabilidade, eu tenho que ser melhor, por isso eu tenho que fazer as coisas melhor” (...) eu estou cada vez mais responsável de mim próprio perante os outros, e eu vou ter que lhes dar uma resposta à altura, e essa resposta à altura acarreta mais responsabilidade, mais empenho, mais competência. Isso agregado a puder partilhar com técnicos que sabem mais do que eu, outros que se calhar podem saber menos e eu os estou a ajudar, e ao estar a ajudá-los estou a aprender também com eles (...) por isso em todas as respostas sejam elas de jovens, crianças, seja aquilo que for, a partilha, o apoio, a interajuda é sempre de todo uma mais-valia que nos pode fazer crescer, claro que, em situações de acompanhamento deste tipo de jovens ela é extremamente fundamental, porque o necessitar de um apoio de saúde ou recorrer a um serviço de apoio psicológico ou um serviço alimentar, ou seja aquilo que

		<p>for, isso tem que ser de uma forma muito, muito dinâmica, isto, as coisas não podem esperar, eu não posso perceber que aquele jovem está a passar fome em casa e não falar com ninguém, e não ativar a minha rede de contactos e tentar colmatar a situação.”</p>	
		<p>“É fundamental trabalharmos em parceria, em parceria somos sempre mais fortes, porque aquilo que eu não tenho, o meu vizinho pode ter, o meu parceiro pode ter não é, e ao partilhar recursos conseguimos sempre ir mais além sem dúvida nenhuma, aliás, eu acho que hoje em dia não conseguimos, já não se consegue trabalhar de outra maneira.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
		<p>“(…) se não for em articulação e parceria, não se consegue chegar a bom porto. E graças a Deus nós aqui trabalhamos muito bem em rede.”</p> <p>“Olha é importantíssimo trabalharmos em parceria, a não ser, olha é assim o principal ponto é que a CPCJ é uma rede de parcerias não é, portanto, se não trabalhássemos em parceria a CPCJ não existia. A CPCJ é uma entidade onde reúne vários parceiros, nomeadamente, o município e a segurança social que são entidades obrigatórias e depois reúne uma série de outros elementos que integram esta equipa. Se não existisse as parceiras, portanto, nós não poderíamos funcionar, depois ao nível da partilha de recursos é essencial, haver essa articulação e o estabelecimento de parcerias mesmo para pudermos encaminhar crianças, ou até mesmo pudermos às vezes, como é que eu hei-de dizer, recrutarmos, nem que seja a meio tempo ou a tempo, ou umas horas, recrutarmos técnicos para nos puderem apoiar aqui na CPCJ também, portanto, há várias funções que eu acho que as parcerias se tornam essenciais e úteis para nós sem dúvida alguma. Sem parcerias nós não conseguimos desenvolver o nosso trabalho.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>

Papel do educador social	Diferença do educador social no processo de construção da resiliência	<p>“Tendencialmente o educador social é alguém que trabalha mais no direto, tendencialmente, o contacto com o psicólogo é uma coisa mais esporádica e pontual, assim como com o assistente social. Aqui, e digo tendencialmente porque isto não quer dizer que seja uma realidade, mas pode ser a grande maioria da realidade...”</p> <p>“Agora claro que o educador social por aquilo que se veicula, por aquilo que é estratégia educacional e a relação está sempre mais próximo das pessoas do que os outros, não quer dizer que os outros também não estejam, mas tendencialmente o educador social é aquele que está mais próximo, logo se é aquele que está mais próximo, é aquele que tem possibilidades, que não quer dizer capacidades, mas aquele que tem a possibilidade e a oportunidade de criar uma relação mais profunda com a pessoa.”</p>	<b>[E1]</b>
		<p>“(…) todo o educador social pode fazer a diferença, porque nós intervimos na crise, com estas jovens, intervimos na crise, e eu digo que intervimos na crise porquê? Porque o nosso trabalho acaba por ser, acabamos por ter uma tarefa difícil que é estabilizar estas jovens, toda a jovem que chega a uma instituição, já chega em fim de linha, já vai no fim de linha, é porque não havia mais outra solução para aquela jovem, a não ser a retirada (...) mas sim claro que fazemos todas as diferenças na vida delas, até hoje, jovens que já saíram e nos procuram e nos mandam mensagens, e é sinal que nós fizemos um bom trabalho na vida delas, porque senão elas não nos voltavam a procurar, não queriam continuar a ter contacto connosco.”</p> <p>“Nós somos, surgimos aliás, na vida delas como uma salvação, e elas têm esse nosso trabalho, e reconhecem esse nosso trabalho.”</p>	<b>[E3]</b>
		<p>“Porque o papel do educador social pode ser igual a qualquer outro, ao papel de qualquer outro técnico que trabalhe na CPCJ, está bem!? Então é como é que o</p>	<b>[E4]</b>

		<p>educador social pode ajudar? Não concordo, é como é que um técnico que trabalhe numa CPCJ pode ajudar, porque temos todos o mesmo papel aqui dentro.”</p> <p>“(…) o trabalhar na resiliência todos nós temos o dever de, e o direito de o fazer está bem, por isso é que eu digo sempre, que o educador assim como qualquer técnico que trabalhe nesta área, e com a população, com este tipo de população, todos têm a mesma tarefa.”</p> <p>“(…) nós temos que ter todos a mesma forma de intervir, porque está espelhada naquela lei que eu te disse…”</p> <p>“Aqui no nosso caso, por acaso funciona assim, eu não sei como é que funciona noutras CPCJ’s, acho que nem todas funcionam da mesma forma, aqui por acaso, temos o privilégio de trabalharmos muito bem em equipa, e de não nos ultrapassarmos, ou sobrepormos uns aos outros, e compreendermos qual é que é o papel do técnico aqui na CPCJ está bem!? Eu não sou diferente por ser educadora social do meu colega que é professor, até porque nós quando viemos para a CPCJ, temos formação também, para trabalhar nesta área, temos uma formação específica para trabalhar nesta área. Eu acho que todos temos responsabilidade no processo de resiliência das crianças e jovens.”</p> <p>“(…) o educador social pode ter um papel preponderante nesta, na questão da resiliência, mas falo como qualquer outro técnico, o educador social não tem, não há uma preferência pelo educador social em detrimento de outro de qualquer formação, qualquer técnico que trabalhe nesta área tem competências para trabalhar…”</p>	
		<p>“Eu acho que uma equipa multidisciplinar faz logo de si, faz diferença não é, porque, ao termos diferentes formações, temos diferentes visões e conseguimos dar diferentes respostas. O educador social, eu acho que, pelo</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>menos das colegas que eu conheço, e da formação que temos tido, eu acho que nós temos uma visão muito prática e muito precisa das coisa, daí a necessidade de os educadores fazerem aqui alguma diferença e ir ao encontro das necessidades das jovens...”</p> <p>“Sim, sim, sim, sim, muito próximo, muito ativo, muito direto não é, muito prático. Esta versão muito prática que achamos muito importante, porque nestas idades, principalmente na adolescência, é a idade do imediato não é, “Ah eu preciso...”, “Mas precisas disso quando?”, “Ah, para ontem”, quase, e chamarmos à realidade, o chamarmos à realidade e descer...pronto, ir, coisas concretas, coisas reais, coisas palpáveis é, acho que é fundamental aí nessa, nestas idades, e acho que nós temos essa capacidade, pelo menos a nossa formação orienta-nos para aí.”</p> <p>“(...) eu acho que nós educadores temos a capacidade de concretizar, de sermos mais práticos e sermos de, pronto, não termos mesmo medo de arregaçar as mangas e de agarrar o problema.”</p> <p>“(...) a nossa própria capacidade de empatia não é, o tentarmo-nos por no lugar delas, quer dizer, é, e aí o educador social com a sua visão prática, concreta, realista, de terreno não é, de estar no terreno...”</p>	
	<p>Trabalho do educador social no processo de resiliência</p>	<p>“(...) eu acho que muitas vezes é saber viver com o passado, e agente diz-lhe, dizemos-lhe isso muitas vezes, “o teu passado agente não pode mexer, não pode apagar, ele existe. Tu é que tens que querer fazer um futuro diferente” (...) e o que nós tentamos é dar-lhes algumas ferramentas para que elas possam com o passado que tiveram, conseguir viver melhor no futuro, portanto, o presente, tem a ver com isto, é elas terem aqui algumas ferramentas, terem, aprenderem alguns truques, como eu lhes costume dizer, para elas conseguirem viver melhor com o passado que tiveram, porque o passado, pronto,</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>existiu, faz parte delas, e elas hoje são aquilo que são muitas vezes pelo passado que tiveram não é!? E isso nós não conseguimos mudar, mas o futuro conseguimos!”</p> <p>“Isto tem que se fazer muitas adaptações, porque cada uma, não há receitas, não se pode andar a fazer <i>copie paste</i> de um projeto para o outro não é, as coisas são muitas individualizadas e o termos um projeto de vida individualizado significa conhecer aquela jovem não é, saber o que é que ela gosta, conhecer a família, saber se há possibilidade ou não de voltar para a família, saber o que é que, por exemplo, porque temos o CAFAP, não é, e às vezes articulamos com as colegas o que é que podemos fazer para, por aquela jovem, por aquela família, para que ela possa voltar, ou se existe outra pessoa de referência na vida da jovem...”</p>	
		<p>“Essa resiliência é muitas vezes epá é, é completamente assustadora com o potencial que pode ter a nível de mudança da vida daquela criança ou daquele jovem. Esse potencial muitas vezes eu acho que tem de ser também inculcido, ou descoberto, ou fazer com que a criança possa descobrir dentro dela essa resiliência, e isso também é muito o papel do técnico, mostrar-lhe que existe possibilidade, ele tem ferramentas para conseguir, ele tem estratégias para conseguir e ele é capaz de o fazer. Aí estamos muitas vezes a criar nesses jovens um horizonte diferente mostrando-lhes que é possível e que eles são capazes, e muitas vezes o acompanhamento psicológico faz uma grande diferença nessa, nessa vertente no sentido da criança conseguir alcançar com pequenas metas aquilo que são os seus objetivos, porque muitas das vezes os objetivos da criança está muito longe (...) E eu acho que é muito por aí que a resiliência também pode ser trabalhada, que é traçar pequenos objetivos que vão sendo alcançados, e vão sendo conquistados e isso vai aumentar a autoestima, vai aumentar a confiança e vai crescer também a resiliência que a pessoa vai ficar mais...a</p>	<p><b>[E1]</b></p>

pessoa vai ficar mais crente dela própria, que ela é capaz de atingir, que ela é capaz de conseguir atingir esses objetivos, (...) por isto esta resiliência pode ser trabalhada, claro que sim, pode ser potenciada claro que sim, e deve, é um papel do técnico claro que sim! Mas tem que perceber a personalidade, tem que perceber a pessoa que tem à sua frente.”

“(…) tem que se perceber muitas vezes como é que estes jovens, como é que estes jovens funcionam para perceber como é que nós conseguimos chegar até eles, e eles estando englobados em determinado campo eles não são todos iguais, os jovens que vão para acolhimento estão todos sob uma esfera (xxx) mas eles não são todos iguais e por isso têm de ser trabalhados de maneiras diferentes, por isso não há uma receita milagrosa para trabalhar e os técnicos também falham, portanto tem que haver a experiência e perceber e apalpar ali um bocadinho o terreno, mas acho que é muito por aí e perceber também que há jovens que à partida, infelizmente, nós sabemos que estão condenados ao não sucesso porque a própria resiliência deles embora nós tenhamos tentado muitas vezes dizer-lhe “tu consegues” e “tu vais e tu vais”, ela ou cresce muito lentamente ou não, ou simplesmente não anda e a personalidade obviamente tem um grande impacto.”

“(…) nós não podemos chegar lá e dizer “olha tudo, toda a tua família que daqui tu tiveste vai desaparecer meu amigo, e a partir de agora és o meu filho, eu sou o responsável por ti e tudo vai mudar”, Não! As coisas não funcionam assim, a criança tem família, e ele tem que saber aceitar que tem família e nós temos que saber tentar mostrar que existe outra possibilidade para criar a quebra desse ciclo ou a visão para um ciclo diferente porque senão vai se perpetuar.”

“Eu acho que essa organização vai depender muito daquilo que é cada técnico e cada profissional, pode haver

uma estratégia, e claro que há, muitas vezes ela pode ou não ser seguida, mas eu acho que isto, da mesma maneira que, é algo que é muito próprio porque existem obviamente etapas, existem obviamente caminhos a seguir, mas depois também existe muito aquilo que é o potencial, o envolvimento, a inteligência emocional e muitas outras condicionantes do técnico. E às vezes um técnico menos dotado de estratégias, mas com mais capacidade de envolvimento acaba por ter mais sucesso do que um técnico que tem muitas estratégias, que tem muita experiência, mas que já não tem tanta capacidade de envolvimento nem tanta inteligência emocional para conseguir fazer transportar essa criança para um sítio um bocadinho mais, um bocadinho mais importante para aquilo que são os seus objetivos e embora haja estratégias eu acho que isso vai depender muito do...dos técnicos, e nós não somos todos iguais, nós não criamos empatia da mesma maneira com todas as pessoas.”

“Eu acho que pode ser trabalhada pelos educadores sociais como pode ser trabalhada por qualquer outro técnico como nós falámos à bocadinho.”

“Nós se formos ao encontro daquilo que são os objetivos, eles é que nos vão dizer aquilo que eles querem obter na vida, e depois é criarmos uma estratégia para tentar que eles obtenham os objetivos, sabemos que há muitos deles muitas vezes que não são exequíveis, quando eles nos dizem, por exemplo numa casa de acolhimento que o objetivo deles é regressar para a casa da família, pois, é algo que eu não consigo realizar, mas eu consigo criar uma estratégia com ele para ele realizar, o que é que ele tem que fazer para que isso aconteça? (...) E já não dependem tanto de nós, nós aí também temos que explicar, e não podemos prometer que isso vai acontecer, também temos que ser sérios e dizer isto não é viável de eu controlar, isto é viável de nós trabalharmos, mas nós não controlamos isto. Agora nós podemos é trabalhar para que

atingamos aquilo que tu queres que aconteça, e também não é prometermos tudo...”

“(...) eu acho que tem a ver muito com este bom senso e com esta estratégia de chegarmos até à criança, de percebermos o que é que ela quer, o que é que ela necessita, e depois juntos criar estratégias, criar compromissos, e depois obviamente, no final haver ou o atingir do objetivo, que é o mais agradável de tudo, ou como eu dizia à bocadinha, se falhar por um, não atingiu e não vai ser recompensado, e tem que haver essa coragem também para a criança perceber que a consequência era aquela, e foi aquela que ele atingiu.”

“Claro que tudo isso dificulta o trabalho que o técnico tem com essas crianças, agora o técnico está lá mesmo para isso, se fosse fácil o técnico não estava lá a fazer nada, e o técnico tem que ter essa resiliência, essa capacidade de investimento na criança, de perceber que há traumas, de perceber que há momentos e vivências que foram menos, menos felizes e que a criança também está ali para ultrapassar esse tipo situações...”

“Tudo isso é importante nós trabalharmos com eles e nunca relativizar nem dizer “isso é normal”, não! isso não é normal, temos que tentar mudar esse comportamento, e temos que saber aceitar e outra das coisas que era muito importante, era que semanalmente numa reunião que nós tínhamos, íamos fazer o acompanhamento semanal de todos eles, em que falava o educador, falava o assistente, falava com psicólogo e falava obviamente a diretora da Casa para partilhar a evolução do jovem, a regressão do jovem...”

“Nós não a podemos corrigir, não podemos agarrar numa borracha e passar por cima, podemos tentar alterar as coisas, agora a criança quando ali aparece com 7/8/9/10 anos ou, infelizmente, já traz consigo todo um potencial de fragilidades que ocorreram até chegar aí, e isso depois envolve..., como a Cátia estava a dizer e bem, muitas

coisas estão ligadas à parte mais específica, dos afetos, muita coisa, e é muito díspar todo o relacionamento que depois nós podemos ter com cada um deles.”

“(…) muitas vezes o trabalho do educador neste aspeto não é fácil, porque ter coragem, porque quando o...quando o jovem atinge o objetivo as coisas correm bem, é uma maravilha, quando ele não atinge, ter a coragem para lhe dizer, não te vou dar porque tu não atingiste isto vai criar aqui algum atrito na relação, mas, é um atrito que é temporário, mas que vai dar frutos. Mas há muitas pessoas que não querem criar esse ruído na relação e muitas vezes são benevolentes, e quando são benevolentes uma vez, como eu costumo dizer “Já foram!” (..) esse empenho do técnico é fundamental para que possa dar depois ao jovem também as suas, a sua, o seu valor e para que ele se sinta acompanhado e não seja negligenciado como infelizmente já foi...”

“Relação essa que na minha opinião não se, não se, não deve ser de dependência, o educador tem que ser uma pessoa que passa pela vida da pessoa e não uma pessoa que fica na vida da pessoa, ou seja, uma que na necessidade está lá, que potencia a mudança, que potencia a capacitação, que é alguém que pode estar à distância de um telefonema, de uma mensagem, ou alguém que simplesmente desaparece da vida da pessoa porque fez o seu trabalho e a pessoa criou asas e voou.”

“Eu ao dizer a mesma coisa a dois jovens diferentes eu posso estar a ter precisamente o mesmo resultado, ou ter o resultado oposto, se eu disser a um resiliente “tu não és capaz!” ele vai virar o mundo, se eu disser a um não resiliente “tu não és capaz!” é uma aceitação, e eu tenho que saber com quem é que estou a trabalhar e o que é que vou dizer para perceber que eu não posso trabalhar os dois da mesma maneira porque eles são completamente diferentes e aí o papel da resiliência é, epa é fundamental, aliás é como eu estava a dizer é assustador ver o potencial

		<p>de resiliência que muitos destes jovens têm para conseguir atingir objetivos que à partida seriam quase que impensáveis. E depois às vezes as pessoas dizem “como é que tendo nascido ali tu conseguiste chegar tão longe!?” A resiliência aí é a chave!”</p> <p>“(…) uma das grandes lições que tiramos do contacto com essas crianças, é se queremos ser alguém que lhes promova a mudança, temos que ser alguém diferente, porque habituado a não ter ninguém que lhes faça ver as coisas de outra maneira, eles estão habituados e são mais uns que infelizmente passamos pela vida destas crianças.”</p>	
		<p>“Vais ser penalizado, vais ter uma consequência. Sim, trabalhamos muito também nesse sentido, apesar de que, o desporto é algo que é fundamental para as nossas jovens, o desporto consegue fazer milagres às vezes com as nossas jovens, isto porquê? Não só porque o desporto desenvolve competências como a disciplina, o cumprimento de horários, a responsabilidade, o sentido de trabalho em equipa, o desporto desenvolve todas essas competências nas nossas jovens, mas também é importante, e nós gostaríamos muito de não ter que penalizar a jovem com o desporto, isto porquê? Porque o desporto, se é algo que é fundamental, e que é bom para a jovem, custa-nos imenso estar a penalizá-la, mas às vezes não existe, não temos outra forma, e temos mesmo que a penalizar (...) mas às vezes nem sempre isso funciona, para algumas jovens funciona a penalização, mas para outras jovens não funciona, e às vezes o que funciona para uma, não vai funcionar para outra, e a gente temos de ter muito cuidado até mesmo nestes pequenos pormenores, aquilo que funciona para uma pode não funcionar para outra e às vezes ficamos em maus lençóis, por isso Cátia a gente tem que ter muita sensibilidade para perceber como é que podemos também penalizar as nossas jovens. Obviamente</p>	<p><b>[E3]</b></p>

que tentamos ser justas não é, e tentamos aqui ir gerindo isso...”

“(...) quando elas fazem alguma coisa de errado e menos bem, olha, vão ter que ser penalizadas nas coisas que elas gostam. Isso às vezes não é muito educativo, mas não temos outra solução, e a vida também é mesmo assim não é, elas têm que pensar, que tudo aquilo que elas estão a passar, tudo aquilo que elas estão a viver, é uma aprendizagem para a vida, nós ali somos apenas os mestres e elas às vezes são as nossas mestras não é, nós também vamos aprendendo muito com elas.”

“(...) nós trabalhamos na casa delas, e casa, eu digo isto porquê? Porque elas vivem lá. Nós não queremos que elas vejam aquilo como casa delas, mas no fundo, indiretamente, é a casa delas, e diretamente também, porquê? Porque é lá que elas vivem, e nós estamos lá na casa delas, os nossos gabinetes são ao lado dos quartos delas, (...), ou seja, nós estamos diretamente a trabalhar dentro da vida delas, dentro da rotina delas, e isso traz-nos uma aproximação muito grande, e o nosso sucesso do nosso trabalho também é devido a essa aproximação que nós temos com elas, ali os nossos gabinetes não têm as portas fechadas, eles têm as portas abertas, elas têm um problema, sabem que nós estamos no segundo piso, nós, elas têm um problema, elas sabem que as auxiliares estão lá para as apoiar, para as amparar, nós ali estamos, elas sentem isso, sentem que nós estamos ali 100% para estar com elas, e isso faz toda a diferença, porque foi esse apoio que elas não tiveram em casa, foi esse apoio que o pai e a mãe não lhes conseguiram dar, e é esse apoio que a gente tenta dar, a gente ali fazemos um pouco o papel de pai e de mãe, ao fim ao cabo, é o que a gente faz, a gente ao fim ao cabo, é todo o trabalho que a gente faz, é o papel de mãe ou de pai, asseguramos tudo, tudo, tudo da vida daquela jovem.”

“(…) nós ali trabalhamos com um projeto de vida, e aquilo que nós chamamos um PSEI (...) toda a jovem tem de ter um PSEI (...) eu num PSEI, que é um Plano Socioeducativo Individual, tem determinados objetivos, e muitos desses objetivos são cumpridos com pequenos objetivos (...) é assim com estes pequenos objetivos que às vezes a gente consegue chegar longe com elas, é elas irem ganhando confiança e saberem que conseguem atingir os objetivos, é com pequenos passos, passos de bebé, é ir cumprindo com pequenas coisas...”

“(…) nós e depois temos as semanadas, todas essas coisinhas, esses pequenos objetivos são contabilizados, e depois elas conseguem receber a semanada delas para elas poderem comprar uns doces, uma guloseima, e elas assim também vão ganhando motivação para cumprir com esses pequenos objetivos e depois mais tarde conseguem chegar a grandes, e é importante que elas também tenham essa consciência, essa perceção. É que às vezes não chegamos logo rapidamente ao topo, temos que ir pouco a pouco, com pequenas conquistas, e isso também é um ensinamento que nós temos que lhes dar, é esse ensinamento que ao fim ao cabo, é aquilo que é, às vezes temos que lhes ensinar a viver.”

“Com elas (...) é tipo um dia de cada vez, ali é mesmo o lema “um dia de cada vez”, porque com estas jovens não se pode trabalhar coisas a longo prazo, é tudo trabalhado ao dia, trabalhando à semana, só assim.”

“(…) nunca podemos perder a esperança, nós somos perseverantes também, nós também somos resilientes não é, e não desistimos delas, não desistimos delas, nós ali não desistimos delas, elas sentem que o mundo já desistiu delas e que todo o mundo já desistiu delas, mas nós ali não desistimos delas e estamos ali todos os dias a trabalhar.”

“(…) elas estão ali, a vida deu-lhes uma oportunidade, o sistema deu-lhes uma oportunidade de elas darem a volta por cima, porque elas sim foram vítimas, elas sim foram,

de alguma forma sofreram com os comportamentos dos pais, mas o sistema vai dar-lhes uma oportunidade de elas darem a volta por cima e é isto que a gente muitas das vezes também trabalha com elas, elas valorizarem a oportunidade que estão a ter, em ter uma equipa multidisciplinar a trabalhar para elas e com elas e todas as oportunidades que a instituição lhes dá, que elas aproveitem essa oportunidade, porque ali nada lhes falta, elas ali praticamente têm tudo aquilo que precisam para seguir e para chegarem ao bom porto.”

“(…) elas sabem que nós gostamos delas, porque elas sentem isso, nós ali não estamos só a desempenhar um cargo profissional, nós ali também estamos a ser pessoas para elas não é, seres humanos para elas, sensíveis, é coisas que elas também não tiveram na vida delas, e elas ali têm isso também de nós, é impossível a gente não ganhar esta relação com elas, porque o nosso trabalho só se faz se a gente ganhar esta relação de amor com elas também.”

“Um dos nossos objetivos também é sempre que a jovem regresse a casa, porque nós ainda trabalhamos os direitos da família, e os direitos da família é, a jovem, desde que seja sempre bom para ela, merece estar junto da família, a jovem tem que crescer junto da família por isso nós tentamos sempre fazer com que a jovem regresse à família, nem sempre é possível, mas nós trabalhamos sempre nesse sentido depois vamos trabalhando outros pequenos objetivos que é por exemplo, o desporto é muito importante para a vida delas, é importante elas se identificarem com um desporto, ou se identificarem com uma atividade que gostariam de desenvolver...”

“(…) quando a jovem chega à nossa instituição, já chega num estado emocional muito profundo, muito debilitado, muito sofrido, e nós temos que trabalhar acima de tudo a estabilidade dessa jovem, temos que a estabilizar, temos que fazer com que ela volte a acreditar

		<p>que as coisas podem correr bem na vida delas, temos que trabalhar a autoestima, a sua autoconfiança, precisamos de trabalhar, dar-lhes ferramentas de organização, de tudo aquilo que nós trabalhamos, para que elas possam ser um bom ser humano, é tudo aquilo que trabalhamos com elas. Nós ao fim ao cabo, fazemos ali um trabalho que é educar não é, mas por vezes o nosso trabalho, é reeducar e ainda é um trabalho ainda mais difícil, que é o reeducar, a alteração de comportamentos, alterações de padrões, alterações que a jovem tem, comportamentos de risco, todo o nosso trabalho é difícil precisamente por isso, porque nós temos de todo, trabalhar a alteração do comportamento da jovem, e isso às vezes é difícil de trabalhar, a alteração do comportamento, é um trabalho que leva muito tempo, muito tempo mesmo...”</p> <p>“Exatamente não é bem assim, aliás, não é de todo assim, porque se nós, se formos pensar dessa maneira, quase que estamos a rotular aquele jovem (...) acho que sim, pode haver se calhar uma chance de ser agressor porque toda a vida viu o pai agredir a mãe, mas não quer dizer que isso vá acontecer. Quando nós trabalhamos com a jovem também trabalhamos todas essas questões, é ela perceber que isso não é a forma de, que isso não está correto, que existe outras formas de resolver os problemas, e nós só temos é que mostrar outra realidade àquele jovem, é ele, se ele conhecer outra realidade ele vai ter consciência de aquilo que é certo e errado, obviamente, se não lhe mostrarem outra realidade ele vai ser agressor.”</p>	
		<p>“(...) nós aqui não conseguimos trabalhar a resiliência como tu estás aí a abordar, porque lá está, nós encaminhamos para outros serviços que o fazem por nós...”</p> <p>“(...) quando conseguimos ganhar a confiança da criança ou do jovem, e que ela se abre connosco, aí deixamos de ter dificuldades em trabalhar, pelo menos em fazer a nossa intervenção enquanto CPCJ, que é perceber</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		o que é que aconteceu, e o que é que tu precisas que aconteça para melhorar, para essa situação melhorar.”	
	Estratégias de intervenção socioeducativa desenvolvidas pelo educador social	<p>“Quando eu cheguei à casa de acolhimento como eu tinha dito à bocadinha, o desporto não era muito valorizado, foi uma das estratégias que foi impulsionada não só por mim, mas a ideia surgiu por aquilo que eu achava importante e tentámos criar uma situação abrangente porque obviamente nem todas as crianças gostam de desporto, umas gostam de teatro, outros gostam de dança, outros gostam de zumba, e tentámos criar aqui uma abertura maior.”</p> <p>“E eu criei várias, eu criava...uma das estratégias que eu tinha era criar objetivos com muitos deles, lembro-me de um por exemplo: combinámos que se ele atinge um determinado objetivo, que ia ao estádio Alvalade que era o sonho dele, ele cumpriu, ele foi, teve outro que no mesmo dia que era para ir ao Alvalade não foi porque ele não cumpriu...”</p> <p>“Lembro-me que quando estava na casa de acolhimento, a nossa instituição ficava perto duma zona de vários clubes de futebol e das primeiras coisas que fiz quando lá cheguei foi através dum contacto ter quinzenalmente bilhetes para ir ao futebol. Eles nunca tinham ido ao futebol, ao domingo íamos dez, doze, quatorze miúdos ao futebol, íamos para a praia, íamos para todo lado, e isso era muito mais positivo para eles do que os manter dentro de casa e teoricamente a casa em que nós vivíamos era um meio protetor.”</p> <p>“E eu acho que é muito por esta razão que nós temos que ter quando trabalhamos com estas crianças, é sairmos um bocadinha da nossa zona de conforto também para lhes proporcionar algo que os tire da zona de conforto e que não estejam sete ou oito em casa agarrados a uma PlayStation a discutir quem é que joga e depois um já fica mais alterado e acaba por agredir fisicamente ou verbalmente o colega e depois é o educador que tem que</p>	[E1]

ir separar, estamos a criar ali situações que são perfeitamente evitáveis com outras alternativas e eu acho que estas duas são, são...são de facto muito, muito, muito importantes para potenciar esta, esta proteção.”

“(...) as coisas têm que ter um plano, e tem que haver aqui uma grande, uma grande capacidade ponto número um, de criar uma estratégia e essa estratégia muitas das vezes em prol das crianças tem que ser criada através do educador, do trabalhador social, ele é que pode muitas vezes criar a estratégia com a criança, e eu lembro-me de nós, quando estávamos no TEIP, nós fazíamos algo que eu gostava muito, que era o acordo com os jovens, mas quando digo um acordo, era um acordo assinado.”

“(...) o objetivo era subirem as notas, ou era baixar..., aumentar a assiduidade, aumentar a pontualidade, o que é que tu gostavas de fazer, o que é que gostavas de ter, e ele dizia-lhe “Ah, eu que gostava de ter um telefone ou gostava de jogar futebol, ou eu gostava de fazer aqui três ou quatro coisas”. Então nós redigíamos o acordo e dizíamos que o António queria que a mãe lhe oferecesse um telefone melhor, a mãe comprometia-se em fazer um esforço e em poupar um bocadinho todos os meses para conseguir oferecer o tal telefone ao António, mas ele tinha que subir as notas, ser mais para pontual e fazíamos daquilo uma verdadeira cerimónia, a mãe ia e assinava o acordo, o filho assinava o acordo, nós assinávamos o acordo e aí depois era monitorizado todas as semanas, (...) e esses pequenos passos todos os dias ia fazendo com que ele percebesse que é com pequenos, grandes passos, para atingir o objetivo (...) E todos esses pequenos passos, depois vão potenciando a evolução e aí sim é que as coisas vão ocorrendo e que, é fácil dizer que te vou dar uma coisa se tu cumprires, mas se eu não te ajudar a cumprir, se eu não estabelecer uma estratégia, se eu não me sentar contigo para os dois em comum criar esse objetivo, nada vai acontecer, e aí acho que é, parte muito do técnico criar,

		<p>chegar até ao jovem a à criança para criar essa estratégia, e quando ele falha dizer “Prontos, erraste esta primeira vez, não tem problema, tens mais oportunidades, mas vamos evitar”, ou seja, vamos fazendo um acompanhamento ao dia...”</p> <p>“Agora também podemos trabalhar outra coisa, que eu também gostava de trabalhar com eles, que era os sonhos, o que eu quero ser quando for grande, o que é que eu gostava de fazer e há ações que às vezes são tão exequíveis que uma pessoa se questiona, mas isto é um sonho? (...) acho que também é por aí, conhecê-los e envolvê-los, envolvê-los também naquilo que é, que é...nós envolvermo-nos naquilo que são os sonhos deles, e através desses sonhos também...”</p>	
		<p>“Por exemplo, eu desenvolvia um projeto com elas muito interessante que é, por exemplo, nós fazemos workshops de maquilhagem, workshops de regras de etiqueta para que elas depois um dia quando fossem a um restaurante soubessem comer com faca e garfo, porque há jovens que chegam a nós e que não sabem comer de faca e garfo, que não se sabem sentar à mesa, bem tudo aquilo que a gente possa imaginar, que é a coisa mais simples e básica, muitas das jovens não sabem fazer, e muitas das vezes, nós fazemos workshops de ensinar a vestir, a conjugar umas calças com uma camisola, tínhamos os nossos workshops de regras de etiqueta (...) são coisas que nós temos que ter, são ferramentas que nós lhes damos para a vida, é elas aprenderem essas pequenas coisinhas.”</p>	<p><b>[E3]</b></p>
		<p>“(...) às vezes são coisas muito simples que podem fazer diferença na vida das jovens, e coisas muito simples que, em primeiro lugar temos que conhecer um bocadinho aquela jovem, e saber efetivamente, por onde é que podemos, como é que podemos trabalhar e como é que podemos motivá-la. Eu estava a lembrar-me de uma</p>	<p><b>[E2]</b></p>

situação de uma jovem, que, que gostava muito de unicórnios, e que queria um peluche, que ela viu aí numa loja, um peluche enorme de um unicórnio (...) a par deste desejo que nós sabíamos que ela tinha, havia ali um problema que ela tinha na escola, e então, o que é que fizemos: na altura comprámos um unicórnio, e começámos a mandar mensagens do unicórnio (...) e o unicórnio dizia-lhe “Olha não desistas, tu vais conseguir, se tu não desistires qualquer dia estou no teu quarto”, pronto, coisas assim, epá, isto pode parecer uma parvoíce e uma infantilidade no sentido de, mas a verdade é que aquilo mexeu um bocadinho com ela, e ela estava, pronto, andava em pulgas à procura do peluche e conseguiu ultrapassar a dificuldade que tinha na escola e pronto, tal como o prometido, no final do ano letivo, lá apareceu o unicórnio no quarto não é, portanto, às vezes basta, é um pequeno gesto, é uma pequena atenção, é ir ao encontro de uma pequena situação, por muito simples que seja, pode fazer a diferença não é.”

“Outra estratégia desculpa lá, pronto, era como eu já tinha dito também, às vezes pegar nelas e dizer: “Olha, hoje vamos almoçar fora, hoje vamos dar um passeio à praia”, e há ali uma atenção individualizada quando há ali um problema, e se calhar o nos focarmos noutra coisa, o darmos ali um bocadinho da atenção naquele momento, naquela situação concreta, naquele momento certo, pode depois fazer a diferença para se conseguir dar a volta não é.”

“(…) ela não sabia arrumar o quarto, o que a nós nos pode parecer um bocado esquisito, quer dizer arrumar é pôr no sítio, é deixar assim aqui em cima bonitinho, mas nunca ninguém lhe disse que se isto ficasse em cima ficava mais bonito, quer dizer, a sensibilidade dela era completamente diferente, e nessa altura, ir com ela, estar com ela um tarde inteira a arrumar um quarto, se calhar

		foi a melhor estratégia que nós encontramos, que encontramos naquela altura para tentar ajudá-la...”	
Dificuldades em trabalhar com estas faixas etárias (infância e adolescência)		“(...) o problema é que aquela criança estava me a testar naquele momento, e ele estava, e ele tinha que perceber que existe uma consequência, porque muitas vezes eles não têm essa noção devido à falta de regras que tem, e isso faz com que sejam assim pequenos ditadores como às vezes nós costumamos dizer: é eu quero, posso e mando! E as coisas não podem ser assim, e a relação tem de ser alimentada diariamente...”	<b>[E1]</b>
		<p>“(...) têm um bocado dificuldade em assumir o compromisso, e a frequência nas atividades. Aqui, é outro problema que nós temos, são jovens que desistem muito facilmente às vezes das coisas, mas pronto, isso é um trabalho que nós vamos ter que fazer diariamente com elas, é esse compromisso e essa responsabilidade que tem de ser trabalhados com elas diariamente.”</p> <p>“Pois a adolescência já por si só é uma fase muito complicada não é, porque ali na adolescência está ali as hormonas todas saltitonas e o desafio à autoridade e a dificuldade em cumprir as regras, dificuldades em cumprir tudo e mais alguma coisa.”</p> <p>“E depois a adolescência associada aos traumas e à vivência que estas jovens têm, então torna-se muito mais complicado...”</p> <p>“Primeiro, a jovem tem que aceitar, e isto era uma coisa, que eu não sei se já referi anteriormente, a jovem quando chega à nossa instituição, tem que aceitar essa condição, porque quando a jovem aceita estar institucionalizada, facilita o nosso trabalho, quando a jovem não aceita estar institucionalizada, a jovem acaba por fazer fugas, acaba por não aceitar as orientações da equipa técnica, e acaba por nos dificultar aqui um pouco a nossa intervenção. Quando a jovem aceita a condição, é meio caminho andado para nós conseguirmos trabalhar</p>	<b>[E3]</b>

		<p>com a jovem, e alcançarmos aqui um pouco, do sucesso dela, porque ao fim ao cabo, nós não trabalhamos para nosso sucesso, trabalhamos é para o sucesso da jovem...”</p>	
		<p>“(...) aqui ao nível da nossa intervenção na CPCJ, as dificuldades que eu sinto em intervir com a criança, ou com o jovem sinalizado, se for com criança pode ser o facto de a criança ser tímida, ou ter medo de falar, não conseguir expressar aquilo que está a sentir ou aquilo que se está a passar na sua vida e nós não conseguirmos chegar lá, que é assim, a criança mais pequena normalmente tem medo de falar.”</p> <p>“(...) às vezes têm medo, estão numa CPCJ, e já sabem que podem correr o risco de ir para uma instituição e não querem, e os jovens, não falam muitas vezes porque simplesmente não querem encarar o problema, quer tenham sido eles a promover esse problema, ou a família, têm sempre tendência a desvalorizar, “Ah não foi bem assim, isso não é bem assim, isso raramente acontece, só aconteceu uma vez”, têm muita tendência para fazer isso.”</p> <p>“Se for jovem ou adolescente, não quer falar porque não lhe apetece, a maior parte das vezes não é, e nós sentimos a dificuldade, inclusive aqui, porque muitas vezes, temos vários tipos de sinalizações, mas nós notamos que é comum (...) o jovem tem dificuldade em falar, e vai tentar dar a volta, e vai tentar desvalorizar aquilo que aconteceu está bem, e isso acontece nas crianças pequeninas também, mas é por terem medo de falar, é por terem medo que o pai ou a mãe saibam e que depois se vão zangar, ou por ter medo, porque muitas vezes são ameaçados com a CPCJ ou (//) (xxx), e então não podem dizer determinadas coisas, e aqui na nossa intervenção, é essa a dificuldade que sentimos na intervenção com eles, quando depois conseguimos entrar e conseguimos que eles falem, aí deixa de haver dificuldade, porque aí nós conseguimos ganhar a confiança daquela criança ou jovem.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>

Opinião do educador social acerca das condições essenciais para superar as adversidades	<p>“Ufff, primeiro um ambiente contentor, que é muito importante, contentor e acolhedor, depois também muito importante, a criança ter uma rotina, perceber que existe uma continuidade no seu dia a dia em que os maus-tratos, digamos não são a rotina, aquilo que aconteceu infelizmente não é aquilo que se pretende, ou seja, criar uma rotina que seja ela contentora e acolhedora no meio obviamente que seja também ele contentor e acolhedor não é!? E então a criança começar a perceber o que se passou com ela aconteceu, infelizmente não há volta a dar, mas que existe outra realidade que será diferente e que pode ter outro potencial para o bem-estar e para o futuro dessa criança, porque infelizmente nós também sabemos que uma criança que sofreu maus-tratos muitas vezes no seio familiar ou na sua, no seu agregado familiar, indo para uma instituição, e nós infelizmente tivemos relatos desses, às vezes os maus-tratos não param, e tem que haver obviamente esse ambiente acolhedor e contentor para que haja um estancar dessa situação em prol de outra muito mais organizada, diferente e mais próxima daquilo que é uma realidade de uma vida mais estruturada.”</p>	<b>[E1]</b>
	<p>“(…) nós tentamos sempre encontrar desde a parte do desporto, de algum tipo de atividade, agora temos essa limitação por causa da pandemia, mas na comunidade nós tentamos sempre inseri-las em atividades que sejam do seu gosto pessoal, que possam ir ao encontro daquilo que elas gostam, sejam atividades por exemplo, com animais, sejam atividades religiosas, sejam atividades desportivas, sejam atividades culturais, e esse tipo de atividades tem, têm, tem, penso que têm contribuído e que têm ajudado a mostrar um outro mundo, mostrar outra realidade.”</p>	<b>[E2]</b>
	<p>“Podem ser fatores relacionados com a criança ou o jovem, com o sistema familiar, com a comunidade escolar, com a religião e com própria sociedade em geral. O</p>	<b>[E4]</b>

		prevalhecimento destes fatores vai depender da problemática em questão e a sua influência pode revelar-se de uma forma indireta, ou seja, as crianças ou os jovens com carácter mais fácil ou afável podem provocar nos adultos atitudes mais assertivas e de apoio, o que conseqüentemente poderá facilitar a sua adaptação no futuro. Por exemplo as boas experiências escolares podem, em certa medida, mediar os efeitos negativos decorrentes de uma vivência familiar bastante conflituosa.”	
Vantagens do processo de construção da resiliência		“(…) uma melhor, uma jovem mais resiliente é uma jovem mais preparada para o futuro, mais, com maior capacidade de se adaptar aos problemas que vão encontrar lá fora, porque a vida não é fácil, é o que nós muitas das vezes também tentamos passar a estas jovens, a vida não é fácil e elas um dia vão ter que ter o emprego delas, vão ter que trabalhar, vão ter que se sustentar, vão ter contas para pagar, e é isso que nós também tentamos passar a elas…”	<b>[E3]</b>
		“Acho que é, a grande vantagem será mesmo essa, contribuir para que o futuro seja diferente, seja melhor, seja diferente na vida daquelas jovens não é.”	<b>[E2]</b>
		<p>“As vantagens são todas as mudanças positivas que podem ocorrer na vida de uma criança ou jovem vítima. Ser resiliente implica conseguir alterar padrões de vida, por vezes inculcados há imensas gerações e conseguir ser-se diferente do aquilo ou aqueles que provocaram os maus-tratos.”</p> <p>“Serem adultos bem sucedidos e que não reproduzem as situações que vivenciaram, terem vidas prazerosas, trabalhos gratificantes e vidas familiares felizes são as principais vantagens do processo de resiliência.”</p> <p>“(…) o que nos move é a esperança de que alguns conseguem superar e tornar-se adultos de sucesso e de</p>	<b>[E4]</b>

		referência para outros no futuro, enquanto houver um caso de sucesso, há vitórias para comemorar.”	
Educador social como tutor de resiliência		<p>“Pode, claro que pode! Nós falávamos disso à bocadinho, ele pode ser, tendo as ferramentas e a vontade e o envolvimento claro pode ser, pode e deve ser! Tem isso nas suas mãos e deve utilizá-lo em prol da criança ou do jovem não é!? Claro que sim! E volto a dizer, seja um educador, como outro trabalhador social qualquer têm esse dever e têm essa responsabilidade não é!? Porque a criança deve sempre sair, ou seja, todo o processo da criança tem que ser enriquecedor, ele tem que sair de lá mais capacitado, mais envolvido, mais feliz, perceber que houve uma mudança, uma rutura com o passado a nível de um determinado maltrato e tem que lhe ser mostrada outra realidade, a criança tem que perceber que toda essa resiliência e todos esses outros processos podem ser trabalhados e têm sem dúvida a responsabilidade disso e muito mais! Mas, disso têm, é uma ferramenta que está ao seu alcance e que pode e deve ser trabalhada, como outras ferramentas que existem, mas essa é importante sem dúvida.”</p>	<b>[E1]</b>
		<p>“Eu costumo dizer que nós educadores sociais se lhes queremos transmitir coisas e se muitas das vezes ao trabalhar com estes jovens, muitas das vezes temos que ter todas as características que nós (...) se eu quero ser um bom tutor ou um bom educador social, tenho que ser um bom exemplo para elas, certo!? E é isto que muitas das vezes, é assim que eu vejo também eu enquanto profissional, que é, eu tento lhes transmitir, eu enquanto profissional e enquanto pessoa, enquanto trabalho com elas também tento lhes mostrar que eu não sou só a educadora social, mas que eu também sou um ser e que tenho a minha família e que também tenho a minha vida, eu dou-lhes o exemplo da minha história de vida (...)</p>	<b>[E3]</b>

		<p>porque a vida também nem sempre é fácil, e que nós temos de ter, transmitir-lhes bons valores, bons princípios, porque nós ali, mais do que elas terem o 9ºano ou o 12º, mais do que isso, é a gente formá-las enquanto seres humanos, é a gente puder lhes transmitir o máximo de valores e de princípios para a construção da personalidade delas e do caráter delas, e isso às vezes, é aquilo que também é mais desafiante para nós, como é que nós lhes vamos transmitir isso quando elas totalmente foram vítimas de maus-tratos e quando elas têm uma visão totalmente errada da vida não é, então nós trabalhamos esses valores, esses princípios, falamos sobre a nossa experiência de vida, também às vezes é importante para elas perceberem que nós também queremos estar próxima delas, ao falar de nós, em falar da nossa vida, também às vezes elas sentem que nós também confiamos nelas, é importante nós estabelecermos uma relação de confiança com elas, e tudo aquilo, e eu costumo dizer, se elas considerem a nós e virem em nós um bom exemplo, nós conseguimos tudo delas, conseguimos trabalhar muito bem com elas.”</p> <p>“Sim, exatamente, somos referências para elas sem dúvida nenhuma.”</p>	
		<p>“O educador social é um potencial tutor de resiliência, demonstrando empatia e a capacidade de ouvir atentamente e entender os problemas apresentados. Posteriormente a isso é necessário entender as verdadeiras necessidades, avaliando a situação sempre em conjunto com a vítima dando-lhe as respostas de que necessita. Essas respostas não passam por efetuar todo o trabalho por si, mas por lhe dar as ferramentas de que necessita para se autonomizar, daí a importância de se estabelecerem parcerias com as entidades da comunidade que possam colaborar no processo de resiliência.”</p>	<p><b>[E4]</b></p>

	<p>Principais funções do educador social no processo de resiliência</p>	<p>“Nós ao fim ao cabo, fazemos ali um trabalho que é educar não é, mas por vezes o nosso trabalho, é reeducar e ainda é um trabalho ainda mais difícil, que é o reeducar...”</p> <p>“Nós não queremos que elas nos vejam, que a gente lhes diz “nós não somos tua mãe”, e nós dizemos isso não é, mas ao fim ao cabo, indiretamente, é elas muitas vezes que nos veem com esse papel, com essa relação.”</p> <p>“Uma figura de referência, sermos uma figura de referência, sermos mediadores, gestores ali de emoções...”</p> <p>“(...) é esse também o nosso, nós mostrarmos-lhes que nem sempre as coisas vão correr mal, ou que nem sempre as coisas têm de correr mal, que existem finais felizes, que existe outros caminhos, outras alternativas, só que o problema é que estas jovens não conhecem mais nenhuma outra realidade, só conhecem aquela realidade de sofrimento, de maltrato, da violência, e esse é o nosso papel, nós mostrarmos que existe outra realidade para além daquela que ela viveu, que existe outras oportunidades, elas têm que sentir que têm outras oportunidades na vida e que têm que agarrar essas oportunidades.”</p>	<p><b>[E3]</b></p>
		<p>“(...) aqui nestas idades, eu penso que é muito importante elas perceberem que elas podem fazer a diferença e que independentemente do passado que tiverem, o futuro depende essencialmente delas não é, e digo-lhes muitas vezes “o futuro está nas tuas mãos, o que é que tu queres para o teu futuro? Queres que aconteça a mesma coisa que aconteceu com o pai, com a mãe? Queres que seja diferente? Então luta por essa diferença! O que é que nós temos que fazer? O que é que tu podes fazer?”, porque nesta altura elas já conseguem perceber isto, podem não conseguir fazê-lo, e muitas vezes quando são responsabilizadas, quando lhes damos confiança, quando</p>	<p><b>[E2]</b></p>

		<p>lhes mostramos que há um outro lado, que as coisas podem efetivamente ser diferentes, essa diferença acontece e existe.”</p> <p>“(…) nós como adultos temos exatamente essa função de lhes impor esses limites...”</p> <p>“Eu acho que aí temos o papel de mostrar o outro lado da moeda não é, “Efetivamente isso aconteceu na tua vida, isso foi...”, sem desvalorizar aquilo que aconteceu (...) eu acho que aí nós temos a dupla missão de não só lhes chamar à realidade, mas também de motivar, de incentivar para que possa acontecer aí uma mudança e não ficarmos presos ao passado, mas termos forças e coragem para lutar por um futuro, para provocar essa mudança.”</p>	
		<p>“Então eu acho que nós devemos em primeiro lugar, enquanto técnicos de intervenção social, digamos assim, é prestar atenção ao bem-estar emocional e físico da criança especificamente aqui na CPCJ, prestar atenção ao que a criança está a sentir, aquilo que a criança está a dizer, ouvirmos, essencialmente, (...) e tentarmos perceber o que é que podemos ajudar, o que é que podemos fazer para que aquela criança consiga de alguma forma ultrapassar aquele problema, acima de tudo, para mim o mais importante, é o saber ouvir, e termos empatia, e sabermos nos colocar no lugar do outro, e termos paciência para conseguir ouvir, e depois tentar perceber o que é que podemos fazer para melhorar a autoestima da criança, fazer-lhe ver que é capaz de sair daquele problema, que há outros caminhos, há outras formas de vida, e que é possível lá chegar, e nós temos essa tarefa depois, de mostrar como é que é possível lá chegar, proporcionar-lhes um conjunto de ferramentas necessárias ao seu processo de aprendizagem e serviços disponíveis para o ajudar a enfrentar o problema.”</p> <p>“No caso dos maus-tratos e violência doméstica é necessário transmitir à vítima que a culpa não é sua, mas sim de quem perpetuou os maus-tratos. Encaminhar para</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		<p>serviços e entidades que lhe darão o suporte necessário. A nossa responsabilidade é acima de tudo motivar o jovem e dar lhe esperança de um futuro melhor e acima de tudo servirmos como linha condutora para chegar a um fim.”</p> <p>“Mas eu nunca me centro muito no papel do educador social (...) porque aqui CPCJ, não há, o educador social, o psicólogo, ou o professor, temos todos a mesma função aqui dentro, todos a mesma responsabilidade.”</p> <p>“A nossa principal função é sermos agentes de mudança para aqueles a quem a vida trouxe algumas complicações, mostrando-lhes que há sempre um caminho diferente a seguir, que é possível ultrapassar esses problemas, que os mesmos podem ser temporários e que cabe a nós próprios querer ser diferente, cabe a todos nós.”</p> <p>“Além disso, somos também elos de ligação entre a vítima e as entidades que poderão contribuir para a mudança, encaminhando-a para os diversos serviços que poderão apoiar no processo, tendo em conta as necessidades individuais de cada um.”</p> <p>“Acima de tudo a nossa grande função é a de educarmos visando a aquisição de estilos de vida saudáveis e prazerosos no futuro. As crianças e jovens de hoje serão os adultos de amanhã!”</p>	
	<p>Competência do educador social na construção de um projeto de vida adequado para um desenvolvimento positivo</p>	<p>“Claro que pode, deve e tem essa responsabilidade. Como? Criando estratégias, criando metodologias e envolvendo-se no processo, que muitas vezes não é só o educador que o pode fazer, porque o educador tem uma área de abrangência, há outros atores sociais que têm outra área de abrangência, e o educador deve ser mais um técnico que contribui para traçar esse plano, que se quer que obviamente seja o mais abrangente, o mais enriquecedor possível...”</p> <p>“(…) o educador social tem uma importância fundamental, mas mais do que a formação, mais do que tudo isso, eu acho que tem muito a ver com o perfil que</p>	<p><b>[E1]</b></p>

		<p>nós temos, a envolvência que nós temos, e a nossa vontade em criar soluções para aquilo que são as necessidades das pessoas e através daí obviamente, elas podem ser encontradas e as pessoas podem ter mais sucesso, que é aquilo que se pretende, naquilo que são as estratégias da...que nós traçamos e acompanhamos para a vida das pessoas.”</p> <p>“Agora, muito, muito dessa situação não é a licenciatura em Educação Social certamente que vai dar a capacitação ao técnico de depois fazer isso não é!? As <i>softskills</i> que falávamos à bocadinho são extremamente importantes, a inteligência emocional e outras situações. Agora o técnico em educação social, como qualquer outro técnico da área social deve ter em consideração que isso é um ponto chave muitas das vezes para o sucesso deste tipo de jovens. E se isso é uma chave para o sucesso dos jovens, se não tem formação, tem que a procurar e tem que puder prestar ao jovem o melhor serviço possível seja a nível da resiliência, seja a nível de cuidados de saúde, seja naquilo que for (...) Agora é uma chave para o sucesso, é! Não é a única chave para o sucesso, não! É algo muito importante, sim! É algo que deve ser trabalhado, sim! Vai haver uns com mais sucesso, outros com menos sucesso como é óbvio, agora é algo que tem que ser trabalhado, e mais uma vez não deve depender da formação do técnico, deve depender sim da vontade, da proatividade, das estratégias que o técnico pode implementar para potenciar a resiliência, que é um fator determinante muitas das vezes neste tipo de situações.”</p>	
		<p>“(...) todo o jovem tem que ter um PSEI, e até por lei, todo o processo burocrático, todo o dossier da jovem tem que ter um PSEI, nesse PSEI, os objetivos que o jovem tem que alcançar, ou seja, há sempre um objetivo escolar, um objetivo familiar, um objetivo a nível da saúde e depois podem existir outros objetivos, mas o principal</p>	<p><b>[E3]</b></p>

		<p>sempre que a gente tem, é o tal, construção do projeto de vida que é a concretização do objetivo escolar...”</p> <p>“(...) todos estes objetivos contribuem para um projeto de vida bom para elas, um projeto que as faz crescer, que as faz desenvolver, que faz evoluir, e é importante elas sentirem que estão no caminho certo, difícil é elas sentirem que estão no caminho, mas quando elas sentem, elas e depois conseguem-se endireitar e conseguem perceber que têm oportunidade de serem felizes e bem-sucedidas, e nós ali damos um empurrãozinho.”</p>	
		<p>“Acho que pode e deve, e o nosso papel aqui é esse, sem termos a pretensão de querer mudar o mundo, porque isso infelizmente, não conseguimos, mas se conseguirmos mudar um comportamento, ou se conseguirmos contribuir para que aquele dia daquela jovem seja um bocadinho mais feliz, eu acho que aí já estamos a contribuir para o projeto.”</p>	<p><b>[E2]</b></p>
		<p>“Olha isso é o que nós fazemos aqui todos os dias, sendo educadores sociais ou não, porque é assim, esta equipa é multidisciplinar, nós temos aqui educadores sociais, temos professores, temos psicólogos, e portanto, todos eles, essa é a base do nosso trabalho, todos eles fazem esse tipo de intervenção com as famílias porque ao fazermos um acordo, quando aplicamos uma medida de apoio e elaboramos um acordo com a família, o que nós estamos a fazer é exatamente isso, é delinear um projeto de vida para aquela criança ainda que com a família, ou no caso da instituição, é com a instituição, mas o que nós estamos a fazer ao delinear esse acordo é um projeto de vida e queremos nós que seja positivo, nem sempre se concretiza porque acontece muitas vezes, e nós não podemos dizer que tudo corre bem porque não, e muitas das vezes o acordo não é cumprido logo, o resultado é</p>	<p><b>[E4]</b></p>

		negativo (...) mas nós, o nosso principal objetivo é mesmo esse, é construir um projeto de vida com a família para as crianças, um projeto de vida que se revele positivo no futuro, e esse projeto de vida é construído em parceria com a família está bem, nós não impomos nada, não podemos impor nada, porque senão o resultado vai ser sempre negativo, nós temos é que fazer levar as famílias a pensar o que é que podem mudar, e o que é que podem fazer melhor para que a vida delas siga outro caminho e que não aquele que está naquele momento a acontecer.”	
Categorias emergentes	Características do educador social	“(…) nunca podemos perder a esperança, nós somos perseverantes também, nós também somos resilientes não é, e não desistimos delas...”  “(…) mas temos também essa liberdade de sermos autónomas, técnicos autónomos...”	<b>[E3]</b>
		“Sim, temos que ser realistas, até porque elas nestas idades percebem isso perfeitamente (...) Agora também depende, se estiver a falar com uma jovem que tem 18 anos, eu tenho que ser realista, caso se estiver a falar com uma de 12, ou 13 anos, ainda consigo sonhar um bocadinho...”	<b>[E2]</b>
		“(…) normalmente, o educador, na minha opinião, e pelo trajeto que fiz, tem que ser uma pessoa que tem que ter os limites muito bem traçados, para eles perceberem que não é mais uma pessoa que vai passar na vida deles, porque eles estão habituados a muitas das vezes, infelizmente, a não ter uma regra, a não ter cumprido praticamente nada, e quando aparece alguém que, de uma forma, muito educacional, muito ordeira, muito tranquila e que explica que isso é muito importante, as coisas lentamente vão mudando...”  “(…) nós víamos na equipa de educadores que tínhamos na casa, felizmente, éramos uma equipa muito	<b>[E1]</b>

		<p>coesa, e tínhamos, nós éramos seis, dois eram mais flexíveis, quando digo flexíveis, não num bom sentido, eram mais permissivos, e havíamos nós os quatro que éramos um bocadinho menos, e nós tínhamos mais controlo sob essas crianças do que os outros colegas, porque os outros colegas não tinham depois aquela coragem para dizer não!”</p> <p>“Enfrentando as coisas com alguma calma. Claro que às vezes é preciso ter nervos de aço como se costuma dizer, mas, uma vez, duas vezes, três vezes sem aquilo vai correndo de uma maneira diferente daquelas que eles esperam. Eles depois também vão reagindo de uma maneira diferente para connosco, e este tipo de relação é muito importante ser mantida nesta fase de tranquilidade e de fazer ver o outro lado sem exaltação e promovendo aqui uma em prol de um futuro que vai sendo crescendo a partir do momento em que vamos sendo também assertivos no dia a dia.”</p> <p>“(…) temos de manter muito esta capacidade de nós também técnicos, de resiliência para haver aqui um constante continuar e bater, e bater, e bater, e bater, e bater, e bater para que as coisas possam mudar.”</p> <p>“(…) tem que se ter um técnico transversal e tem que ser um técnico aberto às necessidades da criança e do jovem…”</p>	
		<p>“(…) enquanto técnicos de intervenção social, (...) prestar atenção ao que a criança está a sentir, aquilo que a criança está a dizer, ouvirmos, essencialmente, ouvirmos e não fazer muitas perguntas, ouvirmos, e tentarmos perceber o que é que podemos ajudar, o que é que podemos fazer para que aquela criança consiga de alguma forma ultrapassar aquele problema, acima de tudo, para mim o mais importante, é o saber ouvir, e termos empatia, e sabermos nos colocar no lugar do outro, e termos paciência para conseguir ouvir…”</p>	<p><b>[E4]</b></p>

Tipos de maus-tratos	<p>“Há muitos maus-tratos que não são visíveis, os maus-tratos psicológicos, maus-tratos físicos, há aqui uma elevada panóplia de situações que podem ocorrer dentro destas possibilidades.”</p> <p>“Agora a situação dos maus-tratos é muito generalizada, nós e na casa de acolhimento também tivemos infelizmente muita negligência parental não é, e isso também é um maltrato obviamente.”</p>	<b>[E1]</b>
	<p>“(…) os maus-tratos podem não ser aplicados diretamente à criança, mas a criança está a assistir a um episódio de violência doméstica e isso são maus-tratos psicológicos, e naquele momento nós pensamos "Ah, a criança não percebeu, ou não assistiu", mas vai ter consequências no futuro certamente, porque afeta gravemente o desenvolvimento da criança, o desenvolvimento saudável…”</p>	<b>[E4]</b>
	<p>“Nós, teoricamente, sabemos que há os maus-tratos físicos, psicológicos...Para mim o mais complicado é sempre nós conseguirmos identificar os maus-tratos psicológicos (...) E, nós aqui temos verificado os maus-tratos, dentro dos maus-tratos psicológicos, o abandono (...) nós temos recebido muitas jovens com este tipo de maus-tratos, o abandono, e muitas vezes, não é só o abandono físico, não é, da mãe ou do pai se irem embora e ficarem sozinhas, é mesmo principalmente, e o mais traumatizante penso eu, ou mais difícil, até de trabalhar e de identificar e depois de trabalhar, é quando há, há um abandono presencial (...) esta negligência, não é, pois acaba por ser uma negligência da pessoa que está presente, mas que abandona por completo as suas funções…”</p>	<b>[E2]</b>