



...rios/as cidadãos/as em situação socialmente
...erável. Através da potenciação destes espaços
...participação e interação, acreditamos que
...emos fomentar o intra e inter-conhecimento,
...n como a autorreflexão sobre as práticas, com o
...nto de (re)pensar a intervenção social. Também
...editamos que possam nascer daqui projetos
...váveis e sustentáveis, baseados numa nova
...rdagem que se distancia do modelo tradicional,
...ntirado nos problemas e nos desafios e
...ocupado com a correção desses mesmos
...oblemas e défices, assim, o sucesso profissional/

...generalizações e de perdas individuais, se
...possam, de facto, diluir.
O segundo desafio deste projeto consistiu no
...desenvolvimento de ações formativas destinadas a
...dirigentes, profissionais e cidadãos/as em situação
...socialmente vulnerável, com a finalidade de
...promover a reflexão sobre as suas práticas e,
...simultaneamente, fornecer instrumentos de trabalho
...para uma intervenção social mais colaborativa e
...positiva.

...Solidariedade de Leiria. Foi o
...dirigentes e profissionais destas entidades que
...permitiram que o projeto se concretizasse, ao se
...envolverem e envolverem os/as cidadãos/as em
...situação de vulnerabilidade social com quem
...trabalham. Teve, ainda, a parceria da APEIPP -
...Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção
...Psicologia Positiva, no desenvolvimento dos
...conteúdos e dinamização das ações. Cabe, assim,
...ao Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal/
...Rede Europeia Anti-Pobreza agradecer o
...envolvimento de todos/as.

MANUAL PRÁTICAS COLABORATIVAS E POSITIVAS NA INTERVENÇÃO SOCIAL

Práticas colaborativas e positivas na
INTERVENÇÃO SOCIAL

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Manual - Práticas Colaborativas e Positivas na Intervenção Social.

AUTORES

Catarina Rivero, Liliana Sousa, Patrícia Grilo e Sofia Rodrigues

EDIÇÃO

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Leiria
Rua Miguel Franco, lote 8, 102
2400-191 Leiria
Tel 244 837 228 | Fax. 244 837 229
E-mail. leiria@eapn.pt
Site: www.eapn.pt

Este Manual surge no âmbito do Projeto “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”

DESIGN GRÁFICO E PAGINAÇÃO

Rain Design

ISBN

978-989-8304-30-8

DATA DE EDIÇÃO

Dezembro de 2013

ÍNDICE

2 Introdução

6 Parte I

A complexidade na intervenção com famílias socialmente vulneráveis

Patrícia Grilo

16 Emergência de abordagens colaborativas na intervenção com famílias vulneráveis

Sofia Rodrigues & Liliana Sousa

30 Intervenção positiva com famílias socialmente vulneráveis

Catarina Rivero

54 Parte II

Enquadramento ao projeto “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”

Patrícia Grilo

60 Materiais das atividades realizadas no âmbito do projeto “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”

94 Anexos

INTRODUÇÃO

O Manual que aqui apresentamos, resulta do projeto “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”, desenvolvido durante o ano de 2012, e pretende ser um instrumento de apoio aos/às profissionais da área social que intervêm, sobretudo, com famílias em situação socialmente vulnerável.

Tal como a literatura e a investigação nesta área nos referem, a intervenção para ter sucesso deverá passar, cada vez mais, por uma postura colaborativa e positiva para e com as famílias em situação socialmente vulnerável.

Só assim os/as profissionais conseguirão envolver eficazmente as famílias na resolução dos desafios que diariamente as assolam e no caminho da mudança.

Assim, para o referido projeto foram desenhados dois grandes desafios. Um dos primeiros desafios foi, precisamente, a criação de espaços de participação e interação entre os diferentes atores que trabalham na luta contra a pobreza e a exclusão social – dirigentes e profissionais - e os/as próprios/as cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável. Através da potenciação destes espaços de participação e interação, acreditamos que podemos fomentar o intra e inter-conhecimento, bem como a autorreflexão sobre as práticas, com o intuito de (re)pensar a intervenção social. Também acreditamos que possam nascer daqui projetos inovadores e sustentáveis, baseados numa nova abordagem que se distancia do modelo tradicional, centrado nos problemas e nos défices e preocupado com a correção desses mesmos problemas e défices. Assim, a relação profissional/família deve, cada vez mais, desfocar as “lentes” do défices e dos problemas, que parecem, muitas das vezes serem insolúveis, e colocar a ênfase nas soluções, nas capacidades, nas competências, naquilo que funciona melhor. Além disso, a confiança e proximidade estabelecida entre os/as profissionais e as famílias, resultante da adoção desta abordagem, permite dar voz a todos, potencia a autonomia e contribui para uma maior integração. A criatividade e a inovação nascem também destas premissas.

Acreditamos, ainda, que a partir destas experiências, os estereótipos e preconceitos que, muitas das vezes, são gerados a partir de falsas generalizações e de perceções infundadas, se possam, de facto, diluir.

O segundo desafio deste projeto consistiu no desenvolvimento de ações formativas destinadas a dirigentes, profissionais e cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável, com a finalidade de promover a reflexão sobre as suas práticas e, simultaneamente, fornecer instrumentos de trabalho para uma intervenção social mais colaborativa e positiva.

O referido projeto foi promovido pelo Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal / Rede Europeia Anti-Pobreza, em parceria com um conjunto de organizações e entidades que passamos a citar: Academia Cultural e Social da Maceira; ADESBA – Associação para o Desenvolvimento e Bem Estar Social da Barreira; APEPI – Associação de Pais e Educadores para a Infância de Pombal; Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira; Câmara Municipal de Leiria; Cáritas Diocesana de Leiria; Centro Distrital de Leiria do ISS, I.P.; Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Leiria; Intermediar – Associação de Mediadores do Oeste; IDT, I.P.; Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.; Mulher Século XXI e Vida Plena – Associação de Solidariedade de Leiria. Foi o contributo dos/as dirigentes e profissionais destas entidades que permitiram que o projeto se concretizasse, ao se envolverem e envolverem os/as cidadãos/ãs em situação de

vulnerabilidade social com quem trabalham. Teve, ainda, a parceria da APEIPP - Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva, no desenvolvimento dos conteúdos e dinamização das ações. Cabe, assim, ao Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal/ Rede Europeia Anti-Pobreza agradecer o envolvimento de todos/as. E agradecer, igualmente, às duas principais dinamizadoras que permitiram, em termos formativos, o desenvolvimento deste projeto, Catarina Rivero, da APEIPP - Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva e Sofia Rodrigues, da Universidade de Aveiro.

Para finalizar esta parte introdutória do manual, importa referir que este se encontra estruturado em duas partes: uma primeira parte de enquadramento teórico, com três artigos da autoria de Patrícia Grilo, Sofia Rodrigues & Liliana Sousa e Catarina Rivero. A última parte apresenta um breve enquadramento ao projeto, bem como materiais, dinâmicas de grupo e alguns exercícios que foram sendo utilizados nas sessões e que podem constituir instrumentos úteis para os/as profissionais que queiram aprofundar e trabalhar estas temáticas com famílias em situação socialmente vulnerável.

Dezembro 2013

PARTE I

A complexidade na intervenção com famílias socialmente vulneráveis

É frequente os/as profissionais da área social se referirem à complexidade na intervenção com famílias socialmente vulneráveis. O que é, então, a complexidade? Que estratégias complexas podemos utilizar para trabalhar com famílias que se apresentam como sistemas complexos? O presente artigo pretende, embora de forma sucinta, procurar responder a estas duas questões.

Patrícia Grilo

Licenciada e mestre em Sociologia pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC). Técnica Superior no Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal / Rede Europeia Anti-Pobreza. Co-autora do livro: *Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social*, publicado em 2007, pela Editora Climepsi.

Há alguns séculos atrás, Descartes (1596-1650) e Newton (1642-1727) influenciaram de tal forma a visão do mundo, que ainda hoje esta visão persiste, não apenas nas ciências, mas igualmente na vida social e política ocidental. Estamos, assim, a falar do paradigma linear, caracterizado pela ordem, reducionismo, previsibilidade e determinismo (Geyer e Rihani, 2010). Tal como refere Santos, este paradigma assentava na redução da complexidade, sendo que, para conhecer era necessário “dividir e classificar para depois poder determinar as relações sistemáticas entre o que se separou” (1988:50). É, portanto – continua o autor – “um conhecimento causal que aspira à formulação de leis, à luz de regularidades observadas, com vista a prever o comportamento dos fenómenos” (ibidem:51). Nesta perspetiva, Geyer e Rihani salientam que, “A estratégia para compreender e controlar o corpo (corrigindo os seus erros) foi reduzi-lo aos seus componentes e encontrar ferramentas para compreender e medir os seus ‘movimentos’.”(2010:92-93)¹.

Todavia, a mesma ciência - a física -, que legitimou este paradigma, mostrou-nos, mais tarde, que existe um outro paradigma, o da complexidade, que nos veio mostrar que nem todos os fenómenos podem ser explicados com base na ordem, reducionismo, previsibilidade e determinismo. O princípio da incerteza de Heisenberg contribuiu, em grande parte, para alterar esta visão dogmática. A partir daqui, outros contributos foram dados pela ciência. Deste modo, a universalidade aplicada a todos os fenómenos, a linearidade das causas e efeitos, o todo como simples soma das partes, foram postos

¹ Versão original: “The trick to understanding and controlling the body (correcting its mistakes) was to reduce it to its components parts and find tools for understanding and measuring its ‘motions’.” (Geyer e Rihani, 2010:92-93).

em causa (Geyer e Rihani, 2010). Outros autores vieram, igualmente, contribuir para o aprofundamento desta abordagem, destacando-se o químico russo Ilya Prigogine. Este autor refere que a eternidade, o determinismo, a reversibilidade, a ordem e a necessidade marcaram a ciência moderna e vêm agora dar lugar à história, à imprevisibilidade, à espontaneidade e auto-organização, à irreversibilidade e evolução, à desordem e à criatividade (Santos, 1988:56). O futuro deixa, assim, de ser previsível e passa a uma mera possibilidade (Neves e Neves *apud* Curvello e Scroferneker, 2008:3).

Assim, aos fenómenos que não podem ser explicados de forma reducionista, linear, hierárquica e mecânica, chamaram-se de complexos, cabendo aqui os fenómenos naturais, mas igualmente sociais. Neste sentido, uma família e uma organização constituem sistemas complexos, pelo que deverão ser compreendidos e explicados através da teoria da complexidade. Parte-se, assim, da premissa que só podemos responder à complexidade com complexidade. Não é possível responder eficazmente a um sistema complexo, como a família, adotando uma abordagem linear, baseada em pressupostos de causa-efeito (“Se fizermos isto, acontece isto”), uma vez que lidar com sistemas complexos, é lidar com a imprevisibilidade e a não linearidade, dois conceitos centrais na teoria da complexidade.

Assim, com este meu contributo, procuro evidenciar que

há uma outra abordagem, baseada na teoria da complexidade, que não anula a perspetiva da linearidade, mas que, tal como refere Byrne, “é essencialmente um quadro de referência – uma forma de compreender como é que as coisas são, como funcionam e como podem ser postas a funcionar” (2001:8). Ainda segundo este autor, a teoria da complexidade pode ajudar-nos a compreender como é que as transformações acontecem e como é que podemos, dialogicamente, envolvermo-nos para fazer acontecer (Byrne, 2005:101). A utilização desta abordagem revela-se, assim, pertinente em contextos de intervenção social, na medida em que estamos a lidar com relações sociais que se constituem como complexas.

Byrne define a teoria da complexidade como “A compreensão interdisciplinar da realidade, composta por sistemas abertos complexos, com propriedades emergentes e potencial de transformação.” (2005: 97)² [tradução minha]. A complexidade não é sinónimo de completude. A complexidade diz respeito à impossibilidade de se chegar a um conhecimento completo. Desta forma, ela não traz certezas sobre o que é incerto, no entanto, pode reconhecer a incerteza e dialogar com ela (Bauer 1999 *apud* Silva e Rebelo, 2003). Desta forma, o pensamento complexo não tem como ambição, ao contrário do pensamento linear, controlar e dominar o real, mas sim dialogar e negociar com ele (Morin, 2008).

² Versão original: “The interdisciplinary understanding of reality as composed of complex open systems with emergent properties and transformational potencial.” (2005: 97).

Cilliers (1998), referindo-se aos sistemas complexos, salienta que estes devem ser compreendidos através da interação entre os seus elementos, bem como entre estes e o ambiente que os rodeia, permitindo assim que o sistema mude, através da auto-organização:

Num sistema complexo (...) a interação entre os elementos do sistema e a interação entre o sistema e o seu ambiente, são de tal natureza que o sistema não pode ser totalmente compreendido como um todo analisando apenas os seus elementos. Além disso, as relações não são estáticas, alteram-se e mudam, muitas vezes, como resultado de auto-organização. Tal pode resultar em novas características, geralmente referidas em termos de propriedades emergentes. O cérebro, a linguagem e os sistemas sociais são complexos (1998: xiii-ix).³
[tradução minha]

Stevens e Cox, referindo-se ao comportamento de um sistema, como o da família, salientam que o comportamento,

É mais um produto de interações entre os agentes e o seu ambiente, do que o resultado de ações individuais. Assim, o comportamento de uma pessoa afeta o comportamento de outras -, mas essa pes-

³ Versão original: "In a complex system (...) the interaction among constituents of the system, and the interaction between the system and its environment, are of such a nature that the system as a whole cannot be fully understood simply by analysing its components. Moreover, these relationships are not fixed, but shift and change, often as a result of self-organization. This can result in novel features, usually referred to in terms of emergent properties. The brain, natural language and social systems are complex" (1998: xiii-ix).

soa é, por sua vez, afetada pelo comportamento de outra e pelo seu ambiente. É nessas interações que a família se auto-organiza (2008: 1324) [tradução minha].⁴

Desta forma, o conceito de interação assume uma dimensão fulcral quando falamos em sistemas complexos. A interação é definida, por Morin, como "acções recíprocas que modificam o comportamento ou a natureza dos elementos, corpos, objetos, fenómenos em presença ou em influência" (2002:72 apud Curvello e Scroferneker, 2008:8). Guerra defende que,

(...) num contexto complexo, deve deslocar-se a atenção, do paradigma da «resolução dos problemas» (problem solving) para a atenção aos problemas dos processos de interacção múltipla (...) aceitando que os problemas são uma «construção social» permanente (problema setting) num contexto complexo, de grande incerteza, cuja «orientação» pertence a um colectivo de actores em interacção (2006:9).

Passamos, de seguida, a apresentar dois dos conceitos centrais da teoria da complexidade.

⁴ Versão original: "is as much a product of interactions between agents and their environment as it is a result of individual actions. So, one person's behavior affects others – but that person is, in turn, affected by the behavior of the other and by their environment. It is in these interactions that the family self organizes" (2008: 1324).

Não linearidade

A complexidade enfatiza a interação contínua entre sistemas, num processo dinâmico, em que um sistema afeta o outro de forma cíclica e não linear. Geyer e Rihani referem que, quando estamos a lidar com sistemas complexos, como é o caso das famílias e organizações devemos ter em conta que estes se movem de forma não linear e, por isso, de forma imprevisível ao longo do tempo. Não existe um *endpoint*, o principal objetivo e estratégia é a adaptação e o equilíbrio na mudança. O principal ator é o/a cliente, em que as escolhas, as opiniões pessoais, as experiências e aprendizagens são importantes. Os profissionais têm o papel de ajudar nesse caminho (2010: 108).

As famílias que se encontram em situação socialmente vulnerável, deparam-se, na maioria das vezes, com múltiplos problemas (ex: a mulher encontra-se desempregada e em estado depressivo, o pai é alcoólico, o filho tem tido dificuldades de aprendizagem). A abordagem ancorada num pensamento linear, mecânico e determinista, não conseguirá responder eficazmente ao entrelaçar destes problemas - em que uns são causas e consequências de outros, estando, desta forma, perante causalidades circulares -, na medida em que para a abordagem linear, para cada problema se traça uma solução, invisibilizando, assim, a dimensão relacional e interacional entre estes mesmos problemas. Assim, precisamos de uma intervenção que consiga compreender:

as ligações entre os vários fatores que desencadeiam os problemas; as relações e interações que se estabelecem entre os vários elementos da família; que a intervenção não pode ser realizada de forma isolada (indivíduo a indivíduo; problema a problema); que a intervenção terá que ter sempre em conta o contexto onde a família se insere mas, igualmente, o contexto meso e macro, sendo que a abordagem complexa tem em conta todos estes elementos.

Reeler (2007) refere que a intervenção a partir da causalidade linear é incapaz de lidar com a complexidade dos sistemas, propondo, desta forma, que se olhe para a teoria da mudança social nos sistemas complexos, a partir da 1) mudança emergente, que se opera, sobretudo, a partir da aprendizagem pela experiência e, nomeadamente, a partir da aprendizagem horizontal; 2) mudança transformativa, que se opera a partir das crises e a 3) mudança projetável, que tende a ser mais bem sucedida quando os problemas, as necessidades e as possibilidades são mais visíveis e se encontram sob condições e relações estáveis.

Autopoiese

Alarcão refere que a família é um sistema, na medida em que “1) é composta por objectos e respectivos atributos e relações, 2) contém subsistemas e é contida por diversos outros sistemas, ou supra-sistemas, todos eles ligados de forma hierarquicamente organizada e 3) possui limites ou fronteiras que a distinguem do seu meio.” (2000: 38). A

interação que a família estabelece com o meio, faz dela um sistema aberto, uma vez que recebe do meio um conjunto de influências, influenciando-o simultaneamente. Mas a esta abertura ao exterior, sucedem momentos de fechamento (Alarcão, 2000: 46). Ou seja, Sousa e Ribeiro referem que “os sistemas não são comandados do exterior, pois a troca comunicacional (abertura informacional) é acompanhada por autonomia organizativa (fecho operacional).” (2005a: 3). Neste olhar está inscrito o conceito de autopoiese de Maturana e Varela (1997 *apud* Sousa, 2005b). Neste sentido, a família é um sistema autopoético na medida em que,

(...) aceita um conjunto finito de transformações estruturais, conservando sempre a sua organização. As dificuldades das famílias face às crises e os pedidos de intervenção surgem quando aquela sente ameaçada a sua organização. As implicações práticas desta nova formulação são extraordinárias pois permitem compreender as razões pelas quais as famílias não aceitam todas as propostas de transformação, mesmo que elas pareçam adequadas a sua própria evolução (Alarcão, 2000: 26).

Um sistema autopoético é autónomo em relação ao seu ambiente, o que significa que o ambiente não pode influenciar um sistema autopoético senão causalmente e a menos que o sistema tenha vontade de cooperar com ele (Vos, 2003: 6). Assim, a resistência que, por vezes, os/as

profissionais referem como motivo para a não mudança das famílias é, na ótica da complexidade, o resultado da autopoiese da família. Desta forma, a acoplação do sistema família com o sistema organização/profissional, poderá acontecer quando as comunicações do sistema organização/profissional deixarem de ser compreendidas como “irritações” ou “barulho” pelo sistema família, transformando-se em informação. Assim, a utilização de estratégias complexas por parte dos/das profissionais, como a construção e manutenção de relações de confiança; a promoção da reflexividade nas famílias, através do diálogo; a flexibilização da intervenção e a articulação com as redes formais e informais, são algumas das estratégias que poderão constituir-se como elementos-chave, de forma a facilitar o processo de mudança nas famílias.

A este propósito, Melo defende que,

Se a interacção profissional-família for colaborativa, se para ela confluírem diferentes saberes e disciplinas, tidos como diferentes facetas de uma só vida e concebidos como parte de um todo unificado, se se respeitar a sabedoria do sistema familiar e as exigências do encaixe com o seu meio, talvez mais facilmente se crie uma rede que impulsiona os movimentos da família para a mudança (2011: 19).

Estratégias complexas na intervenção com famílias complexas

Tal como referido no início deste artigo, só podemos responder à complexidade com complexidade. Neste sentido, intervir com famílias socialmente vulneráveis exige uma intervenção baseada, sobretudo, em estratégias complexas, de forma a ultrapassar a análise simplista causa-efeito, tão característica da abordagem linear. Referenciamos, desta forma, algumas das estratégias que poderão ser utilizadas.

Construção e manutenção das relações de confiança

Tal como refere Sousa *et al.* (2007), a confiança estabelecida entre profissional e cliente é fundamental no sucesso da intervenção, constituindo-se, como salientado por Reeler (2007), um caminho para a mudança. Assim, parece-nos útil destacar a construção de confiança que, segundo Allen, se faz a três níveis: 1) trabalho face a face (*facework*), envolvendo visitas regulares aos/às clientes; 2) trabalho emocional (*emotional labor*), na medida em que permite estabelecer relações interpessoais com os/as clientes, valorizadas por estes/as, acabando por se manterem em contato, quase como que uma “friendship obligation” e 3) construção de relações envolvendo a manutenção de uma forte relação interpessoal com os/as clientes, procurando responder às diversas necessidades que estes/as apresentam (2003: 22).

As visitas domiciliárias às famílias sem aviso prévio, por exemplo, constituem uma estratégia linear e não complexa, na medida em que assumem mais uma perspetiva de controlo. Esta estratégia é, assim, contraditória com a estratégia de conquistar a confiança, uma vez que a família percebe este ato como desconfiança por parte do/a profissional em relação si.

Flexibilidade na intervenção

Reconhecer a singularidade de cada família (cada caso é um caso), flexibilizando, assim, a intervenção, torna-se fundamental, contribuindo para o sucesso na intervenção. A negociação que se estabelece entre o/a profissional e a família, por exemplo, constitui um bom indicador que nos permite compreender a flexibilidade junto das famílias com quem se trabalha. A este propósito, Andersen, salienta que as políticas sociais têm deslocado a contratualização, entre organização e cliente, do plano de ação, onde o/a profissional agia em resposta aos problemas do/a cliente introduzindo dicotomias entre: problema/solução; trabalhador/a social/cliente; sujeito/objeto para o conceito de contrato com o/a cidadão/a, onde o foco está na forma como o plano é usado para organizar o diálogo. Os elementos processuais tornam-se mais importantes do que os puramente substanciais e os planos de ação começam a ter características de acordo (2007: 136).

Promover a reflexão na família

A promoção do pensamento reflexivo junto das famílias, tem o diálogo como principal instrumento de mudança, envolvendo, desta forma, as próprias famílias no processo de mudança. Reeler (2007) defende que, para além da construção e manutenção das relações de confiança, é fundamental conversar sobre as histórias e biografias destas famílias, que nos remetem para a experiência, conhecimento e recursos e que poderão ser utilizados na própria intervenção.

Articulação com as redes formais e informais

A articulação com as redes formais e informais é uma outra estratégia complexa utilizada na tentativa de responder à complexidade dos problemas das famílias. A articulação com as redes formais (sejam organizações e/ou serviços) permitem ao/a profissional obter uma visão multidimensional da família e, por outro lado, contribui para a não duplicação da intervenção, pese embora possa existir o risco de multiassistência (Sousa *et al.*, 2007). Por outro lado, o recurso a redes informais, tais como amigos, familiares e vizinhos, constituem um outro recurso a ter em conta e, muitas das vezes, determinante na eficácia da intervenção. Assim, e de forma a evitar a multiassistência, torna-se fundamental a existência de um intermediário. Os intermediários desempenham um papel ativo na constituição das relações que medeiam (Medd *et al.*, 2005:4). Segundo Allen, o intermediário é alguém que “desempenha um papel entre um

conjunto de relações profissionais, bem como entre esses profissionais, as organizações e os clientes” (2003:6). O intermediário pode atuar a diferentes níveis: bilateral (envolvendo duas partes), multilateral (envolvendo três ou mais partes) ou sistémico (envolvendo uma rede ou sistema), pelo que deve ter a capacidade de “permitir a comunicação, coordenar diversos setores, criar, desenvolver ou disseminar conhecimento e prestar serviços” (*ibidem*:27).

Desta forma, o desafio que se coloca na intervenção com sistemas complexos, como é o caso das famílias, é a atuação a partir das lentes analíticas da complexidade e não da linearidade/controlo. Tal como já referido por Geyer e Rihani, os métodos de controlo e comando são inúteis para situações complexas: “They might succeed temporarily when applied with sufficient force but they are not sustainable as long-term policies.” (2010: 51).

Referências

Alarcão, M. (2000). (Des)Equilíbrios familiares. Coimbra: Quarteto.

Allen, C. (2003). On the Logic of 'New' Welfare Practice: An Ethnographic Case Study of the 'New Welfare Intermediaries. Sociological Research Online. Vol. 8, 1, <http://socresonline.org.uk/8/1/allen.html> [13 de junho de 2013].

Andersen, N. (2007). Creating the Client Who Can Create Himself and His Own Fate – the Tragedy of the Citizens' Contract. Qualitative Sociology Review. Vol. III, Issue 2, 119-143.

Andolfi, M. (2000). El coloquio relacional. Barcelona: Paidós.

Byrne, D. (2005). Complexity, configurations and cases. Theory, Culture & Society. 22(5), 95-111, <http://tcs.sagepub.com/cgi/content/abstract/22/5/95> [3 de março de 2013].

Byrne, D. (2001). Complexity Science and Transformations. Social Policy Social Issues. Vol.1, 2, 1-10, <http://www.whb.co.uk/socialissues/db.htm> [21 de janeiro de 2013].

Burnes, B. (2005). Complexity theories and organizational change. International Journal of Management Reviews. Vol. 7, 73-90.

Cilliers, P. (1998). Complexity & Postmodernism. Understand-

ing complex systems. London and New York: Routledge.

Curvello, J., Scroferneker, C. (2008). A comunicação e as organizações como sistemas complexos: uma análise a partir das perspectivas de Niklas Luhmann e Edgar Morin. E-compós. V. 11, 3, 1-16, <http://compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/307/300> [30 de novembro de 2012].

Geyer, R.; Rihani, S. (2010). Complexity and Public Policy – a new approach to twenty-first century politics, policy and society. London and New York: Routledge.

Guerra, I. (2006). Participação e acção colectiva. Interesses, conflitos e consensos. Estoril: Principia Editora.

Melo, A. (2011). As forças dos profissionais e da família multidesafiada na protecção da criança. Um modelo de avaliação e intervenção familiar integrada para os CAFAP. Tese de doutoramento. Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/18471> [3 de março de 2013].

Morin, E. (2008). Introdução ao pensamento complexo. Lisboa: Instituto Piaget, 5.ª edição.

Reeler, D. (2007). A Three-fold of Theory of Social Change and implications for Practice, Planning, Monitoring and Evaluation. Centre for Developmental Practice. 1- 33.

Santos, B. S. (1988). Um discurso sobre as ciências na transição para uma ciência pós-moderna. São Paulo: Estudos

Avançados, volume 2, no.2, May/Aug.1988. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141988000200007 [9 de junho de 2012].

Silva, A.; Rebelo, L. (2003). A emergência do pensamento complexo nas organizações. RAP Rio de Janeiro. 37(4), 777-96, bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/6501/5085 [6 de maio de 2013].

Sousa, L., Hespanha, P., Rodrigues, S. e Grilo, P. (2007). Famílias pobres: desafios à intervenção social. Lisboa: Climepsi editores, coleção Sistemas Familiares e Terapias, 11.

Sousa, L., Ribeiro, C. (2005a). Percepção das famílias multiproblemáticas pobres sobre as suas competências. Psicologia. Vol. XIX (1-2). Lisboa: Edições Colibri, 161-191.

Sousa, L. (2005b). Famílias Multiproblemáticas. Coimbra: Quarteto.

Sousa, L. (2005c). Diagnósticos e problemas: uma perspectiva sistémica centrada nas famílias multiproblemáticas pobres. Universidade de Aveiro. 1-29.

Stevens, I., Cox, P. (2008). Complexity theory: Developing New Understandings of Child Protection in Field and in Residential Child Care. British Journal of Social Work. 38, 1320-1336.

Vos, J. P. (2003). Making Sense of Strategy. A Social Sys-

tems Perspective. Eindhoven Centre for Innovation. Working Paper 03. 10. The Netherlands, <http://cms.tm.tue.nl/Ecis/Files/papers/wp2003/eciswp84.pdf> [22 de abril de 2013].

Emergência de abordagens colaborativas na intervenção com famílias vulneráveis

INTRO/ DUÇÃO

Nos últimos anos, têm sido assumidos sérios compromissos para promover o bem-estar das famílias vulneráveis, principalmente para as elevar além da condição de pobreza. Esta determinação reclama uma intervenção mais colaborativa e participativa, sobretudo através do estabelecimento de relações de maior proximidade entre profissionais, famílias e suas redes in/formais.

Doutoranda em Psicologia na Universidade de Aveiro; Licenciada em Psicologia, ramo Psicologia Clínica Dinâmica; Pós-graduada em Análise e Intervenção Familiar; Especialização em Intervenção Sistémica e Familiar pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar; Integra a equipa do Gabinete de Investigação em Saúde Familiar e Comunitária da Universidade de Aveiro; Co-Autora do livro “Famílias pobres: desafios à intervenção social

Sofia
Rodrigues

Liliana
Sousa

Psicóloga, Terapeuta Familiar, Doutorada em Ciências da Educação. Pró-Reitora (2010 - ...) na Universidade de Aveiro na área de desenvolvimento social. Professora Auxiliar com Agregação do Departamento de Ciências da Saúde da Universidade de Aveiro.

Andolfi (2000) argumenta que o atual sistema de apoio social às famílias vive um momento “entre paradigmas”: ainda com um pé nos modelos deficitários ou centrados nos problemas (assente na expertise do profissional que constrói soluções para as famílias); mas já com outro pé nas abordagens colaborativas (assente na co-expertise e co-construção de caminhos de mudança entre profissionais e famílias). Assim, assistimos hoje a transformações conceptuais no modo de olhar as famílias e os seus problemas e, conseqüentemente, na forma de conceber a intervenção.

Este momento de transição torna-se mais visível e relevante na intervenção em sistemas mais complexos, como as famílias socialmente muito vulneráveis. Estas famílias deparam-se com múltiplas necessidades, experienciam sucessivas situações de crise, vivem em condições de pobreza e estão envolvidas rotas de exclusão social, que com frequência apresentam reprodução geracional (Sousa, 2005). Os modelos deficitários (tradicionais) têm-se revelado pouco eficazes na intervenção com estas famílias, apesar da perseverança de instituições e profissionais, acabando por gerar sentimentos de fracasso e impotência em todos os envolvidos - famílias, profissionais e instituições - reduzindo as expectativas de sucesso futuro (Sousa, Ribeiro & Rodrigues, 2006). Por sua vez, as abordagens colaborativas (centradas nas competências e nas soluções) estão numa fase de desenvolvimento teórico sustentado e de progressiva incorporação na prática com bons resultados (e.g. Saleebey, 2001).

Famílias vulneráveis: um olhar colaborativo

Caracterizar as famílias como vulneráveis é reconhecer que não res-

pondem de forma eficaz às suas necessidades (relacionais, materiais e organizacionais) com os recursos familiares e/ou ambientais que lhes estão disponíveis. São famílias que agregam um conjunto de desvantagens e condições que lhes impõem desafios capazes de debilitar as suas forças e recursos, colocando-as numa posição de maior suscetibilidade (Carrilio, 2007). Estas famílias parecem viver imersas num círculo de desvantagem: as suas circunstâncias de vida expõem-nas a mais stressores, enquanto os seus insuficientes recursos materiais as impendem de os enfrentar, aumentando a sua vulnerabilidade ao stresse e fragilizando-as cada vez mais (Murali & Oyebode, 2004). No nosso país, o Portugal 2020 - Programa Nacional de Reformas [PNR 2020], indica como grupos vulneráveis as famílias de educador único, as pessoas idosas, os jovens desempregados ou que abandonaram os sistemas de ensino ou de formação, as pessoas com deficiência, as pessoas sem-abrigo e os beneficiários de Rendimento Social de Inserção.

Recentemente, a literatura tem sublinhado a importância de conhecer as características das famílias mais vulneráveis para obter uma compreensão dos seus padrões de funcionamento; isto é, as formas de operar das famílias perante os seus contextos de vida. Ao invés de centrar o processo de ajuda na identificação e descrição de cada problema ou défice, passa-se a procurar reconhecer padrões de funcionamento e a identificar também as capacidades e recursos das famílias. Além disso, sublinha-se a necessidade

de compreender melhor as redes de relacionamento destas famílias e a forma como ativam, combinam e gerem os diversos apoios in/formais para responder às suas necessidades (Sousa et al., 2006; Sousa & Rodrigues, 2009).

As seguintes características das famílias vulneráveis têm sido apontadas como fundamentais para auxiliar a definição de estratégias colaborativas de intervenção: i) enfrentar múltiplos desafios; ii) a vivência de sucessivas crises; iii) dificuldade em confiar nos outros; iv) sentimentos de incapacidade aprendida; e v) resiliência (e.g., Carrilio, 2007; Madsen, 1999; Sousa & Rodrigues, 2008; Summers, Templeton & Fuger, 1997).

Múltiplos Desafios

As famílias vulneráveis são sistemas complexos que enfrentam múltiplos problemas/desafios severos e de longa duração. Alguns desafios são internos e intrasistémicos, como o abuso de substâncias e a violência familiar; outros são externos ou intersistémicos, tais como a pobreza de longa duração (Kaplan, 1986). Isto significa que estas famílias vivenciam diversos desafios em simultâneo: frequentemente sobrevivem com rendimentos insuficientes ou instáveis; tendem a ter a cargo familiares dependentes ou com graves doenças crónicas; apresentam baixos níveis educacionais; habitam em casas com condições precárias; encontram-se desempregados ou têm emprego precário; apresentam gastos elevados, por exemplo com medicamentos, devido

às necessidades dos seus membros e estão envolvidas em situações de conflito familiar e/ou com vizinhos (Sousa & Rodrigues, 2009). Com efeito, vivem uma intrincada teia de problemas, que tende a assumir uma elevada taxa de manutenção ao longo do tempo (ainda que com períodos cíclicos de alguma melhoria ou de baixa resolução) que, em muitos casos, assume um caráter transgeracional.

Crises Sucessivas

As famílias vulneráveis experimentam mais episódios imprevisíveis e estressantes nas suas vidas do que a maioria da população. São comuns os conflitos nas relações interpessoais, o agravamento cíclico das condições precárias da habitação (por exemplo, no inverno abrem-se fissuras no telhado podendo tornar algumas divisões inabitáveis), e a instabilidade nos rendimentos fruto de oscilações no mercado de trabalho que as coloca, com frequência, no limite da capacidade de resposta às necessidades básicas (Demi & Warren, 1995; Ennis, Hobfoll & Schroder, 2000; Gordon et al., 2000; Sousa, Hespanha, Rodrigues & Grilo, 2007; Summers et al., 1997). Estas crises sucessivas criam rotinas e interações que reforçam a condição de vulnerabilidade dos agregados e geram ansiedade e sofrimento individual e familiar. Neste contexto, até os eventos mais comuns podem ser experienciados como esmagadores (por exemplo, as doenças sazonais dos filhos), pois sobrecarregam as capacidades para resolver problemas e geram tensão (por ex-

emplo, decidir quem acompanha os filhos ao médico ou como se adquire a medicação). Viver em permanente crise ou com crises sucessivas, torna a crise um padrão “normal” e previsível para estas famílias, ainda que gerador de elevados níveis de stress.

Dificuldade em confiar

Os elementos destas famílias tendem a exibir falta de confiança nos outros, provavelmente decorrente do seu histórico familiar. Alguns autores descrevem esta dificuldade como um sentimento de alienação (Summers et al., 1997). A vida das pessoas que vivem em condições de vulnerabilidade durante vários anos é frequentemente pautada por uma longa série de rejeições, abandonos, promessas quebradas e traições; em primeiro lugar, por pessoas significativas (como pais, familiares e amigos) e, mais tarde, também por elementos pertencentes aos serviços de apoio (Summers et al., 1997). A frágil experiência de acontecimentos positivos permite compreender as dificuldades em confiar que os serviços lhes podem ser úteis ou poderão reconhecer as suas necessidades, dificultando o envolvimento e retenção das famílias nos programas de apoio.

Incapacidade Aprendida

As famílias vulneráveis tendem a demonstrar passividade e incapacidade aprendida. A vivência de crises persistentes, o stress acumulado e a pressão podem desencadear um

sentimento de incapacidade aprendida, manifestado por uma extrema dificuldade em identificar as próprias forças e na passividade perante os serviços e profissionais e para agir sobre a mudança. Os recursos materiais e emocionais desgastados raramente permitem que os seus esforços diários culminem numa resolução substancial dos seus problemas e na mudança significativa das suas condições de vida. O resultado das suas ações excepcionalmente acarreta os efeitos desejados. Assim, as famílias parecem não sentir poder ou capacidade para influenciar o mundo à sua volta, desenvolvendo-se sentimentos de incapacidade que, por vezes, se manifestam através da passividade para agir ou até mesmo para ponderar as consequências das suas ações (Summers et al., 1997).

Resiliência

Não obstante, as famílias vulneráveis são entidades resilientes que mostram uma notável capacidade para usar estratégias de enfrentamento criativas (Edin & Lein, 1997; Zedlewski et al., 2003). Reconhece-se que possuem competências e recursos, todavia frequentemente desgastados pelos contextos de sobrevivência em que vivem. Estas famílias resistem por muitos anos em habitações degradadas, com rendimentos instáveis e insuficientes, enfrentando crises persistentes e sendo alvo de discriminação e estigmatização. Perante as adversidades, põem as suas forças e recursos em ação para superar os obstáculos, tomam decisões (por

exemplo, como, onde e a quem pedir ajuda), no entanto, as suas condições empobrecidas e fragilizadas tornam difícil reconhecer e valorizar as suas competências (Probst, 2009; Silberberg, 2001). Para as identificar é fundamental considerar o contexto em que vivem (todas as barreiras e forças do ambiente) e olhar estas famílias considerando a sua intenção de fazer o melhor por si e pelos seus membros (Walsh, 2003).

INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS VULNERÁVEIS: DOS MODELOS TRADICIONAIS ÀS ABORDAGENS COLABORATIVAS

Modelo de intervenção tradicional (centrado nos problemas)

O modelo tradicional descreve as famílias vulneráveis através de uma lente deficitária, definindo-as pelos problemas familiares e individuais, e caracterizando-as como caóticas, disfuncionais e “difíceis” na relação com os serviços formais. Neste contexto, a intervenção desenrola-se assente na expertise do profissional, que desencadeia um processo de diagnóstico exaustivo e criterioso para encontrar todos os problemas da família e dos seus membros. A partir do diagnóstico desenvolve-se o plano de intervenção, através da definição de objetivos e estratégias. Para tal, o profissional

dispõe de critérios normativos através dos quais analisa e compara o funcionamento da família/pessoa, procurando identificar, corrigir ou minimizar desvios à norma que possam afetar o seu bem-estar. Aos clientes, destituídos de expertise, cabe cumprir as instruções do perito. Este modelo exerce uma função de regulação e controlo; a sua focalização e escrutínio dos diversos problemas, torna necessário o envolvimento de vários especialistas, resultando numa acumulação de intervenções (famílias multiassistidas).

Apesar de todo o esforço e até correção técnica deste processo, esta abordagem tem demonstrado pouca eficácia para aumentar o bem-estar destas famílias e colocá-las acima da pobreza. Os serviços e os profissionais, apesar dos esforços, a maior parte das vezes, apenas remedeiam problemas pontuais, fazendo com que a intervenção não se traduza numa melhoria efetiva da qualidade de vida das famílias (e.g. Kagan & Schlosberg, 1989; Sharlin, Shamaï & Sharlin, 2000; Sousa, Ribeiro & Rodrigues, 2006; Rodrigues & Sousa, 2008).

A literatura tem indicado que este tipo de abordagem tem efeitos secundários negativos a nível individual, familiar e na própria intervenção: a situação familiar mantém-se vulnerável potenciando o acentuar ou o emergir de novos problemas; o processo de intervenção decorre de forma fragmentada (e.g., por área de problema) e/ou descoordenada colocando a família a gerir apoios, informações e

soluções de diversas fontes, com frequência, contraditórias; o processo familiar tende a diluir-se, com enfraquecimento das fronteiras e da coesão familiar, decorrentes da crescente dependência das famílias dos sistemas de apoio; as múltiplas intervenções de diversos profissionais em simultâneo introduzem stress adicional na vida das famílias, contribuindo para a sua incapacitação (e.g. Boyd-Franklin, 2003; Colapinto, 2005; Elizur & Minuchin, 1989; Madsen, 1999; Rodrigues & Sousa, 2008).

Madsen (1999) destaca as dificuldades relacionais que podem ser desenvolvidas entre clientes e profissionais, sublinhando os seus efeitos no trabalho com estas famílias: i) perda de ligação aos clientes (as histórias de vida destas pessoas podem despertar diferentes reações nos profissionais, desde crítica, medo, repulsa, desespero, resignação e interferir na relação estabelecida); ii) perda de sentimentos de competência (a natureza dramática dos problemas destas famílias e a inadequação dos serviços podem gerar sentimentos de incompetência nos profissionais, pois não conseguem ajudar as famílias a resolver os seus problemas); iii) perda de visão (os profissionais sentem-se frequentemente esmagados com a natureza e severidade dos problemas das pessoas e têm dificuldade em saber por onde começar a intervenção); e iv) perda de esperança (na mudança, ou seja, que a vida das famílias possa vir a ser diferente).

É neste contexto de ineficácia dos modelos de intervenção

tradicionais que as abordagens colaborativas têm vindo a emergir (Sousa, 2005; Rodrigues & Sousa, 2008).

Emergência das abordagens colaborativas

As abordagens colaborativas são melhor descritas como um estilo de intervenção, caracterizado por uma postura não-hierárquica e não-confrontacional entre profissionais e famílias (e.g, Madsen, 2007; Monk & Gehart, 2003). Ali-cerçadas em diferentes contributos teórico-práticos da era

pós-moderna (ver Tabela 1), estas abordagens emergem como uma resposta ao desejo de providenciar serviços mais adequados às necessidades das famílias.

Nas abordagens colaborativas, o profissional veste o papel de um “aliado apreciado” - do inglês appreciative ally - (Madsen, 1999), assumindo perante os clientes uma postura de respeito, abertura e esperança, enfatizando ligações e relações positivas entre os sistemas formais de apoio,

TABELA 1 | ABORDAGENS COLABORATIVAS: PRESSUPOSTOS TEÓRICOS E PRÁTICOS

Abordagens Colaborativas (AC)		
Correntes/Abordagens	Orientação	Contributos para as AC
Construtivismo e Construcionismo Social	Perspetiva epistemológica: o conhecimento e a realidade são socialmente construídos, podem variar historicamente ao longo do tempo e entre os diferentes grupos culturais.	Respeitar e incorporar a visão do mundo do cliente no processo de intervenção; incentivar a colaboração e evitar o uso de uma linguagem patologizante.
Abordagem centrada no empowerment	Abordagem/orientação prática: os problemas dos clientes são o resultado da insuficiência ou fraco uso de recursos (pessoais, interpessoais e ambientais), o que impede os clientes de controlar de forma satisfatória as suas vidas.	Aumentar o poder (capacitar) dos clientes ao nível pessoal, interpessoal e/ou político, para que eles possam tomar medidas para melhorar as suas vidas. Redefinir o Self do cliente como empoderado
Abordagem centrada nas competências	Abordagem/orientação prática: todas as pessoas e todos os ambientes têm forças e recursos que são necessários para lidar de forma bem-sucedida com os desafios. Muitas vezes esses recursos e forças não são usados, são subaproveitados ou encontram-se esquecidos.	Ativar (identificar e amplificar) as forças e recursos do cliente, construir e manter uma relação positiva com os clientes; conversar com os clientes ao invés de os interrogar.
Abordagem centrada nas soluções	Prática Clínica: a solução para o problema de um cliente assenta na sua perceção acerca do mesmo; não há apenas uma única solução para um determinado problema.	Envolver os clientes no diálogo centrado nas soluções (viável e adequado ao contexto cultural do cliente)
Teoria da Resiliência	Enfoque teórico: As famílias têm o poder de se recuperar e crescer a partir das adversidades; os momentos de crise são uma oportunidade para descobrir recursos do cliente/família, repensar prioridades e incentivar novos objetivos de vida.	Análise das reações/padrões de funcionamento do cliente/família perante circunstâncias adversas e das estratégias utilizadas para superá-las.

Adaptado de Anderson, 1997; De Jong & Berg, 2002; De Shazer, 1985, 1994; Gergen 1999; Green, Lee & Hoffbauer, 2005; O'Hanlon & Weiner-Davis, 1989; Monk & Gehart, 2003; Saleebey, 1996; Walsh, 1996, 2002.

profissionais e clientes. De forma genérica e simples, ser colaborativo significa que cada um dos intervenientes (profissionais e clientes) conhece o seu lugar e sabe que os papéis são interdependentes: o profissional é especialista nos caminhos de mudança (na criação de clima interaccional propício à mudança), apoiando os clientes na ativação das competências e capacidades; e o cliente é especialista na sua experiência de vida (dor, sofrimento, memórias, preocupações, objetivos) e forma de construir a sua mudança. Reconhece-se que clientes e profissionais são parceiros no processo de mudança, colaborando na decisão sobre o objetivo da intervenção.

Assim, a intervenção ocorre como um compromisso no processo de empowerment entre o profissional e a família, num contexto de respeito e curiosidade cultural. Note-se que estas famílias são microculturas que têm a sua forma singular de funcionar e de operar num determinado sistema (Madsen, 1999). Usando uma metáfora: o profissional colaborativo opera como um “astronauta”, que ao aproximar-se de outro “planeta” (família), deseja acoplar a sua “nave” (instrumentos de intervenção) para poder explorar e conhecer novas realidades, podendo dessa forma dispor de conhecimento para apoiar os clientes a atingirem o seu potencial. O profissional trabalha em parceria para conhecer os membros da família, suas necessidades e desejos, compreender como vivem e se organizam, que recursos usam, como operam no seu sistema (meio, comunidade) e como resolvem

problemas. A negociação dos objetivos deve promover o equilíbrio entre a garantia de segurança familiar e o respeito pelos seus valores e cultura. Os profissionais (e os gestores nesta área social) têm de aceitar que não são fornecedores de soluções (pois a mudança não acontece do exterior para o interior, ou seja, por prescrição de comportamentos e estilos de vida); o seu papel é de facilitadores de caminhos para soluções através da mobilização das competências das famílias (Seikkula, Arnkil & Eriksson, 2003).

As práticas colaborativas não são “intervencionistas” no sentido tradicional do termo em que a intervenção tem predeterminados os efeitos a obter nos clientes. Apresentam-se antes como possíveis práticas ou sugestões que podem (ou não) ser úteis com determinado cliente (Monk & Gehart, 2003). Os profissionais continuam especialistas na condução dos processos de ajuda, no entanto o poder e a certeza (conhecimento convencional) são substituídas por curiosidade (sobre o que o outro faz e como faz) e *co-expertise* pois ambos (profissionais e clientes) trazem para a intervenção as suas competências (Amundson, Stewart & Valentine, 1993). Intervir colaborativamente implica assumir uma atitude de abertura e de incerteza que leva o profissional a questionar (mesmo quando supõe saber a resposta) e a ouvir para saber mais sobre a história do cliente, convidando-o a participar numa conversa que respeita e honra a sua história e saber e incita o cliente a assumir-se como “proprietário” do seu plano de intervenção.

O termo colaboração (do latim *collabōrāre*, que significa “trabalhar em conjunto”) expõe a mudança relacional entre profissionais e clientes, capaz de gerar maior ativação dos clientes no controlo das suas vidas. Trata-se de um processo contínuo, em que os profissionais trabalham para encontrar formas de cooperar com os clientes, em vez de os olhar apenas como recetores passivos de soluções pensadas por profissionais/serviços, quase sempre standardizadas, i.e., iguais para todas as famílias (Madsen, 1999).

Resumindo, intervir de forma colaborativa significa que os profissionais devem (Anderson & Goolishian, 1992; Madsen, 2007, 2009; Monk & Gehart, 2003):

- Adotar uma postura de curiosidade cultural e honrar o conhecimento dos clientes;
- Acreditar nas possibilidades e focar-se nas mudanças desejadas (futuro);
- Envolver-se em processos de capacitação, ajudando os clientes a experimentar e a desenvolver sentimentos de autoeficácia;
- Trabalhar em parceria, ajustando os serviços e tornando o trabalho dos profissionais mais útil e adaptado às características das famílias.

Forças das abordagens colaborativas

Um dos principais pontos fortes das práticas colaborativas é

o seu contributo para a melhoria dos resultados com todos os envolvidos no processo de ajuda: famílias, profissionais, serviços e comunidades. No caso das famílias, os ganhos têm sido associados ao aumento da participação e motivação das famílias na intervenção, pois ficam com o poder de conduzir o curso das suas vidas; e ao incremento de uma atitude de abertura à mudança e de maior compromisso por parte das famílias na resolução dos seus problemas (De Jong & Berg, 2001; Madsen, 2009; Mireault & Duchesne, 2001; Turcotte & Simard, 1992). No caso dos profissionais, destaca-se o respeito e a sensibilidade na relação com os clientes, dado que a abordagem colaborativa contribui para transformar a forma como os profissionais interagem com as famílias. De Jong & Berg (2001) acreditam que o modo como esta abordagem envolve os clientes na intervenção pode ser mais ética, pois respeita a autodeterminação dos clientes e percebe-os como seres humanos que detêm conhecimento, competências e fazem escolhas.

Constrangimentos à implementação das abordagens colaborativas

Os constrangimentos à implementação das abordagens colaborativas prendem-se com a forma como as políticas, serviços e instituições estão estruturadas, ainda impregnadas das perspetivas tradicionais. A intervenção social foi edificada considerando que os clientes apresentam problemas, défices, patologias e são incapazes de resolver os seus

problemas sem ajuda profissional. Esta perspectiva centrada no défice é ainda dominante na cultura organizacional, nas premissas e práticas profissionais, assim como na perceção dos clientes sobre o processo de ajuda (Madsen, 1999; Saleebey, 2009).

Outro obstáculo à sua implementação centra-se nas características do próprio processo de ajuda colaborativa que acarreta a mobilização dos envolvidos na intervenção, exigindo tempo de negociação entre profissional e cliente (na definição dos objetivos e estratégias para a mudança) e compromisso para manter relações estendidas no tempo. Adicionalmente promover mudanças a longo prazo, apesar de desejável, assume-se como uma meta pouco popular em termos políticos, podendo ser vista como mais dispendiosa e morosa do que o desejado (McMillen, Morris & Sherraden, 2004).

Rumo a uma prática colaborativa ...

Ir além das abordagens tradicionais pode tornar mais exigente o papel dos profissionais, mas constitui um estímulo ao permitir experimentar formas de ajuda potencialmente mais bem-sucedidas (Wang & Pies, 2004). Importa compreender que este “apelo à reorientação” para um modelo de apoio mais colaborativo constitui uma resposta às falhas do sistema atual. O papel tradicional do profissional é desafiado e emerge a necessidade de discutir as suas funções e de reorganizar os seus papéis. Os profissionais envolvidos

na intervenção reconhecem a necessidade de concretizar esta transição, mas trata-se de uma mudança que exige tempo e adaptação (Rodrigues & Sousa, 2008). Colocar as abordagens colaborativas em marcha é um esforço a longo prazo que envolve múltiplas etapas, desde a formação dos profissionais a transformações contextuais e estruturais (Probst, 2009; Rodrigues & Sousa, 2008).

Referências

Amundson, J., Stewart, K., & Valentine, L. (1993). Temptations of power and certainty. *Journal of Marital and Family Therapy*, 19 (2), 111 – 123

Anderson, H. (1997). *Conversations, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy*. New York: Basic Books

Anderson, H. & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not knowing approach to therapy. In S. McNamee & K. J. Gergen (Eds.), *Constructing Therapy: Social construction and the Therapeutic Process*. London: Sage Publications

Andolfi, M. (2000). *El coloquio relacional*. Barcelona: Paidós

Boyd-Franklin, N. (2003). *Black Families in Therapy* (2nd ed.). New York: Guilford

Carrilio, T. E. (2007). *Home Visiting: A Case Management Strategy for Caregivers*. Columbia: University of South Carolina Press

Colapinto, J. (1995). Dilution of family process in social services. *Family Process*, 34, 59–74. doi: 10.1111/j.1545-5300.1995.00059.x

De Jong, P., & Berg, I. K. (2001). Co-constructing cooperation with mandated clients. *Social Work*, 46 (4), 361-374

De Jong, P., & Berg, I. K. (2002). *Interviewing for solutions*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole

De Shazer, S. (1985). *Keys to Solution in Brief Therapy*. New York: W W Norton & Company

De Shazer, S. (1994). *Words Were Originally Magic*. New York: W W Norton & Company

Demi, A. S. & Warren, N. A. (1995). Issues in conducting research with vulnerable families. *Western Journal of Nursing Research*, 12 (2), 188-202. doi: 10.1177/019394599501700206

Edin, K., & Lein, L. (1997). *Making ends meet: How single mothers survive welfare and low-wage work*. New York: Russell Sage

Elizur, J. & Minuchin, S. (1989). *Institutionalizing madness: Families, therapy, and society*. New York: Basic Books

Ennis, N. E., Hobfoll, S. E., & Schroder, K. E. E. (2000). Money doesn't talk, it swears: How economic stress and resistance resources impact inner-city women's depressive mood. *American Journal of Community Psychology*, 28 (2), 149–173. doi:10.1023/A:1005183100610

Gergen, K. (1999). *An invitation to social construction*. Newbury Park, CA: Sage Publications

Greene, G. J., Lee, M. Y., & Hoffpauir, S. (2005). *The lan-*

guages of empowerment and strengths in clinical social work: A constructivist perspective. *Families in Society*, 86 (2), 267-277

Gordon, D., Adelman, L., Ashworth, K., Bradshaw, J., Levittas, R., Middleton, S., et al. (2000). *Poverty and Social Exclusion in Britain*. York: Joseph Rowntree Foundation. Acedido em outubro 5, 2013, em <http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/185935128x.pdf>

Kagan, R. & Schlosberg, S. (1989). *Families in Perpetual Crisis*. New York: Norton

Madsen, W. (1999). *Therapy with multi-stressed families*. London: Guilford

Madsen, W. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families: From old problems to new futures*. New York: Guilford Press

Madsen, W. (2009). Collaborative helping: A practice framework for family-centered services. *Family Process*, 48, 103-116. doi: 10.1111/j.1545-5300.2009.01270.x

McMillen, J., C, Morris, L., Sherraden, M. (2004). Ending social work's grudge match: problems versus strengths. *Families in Society*, 85 (3), 317-325

Mireault, G. & Duchesne, G. (2001). Évaluation du projet de formation «Approche centrée sur les solutions» au Centre jeunesse de Québec septembre 2000 à mai 2001. Centre

jeunesse de Québec

Monk, G., & Gehart, D. R. (2003). Conversational partner or socio-political activist: Distinguishing the position of the therapist in collaborative and narrative therapies. *Family Process*, 42, 19-30

Murali, V. & Oyebode, F. (2004). Poverty, social inequality and mental health. *Advances in Psychiatric Treatment*, 10, 216-224. doi: 10.1192/apt.10.3.216

O' Hanlon, W. H., & Weiner-Davis, M. (1989). *In search of solutions: A new direction in psychotherapy*. New York: Norton

Portugal 2020 - Programa Nacional de Reformas [PNR 2020], Aprovado em Conselho de Ministros de 20 de março de 2011, Acedido em 8 outubro de 2013 em http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/nrp/nrp_portugal_pt.pdf

Probst, B. (2009). Contextual meanings of the strengths perspective for social work practice in mental health. *Families in Society*, 90(2), 162-166

Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: extension and cautions. *Social Work*, 41 (3), 296-305. doi: 10.1093/sw/41.3.296

Saleebey, D. (2001). The diagnostic strengths manual? *Social Work*, 46 (2), 183-187

Saleebey, D. (2009). *The strengths perspective in social work practice* (5ed). Boston: Allyn & Bacon

Seikkula, J., Arnkil, T. & Eriksson, E. (2003). Postmodern society and social networks: Open and anticipation dialogues in network meetings. *Family Process*, 42 (2): 185-203. doi:10.1111/j.1545-5300.2003.42201.x

Sharlin, S., Shamai, M. & Sharlin, S. (2000). *Therapeutic Intervention with Poor Unorganized Families*. London: Haworth Press

Silberberg, S. (2001). Searching for family resilience. *Australian Institute of Family Studies*, 58, 52-57

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

Sousa, L., Ribeiro, C. & Rodrigues, S. (2006). Are practitioners able to think strengths-focused when working with multi-problem poor families? *Journal of Community Psychology*, 17 (1), 53-66. doi: 10.1002/casp.875

Sousa, L. & Rodrigues, S. (2008). Multi-problem poor families: pathways to successful interventions. In L. Sousa (ed.) *Strengthening Vulnerable Families* (147–174). New York: Nova Science Publishers

Sousa, L. & Rodrigues, S. (2009). Linking formal and informal support in multiproblem low-income families. *Journal of Community Psychology*, 37 (5), 649–662. doi: 10.1002/

jcop.20313

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

Summers, J., Templeton, O. & Fuger, K. (1997). Critical thinking. *Topics in Early Childhood Special Education*, 17, 27–52. doi: 10.1177/027112149701700106

Turcotte, D. & Simard, J. (1992). L'intervention orientée vers la solution: un modèle applicable à l'intervention en contexte d'autorité. *Service Social*, 41, 77-94

Walsh, F. (1996). The concept of family resilience: Crisis and challenge. *Family Process*, 35, 261–281. doi: 10.1111/j.1545-5300.1996.00261.x

Walsh, F. (2002). A family resilience framework: Innovative practice applications. *Family Relations*, 51(2), 130–137. doi: 10.1111/j.1741-3729.2002.00130.x

Walsh, F. (2003). Family resilience: A framework for clinical practice. *Family Process*, 42(2), 1-19. doi: 10.1111/j.1545-5300.2003.00001.x

Wang, C. C. & Pies, C. A. (2004). Family, maternal, and child health through photovoice. *Maternal and Child Health Journal*, 8 (2), 95-102. doi: 10.1023/B:MACI.0000025732.32293.4f

Zedlewski, S., Nelson, S., Edin, K., Koball, H., Pomper, K., & Roberts, T. (2003). Families coping without earnings or government cash assistance (No. 64). Washington, D.C.: The Urban Institute

Intervenção Positiva com Famílias Socialmente Vulneráveis

Nas últimas décadas, uma mudança de paradigma tem-se feito notar em diversos campos das ciências sociais e humanas no geral e na psicologia em particular. Hoje, intervir ao nível dos sistemas humanos será mais do que detetar falhas e resolver problemas. Quando falamos de famílias socialmente vulneráveis somos desafiados a pensar mais além, a considerar o todo: a carência e o potencial, as limitações e

Catarina Rivero

Master em Terapia Familiar e Sistemas pela Universidade de Sevilha. Mestrado Executivo em Psicologia Positiva Aplicada pelo ISCSP, Universidade de Lisboa. Licenciada em Psicologia Clínica pela Universidade de Lisboa. Co-fundadora e formadora da Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva (APEIPP). Coordenadora do Núcleo de Formação Sistémica da Associação Portuguesa de Terapia Familiar e Comunitária (APTEFC). Co-autora do livro "Positiva-Mente: Viva o seu dia-a-dia com equilíbrio, bem-estar e otimismo" publicado em 2011, pela editora Esfera dos Livros.

possibilidades, as famílias, mas também cada um dos seus elementos e relações que estabelecem entre si, e naturalmente a comunidade envolvente e sociedade que integram. As intervenções positivas passam, assim, por procurar promover bem-estar ao nível individual e coletivo, considerando todos os atores, e respetivas inter-relações, que direta ou indiretamente contribuem para o desenvolvimento dos sistemas humanos implicados, com um foco nas soluções e possibilidades.

No presente artigo, serão apresentadas as abordagens da Psicologia Positiva e do Inquérito Appreciativo, que nos permitem trabalhar no sentido de identificar e potenciar o melhor de cada indivíduo, família ou comunidade, numa perspetiva de prevenção e/ou superação, rumo a uma Sociedade onde o bem-estar e a equidade social são prioridades. Será feita uma descrição histórica e princípios teóricos de base, seguindo-se a sua aplicabilidade na intervenção específica com famílias socialmente vulneráveis.

Psicologia Positiva

Durante muitos anos tivemos uma cultura da saúde psicológica dedicada ao que não funciona ou é considerado patológico (Gable & Haidt, 2005). Profissionais e investigadores desta área trabalhavam então com vista a diagnosticar e tratar, e não tanto para prevenir e/ou promover bem-estar individual e coletivo. Se bem que ao longo dos anos houve alguns autores a procurarem compreender o bem-estar, tratava-se de casos pontuais e fora daquilo que era o mainstream (Delle Fave, Massimi & Bassi, 2011). Sobretudo depois da II Guerra Mundial, esta necessidade de tratar foi fortalecida pelos evi-

desafios do momento - a intervenção e investigação foram então muito dirigidas aos processos de resolução de problemas decorrentes do período que então se vivia, nas diferentes áreas das ciências sociais e humanas (Gable & Haidt, 2005; Fredrickson & Kurtz, 2011). Tal terá tido um impacto positivo ao nível de conhecimento e estratégias desenvolvidas e que hoje nos permitem tratar e intervir em múltiplas situações problemáticas ao nível da saúde mental e da intervenção social. Contudo, como referem Gable & Haidt (2005), é como se tivéssemos aprendido a passar de oito negativos para zero, mas nos faltasse compreender como ir de zero a oito positivos.

É no ano 2000 que a Psicologia Positiva surge formalmente, com o lançamento de uma edição especial da revista *American Psychologist* inteiramente dedicada ao tema da Felicidade. Seligman, o então presidente da APA (*American Psychologist Association*), juntamente com Csikszentmihaly, afirmavam nesta publicação a importância de melhor conhecer o que faz com que a vida mereça a pena ser vivida. Na perspetiva dos autores, teríamos vasto conhecimento sobre o que traz mal-estar, mas muito por conhecer no tocante ao que potencia o florescimento humano. Neste sentido, o movimento da Psicologia Positiva vem afirmar-se como o “estudo das condições e processos que contribuem para o florescimento e funcionamento ótimo de pessoas, grupos e instituições” (Gable & Haidt, 2005:104).

Bem-estar Individual e Coletivo

Nos últimos treze anos a área da Psicologia Positiva tem crescido exponencialmente, com investigação e intervenções um pouco por todo o mundo, em domínios diversos como a clínica, educação, saúde, comunitária ou organizacional. Integra atualmente não apenas profissionais da área da Psicologia, como da Economia, Sociologia, Gestão, Educação, Filosofia, que se unem em torno da missão da promoção do florescimento humano. É assumido como um imperativo ético pela comunidade da Psicologia Positiva o repensar das vivências individuais e relacionais (Rivero, d’Araújo & Marujo, 2013), bem como das vivências coletivas no que toca às comunidades e nações (Marujo & Neto, 2013).

A promoção de bem-estar terá assim de considerar diferentes níveis de atuação, do individual ao coletivo. De acordo com o sociólogo Veenhoven (2011), autor da maior base de dados mundial de investigação sobre felicidade¹, intervir para o aumento de felicidade terá de passar pelo nível social (*livability* das sociedades), organizacional (*livability* das instituições) e individual (*life-ability* dos indivíduos).

Livability das Sociedades

Ao nível das sociedades, procura-se compreender a diferença entre nações, no tocante aos níveis de felicidade dos seus cidadãos. Veenhoven (2011) considera que 80% da

¹ <http://worlddatabaseofhappiness.eur.nl>, acedido em 02 de Dezembro de 2013

variação da felicidade média é explicada pela qualidade da sociedade. Neste sentido, intervir para a promoção de bem-estar passará pela conhecimento dos fatores facilitadores de bem-estar identificados nos países onde a população se considera mais feliz.

A riqueza das nações é um dos fatores muito considerados, pese embora o crescimento económico tenha um impacto mais evidente nos países pobres (Veenhoven, 2011). Frey (2009) considera a felicidade numa perspetiva multifatorial, na medida em que haverá fatores concorrentes ao PIB, como a qualidade da democracia - de modo geral, é nos países mais ricos que encontramos mais democracia. Mais importante do que considerarmos a riqueza das nações, porém, será a diferença de rendimentos que aí encontramos (Wilkinson & Pickett, 2011; Frey, 2009). A desigualdade dentro das nações poderá comprometer o bem-estar e a qualidade de vida, encontrando-se uma relação significativa com problemas sociais e de saúde, tais como o nível de confiança, doença mental, esperança de vida, mortalidade infantil, obesidade, desempenho escolar das crianças, parentalidade adolescente, homicídios, taxa de reclusos ou mobilidade social (Wilkinson e Pickett, 2011). Há, assim, que considerar a posição relativa dos indivíduos no seu contexto e não apenas o rendimento absoluto auferido.

Considerar apenas o PIB (Produto Interno Bruto) quando queremos compreender o bem-estar de uma nação é insufi-

ciente. De facto, nem todos os fatores que potenciam o PIB terão benefícios para o bem-estar, e até podem, pelo contrário, ter um impacto negativo - será o caso do terrorismo ou acidentes de viação que, mesmo tendo um impacto positivo nas transações económicas de um país, comprometem naturalmente o bem-estar dos seus cidadãos (Lopes, Jardim e Alves, 2013). O inverso também pode acontecer: dinâmicas sociais e comunitárias de generosidade e suporte social (quando, por exemplo, há doação ou trocas de bens numa comunidade) irá influenciar positivamente o bem-estar de uma dada população, mas penalizar o consumo e, consequentemente o PIB (Lopes et al., 2013).

De acordo com Veenhoven (2011), a felicidade é facilitada pela justiça, um governo de qualidade, direitos humanos, igualdade de género, existência de um estado de direito e baixo nível de corrupção. Uma perspetiva de maior facilitação de condições ou oportunidades sociais para que os indivíduos, a nível individual e coletivo, possam realizar as suas aspirações é a proposta de vários autores do campo da Economia, no sentido de possibilitar a Felicidade Pública (Porta & Scazzieri, 2007; Bruni, 2008). Será fundamental, segundo Bruni (2008), conseguirmos uma harmoniosa coexistência entre mercado e bens relacionais, em que se ultrapassa uma suposta tensão ou competição entre ambas, numa filosofia de exclusividade de uma em detrimento de outra. Nesta perspetiva, apenas quando integrarmos estas duas formas de reciprocidade - o contrato e a dívida -, en-

contraremos as condições necessárias para um verdadeiro florescimento da sociedade civil (Bruni, 2008).

Livability das Instituições

É nas Instituições que passamos grande parte do tempo das nossas vidas: nas escolas, empresas, associações, centros comunitários ou lares. Que instituições promovem mais felicidade? Que dinâmicas relacionais encontramos nestas instituições? Estão ligadas aos resultados efetivos? Ligam-se às notas da escola? Aos rendimentos auferidos? Às bolsas ou subsídios atribuídos? O que faz que nos sintamos melhor em algumas instituições, e menos noutras, enquanto alunos, colaboradores ou utentes?

De acordo com Seligman (2002), as Instituições Positivas serão o terceiro pilar da Felicidade Autêntica (sendo o primeiro as Emoções Positivas, seguido do pilar das Características ou Traços Positivos). Garcea e Linley (2011) defendem que transformar positivamente as nossas organizações será uma forma de transformar positivamente a sociedade, na medida em que poderemos tocar milhares de pessoas por todo o mundo, tendo em conta o seu bem-estar, mas também das suas relações, potenciando um maior envolvimento com a organização e sociedade, numa dinâmica participativa e inclusiva em que todos ganham valor e sentido individual e coletivo.

No âmbito dos estudos organizacionais, várias correntes

têm emergido, entre as quais a Psicologia Organizacional Positiva (POP) enquanto “estudo científico dos traços e experiências positivas subjetivas no local de trabalho e organizações positivas, e a sua aplicação para melhorar a eficácia e qualidade de vida nas organizações” (Donaldson, 2010:178). Da investigação e práticas desenvolvidas, há dados bastante inspiradores sobre como promover organizações felizes:

- Numa intervenção a nível individual, consideram-se a promoção de forças humanas e capacidades psicológicas como a auto-eficácia, esperança, otimismo e resiliência (estudadas de forma individualizada no Comportamento Organizacional Positivo (ou Positive Organizational Behavior POB), que integra a área de estudo da POP) ou na relação entre estas dimensões (estudadas na área do PsyCap) (Luthans & Youssef, 2007);
- Numa intervenção a nível organizacional e coletiva (amplamente estudada pela área do Positive Organizational Scholarship (igualmente integrado na POP)), potenciando e transformando o contexto organizacional, e respetivas dinâmicas interpessoais e estruturais dentro e entre organizações (Cameron & Caza, 2003). “Foca-se nas dinâmicas que podem levar a uma performance individual e organizacional excecional como desenvolver as forças humanas, produzir resiliência e restabelecimento, e promover vitalidade, a par do aumento da satisfa-

ção/retenção de empregados e aumento da felicidade dos funcionários” (Lopes, Cunha, Kaiser & Müller-Seitz, 2008: 281).

O conceito de Virtuosidade Organizacional (integrados no âmbito do POS) tem ganho terreno, considerando-se que integra “ações individuais, e atividades coletivas, atributos culturais ou processos que potenciem a disseminação e perpetuação de virtuosidade numa organização” (Cameron, Bright & Caza, 2004), sendo associada à bondade moral, florescimento humano, forças de caráter, e enriquecimento social (no sentido de ir além de benefícios ou vantagens próprias), sendo vários autores a sugerirem o impacto da virtuosidade ao nível do aumento de emoções positivas, capital social e comportamento pro-social (Cameron, Bright & Caza, 2004).

Temos hoje conhecimentos que nos permitem co-criar culturas organizacionais de abundância, social e capital, promotoras de florescimento humano. São considerados três pontos essenciais no desenvolvimento de uma cultura de abundância (Cameron, 2009; *apud* Lewis, 2011):

1. Desvio Positivo, isto é, uma organização onde o florescimento, a benevolência, a generosidade acontecem, e que honra as pessoas e seus contributos; orientada para a “criação de uma abundância de coisas boas e positivas” (Lewis, 2011:15);

2. Ações Virtuosas, numa cultura orientada para a entrega, o perdão e a benevolência, com práticas organizacionais como uma avaliação de desempenho baseada nas forças, e formas apreciativas de trabalhar (Lewis, 2011);
3. Viés Afirmativo, havendo um foco no melhor, mais do que no pior. Não nega as ocorrências negativas, mas integra-as numa narrativa, de modo flexível e orientando a sua ação sobretudo para a potenciação de forças, capacidades e possibilidades, e menos para o que não funciona ou ameaça (Lewis, 2011).

Promover uma organização positiva passa, assim, por transformar uma linguagem baseada nas fraquezas, para uma outra forma, mais positiva, assente nas forças e possibilidades. A co-construção começa com diálogos generativos e apreciativos que permitam a todos os envolvidos partilhar aspirações e sonhos, em que consideram onde a organização deveria estar, para então poder desenhar um percurso. A mudança acontecerá como que por “contágio social, através do diálogo e de movimentos que chamem todos a participar e mobilizarem-se na mesma direção” (Garcea & Linley, 2011). Nesse sentido, será importante considerar o nível individual (estratégias de promoção de positividade individual), interpessoal (potenciando a partilha, cooperação e colaboração entre colaboradores, parceiros e/ou clientes/utentes), grupal (promover o humor positivo, postura apre-

ciativa, integrando divergências ou conflitos que têm de ser trabalhados em equipa), e organizacional (numa mudança participada por todos os elementos do sistema, com diálogos generativos e especial sensibilização dos líderes, cujo papel será de grande importância em todo o processo, na inspiração para o comportamento positivo e ético, e valorização das forças de todos e cada um) (Garcea & Linley, 2011).

Life-ability dos Indivíduos

Se a forma como a sociedade e instituições têm impacto no bem-estar dos indivíduos, a forma como cada pessoa gere a sua vida dará um contributo fundamental. Será nas ações de todos os dias - a capacidade de apreciar o que de bom e belo acontece, alimentar a esperança e otimismo, desenvolver um sentido de vida, cuidar das relações interpessoais e/ou das suas atividades de cada dia – que cada um terá um potencial decisivo no seu próprio florescimento. A investigação sugere que, sobretudo nos países mais igualitários e previsíveis em termos sociais e/ou políticos, há uma percentagem considerável de bem-estar que é explicada pela arte de gerir a vida de cada um² (life-ability).

Esta capacidade torna-se ainda mais evidente, quando falamos de populações socialmente vulneráveis. A investigação sobre bem-estar em contextos de pobreza, não raras vezes nos surpreende, pela valorização de relações positivas ao

² Heady e Wearing (1990, *apud* Veenhoven, 2011) referem 30% da variância de bem-estar ser explicada pela life-ability, já Sheldon e Lyubomirsky (2007) referem 40%.

nível da família e comunidade – um exemplo estará no trabalho de investigação desenvolvido por Balancho (2013) em Rabo de Peixe (Açores), onde encontrou uma população muito vulnerável e carenciada materialmente, mas com narrativas de vida que valorizavam fortemente a forma como olhavam para a vida e as relações familiares.

Florescimento Humano

Se queremos promover bem-estar e felicidade, torna-se essencial definir sobre o que falamos. Irei considerar aqui o conceito já abordado de Florescimento Humano. Duas abordagens há que se evidenciaram em termos de estudo e intervenção para a promoção de florescimento: o hedonismo e a eudaimonia.

Ao nível do hedonismo, há um enfoque na promoção de prazer e minimização da dor, sendo fortemente influenciado pela obra de Epicuro (Delle Fave et al., 2011). Neste âmbito, tem vindo a ser desenvolvido o estudo das emoções positivas ao nível das respetivas condições facilitadoras e impacto no bem-estar. Integra assim uma dimensão emocional - presença de emoções positivas e ausência de dor ou sofrimento -, e uma dimensão cognitiva - julgamento/avaliação sobre a sua satisfação com a vida no geral ou em áreas de vida específicas (Delle Fave et al., 2011). Considera-se que o hedonismo estará mais relacionado com o momento presente, e objetivos a curto prazo. Ao nível da Eudaimonia, procuram-se os processos inerentes a uma

‘vida boa’, tal como é proposto por Aristóteles no seu livro ‘Ética a Nicómano’: uma vida virtuosa com vista à potenciação do daimon, a efetivação da verdadeira natureza de

cada pessoa (Deci & Ryan, 2008). Enquadrado naquilo que se considera a felicidade eudaimónica estão o estudo e as intervenções ao nível do sentido de vida, forças de carácter

e virtudes humanas, bem como a autodeterminação. Não obstante se tratarem de tradições distintas, hedonismo e eudaimonia têm vindo a ser consideradas enquanto dimensões interligadas na explicação do bem-estar e florescimento humano (Huta & Ryan, 2010; Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002).

Podemos, assim, considerar a existência de processos de compensação e complementaridade entre as duas dimensões, tal como é proposto por Keyes, Shmotkin e Ryff (2002): se co-existirem em níveis equivalentes trarão um maior nível de auto-congruência mas, mesmo quando uma das dimensões está de algum modo diminuída, pode haver algum bem-estar. De facto, quando um indivíduo sente a sua felicidade eudaimónica comprometida, em termos de valores ou sentido de vida (seja por falta de recursos, oportu-



nidades ou saúde) poderá haver um complemento por um bem-estar hedónico elevado. Por outro lado, em momentos de maior dor emocional, será a eudaimonia que poderá vir a trazer um complemento (reforçando o sentido para a vida, por exemplo) que permite ao indivíduo manter algum bem-estar e continuar a gerir a sua vida de forma eficaz – tal ocorre frequentemente em processos de resiliência. Assim, no florescimento humano há uma relação dinâmica entre o prazer (e ausência de dor) e o propósito de vida, cujo equilíbrio será mais ou menos estável de acordo com características pessoais, ações individuais e circunstâncias de vida.

PERMA

Seligman (2011), propõe um modelo de bem-estar resultante de investigação em diferentes domínios da vida, e integrando hedonismo e eudaimonia. Considera, assim, que o florescimento humano se relaciona com a potenciação de cinco domínios: Emoções Positivas, Envolvimento, Relações Positivas, Sentido de Vida e Realização (comumente referido pelo acrónimo PERMA, devido ao nome das dimensões em inglês³).

1. Emoções Positivas

Um dos modelos mais relevante neste domínio é o de Alargamento-Construção (Broaden and Build Theory)

³ Positive Emotions, Engagement, Positive Relationships, Meaning, Achievement

(Fredrickson, 2013; Fredrickson, 2003) em que tem sido verificada, na vasta investigação desenvolvida, uma relação significativa entre o experimentar emoções positivas e o amplificar de perceção, atenção, flexibilidade de pensamento e criatividade, o que leva a uma maior facilidade de encontrar soluções e possibilidades perante problemas ou adversidades (Fredrickson, 2003; Delle Fave et al., 2011; Fredrickson, 2013). Assim, experimentar emoções positivas não só sabe bem, como nos permite ver e fazer melhor. Por outro lado, verifica-se ainda que os indivíduos que experienciam mais positividade tendem ainda a fazer o bem, na medida em que - ao contrário do que acontece com a experiência de emoções negativas que poderão tender para o aparecimento ou manutenção de estados depressivos, num processo de potenciação negativa – as emoções positivas levarão a um processo de potenciação positiva que poderá contribuir para o Florescimento Humano (Fredrickson, 2013). Note-se que, de acordo com Barbara Fredrickson, o florescimento humano não será ausência de emoções negativas, propondo a investigadora que neste nível se verifica um rácio de 3:1, em que para cada três emoções positivas, os indivíduos experimentam uma emoção negativa. À medida que nos afastamos negativamente deste rácio (por desafios internos ou circunstanciais) o florescimento e bem-estar poderão ficar comprometidos.

2. Envolvimento

Estar envolvido em atividades do dia-a-dia é outra dimensão que tem demonstrado forte relação com o bem-estar. A apatia e ausência de desafios efetivamente podem interferir negativamente com um equilíbrio emocional desejado. Mihaly Csikszentmihalyi (2002) estudou durante as últimas décadas a dimensão do flow e envolvimento nas tarefas. O investigador considera, assim, que para estarmos em flow será necessário envolvermo-nos em atividades bem definidas em termos de objetivos e tarefas inerentes, bem como termos confiança na nossa capacidade para as desempenhar. Por outro lado, refere a importância de haver um equilíbrio entre desafio e apatia, no sentido de que as atividades sejam suficientemente desafiantes (pese embora sentidas como tangíveis), e que não sejam demasiado monótonas ou fáceis, pois tal pode levar a um desinteresse. No estado de flow – também considerado como experiência ótima – o sujeito perde a noção do self, e há uma sensação de que as horas voam, enquanto está num envolvimento profundo, com a noção de controlo das próprias ações. O importante será o envolvimento no processo, mais do que a expectativa do resultado (Csikszentmihalyi, 2002).

3. Relações Positivas

As relações interpessoais são a área com provavelmente mais impacto no bem-estar e felicidade (Reis & Gable, 2003). Num estudo desenvolvido por

Diener (2001, *apud* Reis & Gable, 2003) entre vários países, constatou existir um único fator consistente para o bem-estar subjetivo nas diferentes nações: as relações interpessoais. “As outras pessoas importam”, como sempre referia um dos mentores da Psicologia Positiva, Christopher Peterson (Peterson, 2013). No âmbito da Psicologia Positiva, tem sido desenvolvida vasta investigação – serão exemplo os estudos sobre Gratidão (com impacto no bem-estar do próprio, no de quem recebe o gesto de gratidão, e na relação entre ambos (Algoe, Fredrickson, & Gable, 2013) ou Perdão (sendo emocional ou deliberada e considerando a forma como está relacionada com uma postura de reconciliação, orientado para a harmonia relacional e uma filosofia mais coletivista; havendo uma correlação significativa com o bem-estar (Watkins, Hui, Luo, Regmi, Worthington, Hook & Davis (2011); Hook, Worthington, Utsey & Burnette (2012)) - procurando formas de compreender como as relações positivas são criadas e mantidas. Verifica-se que as pessoas mais felizes, com um humor positivo mais frequente, tendem a ser mais extrovertidas, a ter relações interpessoais mais fortes, a serem avaliadas socialmente de forma mais favorável, e a entrar mais facilmente em interações sociais (Lyubomirsky & Sin, 2009). Num estado de maior positividade há ainda uma maior tendência para estabelecer relações positivas (Fredrickson, 2013). Contudo, parece ser um processo

bidirecional: bem-estar e emoções positivas contribuem positivamente para as relações interpessoais positivas, bem como o inverso.

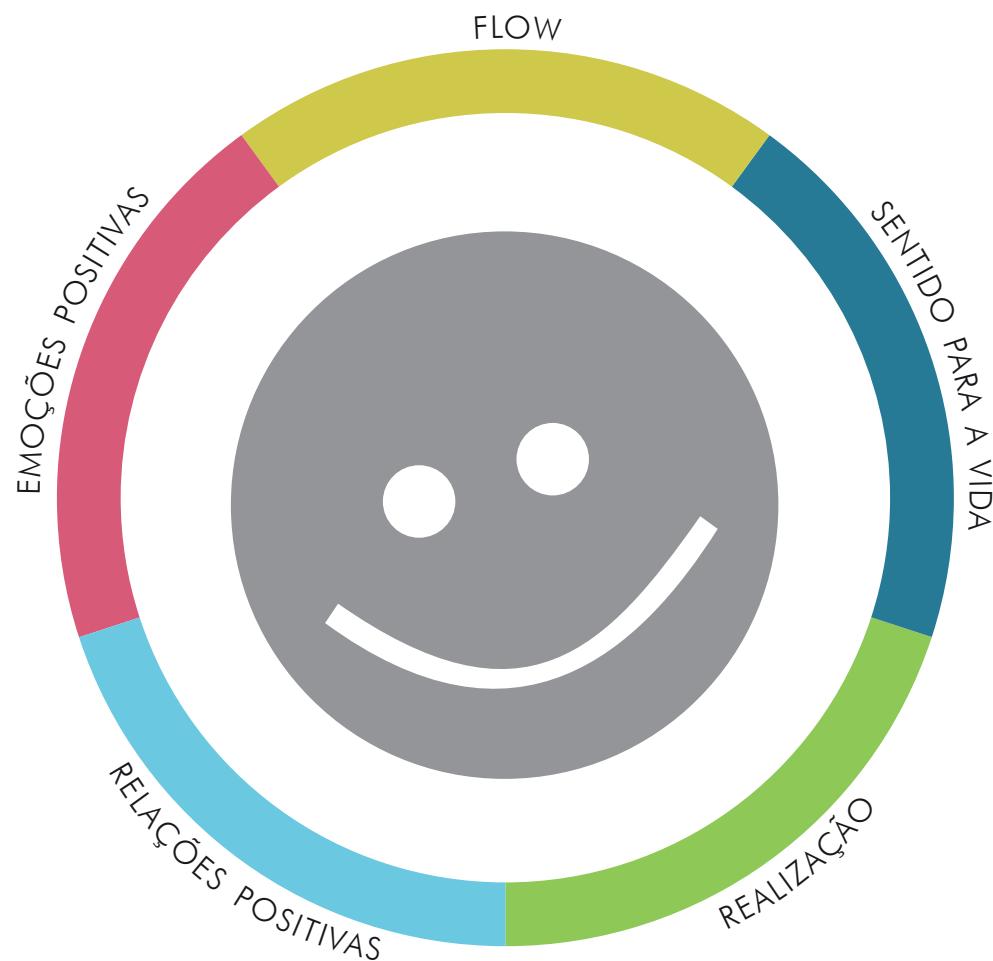
4. Sentido de Vida

Uma dimensão muito forte do bem-estar e florescimento humano prende-se com o sentido para a vida. Relaciona-se com uma pessoa “pertencer e servir algo que acredita ser maior que ela própria” (Seligman, 2011: 17). Há no desenvolvimento de um sentido para a vida, a construção de uma narrativa que integra passado, presente e futuro, bem como diferentes eventos e realidades experienciadas (Baumeister, Vohs, Asker, & Garbinsky, 2013). Aqui poderemos encontrar pessoas cujo sentido se liga à religião, política, família, comunidade, ciência, voluntariado, ou outra causa que abrace na sua vida. Os estudos sobre o sentido para a vida foram fortemente influenciados por Frankl (1946) que, na sequência da sua difícil experiência em Auschwitz, desenvolveu uma abordagem terapêutica orientada para o sentido, procurando lidar e integrar a dor e potenciar crescimento pessoal (Delle Fave et al., 2011). Através de um sentido de vida, os indivíduos tenderão a sentir-se mais estáveis face às vicissitudes de eventos dolorosos (Baumeister et al., 2013), bem como um maior sentido de auto-eficácia

e valor próprio (Baumeister & Vohs, 2002, *apud* Delle Fave, 2011). Integra assim uma perspectiva eudaimónica, em que os indivíduos têm crenças que dão propósito à sua existência (Rivero & Marujo, 2011).

5. Realização

Seligman (2011) considera a última dimensão de realização ou sucesso, face a objetivos que tenham ou não significado. Um dos exemplos que dá é a satisfação, mesmo que puramente hedónica, de ganhar um jogo. Considera, assim, que tal será igualmente uma motivação que as pessoas terão para agir: ganhar ou alcan-



çar um objetivo mesmo que não sirva valores maiores do que o prazer da vitória.

Teoria da Auto-Determinação

Contudo - e porque nos interessa compreender a motivação dos indivíduos para agir de forma a potenciar a intervenção -, Ryan e Deci (2000 *apud* Ryan & Deci, 2001) propõem a Teoria da Auto-Determinação, em que consideram que os indivíduos terão maior capacidade de estabelecer e orientar o seu comportamento para os seus objetivos ante a satisfação de três necessidades psicológicas básicas: (1) Autonomia - ao agir de acordo com os seus valores, independentemente de pressões externas (Hefferson & Boniwell, 2011), com uma determinação e auto-validação da sua atividade (Vansteenkiste & Ryan, 2013); (2) Competência - ligada a uma noção de eficácia relativamente à relação que o indivíduo estabelece com o meio envolvente (White, 1959 *apud* Vansteenkiste & Ryan, 2013); (3) Relação positiva com outros significativos, considerando as necessidades de amor e cuidado (Vansteenkiste & Ryan, 2013). Será ainda fundamental que tal seja facilitado pelo contexto em que os indivíduos se inserem (Vansteenkiste & Ryan, 2013), a partir do que estarão mais aptos para seguirem ativamente os seus objetivos intrínsecos e dessa forma contribuir para o seu bem-estar individual e coletivo.

Forças de Caráter e Virtudes Humanas

Na perspetiva da Psicologia Positiva há então uma atenção particular às forças de cada indivíduo, valorizando-se, do ponto de vista da felicidade eudaimónica, a forma como este usa essas forças na sua vida. Christopher Peterson e Martin Seligman (2004) - a partir de investigação desenvolvida em vários países do mundo, com vista a identificar quais as principais forças e virtudes humanas – criaram um manual que nos pode ajudar a trabalhar com as famílias, no sentido de capacitar para o uso das forças e compreender como tal poderá contribuir para o bem-estar dos indivíduos, do ponto de vista eudaimónico.

Propõem assim seis virtudes humanas, em que se integram vinte e quatro forças de carácter:

Virtudes	Forças de Carácter	Definição
1 - Sabedoria e Conhecimento	Criatividade, Curiosidade, Originalidade, Gosto pela Aprendizagem e Empatia	Forças cognitivas que se relacionam com a aquisição e o uso do conhecimento
2 – Coragem	Autenticidade, Ousadia, Persistência e Entusiasmo	Forças emocionais, ligadas à vontade de lutar para alcançar metas
3 – Bondade	Amor e Inteligência Social	Forças interpessoais, visam a colaboração, apoiar os outros, “fazer boas ações”
4 – Justiça	Equidade, Liderança e Trabalho de Equipa	Forças que promovem cuidado e atenção no trato/respeito social
5 – Temperança	Perdão, Modéstia, Prudência e Auto-controlo	Forças reguladoras, protegem dos excessos
6 – Transcendência	Apreciar a beleza e a excelência, Gratidão, Esperança, humor e Espiritualidade	Forças que elevam

(Bonanno, 2005), sendo que a experiência de emoções positivas potencia a resiliência individual (Fredrickson, 2013). A resiliência é aqui considerada como a capacidade de, perante um

Adaptado de Peterson & Seligman, 2004, in Rívero et al., 2013

Resiliência e Crescimento Pós-Traumático

A promoção de bem-estar, para além de potenciar as forças e talentos individuais e coletivos, passa ainda por ajudar os indivíduos a lidarem e superarem situações de dor e sofrimento. No âmbito da Psicologia Positiva, têm sido estudados os processos inerentes à Resiliência (capacidade de lidar e crescer com a adversidade) como o Crescimento Pós-Traumático (crescimento e transformação pessoal após uma situação de trauma).

Não obstante haver um período de dor emocional perante

uma perda ou situações adversas, a maioria dos adultos tem uma resposta adaptativa após os momentos difíceis

evento isolado de perda significativa ou uma situação de violência ou ameaça, manter um funcionamento relativamente estável a nível físico e psicológico, num processo que vai além da recuperação (Bonanno, 2008). Parece ser facilitada pela existência de uma rede social gratificante, flexibilidade face a desafios, manter responsabilidades pessoais e sociais e capacidade para experimentar emoções positivas e experiências generativas (Bonanno, 2005).

Durante muitos anos a Resiliência foi estudada sobretudo em indivíduos, dando-se assim particular atenção à forma como cada um superava os maiores obstáculos da sua

vida, em situações em que se seria expectável danos consideráveis do ponto de vista emocional, relacional e/ou social. Tem sido dada uma grande atenção à resiliência nas crianças e à capacidade que muitas vezes demonstram em ultrapassar momentos e circunstâncias particularmente difíceis. Estudos da resiliência foram alargados às relações familiares, considerando-se que haver dinâmicas relacionais que favorecem a resiliência, quando surge um evento negativo. Walsh (2006) considera que as famílias mais resilientes se distinguem ao nível das crenças, organização e comunicação:

Resiliência Familiar	
Crenças	Consideram que, enquanto família, têm capacidade para lidar com os problemas que aparecem. Mantêm esperança e otimismo face às adversidades. Aceitam o que não podem mudar. Têm fé e mantêm os seus rituais. Mantêm uma noção de crescer e aprender com os momentos difíceis.
Organização	Mostram flexibilidade e capacidade de adaptação às exigências. Há apoio mútuo e colaboração. Respeito pelas necessidades e limites individuais. Procuram dar a volta quando os conflitos acontecem. Procuram ajuda no exterior: família alargada, amigos e serviços da comunidade.
Comunicação	Comunicam com clareza, sem ambiguidade Expressão de afetos e responsabilidade pelos próprios comportamentos Rir em Conjunto Falam sobre os problemas e possíveis soluções em conjunto Decisões partilhadas e orientadas para objetivos claros Mostram todos uma postura proativa

A resiliência familiar pode, assim, não só ajudar cada família a manter níveis satisfatórios de coesão e flexibilidade face a situações adversas, como contribuir para maior bem-estar e sentido de pertença de cada um dos seus elementos.

Crescimento Pós-Traumático

O Crescimento Pós-Traumático (CPT) é o processo de mudança/transformação clara e positiva experienciada face a um evento traumático. Não será o caminho mais frequente e não implica que a pessoa não tenha passado por um período difícil, vendo-se ambos os processos a co-existirem (Tedeschi & Calhoun, 2004). O processo de CPT, de acordo com Tedeshi e Calhoun (2004), passará sobretudo por: (1) Perspetiva mais apreciativa da vida e mudança de prioridades; (2) Relações mais próximas ou íntimas; (3) Maior

noção das Forças pessoais; (4) Reconhecimento de um maior número de possibilidades e percursos de vida; e (5) Desenvolvimento da Espiritualidade.

Verifica-se uma mudança dos esquemas de funcionamento e processamento cognitivo da realidade (Tedeschi & Calhoun, 2004). Nesse sentido, será um processo

considerado acessível a adolescentes e adultos, já que será necessário ter estes esquemas mentais já desenvolvidos, o que não acontece na infância (Tedeschi & Calhoun, 2004). É ainda interessante verificar que tal ocorre mais nos jovens

e adultos do que nos seniores, que terão já as ‘aprendizagens’ feitas no seu percurso de vida e menor abertura à mudança (Tedeschi & Calhoun, 2004). CPT é mais do que lidar com a adversidade ou encontrar estratégias concretas ou cognitivas para enfrentar ou adaptar-se à realidade. Implica crescimento, um abrir horizontes e transformação pessoal e/ou relacional em pelo menos alguns domínios da vida do indivíduo. Há uma mudança muitas vezes ao nível da noção do self (Tedeschi & Calhoun, 2004).

Dados da investigação (Tedeschi & Calhoun, 2004) sugerem que o CPT é facilitado por características de personalidade como abertura à experiência, extroversão e otimismo (este de forma mais moderada), bem como por uma ‘ruminação construtiva’ que potencia a busca de novos mapas mentais. Os dados sugerem, ainda, que a busca de suporte social, as metodologias narrativas, como escrever ou falar com alguém sobre o trauma e crescimento associado, podem facilitar este processo.

PSICOLOGIA POSITIVA APLICADA NA INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS SOCIALMENTE VULNERÁVEIS

Considerando os fatores de bem-estar individuais e coletivos, a intervenção pode (deve?) ser orientada para o Florescimento dos indivíduos, famílias, comunidades e nações. A intervenção terá de ser feita a múltiplos níveis: Sociedade,

Organizacional, Institucional, e Individual e Familiar.

Ao nível da Sociedade é tempo de uma transformação social positiva, numa lógica de uma realidade participada e inclusiva (Biswas-Diener et al., 2011). É urgente uma democracia efetiva que nos permita florescer enquanto nação (Bruni, 2008). Não obstante o conhecimento do impacto da desigualdade de rendimentos (Frey, 2009; Wilkinson e Pickett, 2011), Portugal continua a ter um nível de desigualdade dos mais elevados na Europa (Ferreira, 2005; *apud* Balancho, 2013). Rojas (2009) propõe que programas para a eliminação de pobreza considerem os fatores de bem-estar que integram - mas vão muito além - o rendimento auferido. A pobreza não traz felicidade (Rivero & Marujo, 2011), existindo uma relação entre rendimento e bem-estar (Biswas-Diener & Patterson, 2011; Veenhoven, 2011; Frey, 2009). É fundamental encontrar soluções para que todas as famílias tenham autonomia para viverem de acordo com os padrões da sociedade em que se integram, já que mais importante que o rendimento absoluto, será a posição relativa que cada família tem na sua comunidade (Frey, 2009). É tempo de intervir no sentido de potenciar bens relacionais, como o amor, suporte emocional, amizade, relações positivas com vizinhos e colegas, entre outros (Rojas, 2009) e integrar, como defende Bruni (2008), uma lógica de diálogo de reciprocidades dentro e fora dos mercados formais. Ir além do ter, co-criando Nações do Ser.

A nível das Instituições - ou livability das instituições – precisamos nós, profissionais, de assumir a responsabilidade desta transformação que irá ter impacto no bem-estar e felicidade de cada colaborador, mas também parceiros e, naturalmente, utentes dos serviços, para além de provocar relações mais positivas e produtivas entre todos. Urge uma gestão baseada nas forças e talentos dos profissionais, na ética do cuidado e mais uma vez, nos bens relacionais. Técnicos que trabalham no terreno não raras vezes partilham excesso de trabalho, instabilidade no vínculo profissional, injustiça social sentida na sua organização, ou pouca valorização do seu desempenho. Conflitos surgem sem serem falados, projetos ficam aquém do sonhado pelas equipas, o cansaço faz-se notar com impacto ao nível emocional e relacional de todos os agentes das instituições. Fazer florescer uma organização irá contribuir para melhor desempenho e melhor relação com quem utiliza os serviços – e será esta relação a base de toda uma intervenção de sucesso. Parte de cada profissional que integra a organização e, como nos lembram Garcea e Linley (2011), de cada líder organizacional ou coordenador de equipa, a possibilidade de co-criar organizações positivas e virtuosas.

A intervenção positiva com famílias vulneráveis passa por um olhar positivo, no sentido de identificar o que funciona, quais as forças dos indivíduos e dinâmica familiar. São famílias que muitas vezes estão excluídas da sociedade há várias gerações, com padrões relacionais entre os seus

elementos, mas também com os serviços. Quebrar ciclos de pobreza ou exclusão social, começa por transformar as relações entre instituições e comunidade, técnicos e famílias. É a partir desta relação bem estabelecida que podemos, com as pessoas, compreender sonhos e aspirações, talentos e fragilidades, de forma a desenhar em conjunto atividades gratificantes e promotoras de bem-estar e estados emocionais positivos – atividades de lazer (Rojas, 2009), físicas (Edwards, 2006) ou de aprendizagem/educação (Rojas, 2009), a título de exemplo. Definir objetivos com significado para cada indivíduo, mas também com a sua família, permite trabalhar no sentido de promover autodeterminação e bem-estar sustentado. Objetivos externos, sem significado para o próprio ou familiares, rapidamente poderão ser postos em causa e a adesão pode ser comprometida.

Todos os indivíduos e famílias têm de ter direito ao bem-estar: rir com prazer, envolver-se em atividades com significado, ter um propósito de vida, criar e manter relações positivas ou até ganhar um jogo, uma prenda, uma homenagem. Precisamos de ajudar a transformar grupos de pessoas em famílias que se ligam e fortalecem, promovendo coesão e uma visão partilhada de um ideal. Ajudar cada família a celebrar o que de bom existe nas relações, para além de gerir divergências e conflitos. Promover resiliência para que seja possível crescer com os múltiplos desafios que enfrentam, mas também a arte de apreciar e valorizar os pequenos ou grandes sucessos de cada dia, fazendo crescer

e solidificar o sentimento de que a vida efetivamente merece a pena ser vivida. Técnicos inspiradores de vidas positivas e criativas a nível individual e relacional.

Inquérito Apreciativo

O Inquérito Apreciativo é uma abordagem para a mudança de sistemas humanos, numa forma participada e baseado no que funciona nesse sistema e nas forças e valores dos seus elementos. É orientado para um futuro ideal co-construído. Trata-se de um modelo que nos permite intervir em comunidades, grupos ou famílias transformando dinâmicas relacionais, rumo a um sentido comum.

Cooperrider, o seu mentor, desenvolveu esta filosofia durante a investigação para o seu Doutoramento, que tinha em vista o tema da liderança, numa organização ligada à saúde, em Ohio. Cooperrider, em conjunto com o seu orientador Srivastva, constataram o poder mobilizador e generativo das narrativas sobre sucessos, em detrimento das narrativas sobre momentos de falhanço (que trazia mais mal estar e conflituosidade à organização), adotando assim uma linha de investigação orientada para a busca de experiências em que os colaboradores consideravam que a organização esteve “no seu melhor” (Coghlan, Preskill & Catsambas, 2003). Esta abordagem aos sistemas humanos tem vindo a mostrar um potencial transformador nos mais diversos contextos, nomeadamente organizacionais, saúde, educação, comunitários, entre outros (Marujo, Neto, Caetano & Riv-

ero, 2007), convidando os seus participantes a conversas generativas sobre o melhor do passado e presente para a co-construção de um futuro comum.

Houve três correntes de pensamento com maior relevância do desenvolvimento desta abordagem (Marujo et al., 2007): (1) Construcionismo Social (Berger & Luckman *apud* Marujo et al., 2007) que considera a realidade como fruto de um processo de co-construção e manutenção, através da linguagem; (2) Teoria das Imagens do Futuro (Elise & Kenneth Boulding *apud* Marujo et al., 2007) segundo a qual as nossas ações são amplamente influenciadas pelas imagens que temos do futuro; e (3) Investigação Qualitativa (Glaser, Strauss *apud* Marujo et al., 2007) que afirma que o processo de conhecer uma cultura, comunidade ou grupo deverá ocorrer através dos olhos e voz dos seus elementos.

Mais do que uma busca incessante em identificar problemas, causas e formas de reparar danos (em que tantas vezes os técnicos se sentem como bombeiros, e os conflitos sobre culpas e falhas emergem e bloqueiam mudanças), os processos apreciativos passam por ir à descoberta dos sucessos passados e o que funciona no momento presente, desafiar todos os envolvidos a sonharem com um ideal e a partir daí criar objetivos. Com objetivos comuns, a comunidade envolvida participará no desenho de um plano de ação, com o qual terá oportunidade de se envolver e comprometer, celebrando cada nova fase e aprendizagem (Whiney &

Trosten-Bloom, 2003).

O processo mais comumente utilizado para gerar o poder do IA é o ciclo de 4Ds e baseia-se na noção de que os sistemas humanos crescem e mudam em direção àquilo que estudam (Whiney & Trosten-Bloom; 2003), integrando quatro fases (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2008):

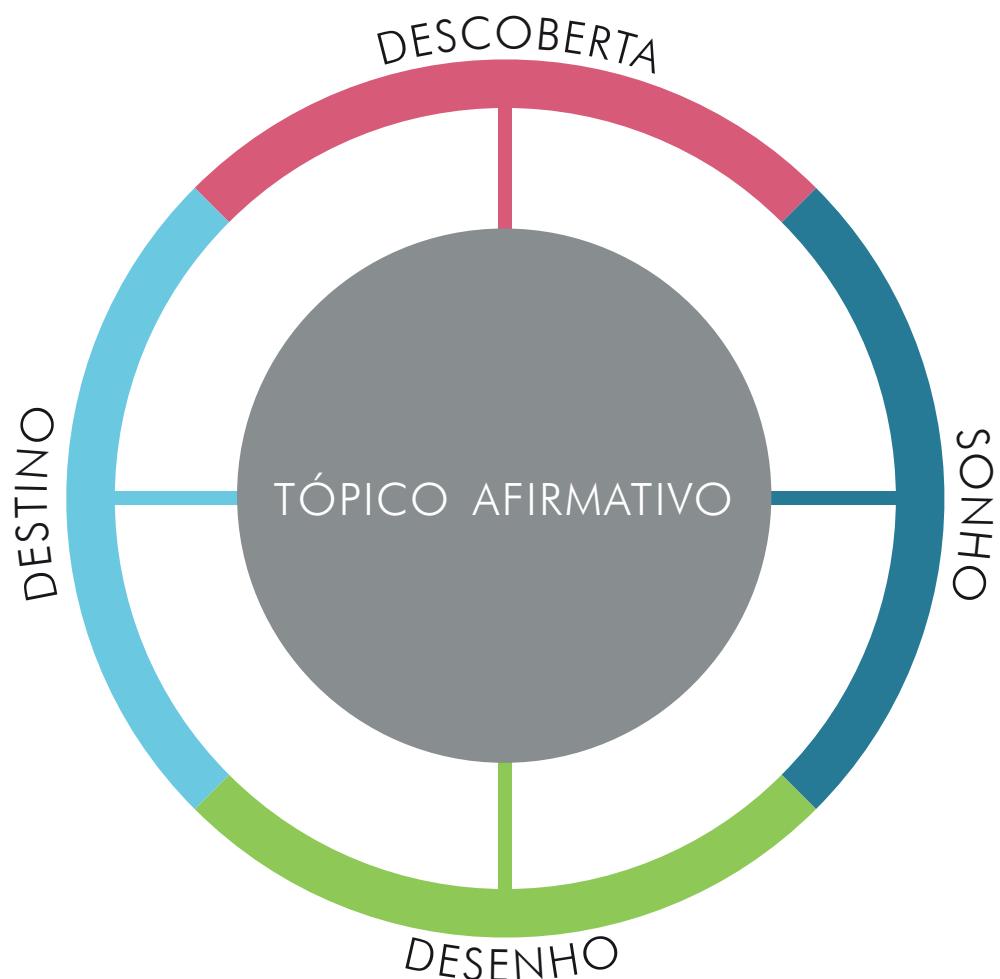
□ Descoberta – partilha de histórias de sucessos, do que dá vida à organização, no que mais é valorizado naquele contexto ou comunidade. Procura-se aprender a partir das situações em que a organização esteve no seu melhor, com perguntas abertas e positivas, que convidem à criação de narrativas novas e inspiradoras;

□ Sonho – O propósito desta fase é expandir e estender o sentido que as pessoas têm sobre o que é possível. É uma fase particularmente generativa, na medida em que procura amplificar o potencial do grupo, comunidade ou organização, mantendo presentes as vozes e aspirações de todos os participantes;

□ Delineamento – esta fase implica a co-criação de uma nova arquitetura social, gerando Proposições de Possibilidade - o ideal da organização numa dimensão específica. São assim co-criadas imagens de futuro que mobilizam o grupo ou comunidade para ações positivas;

□ Destino – “Como num grupo de jazz”, esta é a fase de partilha, aprendizagem conjunta e improvisação ao serviço dos ideais partilhados. De modo geral, os participantes são convidados a participar num planeamento open-space, em que os indivíduos discutem o que podem fazer para a realização do sonho co-construído, com envolvimento e compromisso, e espírito de celebração, com todo o processo.

O ciclo é gerado em torno de um tópico afirmativo, que poderá ser co-construído pelos participantes na fase da Descoberta, ou ser pré-selecionado na fase de preparação da ação, considerando as necessidades sentidas pela or-



ganização, durante um desafio particular (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2008). Esta é assim uma dinâmica potenciadora de sinergias num grupo e considera cinco princípios (Whitney & Trosten-Bloom, 2003): (1) Construcionista – a realidade presente é co-construída através da linguagem e diálogos que geramos; (2) Simultaneidade – quando questionamos/perguntamos estamos a provocar emoções ou ações, logo estamos a intervir; (3) Poético – os temas que definimos como alvo da nossa pesquisa criam o mundo que percebemos; (4) Antecipatório – As imagens de futuro guiam-nos em ideias e ações; e (5) Positivo – o envolvimento e coesão nas mudanças são potenciadas por emoções positivas.

A transformação acontece nas dinâmicas relacionais, mas também em cada um dos participantes – sobretudo alarga horizontes, abrindo espaço para amplificar e interligar as múltiplas visões inerentes a qualquer sistema humano e diversificar ações conjuntas no processo de co-construção de um ideal partilhado.

Inquérito apreciativo aplicado à intervenção com famílias socialmente vulneráveis

Modelos tradicionais de intervenção social colocavam os técnicos na posição de especialistas para identificar e resolver problemas, de forma paternalista, em que toda a intervenção partia dos profissionais para os clientes (Powell & Batsche, 1997 *apud* Preskill & Catsambas, 2006). Orien-

tar a intervenção para as forças, retira a culpa, acusação ou foco nos diagnósticos e disfunções, mas convida a um diálogo generativo para conhecer estratégias das famílias até então utilizadas, e suas potencialidades, de modo a com elas encontrar novas formas de lidar com os problemas e prevenir que os mesmos aconteçam no futuro (Preskill & Catsambas, 2006).

Torna-se, assim, fundamental, de acordo com a abordagem do Inquérito Apreciativo, promover relações positivas entre todos os que fazem a comunidade acontecer, que potenciem a criatividade para as soluções que urgem, bem como otimismo que permita manter um foco nas soluções e possibilidades, mesmo perante obstáculos inerentes a um processo de mudança. Um processo baseado nas forças dá um novo enquadramento ao técnico de intervenção social, enfatizando forças e recursos das famílias e comunidades, que em vez de focar na patologia, se orienta para uma perspetiva de desenvolvimento e crescimento (Roff, 2004 *apud* Preskill & Catsambas, 2006).

Assim, intervir apreciativamente é abordar as famílias em busca do que funciona, do que corre bem, e com elas sublinhar e celebrar estes sucessos – o que lhes dá vida e mantém. A partir desta consciência coletiva do que corre bem, será necessário co-construir uma perspetiva de futuro, conhecer os seus sonhos e aspirações e compreender possibilidades em termos de objetivos, integrando as circunstân-

cias individuais, relacionais e sociais. Quando há objetivos co-criados e com sentido, mais facilmente teremos famílias envolvidas nos processos de mudança (o que precisamos de fazer ou fazer acontecer para o alcançar?), sempre considerando que estes planos têm de ser flexíveis e ajustados à sua realidade. A avaliação poderá acontecer ao longo do processo, em cada atendimento, cada novo encontro ou espaço de diálogo. Aqui será tempo de rever (sempre) o que correu bem até ao momento, e o que podemos melhorar ou alterar, considerando as metas definidas em conjunto (Rivero, 2010).

É, assim, necessário transformar a realidade relacional, com uma nova linguagem orientada para o que de bom existe, o que dá vida a cada comunidade ou família. Integrando os princípios nos momentos de interação com famílias, ou convidando a comunidade a participar num processo apreciativo, há a transformação da linguagem, visão, relação e ação. Apreciar, valorizar, sonhar e co-construir são formas de atuação que tocam e motivam para uma realidade mais positiva e inclusiva.

Referências

Algoe, S. B., Fredrickson, B. L., & Gable, S. L. (2013). The Social Functions of the Emotion of Gratitude via Expression. *Emotion*. Vol. 13.(4), 605–609.

Baumeister, R. F., Vohs, K. D., Aaker, J. L., & Garbinsky, E. N. (2013). Some key differences between a happy life and a meaningful life. *The Journal of Positive Psychology*, vol 8, Nº 6, 505-516.

Biswas-Diener, R. (2010). *Practicing positive psychology coaching: Assessment, activities and strategies for success*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Biswas-Diener, R. & Patterson, L. (2011) *Positive Psychology and Poverty*. In K. M. Sheldon, T. B. Kashdan, & M. F. Steger, *Designing positive psychology: Taking stock and moving forward*. New York, NY: Oxford University Press, 125-140.

Bonanno, G. A. (2005). Clarifying and Extending the Construct of Adult Resilience. *American Psychologist*. Vol 60(3), Apr, 2005, 265-267.

Bonanno, G. A. (2008). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*. Vol. 5, No. 1, 101–113.

Bruni, L. (2008). Reciprocity, altruism and the civil society: In

praise of heterogeneity. New York, NY: Routledge.

Cameron, k & Caza, A. (2003). Organizational and Leadership Virtues and the Role of Forgiveness. In *Journal of Leadership and Organizational Studies*.

Cameron, K., Bright, D. & Caza, A. (2004). Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance". *American Behavioral Scientist*, Vol 47 Nº6, Feb 2004, 766-790.

Coghlan, A. T., Preskill, H., & Catsambas, T.T. (2003). An Overview of Appreciative Inquiry. *Directions for Evaluation*, 100, 5-22.

Cooperrider, D. L., Whitney, D., & Stavros, J.M. (2008). *Appreciative Inquiry Handbook: For Leaders of Change*. Crown Custom Publishing, Inc.

Csikszentmihaly, M. (2002). *Fluir. Relógio de Água*.

Deci, E. L., & Ryan, R. (2008). Hedonia, eudaimonia and wellbeing: An introduction. *Journal of Happiness Studies*, 9, 1-11.

Delle Fave, A., Massimini, F., & Bassi, M. (2011). Hedonism and eudaimonism in positive psychology. In A. Delle Fave, F. Massimini, & M. Bassi (Eds.), *Psychological selection and optimal experience across cultures: Social empowerment through personal growth*. New York, NY: Springer, 3-18.

Donaldson & KO (2010). Positive Organizational Psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *The Journal of Positive Psychology*. Vol5, N°3, May 2010, 177-191.

Edwards, S. (2006). Physical exercise and psychological well-being. *South African Journal of Psychology*. Vol. 36 Issue 2, 357-373.

Frankl, V. (1946). *Um psicólogo no campo de concentração* (2ª Ed., 2005). Lisboa: Editora: Nova Vega.

Fredrickson, B. & Kurtz, L.E. (2011). Cultivating positive emotions to enhance human flourishing. In S. I. Donaldson, M. Csikszentmihalyi, & J. Nakamura (Eds.), *Applied positive psychology: Improving everyday life, health, schools, work, and society*. New York, NY: Routledge, 35-48.

Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91, 330-335.

Fredrickson, B. L. (2013). Updated thinking on positivity ratios. *American Psychologist*, Advance online publication. doi: 10.1037/a0033584.

Frey, B. (2009). *Felicidade: Uma revolução na economia*. Lisboa: Gradiva.

Gable, S., & Haidt, J. (2005). What (and why?) is positive psychology? *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110.

Garcea, N. & Linley, P.A. (2011), *Creating Positive Social Change Through Building Positive Organizations: Four Levels of Intervention*, In R. Biswas-Diener (ed.), *Positive Psychology as Social Change*. Springer Science+Business Media, 159-174.

Hefferson, K., & Boniwell, I. (2011). Eudaimonic wellbeing. Hefferson, K., & Boniwell, I. *Positive Psychology: Theory, Research and Applications*. England: McGraw Hill – Open University Press, 76-93.

Hook, J. N., Worthington, E. L., Utsey, S. O., Davis, D. E., & Burnette, J. L. (2012). Collectivistic Self-Construal and Forgiveness. *Counseling and Values*, 57(1), 109-124.

Huta, V., & Ryan, R. M. (2010). Pursuing pleasure or virtue: The differential and overlapping well-being benefits of hedonic and eudaimonic motives. *Journal of Happiness Studies*, 11(6), 735-762.

Keyes, C. L., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.

Lewis, S. (2011). *Positive Psychology at Work: How Positive Leadership and Appreciative Inquiry Create Inspiring Organizations*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Lopes, M. P., Jardim, P. P. & Alves, T. F. (2013). The revolution of happiness and happiness in revolutions: The case

of the first Portuguese republic. In H. A. Marujo & L. M. Neto, *Positive nations and communities: Collective, qualitative and cultural-sensitive processes in positive psychology*. Dordrecht: Springer, 193-207.

Lopes, MP, Cunha, MP Kaiser, S., Muller-Seitz, G. (2009). *Positive Organizational scholarship: embodying a humanistic perspective on business. Humanism in Business*. Cambridge University Press, 278-298.

Luthans, F. & Youssef, C.(2007). *Emerging Positive Organizational Behavior*. *Journal of Management* 33:3, 321-349.

Lyubomirsky, S., & Sin, N. L. (2009). *Positive affectivity and interpersonal relationships*. In H. Reis & S. Sprecher (Eds.), *Encyclopedia of Human Relationships*. New York: Sage, 1264-1266.

Marujo, H. A., & Neto, L. M. (2013). *Toward a participatory and ethical consciousness in positive psychology: The value positioning in the genesis of this book*. In H. A. Marujo & L. M. Neto, *Positive Nations and Communities: Collective, Qualitative and Cultural-Sensitive Processes in Positive Psychology*. Dordrecht: Springer, xv-xxiv.

Marujo, H.A., Neto, L.M., Caetano, A. & Rivero, C. (2007). *Revolução Positiva: Psicologia positiva e práticas apreciativas em contextos organizacionais*. *Comportamento Organizacional e Gestão (ISPA)*, Vol.13, 1, 115-136.

Peterson, C. (2013). *Pursuing the Good Life*. New York: Oxford University Press.

Peterson, C., & Seligman, M. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Oxford: Oxford University Press.

Porta, P. L., & Scazzieri, R. (2007). *Public happiness and civil society*. In L. Bruni & P. L. Porta (Eds.), *Handbook on the Economics of Happiness*. Cheltenham, UK, Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing , 95-109.

Preskill, H. & Catsambas, T. (2006). *Reframing Evaluation Through Appreciative Inquiry*. London: Sage Publications Inc.

Reis & Gable (2003). *Toward a positive psychology of relationships*. In Keyes, C. L. & Haidt, J. (2010). *Flourishing*. Washington, DC, US: American Psychological Association, 129-159.

Rivero, C. (2010). *Um olhar apreciativo na relação com famílias*. In *Focus Social*, N0, 35-36.

Rivero, C. & Marujo,H.M. (2011). *Positiva-Mente: Viva o seu dia-a-dia com equilíbrio, bem-estar e optimismo*. Lisboa: Esfera dos Livros.

Rivero, C.; d’Araújo, M.A.; & Marujo, H.A. (2013). *Moral & Felicidade: Possibilidades para uma Sociedade Equifeliz*. *Revista ECOS – Estudos Contemporâneos da Subjetividade* (no prelo).

Rojas, M. (2009). Enhancing poverty-abatement programs: A subjective well-being contribution. *Applied Research in Quality of Life*, 4(2), 179-199.

Ryan, R., Huta, V., & Deci, E. (2008). Living well: A self-determination theory perspective on eudaimonia. *Journal of Happiness Studies*, 9, 139-170.

Seligman, M. E. P. (2002). *Felicidade autêntica: Usando a nova psicologia positiva para a realização permanente*. Rio de Janeiro: Ed. Objetiva

Sheldon, K. M., & Lyubomirsky, S. (2007). Is it possible to become happier? (And, if so, how?) *Social and Personality Psychology Compass*, 1, 129-145.3

Veenhoven, R. (2011). Greater happiness for a greater number: Is that possible? If so, how? In K. M. Sheldon, T. B. Kashdan, & M. F. Steger, *Designing positive psychology: Taking stock and moving forward*. New York, NY: Oxford University Press, 396-409.

Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience*. New York: Guilford Press.

Watkins, D. A., Hui, E. K., Luo, W., Regmi, M., Worthington Jr, E. L., Hook, J. N., & Davis, D. E. (2011). Forgiveness and interpersonal relationships: A Nepalese investigation. *The Journal of social psychology*, 151(2), 150-161.

Whitney, D & Trosten-Bloom, A., (2003), *The Power of Ap-*

preciative Inquiry - A Practical Guide to Positive Change. Berret-Koehler Publishers, Inc. San Francisco.

Wilkinson, R. G., & Pickett, K. (2011). *The spirit level: Why greater equality make societies stronger*. New York, NY: Bloomsbury Press.

PARTE II

Enquadramento ao Projecto

“Para além da Crise: otimismo, criatividade e capacitação”



porquê deste projeto...

As atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”, procuraram responder a algumas das conclusões/recomendações saídas do Projeto “O combate à pobreza começa localmente”, promovido entre 2008 e 2009, pelo Núcleo Distrital de Leiria da EAPN

Patrícia Grilo

Licenciada e mestre em Sociologia pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC). Técnica Superior no Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal / Rede Europeia Anti-Pobreza. Co-autora do livro: Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social, publicado em 2007, pela Editora Climepsi.

Portugal / Rede Europeia Anti-Pobreza, em parceria com 15 redes sociais do Distrito de Leiria, envolvendo dirigentes, técnicos/as e cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável. Da realização deste projeto resultou um relatório com um conjunto de recomendações e ações a desenvolver, com vista a colmatar as necessidades identificadas pelos atores envolvidos. Destacamos, aqui, 4 das principais conclusões/recomendações que permitiram fundamentar o desenvolvimento do presente projeto:

- Romper com o paternalismo, trabalhando as competências das famílias: ver o que funciona melhor na estrutura familiar, no sentido da capacitação e autonomização;
- Envolver os/as destinatários/as da intervenção social na mudança: elaborar projetos para e com as famílias;
- Mais respeito pelas vivências das pessoas em situação de pobreza, combatendo a estigmatização;
- Reforçar a motivação e capacidade resiliente dos/as técnicos/as de intervenção social.

Estas necessidades foram, igualmente, reforçadas aquando a atualização do diagnóstico social da Rede Social de Leiria, em 2011, através do grupo de trabalho “Família, crianças e jovens”, onde o Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal é parceiro. Assim, o Núcleo propôs aos restantes parceiros, a inclusão de alguns temas, concretizados em ações, no Plano de Desenvolvimento Social da Rede Social de Leiria, tendo sido desenhado um projeto, que acabou por envolver vários parceiros do Conselho Local de Ação Social de

Leiria, associados da EAPN Portugal e a própria Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva¹.

Os objetivos desenhados para este projeto foram os seguintes:

1. Fomentar espaços de participação e interação conjuntos, entre os diferentes atores que trabalham na luta contra a pobreza e a exclusão social: dirigentes, técnicos/as, e cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável;
2. Orientar a intervenção social para uma abordagem centrada nas soluções, nas capacidades e nas competências de todos os atores;
3. Disseminar os resultados do projeto, através da divulgação do material utilizado nas diversas ações desenvolvidas e publicação de artigos que possam constituir-se como linhas orientadoras para a intervenção.

As ações desenvolvidas pelo projeto...

Foram, assim, realizadas sete ações informativas e formativas durante o ano de 2012, envolvendo dirigentes, técnicos/as e cidadãos/ãs em situação de vulnerabilidade social, tal como podemos observar na seguinte tabela:

¹ As entidades e organizações que integraram o referido projeto foram as seguintes: Academia Cultural e Social da Maceira; ADESBA – Associação de Desenvolvimento e Bem Estar Social da Barreira; APEPI – Associação de Pais e Educadores para a Infância de Pombal; APEIPP - Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva; Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira; Câmara Municipal de Leiria; Cáritas Diocesana de Leiria; Centro Distrital de Leiria do ISS, I.P.; Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Leiria; Intermediar – Associação de Mediadores do Oeste; IDT, I.P.; Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.; Mulher Século XXI e Vida Plena – Associação de Solidariedade Social de Leiria.

Atividades	Participantes	Nota
I Fórum “Otimismo, criatividade e capacitação”	45 participantes, entre dirigentes, técnicos/as e cidadãos/ãs em situação de vulnerabilidade social	Ver materiais produzidos na página 60
Ação de formação “Intervenções positivas nas OSFL”	9 participantes Dirigentes e técnicos/as	Ver materiais produzidos na página 68
I Workshop “Otimismo, criatividade e capacitação”	14 participantes Cidadãos/ãs em situação de vulnerabilidade social	Ver materiais produzidos na página 76
II Workshop “Otimismo, criatividade e capacitação”	13 participantes Cidadãos/ãs em situação de vulnerabilidade social	Ver materiais produzidos na página 79
Ação de formação “Abordagem centrada nas competências das famílias socialmente vulneráveis”	9 participantes Dirigentes e técnicos/as	Ver materiais produzidos na página 82
Workshop “Porque precisamos da criatividade na intervenção social?”	16 participantes Técnicos/as	Ver materiais produzidos na página 86
II Fórum “Otimismo, criatividade e capacitação” – balanço e contributos para intervenções futuras	37 participantes dirigentes, técnicos/as e cidadãos/ãs em situação de vulnerabilidade social	Ver materiais produzidos na página 90

Os conteúdos trabalhados no projeto...

Os conteúdos trabalhados durante as sessões foram, essencialmente, os seguintes:

1. Promoção de uma cultura de participação orientada para as soluções e recursos, de forma colaborativa e positiva;
2. Identificação de forças e virtudes que podemos colocar em prática, quer individualmente, quer coletivamente;
3. Identificação dos sonhos individuais e recursos que cada um pode ativar para os concretizar;
4. Importância do trabalho colaborativo junto dos/as cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável, ativando competências e recursos dos/as mesmos/as (mudança de paradigma!);
5. A criatividade e a sua utilidade na descoberta de novas e melhores formas de resolver os problemas e de lidar com os desafios quotidianos.

O projeto em números...

7 ações
14 parceiros (com exceção de 3, os restantes integravam o CLAS da Rede Social de Leiria)
Participantes de 7 concelhos do distrito de Leiria
143 inscrições

A avaliação das ações pelos/as participantes...

Sem querer ser demasiado exaustiva, importa referir a forma como os/as participantes foram avaliando as sessões, através de questionários de reação, entregues no final de cada sessão.

De referir que o I e II Fórum se constituíram como espaços de participação em que estiveram dirigentes, técnicos/as e cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável, sendo de sublinhar pelos/as próprios/as participantes: a “partilha interpessoal e interdisciplinar”, o “trabalho em grupo”, “conhecer novas pessoas (realidades; partilha)”, “partilha de experiências/vivências/conhecimento”, e “Interação/ Reflexão”. Podemos, assim, referir que a promoção destes espaços de participação se constituíram como momentos positivos, de interconhecimento, mas também de hetero e auto-reflexão.

Nos I e II Workshops, dirigidos a cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável foram, sobretudo, sublinhados os aspetos ligados à valorização pessoal: “Devem continuar com estes fóruns, dá-nos muito autoestima; gostei de estar aqui com este grupo”; “(...) fiquei muito valorizada”, mas foi igualmente referido as aprendizagens que se constroem em interação com os outros: “Aprendizagens, contactos com pessoas, com outras ideias.”. São estas aprendizagens que, a nosso ver, se constituem como motoras de transformação e de caminhos para a mudança.

Em relação à ação de formação “Intervenções positivas nas organizações sem fins lucrativos”, os/as formandos/as salientaram, sobretudo, um maior conhecimento acerca da Psicologia Positiva, bem como a aquisição de metodologias, técnicas (tais como o Inquérito Appreciativo) e dinâmicas de grupo, com aplicabilidade prática, não apenas na vida organizacional, mas igualmente pessoal. Para além do conhecimento adquirido, contribuiu, ainda, para fomentar a reflexão (individual e coletiva), e evidenciar a importância da flexibilidade e do diálogo, na relação com os outros.

No que concerne à ação de formação “Abordagem centrada nas competências das famílias em situação de pobreza”, os/as formandos/as destacaram a utilização de estratégias e instrumentos que lhes permitirão caminhar, gradualmente, para um outro paradigma de intervenção do paradigma linear para o paradigma complexo, tendo por base a intervenção colaborativa e positiva.

No que diz respeito ao Workshop formativo “Porque precisamos da criatividade na intervenção social?”, este permitiu aos/às participantes refletir e repensar a relação entre organização/profissional e cliente, quer através das questões que foram sendo debatidas, quer através das ferramentas e exercícios que foram sendo utilizados.

Foi praticamente unânime entre os/as participantes que este tipo de ações deve ser aprofundado e disseminado, mostrando, desta forma, a importância da abordagem colaborativa

e positiva na intervenção social. A construção deste manual procura, desta forma, responder a essa proposta.

Materiais

das atividades realizadas no âmbito do projeto “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”

I FÓRUM [PROJETO PARA ALÉM DA CRISE: OTIMISMO, CRIATIVIDADE E CAPACITAÇÃO]

Enquadramento

A complexidade dos contextos sociais em que operamos tem evoluído, com uma exigência cada vez maior, e uma transformação de cultura no que toca à relação entre famílias e técnicos/as, muito rápida e nem sempre previsível. Os/as técnicos/as, cada vez mais sensíveis para a importância da relação estabelecida com as famílias, bem como da solidifi-

cação da rede que integram - juntamente com profissionais e serviços da comunidade e as próprias famílias – procuram possibilidades, e ultrapassam barreiras, para uma efetiva transformação social.

Perante um cenário de crise socioeconómica, as famílias e comunidades – bem como equipas e técnicos/as - são cada vez mais desafiados: os recursos humanos e financeiros são menores e as situações de vulnerabilidade social, a par de problemas de saúde física e mental, aumentam a cada dia. A emergência de um novo paradigma aplicado é, assim, inegável.

Enquanto que os modelos tradicionais de intervenção social colocavam os/as técnicos/as na posição de especialistas para identificar e resolver problemas, de forma paternalista, em que toda a intervenção partia dos/as profissionais para os/as clientes (Powell & Batsche, 1997 *apud* Preskill & Catsambas, 2006), os modelos centrados nas competências orientam a intervenção para as forças, retirando a culpa, acusação ou foco nos diagnósticos e disfunções, e convidando a um diálogo para conhecer estratégias das famílias até então utilizadas, e suas potencialidades, de modo a encontrar com elas novas formas de lidar com os problemas e prevenir que os mesmos aconteçam no futuro (Preskill & Catsambas, 2006).

Torna-se, assim, fundamental promover relações de confiança entre todos os que fazem a comunidade acontecer, que

potenciem a criatividade para as soluções que urgem, bem como otimismo que permita manter um foco nas soluções e possibilidades, mesmo perante obstáculos inerentes a um processo de mudança. É, assim, necessário transformar a realidade relacional, com uma nova linguagem orientada para o que de bom existe, o que dá vida às comunidades.

A proposta do Fórum “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação” vem de encontro a esta abordagem que tem vindo a ser posta em prática, também em Portugal, nomeadamente em diferentes ações em que temos colaborado com os diferentes Núcleos Distritais da EAPN Portugal / Rede Europeia Anti-Pobreza, promovendo formas alternativas de comunicação entre os implicados – profissionais, dirigentes e famílias - orientadas para as soluções e possibilidades, com um foco no que funciona e nas forças e talentos de todos. A confiança e proximidade nas relações de ajuda dá voz a todos, potencia a autonomia e contribui para uma maior integração. Considera-se, assim, o valor de todos bem como as perspetivas, e os contributos são válidos para um percurso que se pretende em conjunto. Todos os elementos são convidados não só a trazer as suas ideias e valores, como a ouvir os outros, a conhecer as suas visões, e a flexibilizar na compreensão das diferenças e construção do comum.

Objetivo

O objetivo do Fórum “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação” foi, assim, potenciar o desenvolvimento social a partir de uma relação positiva e construtiva entre os implicados (dirigentes, profissionais e famílias). Por outro lado, pretendia, ainda, capacitar indivíduos em situação socialmente vulnerável para o desenvolvimento do seu bem-estar, motivação e determinação para a (re)integração social possível, com uma intervenção centrada nos valores e orientada para as soluções e recursos pessoais e sociais, a par de promover a motivação dos/as profissionais para intervenções colaborativas, estabelecimento de relações empáticas e de confiança com aqueles com quem trabalham, focando-se nas suas forças e competências.

Contrariando uma abordagem centrada no que não funciona e no que falha e na relação “top-down” entre técnicos/as e beneficiários/as, a ação baseou-se nas abordagens da Psicologia Positiva, Inquérito Apreciativo, Abordagem Centrada nas Soluções, com vista ao reforço do que funciona e desenvolvimento do que pode ser otimizado em colaboração, tendo em vista uma integração social plena, com planos co-criados por todos os envolvidos. Uma comunidade plena e inclusiva.

Dinamizadoras

O fórum foi dinamizado por duas formadoras da Asso-

ciação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva (APEIPP), Catarina Rivero e Cátia Matos, em articulação com a técnica do Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal/Rede Europeia Anti-Pobreza, Patrícia Grilo.

Plano de sessão

	Programa	Objetivos
10h00-13h00	<p>Apresentação: Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação</p> <p>Conversas Apreciativas à Descoberta do que Funciona</p>	<p>Conhecer estratégias baseadas na Psicologia Positiva, Inquérito Apreciativo e Abordagem Centrada nas Soluções e seu impacto na co- construção de comunidades inclusivas</p> <p>Ficar familiarizado com os conceitos de Otimismo, Criatividade e Capacitação, como pontos de partida para o florescimento e desenvolvimento sustentado das Comunidades</p> <p>Identificação de Forças e Virtudes individuais e coletivas</p> <p>Valorização dos percursos construídos ao nível do trabalho de parceria entre famílias, profissionais e instituições</p> <p>Promover contacto informal entre os participantes da ação</p>
Almoço conjunto		
14h00-17h00	<p>Co-Criar e Inovar Comunidades com Sentido</p> <p>Partilhar e Concretizar no Café do Mundo (http://www. theworldcafe.com/)</p> <p>Reflexões finais: Do Dia de Hoje à Co- construção do Futuro</p>	<p>Definir metas e planos de ação conjuntos de mudança apreciativa, focadas no bem-estar dos/as profissionais e das Comunidades</p> <p>Criar uma cultura de participação e envolvimento orientados para as soluções e recursos, promotora de esperança, otimismo e resiliência</p> <p>Conciliar as diferentes metas, num sonho comum</p> <p>Identificar os pontos fortes de cada contributo individual para o trabalho coletivo, e agir em colaboração para a concretização de Mudanças para o Bem-Estar e Felicidade</p> <p>Definir compromissos individuais e coletivos para ousar e inovar no futuro</p> <p>Avaliar o impacto da ação</p>

Um dia de participação apreciativa

O Fórum realizou-se no espaço do Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. – entidade parceira neste projeto -, no dia 21 de Março de 2012. Na preparação do espaço e no apoio logístico, estiveram envolvidas as seguintes instituições: APEPI, Câmara Municipal de Leiria e Vida Plena – Associação de Solidariedade de Leiria. Contámos, ainda, com o apoio de uma voluntária do Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal e de uma estagiária do curso de educação social da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria. O espaço tinha uma área ampla de um lado, com cadeiras para todos/as os/as participantes, e um outro para as dinâmicas de grupo. Foi ainda reservada uma área para os intervalos, já preparada com comidas e bebidas.

Apresentação: Dinâmica: As Nossas Raízes

Para que todos/as nos déssemos a conhecer, pedimos aos elementos do grupo que imaginassem um mapa mundo desenhado no chão, e se distribuíssem de acordo com o seu local de nascimento. Foi, então, pedido para que cada participante dissesse o nome, local de nascimento, o que era especial nessa localidade, bem como referir o que era necessário para que o dia que iniciava fosse útil e positivo.

Operacionalização do Fórum

As dinamizadoras começaram por partilhar a proposta de trabalho para o dia, em termos de conteúdo e formato. Foi então apresentada a área da Psicologia Positiva, numa perspetiva de enquadramento histórico e dados relevantes da investigação, abrindo espaço ao debate sobre o que é a Felicidade. A participação iniciou ainda de forma tímida, pese embora participada.

No âmbito da Psicologia Positiva, e após debate sobre significados de felicidade para o grupo, foram ainda debatidas possibilidades de estratégias (“O que já fez hoje para ser feliz?”) e consequências deste estado emocional (“Para que nos serve sermos felizes? Que consequências?”). Em que



famílias, dirigentes e profissionais partilharam das suas vivências e experiências pessoais e profissionais.

O tema do Otimismo foi, ainda, debatido, considerando as possibilidades para orientar a atenção para soluções e valorizar aspetos facilitadores, em detrimento de obstáculos à ação.

À medida que o debate se ia abrindo, os/as participantes mostravam-se cada vez mais envolvidos/as.

Ciclo 4Ds

Convidámos os/as participantes a juntarem-se com pessoas que não conheciam, lembrando ainda que, sendo o objetivo a partilha entre famílias, dirigentes e profissionais, seria muito positivo se essa partilha iniciasse nesta parte da atividade.

Descoberta: Os pares distribuíram-se pela sala com indicações para entrevistarem os seus interlocutores, buscando o melhor que poderiam encontrar neles e procurando orientar o seu discurso para os sucessos e celebração. As perguntas foram adaptadas da abordagem do Inquérito Apreciativo, integrando exercícios da Psicologia Positiva, a nível de busca de momentos positivos, gratidão, relações positivas e realização. Não seria necessário escrever as respostas, mas antes focar a atenção no Outro, procurando manter

PESSIMISMO

EVENTOS POSITIVOS

Temporários

"Devo estar num dia de sorte"

Específicos

"Só consegui porque me esforcei muito!"

Hetero-Responsabilização

"Só me vou mantendo com saúde porque não me tenho cruzado com pessoas doentes"

EVENTOS NEGATIVOS

Permanentes

"Sou burro. Nunca vou conseguir ter positiva a matemática"

Universal

"Os livros são uma seca"

Auto-Responsabilização

"Sou inseguro"

OTIMISMO

EVENTOS POSITIVOS

Permanentes

"Sou mesmo abençoada pela sorte!"

Universais

"Tenho competências e talentos que me ajudam sempre nestes momentos"

Auto-Responsabilização

"Cuido da minha alimentação e faço desporto. Claro que tenho saúde!"

EVENTOS NEGATIVOS

Temporários

"Tenho de estudar mais da próxima vez"

Específicos

"Este livro é uma seca. Há outros mais interessantes!"

Auto-Responsabilização

"Cresci num meio fechado e pouco estimulante"

Adaptado de Seligman, M., 1990; 2011

contacto visual.

Perguntas Apreciativas

- Qual o momento mais positivo da última semana? Como foi? Porque aconteceu? Como contribuiu para que tivesse acontecido?
- Lembre-se de uma pessoa ou entidade a que esteja grato (e que ainda não agradeceu). Porque se sente grato? Qual a melhor forma de expressar a gratidão?
- Descreva um momento em que se tenha sentido feliz por



Sonhar o futuro

Na segunda parte do dia foi tempo de lembrar as forças que todos/as tinham evidenciado, mantendo a tónica no positivo e naquilo que unia as pessoas em prol de um outro futuro. Os/as participantes foram então convidados/as a sonharem com um ideal de comunidade feliz. Após terem uma imagem desse ideal, foi pedido que representassem

ajudar alguém. O que aconteceu? Como foi?

- Refira uma situação em que se sentiu particularmente bem/ preenchido. Quais foram as circunstâncias? O que fez para que tal acontecesse?

Findas as entrevistas, foram então distribuídos três post-its a cada participante, onde iriam escrever o nome da pessoa que entrevistaram e eram convidados/as a colar no mural, construído pelas dinamizadoras, onde tinham sido coladas algumas folhas com as forças de carácter. Cada participante iria então ao mural e seleccionava três forças que mais se tinham evidenciado nas entrevistas apreciativas. Era ainda pedido para partilhar com o grupo em que medida tinha sido inspirado pelo/a seu/sua interlocutor/a e como essas forças se tinham notado na narrativa do/a entrevistado/a.

A manhã terminou com a energia criada na identificação e partilha das forças de cada elemento do grupo.



graficamente, com desenhos livres. A partilha dos sonhos individuais aconteceu em pequenos grupos, a quem era lançado o desafio de identificar pontos de união e co-criar um sonho comum de ideal dessa comunidade. Também este sonho foi representado de forma criativa e participada, com



indicação de que iria posteriormente ser partilhado entre todos/as.

Desenho e Criação: A partir dos sonhos partilhados foram escritas perguntas generativas, e distribuídas pelas mesas previamente organizadas para o efeito, considerando o for-

mato World Café¹. Foi pedido ao grupo para se distribuir pelas diferentes mesas, sempre considerando o nosso objetivo de partilha entre famílias, dirigentes e profissionais. Em cada mesa estava um tópico afirmativo inspirado pelos sonhos partilhados e debates ao longo da manhã. As conversas foram sendo desenvolvidas à medida que todos/as contribuíam para o colorir da toalha de mesa, com ideias e desenhos, *insights*, experiências e sonhos. Depois de todos/as percorrerem todas as mesas, foi tempo de partilhar o resultado. O/a anfitrião/ã de cada mesa mostrou a respetiva toalha, falou do processo e do significado das mensagens e

¹ “O World Café é uma metodologia que se apoia no valor das conversas autênticas sobre temas que sejam centrais para os envolvidos. Criando um ambiente físico descontraído, positivo, estimulante à criatividade, dispoño as pessoas em redor de mesas onde há comida e bebida, pretende-se criar um contexto para conversas positivas, profundas e significativas, que potenciem a mudança positiva (Brown & Isaacs, 2005). De uma forma geral, a intervenção e as conversas começam com cada grupo disposto aleatoriamente em redor de uma de várias mesas, como se se tratasse de uma esplanada de café. Cada grupo deve começar por escolher um anfitrião, que acolherá os novos membros durante as fases seguintes do ciclo de trabalho, e que apelará à participação, de forma que todos tenham voz activa. Cada mesa tem um tema diferente. Sobre ela está uma toalha de papel e canetas coloridas, tintas e outros materiais que permitam a expressão criativa, e aí se vão registando, de forma expressiva, as ideias de todos sobre o tema (desenhos, gráficos, frases). O grupo deve conversar e dar vida ao tema respectivo. Algum tempo depois deste início (10, 20 minutos), quando avisados pelo facilitador (que informa que é “Tempo de viajar”), os participantes passam a outra mesa, misturando-se o mais possível entre si, reiniciando o processo, desta feita com o tema tratado na mesa de chegada (mudança de tema) (Brown & Isaacs, 2005)”, in Marujo et al., 2007.

desenhos que aí constavam.

O processo concluiu com a partilha de cada um/a sobre o que levava desse dia e do compromisso de mudança que assumia, no sentido de contribuir para uma comunidade mais feliz.

AÇÃO DE FORMAÇÃO

'INTERVENÇÕES POSITIVAS NAS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS'²

Para que a Intervenção Social seja desenvolvida de forma eficiente e eficaz é necessário capacitar os/as profissionais que se encontram na intervenção direta com as populações e comunidades, para - tendo em conta o enquadramento sociopolítico vigente, as orientações das respetivas Instituições, bem como as potencialidades da população-alvo - desenvolverem um trabalho orientado para as soluções e recursos, dinamizando as comunidades, as redes e as próprias equipas em que se encontram. Deste modo, poderão, tal como lhes é solicitado, explícita ou implicitamente, dar voz às pessoas socialmente mais vulneráveis, mantendo, ao longo do tempo, uma perspetiva positiva perante as pessoas com quem contactam no seu dia-a-dia, estabelecendo relações promotoras da autonomia possível, mas mantendo igualmente o seu próprio bem-estar face aos constrangimentos e pressões inerentes a esta área de trabalho. Assim, intervir positivamente torna-se num imperativo crescente e

² Ver os diapositivos desta ação nos Anexos 1, 2 e 3

proporcional ao nível de desafios com que os/as técnicos têm de lidar no seu quotidiano, não só considerando a complexidade das famílias e comunidades com quem trabalham, mas também com as equipas e organizações que integram e, naturalmente, a sua própria gestão de emoções.

Foi a partir das necessidades sentidas pelos/as técnicos/as que estão no terreno, que considerámos, juntamente com o Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal, criar um plano de formação que capacitasse, do ponto de vista técnico (com metodologias de intervenção positivas e apreciativas), mas também emocional (ao nível de promoção do seu próprio bem-estar) para uma Intervenção Social Positiva. Nesse sentido, foram integrados nos conteúdos os princípios da Psicologia Positiva e Inquérito Apreciativo, aplicado à intervenção em meios socialmente desfavoráveis.

Objetivo Geral

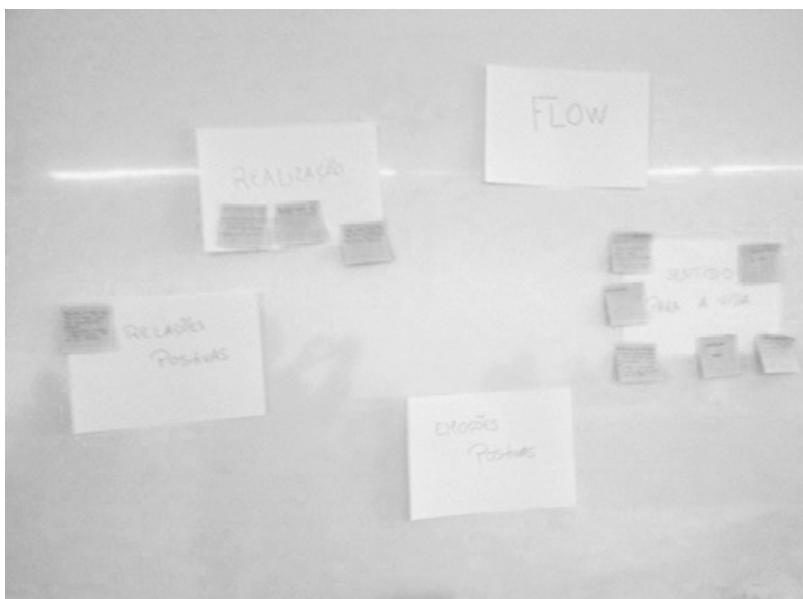
Sensibilizar e capacitar técnicos/as e dirigentes das Organizações Sem Fins Lucrativos (OSFL) para uma intervenção social positiva, orientada para a identificação de forças e valores, promoção de resiliência e otimismo, a partir de abordagens orientadas para as soluções e recursos.

Formadora

A ação de formação foi dinamizada por Catarina Rivero, psicóloga e formadora da Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva, nos dias 11, 18

Plano de sessão

	Tema	Objetivos Específicos
1º Dia	<p>Introdução à Psicologia Positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Conceito de Bem-Estar Subjectivo e Felicidade • O Valor das Emoções Positivas • Felicidade Hedónica vs Felicidade Eudaimónica • Relações Positivas: redes com sentido 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os princípios da Psicologia Positiva • Ficar apto a avaliar o Bem-Estar Subjectivo e a desenvolver intervenções promotoras do mesmo • Diferenciar o Bem-Estar focado no prazer imediato, do Bem-Estar baseado nos valores e propósito • Conhecer e promover a vivência das emoções positivas
2º Dia	<ul style="list-style-type: none"> • Resiliência e Crescimento Pós-Traumático • Nações e Comunidades Positivas: como e porquê? • Intervir para o Otimismo e Mudanças individuais e coletivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os conceitos de Resiliência e Crescimento Pós-Traumático, e ficar apto a adotar estratégias promotoras dos mesmos. • Conhecer os fatores de Bem-Estar Social e Comunitária e identificar ações potenciadoras a desenvolver a partir das circunstâncias das equipas que integram. • Ficar apto a intervir para a promoção de Otimismo e orientado para a Soluções
3º Dia	<p>Inquérito Apreciativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Princípios fundamentais • Ciclo de 4Ds • Trabalho em Equipa Apreciativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os princípios da Psicologia Positiva • Ficar apto a desenvolver uma intervenção alargada a partir desta abordagem, com o ciclo de 4Ds • Identificar e ficar apto a contribuir para a co-construção de equipas e liderança apreciativas



e 19 de abril de 2012, no INDEA – Instituto Politécnico de Leiria, que nos cedeu o espaço e equipamento necessário.

Dia 1

Iniciámos o primeiro dia com uma apresentação dinâmica em que foi pedido aos/às formandos/as para imaginarem um mapa mundo no chão, e aí se distribuírem de acordo com o seu local de nascimento. Cada participante dizia o nome, o que mais gostava no local das suas origens, bem como as expectativas para a formação.

Foi feita a apresentação do plano para cada dia e a introdução à Psicologia Positiva – história, definição desta subdisciplina, e um estudo sobre perceção de felicidade realizado em 2010 pela equipa da APEIPP³ - com debate no grupo sobre significados considerados para a felici-

³ Marques, A., Rivero, C., Matos, C., Balancho, L. (2010). Happiness in Fadoland – a qualitative study on Portuguese population subjective well-being. Presentation at the 1st International Portuguese Congress on Positive Psychology: Positive Nations - Lisbon.

dade. Foram, então, partilhados os conceitos de felicidade ou bem-estar, à luz da Psicologia Positiva. Considerou-se a diferença entre felicidade hedónica e felicidade eudaimónica, dentro da qual se abordaram as Virtudes Humanas e Forças de Carácter (Peterson & Seligman, 2004). Foi, então, pedido aos/às formandos/as para conversarem em pares, de modo a encontrarem essas virtudes e forças no seu interlocutor. No final, foi pedido a cada formando/a que escrevesse o nome do/a seu/sua entrevistado/a em três das seis estrelas escritas no quadro (correspondentes às seis virtudes humanas) e partilhassem com o grupo os motivos da sua opção. Foi desta forma que terminámos a manhã, com um treino de busca do melhor do outro, e valorização de cada um/a na sua individualidade. Debatesmos o impacto e implicações para a prática no terreno.





Da parte da tarde, iniciámos com a revisão dos conceitos dados da parte da manhã e esclarecimento de questões, tendo sido lançado o desafio aos/às formandos/as de escreverem em post-its o que faziam pela sua própria felicidade. Foi então dado o modelo de bem-estar PERMA (Seligman, 2011), aprofundando as cinco dimensões que o mesmo contempla, com partilha de experiências práticas ao longo do processo. Desta forma, foi pedido aos/às formandos/as para colarem os post-its em cada uma das dimen-



sões: Flow, Sentido para a Vida, Realização, Relações Positivas e Emoções Positivas, tendo havido um maior número de ações associadas ao Sentido para a Vida. O exercício terminou com debate sobre o impacto, partilha de reflexões e implicações para a intervenção. Mais uma vez, tivemos oportunidade de explorar diferentes formas de olhar para a felicidade e bem-estar, com reflexão de estratégias para o bem-estar dos/as profissionais mas, sobretudo, sobre como estes podem ser catalisadores de bem-estar das famílias socialmente vulneráveis.

Concluimos a tarde com um exercício de grupo, em que era pedido para refletirem em pequenos grupos sobre intervenção positivas, tendo em conta os modelos até ao momento abordados, e representação conjunta, de forma criativa. Para tal, foram fornecidos materiais como folhas A1, canetas e lápis coloridos. Todos os trabalhos foram apresentados ao grupo e debatidos. O dia terminou com uma ronda sobre “O que levo do dia de hoje”.

Dia 2

No segundo dia, iniciámos com uma ronda sobre o que tinha ficado do último dia - uma semana antes - e apresentação do plano para esse dia. Era tempo de falar em superação e crescimento, com os temas da resiliência e crescimento pós-traumático, os três níveis de intervenção propostos por Ruut Veenhoven, estando previsto terminar o dia a trabalhar as questões ligadas ao otimismo e foco nas soluções. Todo

o dia se desenrolou com exposição de conteúdos, debate e exercícios de grupo, com partilha de estratégias. Permitiu, assim, aos/às formandos/as fortalecerem a consciência do trabalho que desenvolvem e das competências aplicadas. No tocante às questões da Sociedade, foi ainda considerado aquilo que depende dos/as técnicos/as, o que pode ser influenciado direta ou indiretamente pela sua ação e o que não depende, e pode ser um obstáculo à sua intervenção individual ou de equipa. Foi objetivo considerar a intervenção de cada técnico/a ou cada equipa, como um ponto de uma rede de fatores que influenciam padrões relacionais e emocionais das famílias com quem trabalham.

O tema da tarde foi baseado no foco nas soluções e otimismo, como tendo uma atenção especial às oportunidades e possibilidades, e crença nas competências próprias para agir de forma eficaz. Foram desenvolvidas dinâmicas de grupo, debates e exercícios individuais, enquanto treino de otimismo e reflexão de estratégias de promoção do mesmo. Os/as técnicos/as trabalharam então em pequenos grupos, de forma a refletirem sobre como podem ser agentes promotores de otimismo e esperança na intervenção com famílias socialmente vulneráveis, em cada atendimento ou encontro com as famílias, considerando o seu comportamento e forma de comunicar e relacionar. Houve repre-

sentação gráfica em folhas A1 e partilha com os restantes elementos. A atividade foi concluída com debate sobre impacto e mudanças possíveis na atitude e comportamento dos/as técnicos/as.

O dia terminou com uma ronda sobre “o que levo do dia de hoje”.

Dia 3

O último dia de formação inicia, uma vez mais, com uma reflexão conjunta sobre o dia anterior, bem como apre-

CATARINA RIVERO
Psicóloga e Terapeuta Familiar
WWW.CATARINARIVERO.COM

ENTREVISTAS APRECIATIVAS

- ☺ O que dá vida e o/a entusiasmo na sua profissão?
- ☺ Descreva um momento em que a sua equipa funcionou realmente. Quais eram as circunstâncias desse momento?
- ☺ Descreva uma situação em que o seu trabalho contribuiu para o seu bem-estar emocional.
- ☺ Descreva um momento em que contribuiu para uma mudança positiva na sua comunidade. Como foi?
- ☺ Tendo em conta as suas características pessoais, qual o seu maior contributo para a dinâmica da sua equipa?



sentação detalhada sobre o plano presente. Seria tempo de abordar o Inquérito Apreciativo, com proposta de um dia muito prático. Depois de terem sido pensadas mudanças possíveis para os/as técnicos/as a nível individual e na relação com as famílias, seria tempo de considerar mudanças nas relações dentro e entre equipas e organizações, bem como conceber uma intervenção concertada rumo a uma nova realidade mais positiva e inclusiva.



Foram apresentados os princípios do Inquérito Apreciativo e debatido o impacto deste paradigma na intervenção social, considerando a forma proposta de olhar e se relacionar com a realidade. O grupo foi então convidado a iniciar um ciclo de 4Ds, reorganizando-se em novos pares, para ir à Descoberta do melhor do outro, a partir das perguntas apreciativas que foram facultadas.

Após a realização das entrevistas, foi tempo de celebrar a fase de descoberta. Foram distribuídos post-its por todos/as os/as formandos/as e pedido a cada um/a que considerasse a forma como teria sido inspirado pelas narrativas do outro, como teria sido 'tocado', e escrevesse um ou mais elogios nesse post-it. Passámos então à Roda dos Elogios, onde cada elemento foi ao centro da roda e, perante todos/as, disse em voz alta e a olhar nos olhos do/a seu/sua entrevistado/a os elogios escritos, oferecendo depois o post-it. Com esta celebração terminámos a parte da manhã, sentindo as sinergias, e com convicção reforçada nas possibilidades de cada um/a, nas suas forças e talentos para fazer a diferença.

A tarde iniciou com um convite para sonhar o ideal de intervenção social positiva. A cada formando/a era dado uma folha A1 dobrada ao meio, com recorte (de forma a assemelhar-se a uma camisola), em que na parte da frente seria necessário desenhar o seu ideal e nas costas os valores que os/as 'empurravam' para esse ideal. O grupo juntou-se en-



tão com as camisolas vestidas, tendo oportunidade de ver as camisolas de todos/as. Foi então pedido para se juntarem em grupos, considerando as semelhanças entre sonhos e/ou valores descritos. Tinham então de ‘despir a camisola’, virá-la do avesso, e co-criar um sonho de grupo, a partir de valores comuns identificados. Deste modo, chegávamos ao processo de co-construção de um sonho comum, em que eram realizados alguns ou parte dos sonhos individuais, e em que procuravam entre os vários elementos os valores



que os uniam. Cada grupo apresentou então o resultado das camisolas de grupo (todas as camisolas eram desenhadas de forma igual, de forma a haver um maior sentimento de ‘vestir a camisola’). O exercício terminou com uma reflexão partilhada de impacto para cada um/a e implicações para a prática.

Na fase seguinte era pedido a cada grupo que seleccionasse um objetivo tangível, que estivesse ligado ao sonho comum. A partir desse objetivo, era pedido que definissem um plano de ação co-construído, para que a transformação acontecesse. Nesse plano, cada um/a teria um contributo a dar, que estaria claro para todos/as. Era pedido que esse plano fosse representado numa folha A1 para apresentação ao grupo. Houve então debate sobre os mesmos, com partilha de perspetivas sobre a sua aplicabilidade em contexto real, considerando as circunstâncias profissionais dos/as formandos/as.

O ciclo 4Ds terminou, assim, com compromissos de futuro, sobre o contributo que cada um/a iria dar para uma Intervenção Social Positiva – era tido em conta circunstâncias reais, bem como características e motivações pessoais. Os compromissos (áreas de mudança) foram assumidos perante o grupo, e colados num mural. Houve então reflexão partilhada sobre os mesmos, e reflexão sobre o processo apreciativo aplicado.

Concluimos a formação com avaliação apreciativa, sobre o que foi bom e o que pode ser melhorado.



Ver diapositivos desta ação nos Anexos 1, 2 e 3



WORKSHOPS I E II 'PARA ALÉM DA CRISE: OTIMISMO, CRIATIVIDADE E CAPACITAÇÃO'

Entre a população socialmente desfavorável, encontramos também maior vulnerabilidade em termos de bem-estar. Não obstante, encontramos entre as pessoas mais pobres ou socialmente vulneráveis, níveis de afetividade positiva, que tenderá sempre a ser comprometida pelos múltiplos desafios com que se deparam a nível relacional e social (Biswas-Diener & Patterson, 2011). Por outro lado, estas

peças encontram-se frequentemente em situação de desemprego que sabemos desafiar o bem-estar individual e familiar (Rivero & Marujo, 2011). Neste sentido, potenciar emoções positivas, otimismo e resiliência torna-se um imperativo nas intervenções sociais, de modo a capacitar indivíduos para lidarem e superarem os desafios de cada dia.

Os workshops de Otimismo pretendiam, assim, identificar e celebrar as forças dos/as participantes, promover otimismo e resiliência, capacitar para a autodeterminação – encontrando objetivos com significado e estratégias para os alcan-

çar – bem como promover criatividade e foco nas soluções e possibilidades.

Workshop I

O Workshop I “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”, inserido no âmbito do Projeto com o mesmo nome, realizou-se no dia 31 de maio de 2012, das 10h às 16h30, no Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.

Este I Workshop surge com a finalidade de dar continuidade ao I Fórum, realizado em março de 2012, no mesmo local.

Para este efeito, o Workshop contou com a dinamização de Catarina Rivero, psicóloga e formadora na APEIPP - Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva.

Dado que o workshop se destinava a cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável, foi pedido às entidades parceiras que convidassem os/as participantes do I Fórum, bem como outros/as cidadãos/ãs com quem trabalhassem.

Iniciámos, assim, com uma apresentação, em que se pedia a todos/as para imaginarem o mapa mundo no chão,



distribuírem-se pelo mesmo, considerando o seu local de nascimento. Foi então pedido que cada pessoa dissesse o nome, o local de nascimento, o que mais valorizava nesse local e aspirações para o dia do workshop.

Os temas trazidos para este workshop passaram por:

- Felicidade e Bem-estar Subjetivo;
- Emoções Positivas e como potenciá-las;
- Estratégias e valor das Relações Positivas;
- Identificação de Valores;
- Promoção de Otimismo;
- Criatividade e Foco nas Soluções.

Foi feita uma breve apresentação de algumas teorias, desenvolvidas no âmbito da psicologia positiva, sobre bem-estar, felicidade e otimismo, abrindo desde logo o debate, de modo a integrar a perspetiva dos/as participantes. Foi, ainda, abordado o tema da crise e fatores de resiliência individual e coletiva.

No sentido de melhor integrar as ideias sobre bem-estar e valorizar os aspetos positivos do quotidiano, foi pedido aos/às participantes para registarem num papel, e a nível individual, três momentos positivos da última semana, adaptando assim a proposta de exercício das três bênçãos, amplamente utilizado em investigação (com resultados ins-

piradores) e intervenções em todo o mundo (Seligman, 2011). Foi então pedido que partilhassem pelo menos um desses momentos, promovendo, assim, a aproximação de todos/as e a inspiração entre pares para o que pode ser valorizado: o abraço do/a filho/a, uma brincadeira com uma colega, uma refeição, etc.

No sentido de identificar os valores de cada participante, e potenciar um olhar apreciativo face aos outros, foi pedido que se organizassem em pares, para conversas que tinham em vista ir à descoberta do que era especial no outro. Após as conversas positivas e apreciativas, cada elemento apresentou o seu interlocutor perante o mural organizado com seis estrelas, sendo que cada uma tinha uma das seis virtudes humanas consideradas na Psicologia Positiva (Sabedoria e Conhecimento, Coragem, Bondade, Justiça, Temperança, Transcendência (Peterson & Seligman, 2004)). Cada pessoa teria de escrever o nome do/a seu/sua entrevistado/a em três estrelas escolhidas e apresentar ao grupo os motivos da seleção.

Após apresentação teórica sobre Otimismo e Criatividade, à luz da Psicologia Positiva, foi promovido debate. O grupo foi então convidado a trabalhar em pequenos grupos, a fim de encontrar estratégias positivas para o seu quotidiano, entre conversas e partilhas de diferenças e semelhanças individuais, e representar criativamente numa folha A1, com desenhos e cores. A dinâmica terminou com a apresentação

ao grande grupo do resultado do trabalho desenvolvido e compromisso perante todos/as de mudança de um aspeto específico da sua rotina, que considerassem que pudesse trazer mais valias em termos de bem-estar e felicidade individual e/ou relacional.

Workshop II

O II Workshop “Para além da crise: otimismo, criatividade e capacitação”, realizou-se no dia 11 de outubro de 2012, das 10h às 17h30, no Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.

Este II Workshop surgiu com a finalidade de dar continuidade ao I Fórum e I Workshop, realizados nos dias 21 de março e 31 de maio, respetivamente, no mesmo local.

Foram, assim, definidos os seguintes objetivos para esta atividade:

- Reforçar competências sociais e emocionais desenvolvidas e/ou refletidas nas ações anteriores;
- Definir metas individuais;
- Motivar para a mudança positiva.

Para este efeito, o Workshop voltou a contar com a dinamização de Catarina Rivero, psicóloga e formadora na APEIPP - Associação Portuguesa de Estudos e Intervenção em Psicologia Positiva.

Dado que este workshop se destinava a cidadãos/ãs em situação socialmente vulnerável, foi novamente pedido às entidades parceiras que convidassem os/as participantes do I Fórum e/ou I Workshop, numa perspetiva de continuidade, bem como outros/as cidadãos/ãs com quem trabalhassem.

Pese embora o grupo se conhecesse em parte, novos elementos integraram o workshop II. Iniciámos, assim, com a apresentação, em que a formadora distribuiu quatro folhas pelo chão alusivas aos quatro elementos (água, ar, terra, fogo). Após uma breve descrição sobre o significado simbólico comumente atribuído a cada um dos elementos, foi pedido a todos/as que se distribuíssem entre esses quatro espaços. Os/as participantes apresentaram-se dizendo o nome, em que se identificavam particularmente com aquele elemento (características associadas), e aspirações para o workshop.

Foi então pedido para que cada grupo partilhasse entre si o que tinham em comum, e que os ligava via o elemento,



e partilhassem três pontos mais evidentes. Após a partilha, houve reflexão sobre as diferenças entre as pessoas - considerando características pessoais, padrões relacionais e circunstâncias de vida – e pontos de união, nomeadamente na busca de bem-estar e felicidade.

Foi feita uma apresentação da proposta de atividades para o dia, após revisão dos temas e missões positivas que tinham levado da sessão anterior, e como estas tinham decorrido.

O II workshop integrou assim os seguintes temas:

- A importância das diferenças entre todos/as;
- Caminhos e estratégias que dependem de nós;
- Forças e Talentos de cada um/a;
- Sonhos e objetivos;
- A importância da partilha e da rede de relações.

Iniciou-se o debate em torno de rotinas gratificantes, o que traz bem-estar a cada um/a, diferenças e semelhanças, e o que depende de cada um/a para agir deliberadamente no quotidiano de modo a aumentar o seu nível de bem-estar, abrindo assim o início de uma reflexão positiva sobre possibilidades e soluções, de forma participada e animada. De seguida foi distribuído entre os/as participantes uma ficha sobre Rotinas de Bem-Estar (adaptado de Tal-Ben-Shahar, 2007), em que cada pessoa teria de discriminar as suas atividades diárias e, para cada uma, avaliar numa escala

de um a dez, em termos de prazer (hedonismo) e significado (eudaimonia), e as expectativas quanto ao tempo que se pretendia atribuir a cada atividade no futuro. Realizou-se a partilha de agendas atuais e desejadas, integrando soluções adaptadas à realidade de cada pessoa, tendo em conta características e circunstâncias.

Da parte da tarde, mantivemos dinâmicas ativas e positivas

ROTINAS DE BEM-ESTAR

Com crise ou sem crise, podemos estar mais ou menos felizes. Se os tempos são difíceis, maior é a exigência e o desafio para colocarmos as nossas forças e criatividade ao serviço do nosso bem-estar.

No seu dia-a-dia, o que já põe em prática ao serviço do seu Bem-Estar?

Actividade	Prazer (1-10)	Significado (1-10)	No futuro quero...		
			Aumentar	Manter	Diminuir

Adaptado de Tal Ben-Shahar, 2007

que potenciasses a relação, com partilha de talentos⁴ em que cada participante daria a conhecer aos restantes, pelo



menos, um dos seus talentos, algo que considerassem fazer bem, em termos práticos ou relacionais.

Considerando a im-

4 (*) Imagem retirada de <http://www.morenarosagroup.com> a 20/12/2013

portância dos Sonhos como uma componente do ciclo de mudança apreciativa, desafiámos o grupo a Sonhar com o seu ideal de vida – em termos de relações, atividades, grupos de pertença -, em dinâmicas de grupo e exercícios individuais. Desta forma, cada elemento apresentou ao grupo o seu sonho de vida, num cartaz/mural colorido que cada um criou, bem como os passos mais pequenos que poderiam dar, considerando as suas circunstâncias e possibilidades atuais, para sentirem que estariam a caminhar para esse sonho.

A formação terminou com uma sessão de fotografias, com vista a elaboração de postais, ilustrado com a imagem de cada participante e o respetivo sonho⁵. Estes postais foram integrados na coleção intitulada “Porque há sonhos para além da crise”, numa iniciativa do Núcleo Distrital de Leiria da EAPN Portugal/Rede Europeia Anti-Pobreza, para assinalar o Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza – dia 17 de outubro -, tendo sido enviados a diversas entidades públicas e privadas.



⁵ Cada participante assinou um termo de compromisso autorizando a utilização da sua imagem e respetivos dados.

AÇÃO DE FORMAÇÃO 'ABORDAGEM CENTRADA NAS COMPETÊNCIAS DAS FAMÍLIAS SOCIALMENTE VULNERÁVEIS'

A abordagem centrada nas competências/forças implica uma forma diferente de olhar para os indivíduos, famílias e comunidades. Nesta abordagem todos os sistemas têm competências e todos devem ser perspectivados à luz das suas capacidades, talentos, competências, possibilidades, visões valores e esperanças, tantas vezes distorcidas pelas circunstâncias e vivências de trauma e opressão.

Aplicada ao contexto da intervenção social, a abordagem centrada nas competências tem vindo a oferecer um amplo conjunto de princípios filosóficos e práticas que ajudam os/as profissionais na ativação e captação das forças dos indivíduos e/ou famílias em situação de pobreza. Não obstante, a intervenção social atual encontra-se ainda fortemente enraizada numa abordagem centrada nos problemas, dificultando a transição de paradigma (do foco nos problemas para o das competências) nos hábitos e pensamento de todos/as os/as envolvidos/as no sistema de intervenção: instituições, profissionais e clientes.

A ação de formação, com a duração de 24 horas, foi realizada nos dias 23, 24, 30 e 31 de maio de 2012, no Centro Associativo Municipal de Leiria, espaço cedido pela Câ-

mara Municipal de Leiria, parceira neste projeto.

Formadora

Sofia Rodrigues é doutoranda em Psicologia na Universidade de Aveiro; Licenciada em Psicologia, ramo Psicologia Clínica Dinâmica; Pós-graduada em Análise e Intervenção Familiar; Especialização em Intervenção Sistémica e Familiar pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar; Integra a equipa do Gabinete de Investigação em Saúde Familiar e Comunitária da Universidade de Aveiro; Co-Autora do livro "Famílias pobres: desafios à intervenção social".

Objetivo geral

Esta ação de formação fornece uma visão geral sobre a abordagem centrada nas competências e aborda os seus princípios e práticas aplicados ao contexto da intervenção social com famílias em situação de pobreza, revelando-se muito útil quer para os/as profissionais que se encontram na prática direta, quer para os/as profissionais que têm a seu cargo o desenho e gestão de programas de intervenção.

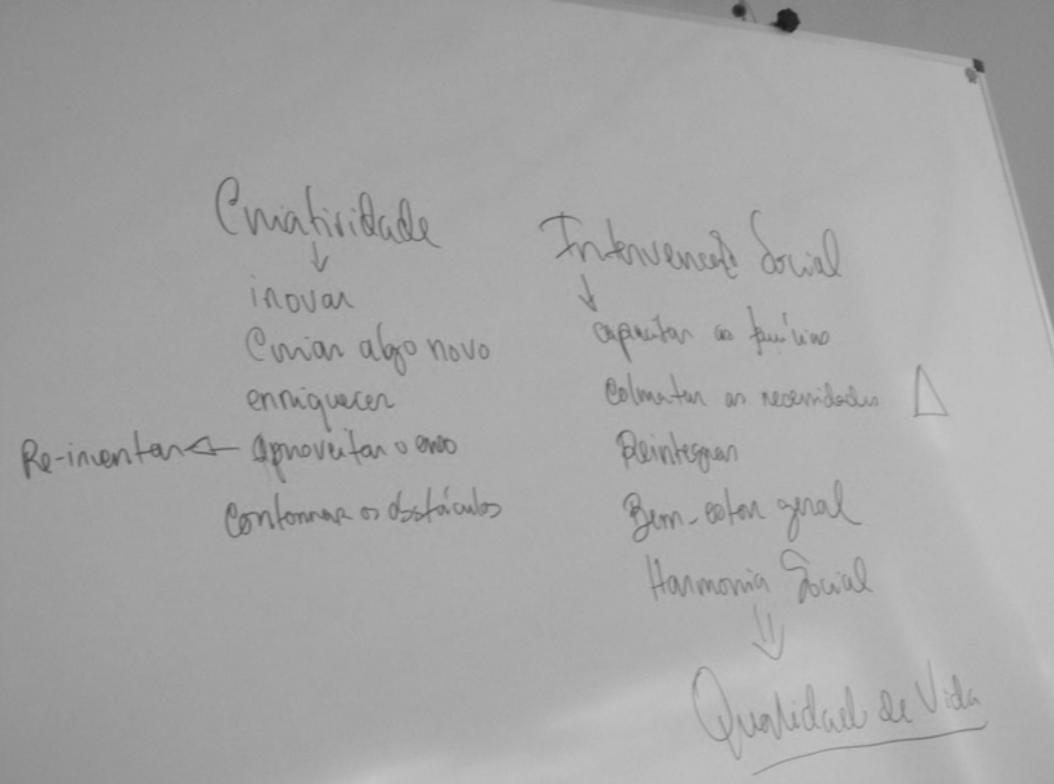


Ver diapositivos desta ação nos Anexos 4 e 5

Plano de sessão

DIA	ETAPA	CONTEÚDOS
1	INTRODUÇÃO	Promover o conhecimento entre os/as participantes Consensualizar o plano da formação e as regras de funcionamento Avaliar expectativas Avaliar competências iniciais
	DESENVOLVIMENTO	A emergência da abordagem centrada nas competências (ACC): filosofia, conceitos e princípios Os Princípios da ACC: os contributos/fatores do/a cliente; relação e aliança terapêutica; competência cultural; mudança como processo; expectativa e esperança; métodos e técnicas que servem o/a cliente
	CONCLUSÃO	Consolidar os conhecimentos adquiridos Esclarecer eventuais dúvidas
2	INTRODUÇÃO	Rever os conteúdos ministrados na sessão anterior
	DESENVOLVIMENTO	Desenvolver uma ACC na intervenção com famílias em situação de pobreza: estratégias, técnicas, atitude Famílias em situação de pobreza: características e funcionamento Passos para envolver e estabelecer parcerias com os/as clientes Desenvolver uma linguagem para a Mudança
	CONCLUSÃO	Consolidar os conhecimentos adquiridos Esclarecer eventuais dúvidas
3	INTRODUÇÃO	Rever os conteúdos ministrados na sessão anterior
	DESENVOLVIMENTO	A ACC nas diferentes fases do processo de intervenção: A abordagem inicial (processos de recolha de informação; avaliação; contratualização); planeamento da intervenção (planos de ação); Finalização/seguimento.
	CONCLUSÃO	Consolidar os conhecimentos adquiridos Esclarecer eventuais dúvidas
4	INTRODUÇÃO	Rever os conteúdos ministrados na sessão anterior
	DESENVOLVIMENTO	A ACC nas diferentes fases do processo de intervenção: A abordagem inicial (processos de recolha de informação; avaliação; contratualização); planeamento da intervenção (planos de ação); Finalização/seguimento. (continuação) ACC: constrangimentos e desafios que se colocam ao/à interventor/a
	CONCLUSÃO	Avaliar a formação e as competências adquiridas

METODOLOGIA	RECURSOS DIDÁTICOS	AValiação	TEMPO
Interativo Expositivo	Computador Datashow	Não se aplica	1 h
Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco	Avaliação contínua de pergunta-resposta entre formadora e formandos/as	4 h 30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco		30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow	Não se aplica	1 h
Interativo Expositivo Realização de exercícios práticos	Computador Datashow Quadro branco	Avaliação contínua de pergunta-resposta entre formadora e formandos/as Avaliação do desempenho na realização dos exercícios práticos	4 h 30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco		30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow	Não se aplica	1 h
Interativo Expositivo Realização de exercícios práticos	Computador Datashow Quadro branco	Avaliação contínua de pergunta-resposta entre formadora e formandos/as Avaliação do desempenho na realização dos exercícios práticos	4 h 30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco		30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow	Não se aplica	1 h
Interativo Expositivo Realização de exercícios práticos Discussão e reflexão grupal	Computador Datashow Quadro branco	Avaliação contínua de pergunta-resposta entre formadora e formandos/as Avaliação do desempenho na realização dos exercícios práticos	4 h 30m
Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco	Avaliação oral final da sessão	30m



WORKSHOP FORMATIVO 'PORQUE PRECISAMOS DA CRIATIVIDADE NA INTERVENÇÃO SOCIAL?'

Num mundo em constante mudança, todos/as precisamos de ser criativos (entenda-se, inventivos, adaptativos). Várias disciplinas (como as artes) têm vindo a reclamar a criatividade como uma característica central da sua identidade, mas a capacidade criativa está presente em todos os contextos de ação humana, constituindo uma componente igualmente importante na intervenção social e comunitária. Enquanto recurso existente em todos os seres humanos e organizações, a criatividade tem sido apontada como útil na descoberta de novas e melhores formas de resolver os problemas e de lidar com os desafios da vida.

No atual momento de transição que o sistema de apoio formal atravessa (dos modelos de intervenção tradicionais para os modelos colaborativos/participativos) e de restrição

imposta pela conjuntura económica existente, importa refletir sobre as oportunidades que a criatividade oferece aos/às profissionais para ajudar os indivíduos/comunidades (sobretudo os mais vulneráveis) na construção de vidas mais positivas.

Neste sentido, foi realizado o Workshop formativo "Porque precisamos da Criatividade na Intervenção Social", no dia 19 de junho de 2012, com a duração de 6 horas, na Biblioteca Municipal de Pombal, tendo como apoio logístico, a organização parceira do projeto, a APEPI – Associação de Pais e Educadores para a Infância de Pombal.

Objetivo geral

Este Workshop aborda a importância da criatividade na intervenção social e na procura de respostas/soluções criativas para as necessidades e/ou problemas com que os indivíduos/comunidades se deparam. Em particular, pretende-se refletir sobre o papel da criatividade nas diferentes

fases do processo de intervenção, nomeadamente na intervenção desenvolvida junto das populações mais vulneráveis. Convidam-se todos/as os/as profissionais, quer os/as que se encontram na prática direta, quer os/as profissionais que têm a seu cargo o desenho e gestão de programas de intervenção a participar neste Workshop e a refletir de forma descontraída, mas séria “porque precisamos de criatividade na intervenção social?”

Formadora

Sofia Rodrigues é doutoranda em Psicologia na Universidade de Aveiro; Licenciada em Psicologia, ramo Psicologia Clínica Dinâmica; Pós-graduada em Análise e Intervenção Familiar; Especialização em Intervenção Sistémica e Familiar pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar; Integra a equipa do Gabinete de Investigação em Saúde Familiar e Comunitária da Universidade de Aveiro; Co-Autora do livro “Famílias pobres: desafios à intervenção social”.

Plano de sessão

	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	RECURSOS DIDÁTICOS	AVALIAÇÃO	TEMPO
INTRODUÇÃO	Promover o conhecimento entre os/as participantes Avaliar expectativas	Interativo Expositivo	Computador Datashow	Não se aplica	30 m
DESENVOLVIMENTO	Criatividade: noção e relevância no atual contexto da intervenção social; Desafios que se colocam ao/à interventor/a social atual; O uso da criatividade nas diferentes fases do processo de intervenção (o processo criativo e resolução de problemas) Ideias/soluções criativas na intervenção social; Exercícios para estimular a criatividade	Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco	Avaliação contínua de pergunta-resposta entre formadora e formandos/as	5h
CONCLUSÃO	Consolidar os conhecimentos adquiridos Esclarecer eventuais dúvidas	Interativo Expositivo	Computador Datashow Quadro branco		30m



Ver diapositivos desta ação no Anexo 6

II FÓRUM

O último fórum e última atividade do projeto, foi realizado a 22 de Novembro de 2012 e dinamizado pela formadora Catarina Rivero. Durante três horas, dirigentes, técnicos/as e clientes dialogaram e partilharam sobre o melhor do que foi o projeto, bem como as suas forças e potencialidades para a co-construção conjunta de um futuro partilhado.

O II Fórum pretendia juntar todos/as os/as participantes ao longo do projeto e daí poder celebrar os momentos de sucesso e valores e mais-valias de todos/as e cada um/a, bem como co-criar e assumir conjuntamente um ideal comum, a partir do qual fossem definidas metas e compromissos de cada um/a dos/as participantes, independentemente do papel na comunidade (profissional, dirigente ou cliente dos serviços). Procurámos, assim, nas três horas destinadas a este momento de encerramento, rever os temas abordados ao longo do ano, nomeadamente bem-estar e felicidade individual e coletiva, reforçando a importância do foco nas soluções e possibilidades, bem como da valorização de cada um/a para a co-construção de uma comunidade humanizada, colaborativa e positiva.

A metodologia utilizada foi o The World Café⁶

A metodologia The World Café baseia-se num processo conversacional generativo, que inclui e dá voz a todos os elementos que fazem parte do sistema. Dá corpo e visibi-

⁶ <http://www.theworldcafe.com>

lidade à inteligência coletiva de cada grupo, potenciando as possibilidades de ação individuais e coletivas em prol de dada comunidade ou organização (Brown, Homer & Isaacs, 2007⁷). Inicia com grupos distribuídos em torno de mesas em estilo de café onde irão encontrar uma questão generativa e/ou apreciativa (diferente em cada mesa) e conversar em torno dessa questão. Este diálogo pretende-se participado e criativo, pelo que existem materiais como canetas e lápis coloridos, com que todos/as irão colorir e desenhar nas toalhas de mesa (no caso, folhas de flipchart). Findo um tempo definido (que pode ir até 30 minutos), os grupos são convidados a espalhar-se pelas outras mesas, ficando em cada mesa um/a anfitrião/ã definido inicialmente. Formam-se assim novos grupos e, em cada mesa, pessoas com experiências de mesas anteriores diferentes. O/a anfitrião/ã recebe e dinamiza novo diálogo em torno da questão generativa convidando a escrever e desenhar na toalha de mesa. A mudança de mesa repete-se até todos/as passarem por todas as mesas. O Café é então encerrado, com cada anfitrião/ã convidado/a a apresentar as toalhas ao grande grupo.

O World Café é assim um processo simples, mas profundo, tendo em conta o seu impacto generativo nos grupos em que se desenvolve, nomeadamente na co-criação de uma visão e um significado comuns. Promove sinergias entre todos/as,

⁷ Brown, J., Homer, K. & Isaacs, D. (2007). The World Café. In Holman, P., Devane, T., Cady, S. & Associates (2007). The Change Handbook – The Definitive Resource on today's best methods for engaging whole systems. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, inc., 179-194.

através de uma prática colaborativa baseada em algo que todos/as dominamos: uma conversa de café (Brown et al, 2007), num ambiente descontraído, fora dos parâmetros de hierarquias formais, ligando as pessoas em conversas com um propósito partilhado (Marujo, Neto, Caetano & Rivero, 2007⁸).

O pontos fundamentais para o sucesso do World Café passam por definir o contexto, criar um espaço aprazível, explorar questões com impacto, encorajar a contribuição de todos/as, cruzar e ligar múltiplas perspetivas, ouvir em conjunto para que novos padrões, *insights* e questões mais profundas possam emergir, recolher e partilhar descobertas coletivas (Brown et al, 2007).

A construção das questões que irão constar nas mesas é uma área chave do processo do World Café, tendo sido neste fórum co-construídas entre a dinamizadora Catarina Rivero e a técnica do núcleo distrital de Leiria da EAPN, Patrícia Grilo. Pretendia-se, então, que as diferentes mesas pudessem levar a questões mais profundas sobre as forças e potencialidades de cada um/a para a sua felicidade individual, mas também para o coletivo. Considerámos, ainda, importante conhecer o impacto percebido de todo o projeto, e convidar ainda a uma reflexão sobre o futuro ideal para onde a comunidade caminha:

⁸ Marujo, H., Neto, L., Caetano, A. & Rivero, C. (2007). Psicologia Positiva e Práticas Apreciativas em Contextos Organizacionais. Revista Comportamento Organizacional e Gestão, vol 13, nº 1, 115-116.



1. De que forma cada um de nós pode contribuir para a própria Felicidade?
2. Em que situações do passado, já mostrámos que somos capazes de resolver, ultrapassar e/ou aprender com uma situação mais difícil?

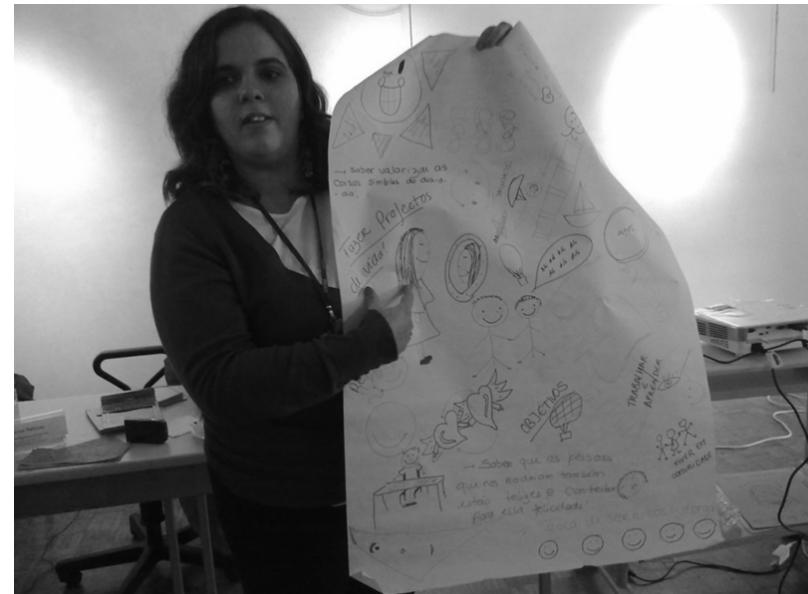


3. Em que medida participar neste projeto (fóruns, workshops e/ou formações) nos ajudou a melhorar algo nas

nossas vidas? Vamos especificar? Que novos olhares?
Que mudanças no cotidiano?

4. Quando olho para o futuro, qual é o meu ideal de vida/
sonho?
5. Que características e valores cada um/a de nós tem,
que nos vão ajudar a viver com bem-estar e otimismo?

Os/as anfitriões/ãs foram escolhidos/as por cada grupo/
mesa e, no final, foram apresentadas as toalhas de mesa ao
grande grupo, permitindo assim uma reflexão coletiva e um
afirmar de intenções e compromissos para o futuro coletivo,
a partir das ações de cada um/a dos/as participantes. A
transformação tinha já iniciado nesta nova lógica de estar
e relacionar entre técnicos/as e clientes, na partilha de ex-
periências, sonhos e desafios, num acrescentar e aprofundar
de cumplicidades que se manteriam no futuro partilhado.



ANNE

XOOS

ANNE

X/O'S

A1

Intervenções Positivas nas OSFL



Leiria, 2012

Plano de Formação: Intervenções Positivas nas OSFL

Dia 11 de abril:

Introdução à Psicologia Positiva:

- O conceito de bem-estar subjetivo e felicidade,
- O valor das emoções positivas;
- Felicidade Hedónica Vs Felicidade Eudaimónica;
- Relações positivas: redes com sentido.

Dia 18 de abril:

- Resiliência e crescimento pós-traumático;
- Nações e comunidades positivas: como e porquê?
- Intervir para o otimismo e mudanças individuais e coletivas.

Dia 19 de abril:

Inquérito Apreciativo:

- Princípios fundamentais;
- Ciclo de 4Ds
- Trabalho em Equipa Apreciativo



Sobre a Psicologia...

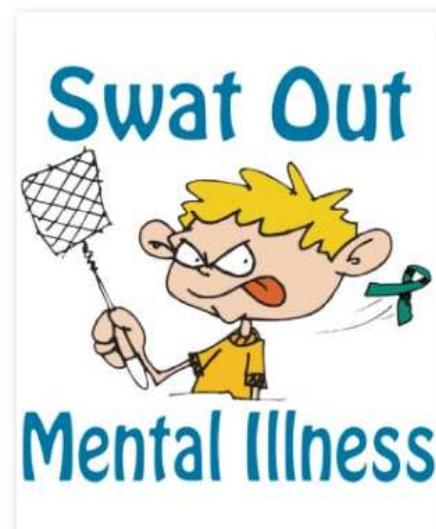


2ª Guerra Mundial:

- Necessidade de curar/ tratar
- Reparar danos
- Foco no modelo da Patologia Mental

(Seligman & Csikszentmihalyi, 2000)

Modelo Patológico





© Surachai

PSICOLOGIA POSITIVA

"Estudo das condições e processos que contribuem para o florescimento ou funcionamento óptimo das pessoas, grupos e instituições"

(Gable & Haidt, 2005)





O que pensam os Portugueses sobre a Felicidade?

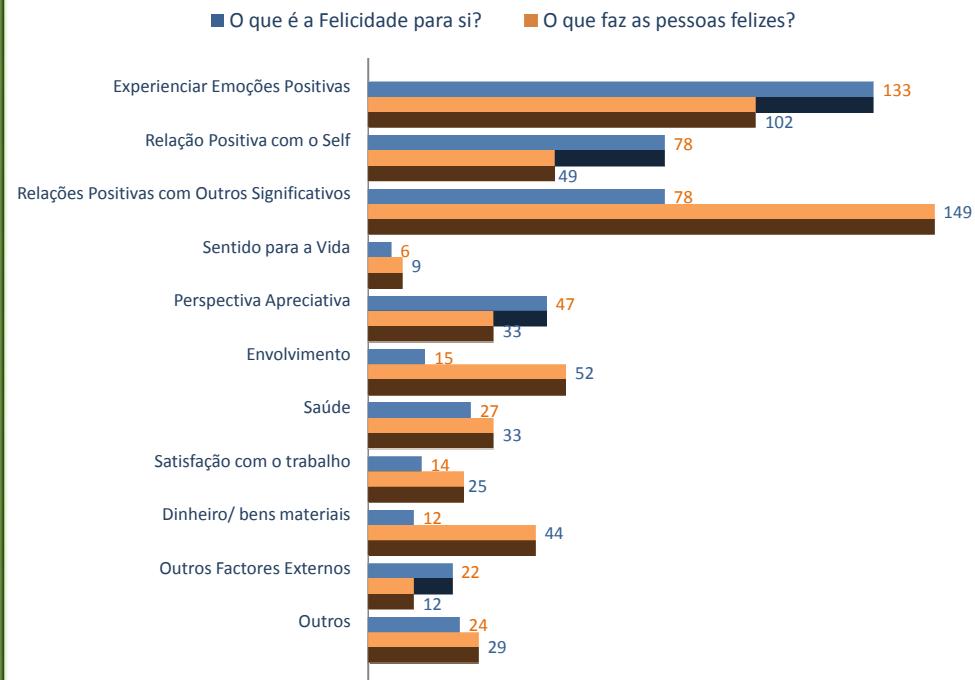


Estudo sobre Bem-Estar e Felicidade em Portugal

Ana Marques, Catarina Rivero, Cátia Matos & Leonor Balancho, 2010

APEIPP – Associação Portuguesa de Estudo e Intervenção em Psicologia Positiva

www.apeipp.com



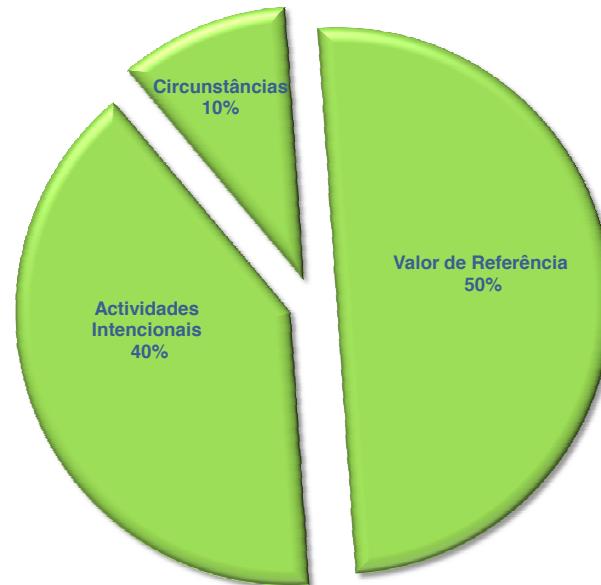
(Ana Marques, Catarina Rivero, Cátia Matos & Leonor Balancho, 2010)

E se pedissem 3 desejos para as suas vidas?



(Ana Marques, Catarina Rivero, Cátia Matos & Leonor Balancho, 2010)

O que determina a Felicidade?



(Sheldon & Lyubomirsky, 2007)

Quais as consequências da Felicidade??

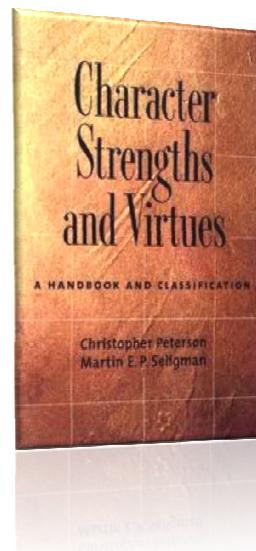


Felicidade Hedônica vs. Eudaemônica



(Seligman,, Rashid & Parks, 2006)

Virtudes Humanas



- ❖ **Sabedoria e conhecimento:** Curiosidade/interesse; amor ao saber; pensamento crítico; originalidade/engenho; criatividade.
- ❖ **Coragem:** percepção do valor próprio; competência/perseverança; integridade/honestidade; entusiasmo.
- ❖ **Amor:** Intimidade; bondade/generosidade/carinho; inteligência social.
- ❖ **Justiça:** cidadania/dever/lealdade; trabalho de equipa/equidade/liderança
- ❖ **Temperança:** perdão/compaixão; modéstia/humildade; auto-controlo/auto-regulação; prudência/precaução.
- ❖ **Transcendência:** apreciar a beleza/espanto; gratidão; esperança/otimismo; humor/divertimento; religiosidade/propósito.

(Peterson & Seligman, 2004)



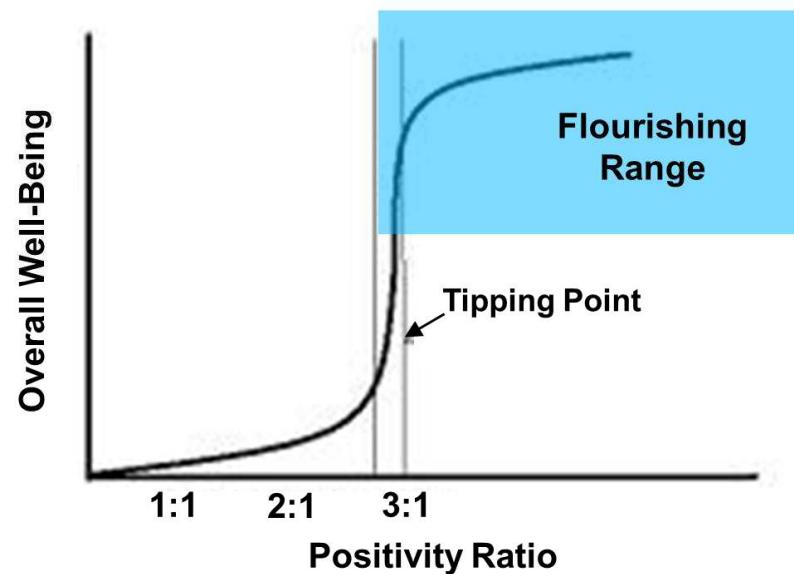
(Seligman, 2011)

Emoções Positivas: Modelo Alargamento-Reconstrução

A investigação demonstrou que as emoções positivas alargam os horizontes individuais, ajudando a construir recursos pessoais para lidar com as situações do dia-a-dia, tornando as pessoas mais aptas para a resolução de problemas.



(Barbara Fredrickson, 2003)



EMOÇÕES: Uma paleta de cores do sentir

- ▶ As emoções têm acima de tudo um **valor adaptativo**, na medida em que nos ajudam a reagir de modo adequado às diferentes situações com que nos vamos deparando ao longo da vida.
- ▶ **Emoções Negativas:**
 - ▶ São todas aquelas que nos trazem dor ou mal-estar, como a tristeza, culpa, vergonha, medo ou ira.
 - ▶ São adaptativas, na medida em que expressamos o que sentimos e induzem-nos uma reacção adequada à situação
- ▶ **Emoções Positivas:**
 - ▶ São aquelas que os indivíduos as vivem de forma gratificante, como a alegria, sentido de humor, espanto/surpresa, serenidade, inspiração ou o amor
 - ▶ Em vez de resolverem problemas de sobrevivência, resolvem problemas relacionados com o **crescimento e desenvolvimento pessoal**



Em que actividades sentimos que “o tempo voa”?



Fluir/ Experiência Óptima

- Tratam-se de tarefas que temos possibilidade de completar;
- Temos a capacidade de nos concentrarmos no que estamos a fazer;
- A tarefa a realizar tem objectivos claros e oferece uma resposta imediata;
- Nestas tarefas, agimos com um envolvimento profundo e sem esforço;
- Nestas tarefas, temos a sensação de controlo sobre as nossas acções;
- Desaparece a preocupação com o “eu”, embora, depois de concluída a experiência óptima, o “eu” tenda a sair reforçado;
- Altera-se a sensação de passagem do tempo (as horas “voam” como minutos);

Fluir: Como?

Quatro passos fundamentais para uma vida plena:

1. Definir objectivos
2. Deixar-se emergir na actividade
3. Prestar longamente atenção ao que se passa
4. Aprender a apreciar com a experiência imediata



(Mihaly Csikszentmihalyi, 2002)



***Sentimo-nos melhor nos períodos de
trabalho ou de lazer?***



Fluir: estudo

Foi pedido a mais de cem mulheres e homens, com diferentes actividades profissionais, para registarem várias vezes ao dia (através das suas agendas electrónicas) como se estavam a sentir:

As pessoas que estavam em a *fluir* ou em *fluxo* com maior frequência sentiam-se, ao final de uma semana, mais felizes, fortes, activas, criativas, concentradas e motivadas;

Durante o período de trabalho, houve 54% de respostas de pessoas a experimentar fluxo & durante o **período de lazer houve 18% de respostas de pessoas a fluir**;

Na categoria de *apatia*, com sentimentos de fraqueza, monotonia e insatisfação, houve **16% de respostas durante o período de trabalho e 52% no período de lazer**;

Durante o período de **trabalho, os gestores e supervisores estavam mais vezes em fluxo (64%), que os administrativos (51%) e os operários (29%)**. No período de **lazer os operários estavam mais vezes em fluxo (20%), que os administrativos (16%) e gestores (15%)**.

(Mihaly Csikszentmihalyi, 2002)

Relações Positivas

FAMÍLIA

EQUIPAS



AMIGOS

COMUNIDADE

(Rivero & Marujo, 2011)

Relações Positivas

- ▶ Cuidar das Relações... **Dê o primeiro passo!**
 - ▶ **Ouvir e estar atento** – ajudar a pensar e respeitar a individualidade do outro
 - ▶ **Agradecer** – não dar por garantido, apreciar
 - ▶ **Perdoar** - não esquecer! Perdoar-nos a nós próprios e aos outros
 - ▶ **Dar** – gestos de bondade são contagiantes!
 - ▶ **Contribua para a co-construção de uma Comunidade Positiva** – cada um de nós faz parte de um Todo maior!



Como intervir para a Felicidade e Bem-Estar?



Obrigada!



Leiria 2012

ANNE

X/O/S

A2

Intervenções Positivas nas OSFL



Leiria, 2012

Plano de Formação: Intervenções Positivas nas OSFL

Dia 11 de abril:

Introdução à Psicologia Positiva:

- O conceito de bem-estar subjetivo e felicidade,
- O valor das emoções positivas;
- Felicidade Hedónica Vs Felicidade Eudaimónica;
- Relações positivas: redes com sentido.

Dia 18 de abril:

- Resiliência e crescimento pós-traumático;
- Nações e comunidades positivas: como e porquê?
- Intervir para o otimismo e mudanças individuais e coletivas.

Dia 19 de abril:

Inquérito Apreciativo:

- Princípios fundamentais;
- Ciclo de 4Ds
- Trabalho em Equipa Apreciativo



Resiliência



- ★ A maioria dos adultos tem uma resposta adaptativa a uma perda ou adversidade, após uma fase de maior dor emocional

- ★ Factores Facilitadores
 - Rede Social gratificante
 - Flexibilidade face a desafios
 - Manter responsabilidades pessoais e sociais
 - Capacidade para experimentar emoções positivas e experiências generativas

(Bonanno, 2005)

Crescimento Pós-Traumático

Níveis de Mudança:



- ❖ Apreciar as pequenas coisas/ Saborear
- ❖ Mudança radical de prioridades na vida
- ❖ Relações mais próximas, íntimas e fortalecidas
- ❖ Maior compaixão
- ❖ Maior noção de forças pessoais
- ❖ Sentido alargado de possibilidades/ opções de escolha
- ❖ Aumento da Espiritualidade

(Tedeschi & Calhoun, 2004)

Crescimento Pós-Traumático

Factores facilitares:

- *Características de Personalidade:*
Extroversão/ Abertura à Experiência/ Optimismo
- *Gestão de emoções:*
Processamento cognitivo construtivo
- *Suporte e Abertura:*
Apoio de outros significativos para novas narrativas



(Tedeschi & Calhoun, 2004)

Sentido para a Vida



- ⚙ **Perspectiva da Psicologia Positiva**
 - Viver com um propósito
 - Sentir que faz parte de um todo, maior que si próprio
 - Crenças/ Teorias Pessoais
 - Metas a longo-prazo
 - Espiritualidade
- ⚙ **Desenvolver um sentido para a Vida:**
 - Congruência entre o sentido de uma situação e o seu sistema global de valores
 - Face a um stressor:
 - Assimilação
 - Acomodação
 - Crescimento

(Park, C., 2011)

Como Promover Felicidade e Bem-Estar?



1. Aumentar a *Livability* das Sociedades
2. Aumentar a *Livability* das Instituições
3. Promover a *Life-Ability* dos Indivíduos

(Ruut Veenhoven, 2011)

Aumentar a Livability das Sociedades

- ↑ Democracia
- ↓ Corrupção
- ↑ Igualdade de Género
- ↑ Direitos Humanos
- ↑ Justiça Social



(Ruut Veenhoven, 2011)

Aumentar a Livability das Instituições

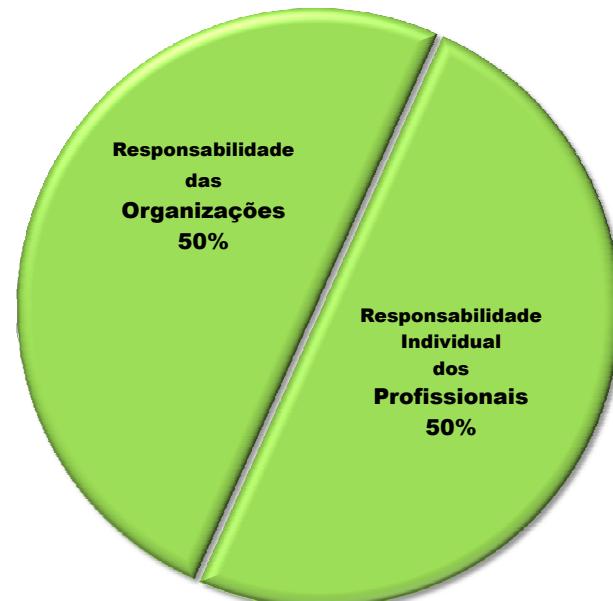
Que Escolas promovem jovens mais felizes?
São as mesmas escolas que os ajudam a ter melhores notas?



Em que organizações os colaboradores são mais felizes?
(Ruut Veenhoven, 2011)

*Como cultivar emoções positivas
na minha organização?!*

Da culpa à co-responsabilização



(Diener & Biswas-Diener, 2008)



Organizações Positivas

- ↳ Sentido de Comunidade
- ↳ Onde o bem-estar dos colaboradores é uma prioridade
- ↳ Onde há uma gestão participada, assente na ética e na justiça
- ↳ Onde há sorrisos e emoções positivas



Optimista ou Pateta Alegre?



Pessimismo

• Eventos Positivos

- Temporários
- “Devo estar num dia de sorte!”
- Específicos
- “Só consegui porque me esforcei muito!”
- Hetero-Responsabilização
- “Só me vou mantendo com saúde porque não me tenho cruzado com pessoas doentes”

• Eventos Negativos

- Permanentes:
- “Sou burro. Nunca vou conseguir ter positiva a matemática!”
- Universal:
- “Os livros são uma seca”
- Auto-Responsabilização
- “Sou inseguro”



Optimismo

• Eventos Positivos

- Permanentes
- “Sou mesmo abençoada pela sorte!”
- Universais
- “Tenho competências e talentos que me ajudam sempre nestes momentos”
- Auto-Responsabilização
- “Cuido da minha alimentação e faço desporto. Claro que tenho saúde!”

• Eventos Negativos

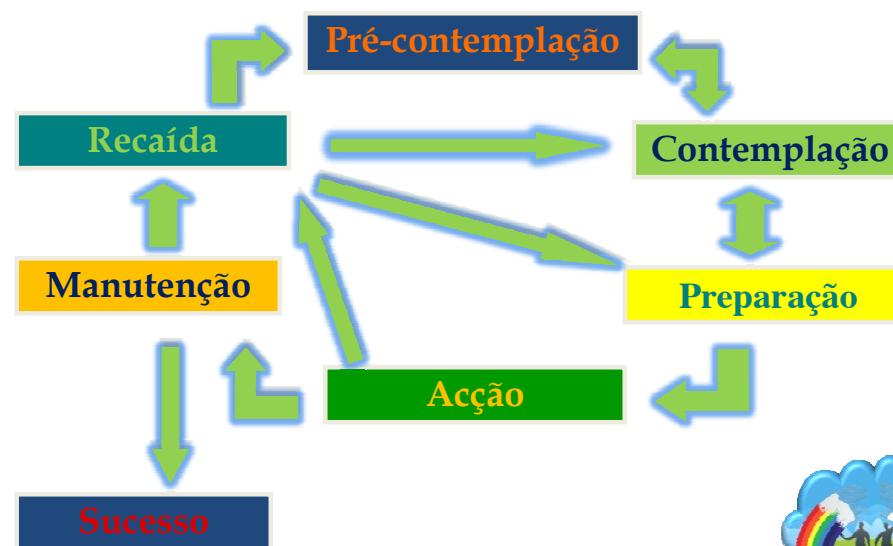
- Temporários:
- “Tenho de estudar mais da próxima vez”
- Específico
- “Este livro é uma seca. Há outros mais interessantes!”
- Hetero-Responsabilização
- “Cresci num meio fechado e pouco estimulante”

Técnicas promotoras de Otimismo

- ▶ Os técnicos podem ser **referências inspiradoras!**
- ▶ **Cuidar das palavras:** utilizando expressões positivas e construtivas
- ▶ Ajudar a encontrar **soluções e possibilidades nas adversidades**
- ▶ **Desafiar pensamentos negativos e derrotistas**
- ▶ Expressar **afetos positivos**
- ▶ Promover a capacidade de **Sonhar**
- ▶ Transmitir **Esperança no Futuro**
- ▶ **Celebrar** cada vitória!



CICLO DE MUDANÇA: O caminho faz-se caminhando



(Prochaska & DiClemente, 1982)



Todos podemos **escolher** ser
Agentes Positiva-Mente activos das nossas **vidas**
individuais e colectivas

(Rivero & Marujo, 2011)

ANNE

XOOS

A3

Intervenções Positivas nas OSFL



Plano de Formação: Intervenções Positivas nas OSFL

Dia 11 de abril:

Introdução à Psicologia Positiva:

- O conceito de bem-estar subjetivo e felicidade,
- O valor das emoções positivas;
- Felicidade Hedónica Vs Felicidade Eudaimónica;
- Relações positivas: redes com sentido.

Dia 18 de abril:

- Resiliência e crescimento pós-traumático;
- Nações e comunidades positivas: como e porquê?
- Intervir para o otimismo e mudanças individuais e coletivas.

Dia 19 de abril:

Inquérito Apreciativo:

- Princípios fundamentais;
- Ciclo de 4Ds
- Trabalho em Equipa Apreciativo



Construcionismo Social

“a realidade é uma construção social criada na intersubjectividade da linguagem e o conhecimento é um fenómeno social desenvolvido no cadinho da comunicação” (Relvas, A.P., 2000)

- Os princípios do **construcionismo social** são:
- a realidade é uma construção social;
 - a realidade é uma construção da linguagem;
 - as realidades são organizadas e mantidas;
 - a realidade está feita por narrativas ou histórias e não há verdades básicas ou essenciais.



Inquérito Apreciativo

O Inquérito Apreciativo (I.A.) é uma **estratégia para a mudança**, alternativa ao clássico “resolução de problemas”.

É o estudo e exploração **do que dá vida aos sistemas humanos**, é o estudo daquilo que **funciona bem**.

Procura o **“melhor do que é”** para alcançar os sonhos e as possibilidades do que **“poderia ser”**.

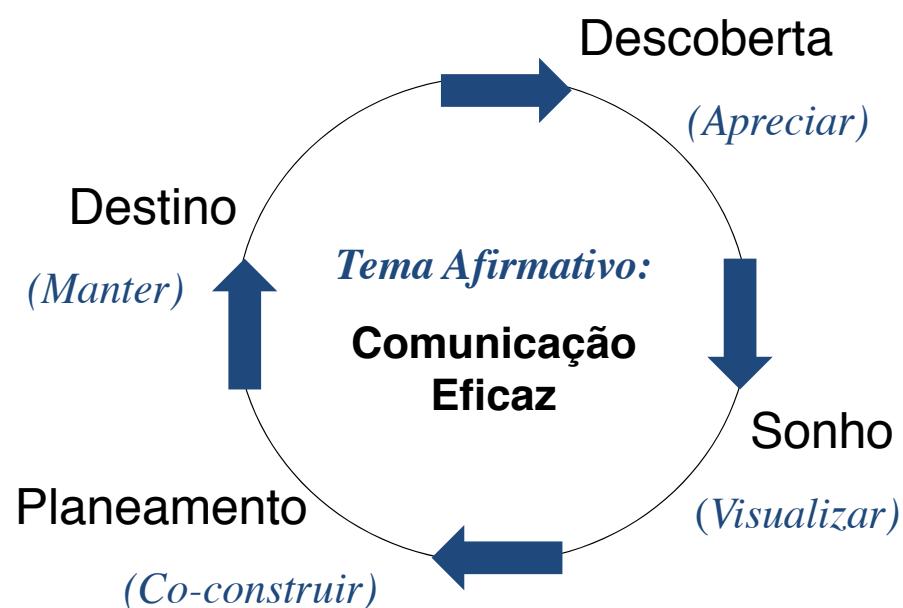
Mais informações em: <http://www.inqueritoapreciativo.com/>



Inquérito Appreciativo: Princípios Fundamentais

1. Em todas as sociedades, organizações ou grupos, alguma coisa funciona
2. Aquilo em que nos focamos, tende a tornar-se na nossa realidade
3. A realidade é criada no momento presente e há múltiplas realidades
4. O acto de colocar questões sobre uma organização ou grupo influencia o grupo de algum modo
5. As pessoas têm mais confiança e à vontade para encarar o futuro ("o desconhecido") quando trazem porções do passado ("o conhecido")
6. Se trazemos partes do passado, estas deverão ser as melhores partes
7. É importante valorizar a diferença
8. A linguagem que usamos cria a nossa realidade

Processo Appreciativo



Entrevistas Apreciativas



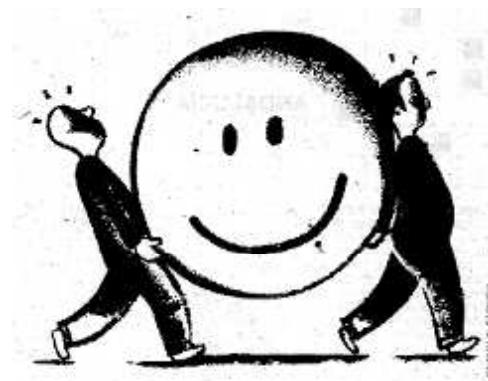
☺ O que dá vida e o/a entusiasmo na sua profissão?

☺ Descreva um momento em que a sua equipa funcionou realmente. Quais eram as circunstâncias desse momento?

☺ Descreva uma situação em que o seu trabalho contribuiu para o seu bem-estar emocional.

☺ Descreva um momento em que contribuiu para uma mudança positiva na sua comunidade. Como foi?

☺ Tendo em conta as suas características pessoais, qual o seu maior contributo para a dinâmica da sua equipa?



Obrigada!

ANNE

X/O's

A4

Mudar os paradigmas e os modelos de intervenção

Sofia Rodrigues
Liliana Sousa

Universidade de
Aveiro

Relevância do tema

O sistema de apoio formal atravessa, actualmente, um “MOMENTO DE TRANSIÇÃO” na forma de *olhar* as famílias e os seus problemas e na forma de conceber a intervenção

Transformações
conceptuais

Transformações
na prática

Reformulação no papel do interventor;
Reformulação no papel da família;



Os sistemas formais de apoio atravessam um momento de transição!

Modelos tradicionais

(modelo biomédico; assente no défice; centrado nos problemas controlo)

Modelos colaborativos

(centrado nas competências e nas soluções; negociação, parceria informalidade, confiança...)

Esta transição é ainda mais visível na intervenção junto de famílias muito vulneráveis, como é o caso das famílias em situação de pobreza e com múltiplos problemas!

Mas de que famílias estamos a falar?



Como *olhamos* para as famílias em situação de pobreza e que vivem com múltiplos problemas?

Como as designamos?	Que preocupações nos suscitam?	O que apreciamos nelas?
Famílias...		
Que expectativas e sentimentos nos despertam?		

Famílias em situação de pobreza e com múltiplos problemas: conceito

- Apresentam múltiplos problemas severos que afectam vários elementos da família, vividos em simultâneo e/ou sucedendo-se.
- São exemplos: negligência, alcoolismo, delinquência, depressão, maus-tratos e violência doméstica, prostituição, delinquência, insucesso escolar, doenças crónicas e deficiências.
- No entanto, considera-se que os sintomas individuais desempenham um papel secundário face ao sintoma familiar: tendência para o caos e desorganização
(cf. Alarcão, 2000; Kaplan, 1986; Linares, 1997).

Conceitos mais usados na prática (1)

Famílias de risco ou em risco

Risco: *stressor* ou um factor que predispõe os indivíduos, as famílias e as populações a efeitos negativos e indesejáveis!

Família de risco: aquela onde factores de risco estão presentes e a probabilidade do efeito negativo ocorrer é elevado!

Mas, as “famílias em risco” não devem ser referidas sem clarificar qual é o risco que correm!

Conceitos mais usados na prática (2)

Famílias excluídas

Famílias isoladas

Famílias desmembradas

Famílias multiassistidas

Famílias cronicamente disfuncionais

Famílias em permanente crise

(...)

Descrição do funcionamento familiar (1)

- a) Frequentes as rupturas e reconciliações nas relações;**
- b) Escasso sentido de objectivos familiares (energias gastas em conflitos imediatos, conjunturas de emergência e sobrevivência);**
- c) Hierarquia de poder comprometida: repartida por várias figuras;**
- d) Comunicação caótica;**

Descrição do funcionamento familiar (2)

- e) Limites difusos. Diluição do sistema familiar;
- f) Instabilidade no sistema conjugal;
- g) Parentalidade dispersa por diversas figuras;
- h) Ciclo de vida familiar acelerado (referência feminina).

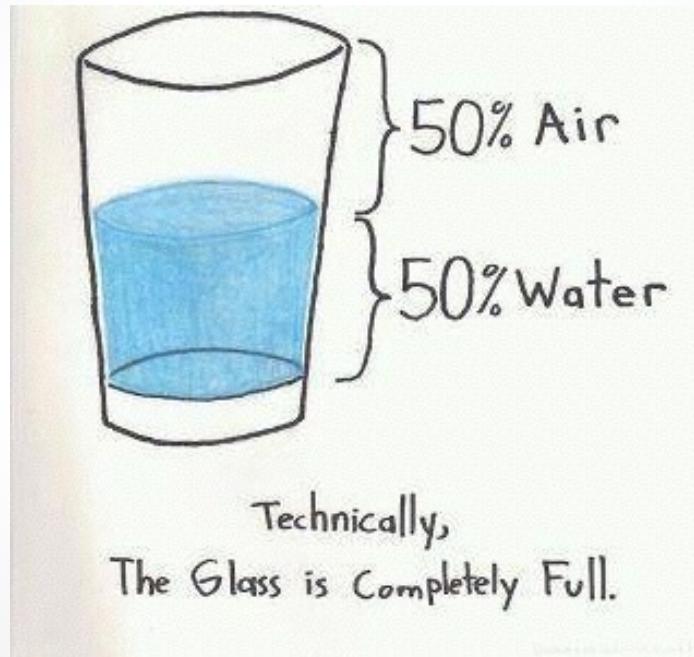
Implicações na prática

Ênfase nos défices, descrição dos problemas e modos de disfuncionamento familiar;

O *mundo* criado para e sobre estas famílias relaciona-se só com o que está *mal, ausente, insuficiente* ou *estragado* (fragilidade, patologia e disfuncionalidade).

Neste contexto torna-se difícil, para famílias e profissionais, acreditar e fomentar a melhoria de vida nestas famílias: saturação de problemas!

Repensar a forma como olhamos para as populações mais vulneráveis



Começar por:

- Considerar o processo de intervenção e não só no cliente/família (quem intervém; a rede social formal e informal);
- Reenquadrar a nossa definição de forma a aumentar a possibilidade de ver soluções e não só problemas! (sem esquecer os problemas);
- Conhecer as características da população (para além dos problemas; o que está a ligar os problemas identificados, os padrões de funcionamento);
- Identificar competências e recursos!

Competências e Recursos:

Na família,

- União e apoio familiar;
- Forte vínculo entre pais e filhos;
- Capacidade de organização e partilha das tarefas de vida diária;
- Capacidade de resolução de problemas.

Na rede informal,

- Fortes laços familiares;
- Os amigos como um recurso a ser activado;
- O apoio emocional como ponte para outros apoios.

Profissionais = desconfiança; descrença; ambiguidade!!

Perigo = transformação de competências em incompetências!



**A intervenção deve ser ajustada
às características das famílias,
populações**

Famílias em situação de pobreza e que enfrentam múltiplos problemas: características

- **Múltiplos problemas severos de longa duração (transgeracionais)**
- **Sucessivas crises**
- **Dificuldade em confiar nos outros**
- **Sentimento de incapacidade aprendida**
- **Escassos recursos materiais e emocionais**
- **E mantêm competências, resiliência, fazem esforços ...**



Famílias Multidesafiadas = enfrentam múltiplos desafios!



Exercício

- a) O que funciona no apoio a estas famílias? O que leva a intervenções bem sucedidas!
- b) O que não funciona? O que leva a intervenções mal sucedidas!

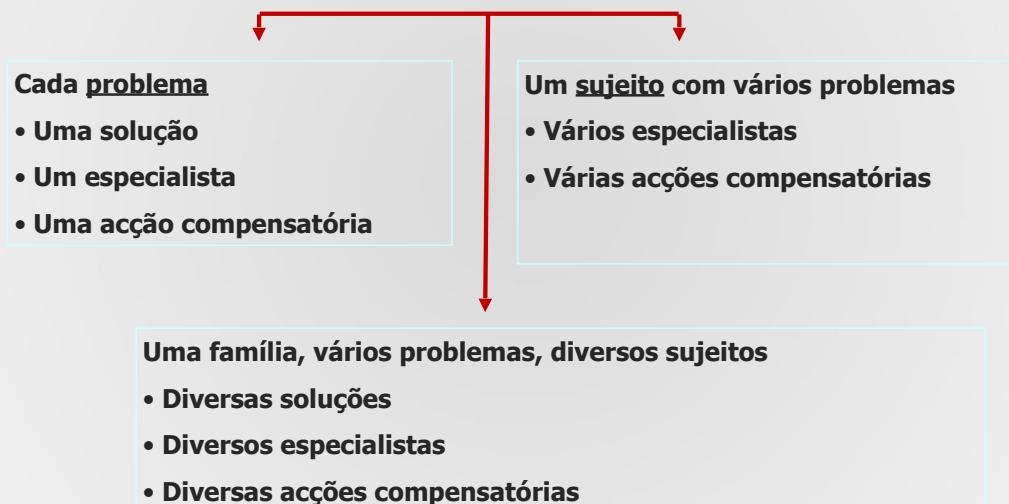


Factores para reconhecer uma intervenção de (in)sucesso!

- Elementos da organização interna do serviço (hierarquias, relação com colegas, burocracia, margem de autonomia)!
- Aspectos das parcerias (articulação com outras instituições/ técnicos)!
- Aspectos das famílias!
- Aspectos dos profissionais!
- Aspectos da intervenção!

Repensar o modelo de intervenção tradicional

Intervenção emergente das designações iniciais



Modelos tradicionais

Outras designações: deficitário; controlo; biomédico; ...

- **Diagnóstico:** usa a lente do défice; exaustivo (todos os problemas e todas as causas); o problema é definido pelo profissional (é quem sabe mesmo)
- **Plano de acção:** objectivos (curar, compensar, minimizar, corrigir) e estratégias (regulação social e controlo) baseados no diagnóstico;
- **Solução** construída com base na *expertise* do profissional; o profissional é activo (prescreve) e o cliente é um seguidor (cumpre)
- **Avaliação:** resultado (o que aconteceu ao problema, sintoma, ...?)

Modelo bem intencionado, pouco eficaz

- Fragmentação e descontextualização;
- Diluição do processo familiar nos sistemas de apoio;
- Incapacitação e repressão dos sujeitos/famílias;
- Intervenção foca sujeitos e problemas (não interacções)
- Múltiplas e simultâneas intervenções introduzem stresse adicional na vida das famílias

Insucesso comum:

Não mudam!!!

Mudam para pior!!!

Recaídas!!!

Intervenção social com famílias em situação de pobreza

- **As famílias pobres necessitam de apoio formal.**
- **Mas, apresentam elevadas taxas de *drop-out* e são consideradas populações difíceis de envolver nos programas de apoio;**

Profissionais frustrados e descrentes

Famílias apáticas e desesperadas

Serviços pouco eficazes

Resumindo, a intervenção tradicional...

Assenta:

- **Diagnóstico exaustivo;**
- **Envolvimento de vários especialistas (para cada problema)**
- **Função de regulação e controlo**
- **Profissional é o especialista; cliente tem que cumprir**

Ineficácia da intervenção tradicional (1)

Aspectos negligenciados:

- I) O ponto de vista das famílias → fraco envolvimento
- II) A relação entre os profissionais → acumulação de intervenções (e não integração)
- III) A gestão dos apoios formais e informais pelas famílias → ignora competências

Relação: Profissional - Família

5 dificuldades relacionais (Madsen, 2007):

- 1) Perda de conexão/ligação
- 2) Perda de competência
- 3) Perda de visão
- 4) Perda de esperança
- 5) Perda de equilíbrio

ANNE

X/O'S

A5

A emergência da abordagem centrada nas competências

Sofia Rodrigues
Liliana Sousa
Universidade de Aveiro



Dos modelos tradicionais
(biomédicos, deficitários, centrados nos problemas)

Aos modelos colaborativos
(biopsicossociais, centrados nas competências,
centrados na solução)

Modelos Colaborativos **(centrados nas competências e nas soluções)**

- **Teoricamente desenvolvidas**
- **Prática em transformação**

Activação das competências das famílias!
Profissionais e famílias constituem o alvo de intervenção; levam para a intervenção competências complementares!

Modelos Colaborativos

Anos 90

Contribuição de vários autores

Tom Andersen, Kenneth Gergen, Lynn Hoffman, Peggy Penn, Harlene Anderson e Harry Goolishian...

- **Construtivismo e construcionismo social**
- **Teorias do Empowerment**
- **Resiliência**
- **Abordagem centrada nas competências**
- **Terapias centradas nas soluções**

- Não há verdade única e objectiva;
- Linguagem é construtora;
- Problemas analisados nos seus contextos sociais e relacionais;
- Identidade relacional e não estática;

Uma vez que nem clientes nem interventores detêm a verdade, o sistema de intervenção constitui-se como um sistema global de significado.



Teorias do Empowerment (1)

- O processo de empowerment consiste em ajudar o cliente a:
 - a. Desenvolver capacidade de pensamento crítico
 - b. Diminuir auto-culpabilização
 - c. Assumir responsabilidade
 - d. Aumentar auto-eficácia

Teorias do Empowerment (2)

- a. Desenvolver capacidade de pensamento crítico

Análise das forças e fragilidades da situação;

Ajudar o cliente a atingir um nível de compreensão da sua situação;

Conhecimento é poder!

Teorias do Empowerment (3)

b. Diminuir auto-culpabilização;

Clientes sentem-se impotentes, desesperados;

É necessário encorajar; aumentar a sua esperança e desenvolver expectativas positivas;

O futuro tem muitas possibilidades!

Teorias do Empowerment (4)

c. Assumir responsabilidade;

Sem diminuir a auto-culpabilização, não há responsabilização

Perceber a sua definição do problema, incentivar à procura de soluções e de recursos consistentes

d. Aumentar auto-eficácia;

Através das redes sociais informais: importantes para manter o sentido de mestria e competência



Abordagem centrada nas competências



ACC: Princípios

- 1.** Todos os indivíduos, grupos, famílias e comunidades têm competências, recursos e conhecimento privilegiado sobre a sua situação.
 - Tarefa: Descortinar essas competências e recursos não utilizados, não reconhecidos; Redescubra os recursos do seu meio
- 2.** As dificuldades, independentemente da sua gravidade, acarretam também oportunidades de crescimento e mudança
 - Tarefa: ajudar o cliente a identificar exceções; assuma que não sabe os limites da capacidade para crescer e mudar; a mudança é imprevisível



ACC: Princípios

- 3.** Assuma que não conhece os limites da capacidade de crescer e mudar e tome as aspirações e perspectivas dos indivíduos e comunidades a sério
- 4.** Servimos melhor os clientes se trabalharmos em colaboração com eles
- 5.** Todo o ambiente tem muitos recursos
- 6.** Cuidar: cuidar de alguém é a forma básica de participação cívica

Vamos exercitar?





Exercício

Instruções:

- Pare durante um momento e tome nota de tudo o que correu mal nos últimos 2 dias. Certifique-se que descreve o que correu mal e o que sentiu ou continua a sentir acerca da(s) ocorrência(s).

O que correu mal?	O que sentiu ou ainda sente?
...	



Exercício

- Como é que se sentiu?
- Sente-se esperançado?
- Sente-se motivado?
- Isto é o que nós pedimos aos clientes quando os questionamos acerca dos seus problemas!



Instruções:

- Agora, pare mais um momento e tome nota de tudo o que correu bem nos últimos 2 dias, mesmo que lhe pareça pouco. Certifique-se que descreve o que correu bem e o que sentiu ou continua a sentir acerca da(s) ocorrência(s).



- Como é que se sentiu?
- Sentiu-se mais esperançado?
- Sente-se mais motivado?

Quando falamos do que corre bem (mesmo que seja pouco) = **energia muda!**

Identificar competências: para quê?

- **Motivar o cliente**
(auto-actualização)
- **Inspirar/criar esperança no futuro** (auto-direcção)

Elementos centrais na ACC:

- Contributos do cliente
- Relação e aliança terapêutica
- Competência Cultural
- Mudança como processo
- Expectativas positivas e esperança



Contributos do Cliente

- Clientes = engenheiros da mudança
- Profissionais = facilitadores da mudança
- Intervenção eficaz = identifica, enfatiza e encoraja os contributos do cliente para a mudança
- Cliente tem altos e baixos
- Cliente tem forças internas e recursos externos



Combustível para a mudança

Contributos do Cliente

Forças internas	Recursos externos
Persistência, resiliência, factores protecção, capacidades, motivação...	Relações, rede social, e todos os sistemas que lhe conferem oportunidades e suporte Afiliação e pertença a grupos e associações que lhe conferem conexão e estabilidade
Aprenda o significado que os clientes atribuem às suas experiências Explore a relevância desses processos de transição e desenvolvimento	Jogam um papel central na manutenção das mudanças a longo-prazo

Vamos exercitar?

Exercício:

Responda às seguintes questões:

1. Quais são as suas melhores qualidades?
2. De que forma essas qualidades são um recurso para si?
3. Quais são as qualidades que lhe permitem gerir a adversidade e continuar perante a ocorrência de momentos, problemas e situações difíceis?

Acções para maximizar os contributos do cliente (1):

- Reconheça os clientes como competentes e capazes (atribua-lhes a responsabilidade pela mudança);
- Identifique qualidades e capacidades tipicamente usadas em contextos diferentes daqueles em que ocorrem os problemas e traga-as para o contexto dos problemas;
- Conheça o que os clientes fazem para responder às suas necessidades diárias (a quem pedem ajuda, como o fazem...)

Acções para maximizar os contributos do cliente (2):

- Identifique o que os clientes já têm na sua vida e que podem usar no presente;
- Explore momentos no passado ou presente em que os clientes tomaram decisões benéficas ou mostraram capacidade para diminuir ou evitar problemas;
- Ajude os clientes a avaliar os benefícios de uma mudança positiva



Relação e aliança terapêutica

- Quais os ingredientes que definem uma relação de confiança a nível pessoal e no contexto profissional?

Nível Pessoal	Nível Profissional
...	

Relação e aliança terapêutica

- Postura do Profissional ACC:

Procura compreender as ideias do cliente e colaborar com eles no desenvolvimento de formas aceitáveis de abordar as preocupações/problemas do cliente.



Competência Cultural (1)

- Cultura = sistema partilhado de crenças, valores, costumes, comportamentos entre vários grupos numa comunidade, instituição, organização ou nação.
- As preocupações, problemas, possibilidades e soluções não existem no vazio.
- O contexto influencia o pensamento e o comportamento.
- Conhecer a cultura é essencial para compreender o cliente; mas sobretudo conhecer o *significado* atribuído pelo cliente a determinada situação.

Competência Cultural (2)

- Consiste na capacidade para funcionar eficazmente em contextos culturais diferentes.
- Implica abertura para apreender e aprender novos padrões de comportamento
- Requer valorizar a diversidade, aceitar e respeitar as diferenças
- Desenvolver consciência sobre o impacto da nossa linguagem = é o 1º passo

Intervenção

- **Intervir colaborativamente significa (Madsen, 2009):**
 - i) Ter uma postura de curiosidade cultural e honrar o conhecimento/saber da família;
 - ii) Acreditar nas possibilidades e focar-se nas potencialidades;
 - iii) Trabalhar em parceria e adequar os serviços às famílias;
 - iv) Envolver-se nos processos de *empowerment* e tornar o trabalho do profissional mais útil para as famílias.

5 passos para desenvolver uma abordagem colaborativa (Madsen, 2009):

1. Construir uma relação de confiança;
2. Ajudar as famílias a perceberem mudanças desejáveis para as suas vidas;
3. Ajudar as famílias a identificar elementos que podem bloquear ou sustentar o desenvolvimento das mudanças desejadas;
4. Ajudar as famílias a mudar as suas interações com os elementos bloqueadores e/ou potenciar as interações com os elementos de suporte para viver de acordo com as vidas desejadas;
5. Ajudar as famílias a desenvolver comunidades para apoiar construção/edificação das vidas desejadas.

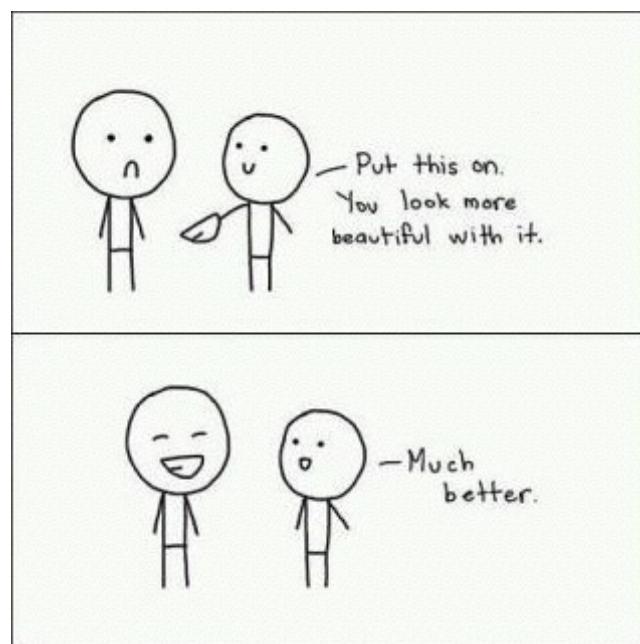
Implicações práticas

- Cliente como *expert* na sua vida
- A ajuda é uma co-construção!
- A reflexão e a multiplicidade de perspectivas são fundamentais para criar possibilidades (*reflecting teams*)
- Postura colaborativa: confiar/aliar-se ao cliente
- *Not-Knowing*: posição de abertura e incerteza, paciência e respeito pelas capacidades do cliente

Implicações práticas

Quando a intervenção passa de um modelo reactivo aos problemas para uma acção proactiva que ajuda a preparar o futuro, verifica-se que as famílias tornam-se mais fortes, ajudando-as a perspectivar melhor o futuro e a concretizar as suas expectativas.

- Energia
- Esperança
- Motivação



DESAFIO



Tudo e todos ainda pensam e estão maioritariamente organizados na perspectiva tradicional.

Questões e Desafios

- Qual é, afinal, a *expertise* do interventor?
- Como desenvolver e manter uma abordagem colaborativa perante os constrangimentos actuais (organizacional burocrático, formação, culturais...)?
- Como gerir as expectativas (nossas, clientes, sociedade...) acerca da mudança (deve ser rápida...)?
- ...



Começar por:

- Criar hábitos de reflexão acerca *da* intervenção, *na* intervenção e *para além* dela!
- *Ter um olhar* crítico sobre os seus pensamentos, experiências e prática = para refinar as suas capacidades
- A reflexão é central para a boa prática, mas apenas se a acção resulta da reflexão;
- Lema: se vai intervir, pense primeiro!

ANNE

XOOS

A6

Porque precisamos da criatividade na intervenção social?

Sofia Rodrigues
Universidade de Aveiro



Plano do dia

- Criatividade: noção e relevância no actual contexto da intervenção social
- Desafios que se colocam ao interventor social actual
- A criatividade na intervenção social
- Ideias/soluções criativas na intervenção social
- Exercícios para estimular a criatividade

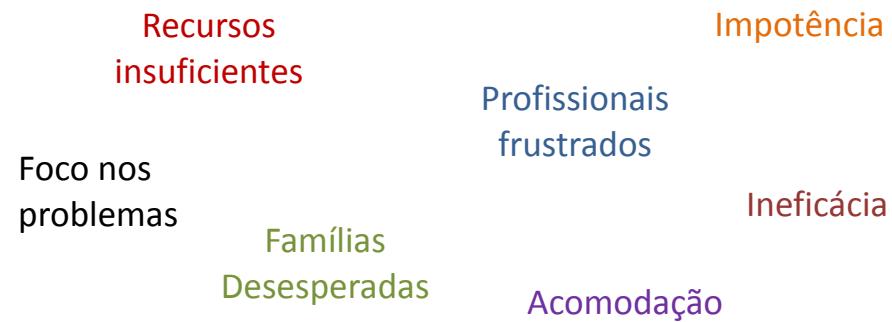
Criatividade

Intervenção
social

Populações muito
vulneráveis

Relevância do tema

- Porque precisamos da criatividade na intervenção social?



Transformar o insucesso = aumentar a eficácia da IS

Relevância do tema

- Mudança de paradigma
- Crise económica

Como obter resultados mais positivos?

Potenciar a Criatividade dos sistemas intervenientes
(profissionais, famílias, serviços)
= pode ajudar na procura de soluções

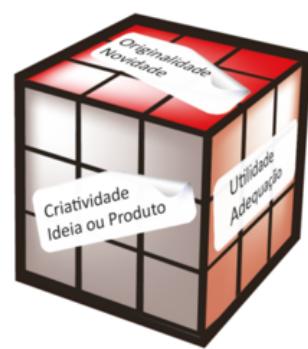
Criatividade: o que é?



<http://www.youtube.com/watch?v=aYSTGrg66k0>

Criatividade: Noção

*"Ser criativo é ver o mesmo que todos os outros,
mas pensando algo diferente"*



- Não existe uma definição universal de criatividade, mas sabe-se que pode ser definida como a **capacidade para criar algo novo (original, fora do comum ou infrequente) e relevante (útil e adequado atendendo ao contexto)**. Por “algo” entende-se todo o género de ideias ou produtos: uma nova peça de arte, um novo método ou uma nova solução para um problema.

Criatividade: Noção

- Criatividade provém do termo latino “creare” e significa “trazer à existência”.
- Existem mais de **400 aceções diferentes** para o termo criatividade.
- Ainda hoje, não é possível encontrar uma definição única de “criatividade” que abranja os variados campos de estudo e aplicação. As definições variam com a área e as questões parecem indissociáveis do contexto em que surgem. Esta multiplicidade terminológica complexifica o estudo da criatividade.

Características do Pensamento Criativo

São quatro as características fundamentais do pensamento criativo:

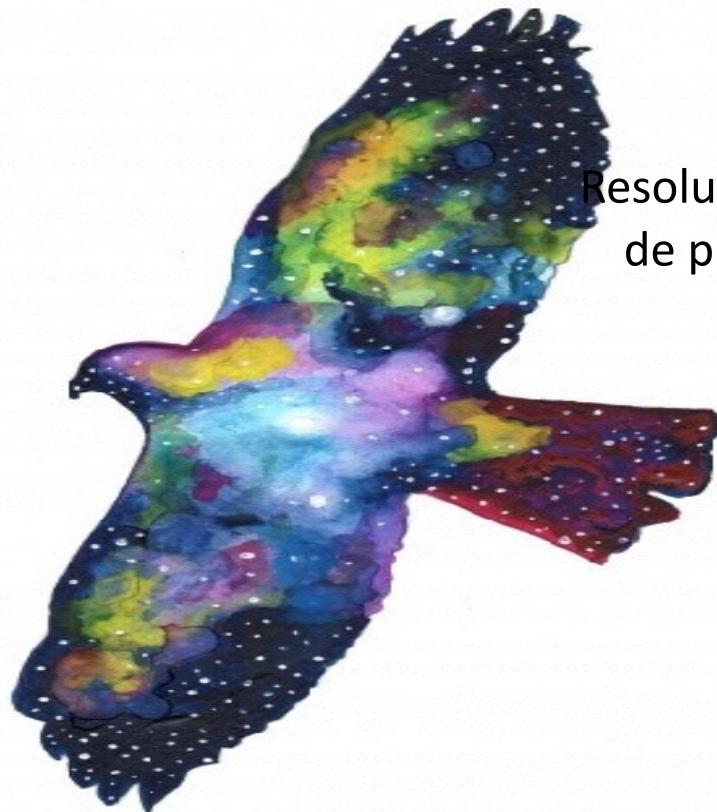
- **Originalidade** – aptidão para produzir ideias e respostas únicas e raras.
- **Flexibilidade** – capacidade para produzir diferentes tipos de ideias, soluções alternativas e pouco usuais. A flexibilidade descreve a capacidade para ver as coisas a partir de diferentes perspectivas, reformular velhos conceitos e contrariar preconceitos.
- **Fluência** – facilidade para produzir novas ideias, frases e associações; tem sido descrita como a medida da produtividade criativa.
- **Elaboração** – capacidade para refinar ideias; quantidade de detalhe das respostas.



Criatividade: porquê?

5 Razões para apostar na Criatividade (International Center for Studies in Creativity), em Buffalo (Nova Iorque):

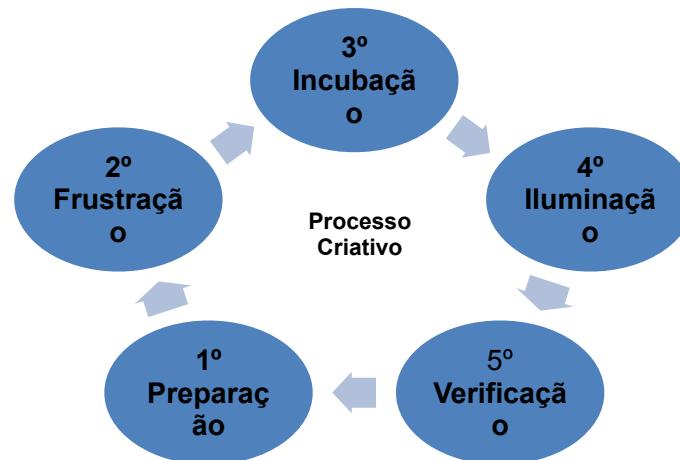
1. **Expandir as capacidades** e desenvolver o potencial humano (para além da inteligência);
2. **Para o desenvolvimento da sociedade.** A criatividade é determinante na capacidade humana de adaptação ao ambiente em mudança.
3. A descoberta de novas e **melhores formas de resolver os problemas.** As capacidades criativas são necessárias para a resolução dos problemas abertos e complexos que o mundo enfrenta. Num mundo em mudança, em competição e complexidade crescentes, a criação e aplicação de novas ideias é essencial.
4. **É importante para a saúde mental.** Os indivíduos que vivem de forma criativa podem desfrutar da descoberta, desenvolvimento e utilização dos seus talentos. As capacidades criativas são úteis para lidar com os desafios da vida.
5. **Contribui para uma liderança mais efetiva.** Um empresário pode transformar-se num líder de mudança pela interiorização do espírito da criatividade e dos princípios da resolução criativa de problemas.



Resolução criativa
de problemas

Fases do processo criativo

- Como chegamos até determinada solução? Afinal qual é o caminho que o pensamento segue quando procuramos respostas para um problema?



Fases do processo criativo

- 1ª Fase: Preparação ou “abertura do caminho”

É a etapa inicial do processo criativo e envolve o "sentir" do problema ou do desafio. É nesta fase que temos uma ideia (embora ainda vaga) sobre o que queremos alcançar e é aqui que se fazem os esboços dos nossos projectos pessoais ou profissionais. Como estamos continuamente a receber novas informações do mundo exterior e a ter novas ideias, podemos afirmar que esta fase “está sempre em aberto”, pois vamos acumulando experiência e conhecimento que nos poderá servir para solucionar problemas no futuro.

Fases do processo criativo

- 2ª Fase: Frustração ou “armadilha no processo criativo”

Mas as coisas nem sempre ocorrem de acordo com o que está previsto ou planejado, o que constitui a armadilha no processo criativo. Quando isto acontece, sentimos frustração e angústia. A frustração é uma componente importante e necessária do processo criativo, pois obriga a encontrar um caminho alternativo (“então, a partir daqui que outro caminho posso tomar?”), a expandir as nossas capacidades e a nossa persistência (“não posso desistir!”). Por isso, a frustração não deve ser encarada como um sinal de fracasso, mas sim como uma etapa ou parte de um processo criativo.

Fases do processo criativo

- 3ª Fase: Incubação

Durante a incubação de ideias ficamos como que “desligados” do problema durante um tempo, mas continuamos a laborar nele de forma inconsciente. É como deixar o problema em modo “stand-by”, para que uma solução eficaz possa emergir enquanto estamos, por assim dizer, mais “relaxados”. As seguintes frases são comuns nesta fase: “Vou dormir sobre o assunto” ou “vou deixar este relatório na gaveta durante uns dias”.

Fases do processo criativo

- 4ª Fase: Iluminação ou Aha!

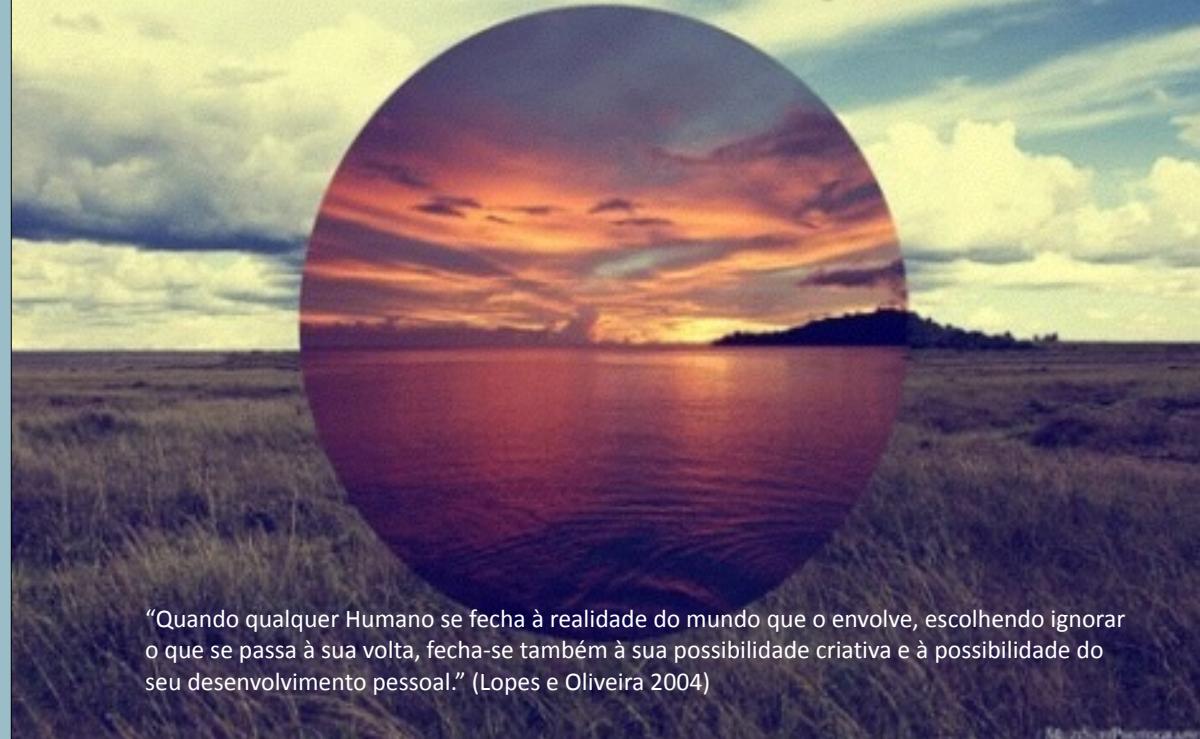
Também conhecida como o momento Aha! (ou Eureka), considera-se o culminar da fase de incubação. Corresponde ao sentimento de se ter encontrado a forma ou o caminho para se alcançar o objectivo desejado ou uma solução para o problema. A iluminação é inspiração, revelação, compreensão. É como que o despertar súbito de uma solução.

Fases do processo criativo

- 5ª fase | Verificação

A última fase do processo criativo consiste em converter a ideia mental numa ideia prática. É durante a verificação que avaliamos as ideias surgidas anteriormente verificando se são adequadas à proposta original do empreendimento criativo.

Criatividade na intervenção social



Criatividade na intervenção social

- A intervenção social tem-se dedicado mais à análise do problema do que da solução.
- Prática criativa = pode ser fazer algo novo e original, usar os recursos existentes de forma inovadora, uma habilidade especial para ser imaginativo, mas sobretudo *é uma forma de olhar para a sua própria prática*, mais do que algo que possa ser objectivamente definido.
- Criatividade = nas artes é sinónimo de “enganoso”, “ilusório”. Na prática social significa “ser criativo com verdade”.

Criatividade na intervenção social

Quando um profissional social reconhece a sua prática como criativa?

- Cria uma atmosfera positiva para trabalhar com o cliente
- Cria espaço para o cliente se expressar
- Cria oportunidades para o cliente procurar soluções, para colaborar nos planos de intervenção e para envolver outras pessoas...
- Vê as situações a partir de diferentes perspectivas: reenquadrar

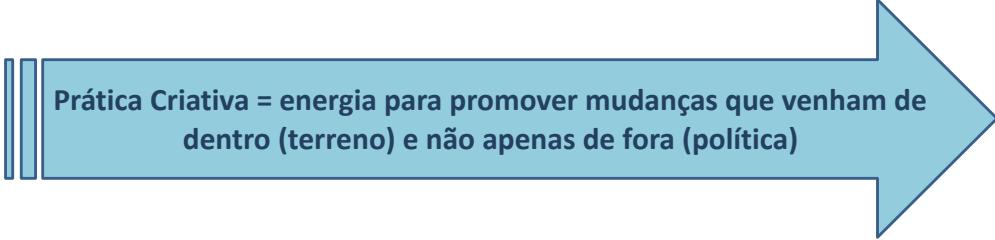
Não quando faz a manutenção criativa dos registos.



Criatividade na intervenção social

Porquê?

- **Satisfação no trabalho** – eliminar/reduzir o impacto do stress e *burnout* nos profissionais; saber mais sobre os profissionais satisfeitos; saber mais sobre as estratégias com sucesso.
- **Responsabilidade perante o cliente** – uma prática criativa tem maior probabilidade de aumentar o envolvimento dos clientes, do staff e conduzir a inovação nos serviços.



Prática Criativa = energia para promover mudanças que venham de dentro (terreno) e não apenas de fora (política)

Transformar a prática

- Por onde começar?
 - 1 – Repensar a forma como olhamos para os clientes
 - 2 – Repensar a intervenção actual
 - 3 – Compreender os problemas, mas focar-se nas soluções
 - 4 – Compreender os processos de mudança
 - 5 – Compreender o que funciona (estratégias com sucesso)

Ideias criativas na intervenção social

A melhor forma de ter uma boa ideia, é ter muitas ideias.

Linus Pauling (Prémio Nobel de Química, 1954)

Ideias criativas na intervenção social

- Imagine que a sua vida profissional (na instituição onde se encontra actualmente) estava a ser retratada num livro. Na próxima página, o que gostaria de ler?



Ideias criativas na intervenção social

Necessidades

Dificuldades

Desejos

- Sensibilização/ consciência/ informação
- Diminuir o risco/aumentar qualidade de vida
- Promover competências/ capacitar

Ideias criativas na intervenção social

Sugestões:

- Campanhas sociais /design social
- *Photovoice*

Criatividade e Inovação Social

Os conceitos de inovação e criatividade são muitas vezes usados como sinónimos, embora apontem para processos distintos.

Criatividade – Pensar ou ter novas ideias

Inovação – Colocar as novas ideias em prática

Para as sociedades, inovar significa evoluir e pode bem ser sinónimo de melhoria de vida e bem-estar. Pelo menos esse é um dos motores que guia a inovação: melhorar a qualidade de vida de todos nós.

Ideias criativas: campanhas



Em alguns restaurantes, na Nova Zelândia, os pacotes de ketchup são criados de tal maneira que quando abre o pacote pode ver os efeitos das minas terrestres.

Ideias criativas: campanhas



Etiquetas adesivas ,com uma parte inferior simulando um detonador de explosivos, foram colocadas nas calçadas, em Zurique. Quando os transeuntes verificavam os seus sapatos, eles viam a mensagem da **Unicef**:

“Em muitos outros países, você agora estaria mutilado! Ajude as vítimas das minas terrestres!”

Ideias criativas: campanhas

Issue
Two million Sri Lankans are already reported to be suffering from Diabetes. Another two million are in danger of contracting the disease.

Challenge
To induce people to reduce their intake of sugar.

Execution
Cutting the spoon from which the sugar is served to resemble a fork.

Result
By making this improvised spoon available at the local Sen-Saal group of restaurants for serving sugar, we could convey our message to a larger number of consumers. They gained some practical experience and awareness from the campaign. This endeavour was strengthened by a simultaneous PR campaign in English, Sinhala and Tamil. Furthermore, The Diabetes Association of Sri Lanka stressed the importance of this special spoon through a television panel discussion on World Diabetes Day, and enlightened the entire nation on the benefit of using it.



No Sri Lanka, 2 milhões de pessoas sofrem de Diabetes. Outros dois milhões estão em risco. Para aumentar a consciência em torno desta questão, criaram uma colher de chá com fendas de corte para se assemelhar a um garfo. Como resultado, você teria usado menos açúcar, diminuindo assim os níveis de açúcar no sangue e a ameaça de sofrer de Diabetes.





www.saab.it

SLEEP BEFORE YOU DRIVE. | **SAAB**
move your mind™



Campanha contra a guerra no Iraque

“What goes around, come around. Stop the Iraq War”





Campanha contra a guerra no Iraque

“What goes around, come around. Stop the Iraq War”



Exercício

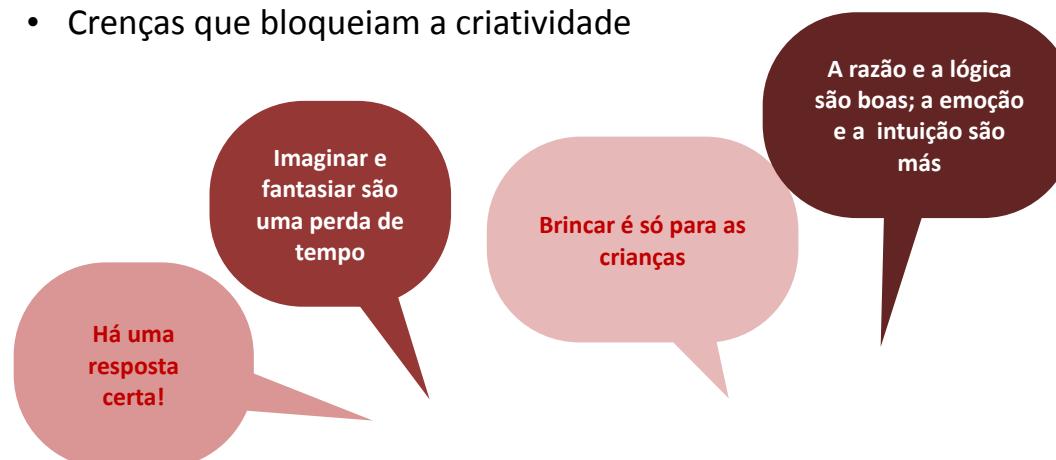
- Formar grupos
- 1º partilhem dificuldades, necessidades ou desejos relacionados com a v/ prática profissional (o que gostaria de mudar, melhorar?)
- 2º elejam uma, para trabalhar no grupo
- 3º façam um brainstorming = ideias, soluções
- Preparem uma breve apresentação e partilhem com os restantes grupos

Desafios ao interventor social



Constrangimentos

- Burocracia: os profissionais sociais são “*dançarinos enjaulados*” (Hamer, 2006)
- Modelos de intervenção/pensamento centrados nos problemas
- Crenças que bloqueiam a criatividade



Decidir ser criativo: é possível?

A criatividade, enquanto actividade mental, é passível de ser desenvolvida. Para isso, é fundamental adoptar uma atitude positiva que ajude a ultrapassar as barreiras do mundo convencional, das soluções estereotipadas e dos lugares comuns, para acreditar na existência das próprias possibilidades criativas.

Para facilitar esse processo é necessário:

- a) **Auto-conhecimento**: importante para ultrapassar inibições e bloqueios que possam limitar a emergência do pensamento criativo
- b) **Disciplina**: pois a criatividade pode ser orientada e disciplinada através de metodologias adequadas
- c) **Concentração**: empenhar-se na tarefa em causa e mostrar vontade de aperfeiçoamento
- d) **Atitude positiva**: que se caracteriza pela vontade de sair dos caminhos habituais (desejo de mudança), pelo uso de uma linguagem construtiva e positiva, evitando críticas negativas que tendem a bloquear o pensamento criativo.

Passos para desenvolver a criatividade individual:

1. Aceitar que tem potencial para ser criativo
2. Questionar/Ponha em causa as concepções tradicionais (a mesma de forma de fazer/compreender as coisas)
3. Desenvolva diferentes estilos de resolução de problemas
4. Use técnicas de resolução criativa de problemas
5. Treine o pensamento para ser flexível (pense de diferentes formas)
6. Aprenda a conhecer quando o seu pensamento criativo está no auge.

Fonte: Adaptado de Higgins, James M. 1997. Escape from the Maze. New York: New Management Publishing.

Técnicas de resolução criativa de problemas

1. Tempestade de Ideias (*Brainstorming*)
2. Mapa Mental (*Mind Mapping*)

Tempestade de Ideias (Brainstorming)

- Consiste numa técnica desenvolvida para explorar o potencial criativo de um indivíduo ou de um grupo, colocando-o ao serviço de determinados objectivos.
- Foi criada por Alex F. Osborn em 1953 e tem sido muito utilizada nas áreas de relações humanas, publicidade e propaganda.
- A técnica de “brainstorming” propõe que um grupo de pessoas (2 a 10 pessoas) se reúnam e tirem partido da diversidade de seus pensamentos e ideias para que possam chegar a um denominador comum eficaz.

Para que o “brainstorming” funcione é necessário cumprir 4 regras principais:

1. Não fazer julgamentos: as críticas e avaliações bloqueiam o fluxo das ideias.
2. Funcionar em roda livre: cada um partilha a sua ideia e quanto mais “louca” for melhor permitirá a livre associação de ideias;
3. Quantidade: quanto maior for o número de ideias melhor;
4. Criar um ambiente propício: um clima descontraído, em que as pessoas possam dizer tudo o que lhes ocorre sem a preocupação de estarem a ser julgadas ou criticadas.

Tempestade de Ideias (Brainstorming)

Embora não haja receitas universalmente aceites para os passos a implementar numa sessão de “brainstorming”, recomendam-se as seguintes actividades principais:

- Desenvolver um enunciado para o problema;
- Reunir um grupo de 6 a 12 pessoas;
- Apresentar o problema ao grupo (pode escrevê-lo num quadro visível para todos)
- Falar sobre as 4 regras principais do “brainstorming” (expostas acima);
- Requisitar novas ideias ao grupo (apenas uma ideia deve ser sugerida em cada momento);
- Registrar as respostas dos participantes (por exemplo, tenha um gravador à mão ou peça a alguém que tome nota);
- Fornecer ao grupo a lista de ideias e peça-lhes que seleccionem as melhores.

A principal vantagem da Tempestade de ideias consiste na facilidade de aplicação sobretudo quando se necessita de respostas rápidas para questões relativamente simples. A sua principal desvantagem prende-se com o facto de produzir grande quantidade de ideias, sem que isso seja sinónimo de qualidade, ou seja, de adequação da resposta ao problema colocado.

Mapas Mentais® [Mind Mapping]

- A técnica “mind mapping” foi desenvolvida pelo inglês Tony Buzan com o objectivo de melhorar a criatividade e a eficiência do cérebro. Consiste num diagrama ou representação gráfica de ideias e serve, como refere o seu criador, para “tornar os pensamentos visíveis” permitindo explorá-los mais intensamente.

Mapas Mentais® [Mind Mapping]

Regras para a construção do mapa mental:

- O assunto principal do mapa mental deve ser colocado no centro, a partir do qual são desenhadas as ramificações e subramificações ao tema ligadas por linhas;
- Pode fazer-se um contorno em cada tema que ligue os ramos para evitar que se misturem com temas adjacentes;
- A letra deve ser visível e clara de modo a dar ênfase e facilitar a leitura;
- Deve ser escolhida uma palavra-chave de cada vez, aumentando o número de possíveis e novas ligações, tornando o pensamento claro e promovendo a criatividade e memorização;
- Podem usar-se cores e imagens para promover a memorização e destacar certas zonas do diagrama;
- Deve procurar desenvolver-se um estilo pessoal.

Mapas Mentais® [Mind Mapping]

O mapa mental pode ser usado para sintetizar as ideias que vão surgindo no decorrer, por exemplo, de uma reunião. Enquanto método de planeamento e registo gráfico, o mapa mental pode ser utilizado em todas áreas do conhecimento humano. Serve para substituir as formas tradicionais de anotação assentes na utilização de palavras, normalmente em frases, expressões ou listas e que representam um processo mais moroso e pouco eficaz.

O mapa mental é bastante flexível e pode ser:

- 1) construído por fases para permitir o aparecimento de novas ideias;
- 2) criado em papel ou através de um programa de computador criado para o efeito;
- 3) aplicado individualmente ou em grupo na concretização de qualquer tarefa ou atividade profissional ou de lazer.

As suas principais vantagens advêm da visualização num relance de um conjunto interligado de informação e da possibilidade de acrescentar novas ideias sem alterar a estrutura anterior ou gerar confusão.

