

Orientação

AGRADECIMENTOS

Ao concluir mais uma fase do meu percurso acadêmico, não poderia deixar de agradecer, a todas as pessoas que me apoiaram durante este processo. De uma forma sincera, agradeço:

À Professora Doutora Sílvia Barros, minha orientadora, pela exigência, pelo constante questionamento crítico, pelos momentos de partilha e reflexão que me fizeram crescer enquanto profissional. Agradeço ainda pela disponibilidade permanente, pela dedicação, pelo apoio e suporte prestados ao longo deste percurso.

À Dra. Ruth Sampaio pelo apoio, pela disponibilidade para me ouvir e pelas palavras de incentivo que me fizeram acreditar que seria capaz de concluir este ciclo.

À Professora Doutora Ana Bertão e à Professora Doutora Manuela Pessanha, pelo questionamento e pelas críticas construtivas que me fizeram querer alcançar mais.

A todas as pessoas com deficiência intelectual que vivem e/ou frequentam a instituição, pela participação neste projeto e por me inspirarem todos os dias.

Aos auxiliares da instituição que participaram neste projeto, pela disponibilidade e vontade de mudança que proporcionaram o desenvolvimento deste trabalho.

Às colegas de mestrado pelo questionamento, em especial à Mariana Ferreira, pela partilha de ideias, pelo apoio incondicional e por me motivar a ser uma pessoa melhor.

Ao André Silva por acreditar em mim e nas minhas capacidades e, sobretudo, por me fazer acreditar.

Por fim, agradeço aos meus pais apoiarem as minhas decisões e por tornarem este percurso viável.

RESUMO

Neste relatório apresenta-se o projeto de Educação e Intervenção Social intitulado “Máscaras da (In)Capacidade”, que assentou na metodologia de Investigação-Ação Participativa. Caracterizando-se pela análise dos contextos, pela ação, pela reflexão profunda e contínua, e pela avaliação, sempre numa perspectiva de participação, esta metodologia possibilita ao investigador social conhecer e envolver-se na realidade de uma maneira muito mais efetiva.

O presente trabalho constitui, assim, um olhar retrospectivo sobre o trabalho desenvolvido num contexto institucional de acolhimento de pessoas com deficiência intelectual. O projeto desenvolvido teve como principal finalidade: “Melhorar as dinâmicas relacionais e de funcionamento existentes na instituição, de forma a proporcionar um maior bem-estar físico e psicológico das pessoas que trabalham, vivem e/ou frequentam a instituição”. Neste sentido, promovendo sempre a participação efetiva de pessoas com incapacidade e seus cuidadores, procedeu-se à utilização de técnicas que permitiram conhecer, analisar e trabalhar no contexto, tendo em vista a concretização dos objetivos gerais do projeto. Esses objetivos, de uma forma sinóptica, tinham como intenção promover uma melhor interação entre todas as pessoas do CAO, e melhorar o funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da Instituição. Assim, procurando sempre uma mudança construída e refletida por todos, num processo de avaliação contínua, é possível afirmar que existiu uma melhoria tanto a nível das dinâmicas relacionais, como ao nível de alguns aspetos relacionados com o funcionamento da valência.

Palavras-chave: Pessoa, Incapacidade, Centro de Atividades Ocupacionais, Participação.

ABSTRACT

In this report we present an Education and Social Intervention project, entitled "Masks of (Dis)Ability", which was based on the Participatory Action Research methodology. Characterized by the analysis of contexts, action, the profound and continuous reflection, and the evaluation, always in a perspective of participation, this methodology enables the social researcher to get to know and get involved in the reality in a much more effective way.

This work is therefore a retrospective look at the work developed in an institutional context that supports persons with intellectual disabilities. The project aims to: "Improve the relational and functioning dynamics of the institution, in order to provide greater physical and psychological well-being of people who work, live and/or attend the institution". In this sense, and aiming to continuously promote the effective participation of persons with disabilities and their caregivers, we used techniques that allowed us to know, analyze and work in the context, bearing in mind the achievement of the project's general purposes. In a synoptic way, these purposes consisted in promoting and improving better interaction, between all the people that work or attend the Occupational Activity Center (Centro de Atividades Ocupacionais) and improve the functioning of the institution's CAO. Thus, always working towards a change built and reflected by all, in a continuous improvement process, we can affirm that there was an improvement, both in terms of relational interactions as also in the functioning of the above mentioned valence.

Keywords: Person, Disability, Center of Occupational Activities, Participation.

ÍNDICE – VOLUME I

Agradecimentos	i
Resumo	iii
Abstract	iv
Introdução	1
1. Enquadramento Metodológico	4
2. Caracterização e análise do contexto	15
2.1. História e localização	16
2.2. Valências	18
2.2.1. Lar Residencial	18
2.2.2. Residências Autónomas	21
2.2.3. Centro de Atividades Ocupacionais	23
2.3. Colaboradores e Pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição	26
3. Avaliação do contexto	35
3.1. Identificação de problemas e necessidades	35
3.2. Recursos, potencialidades e constrangimentos na instituição	42
4. Enquadramento Teórico	45
4.1. Conceitos de deficiência e incapacidade	45
4.2. Participação e autonomia das pessoas com deficiência intelectual	54
4.3. Grupos e liderança	57
5. Planificação e Desenho do projeto	61
5.1. Finalidade	61
5.2. Objetivos Gerais e Específicos	62

5.3. Indicadores de avaliação	63
5.4. Estratégias e Ações	64
5.5. Avaliação de entrada	66
6. Desenvolvimento do projeto e Avaliação de processo	70
6.1. Ação 1 – “Não vamos intrigar, vamos partilhar!”	70
6.2. Ação 2 – “Na pele do outro”	75
6.3. Ação 3 – “O que eu gosto de fazer na instituição”	77
7. Avaliação de produto	80
Considerações Finais	86
Referências	88

ÍNDICE – VOLUME II

Apêndice A - Registo de conversa intencional com dois auxiliares	95
Apêndice B - Visita da investigadora aos quartos	98
Apêndice C - Notas de campo sobre rotina da Instituição	101
Apêndice D - Notas de campo sobre conflito entre auxiliar e jovem	103
Apêndice E - Registo de conversa intencional com coordenador	106
Apêndice F - Registo de conversa intencional auxiliares	109
Apêndice G - Informação Sóciodemográfica dos/as auxiliares	111
Apêndice H - Informação acerca dos horários e funções dos auxiliares	113
Apêndice I - Notas de campo das reuniões realizadas com os auxiliares	115
Apêndice J - Guião de entrevista à psicóloga e transcrição da entrevista	131
Apêndice K - Guião de entrevista ao coordenador e transcrição da entrevista	140
Apêndice L - Registo de interações entre auxiliares e residentes	151
Apêndice M - Registo da atividade do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	155
Apêndice N - Problemas, necessidade, objetivos gerais e específicos	159
Apêndice O - Reunião de devolução dos “Brainstormings”	163
Apêndice P - Objetivos Gerais, Objetivos Específicos e Indicadores de Avaliação	167
Apêndice Q - Descrição da Ação 1 – “Não vamos intrigar, vamos partilhar!”	171
Apêndice R - Registo de conversa intencional com auxiliares sobre Ação 1	177
Apêndice S – Descrição da Ação 2 – “Na pele do outro”	179

Apêndice T – Descrição da Ação 3 – “O que eu gosto de fazer na instituição”	188
Apêndice U – Registo de atividade para avaliação de produto	197

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Idades e nível de escolaridade dos/as auxiliares	112
Quadro 2 – Horários e funções dos/as auxiliares	114
Quadro 3 – Problemas, Necessidades, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos	160
Quadro 4 – Objetivos Gerais, Específicos e Indicadores de Avaliação	168

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - "Brainstorming" – Reunião nº1	118
Figura 2 - "Brainstorming" – Reunião nº2	120
Figura 3 - "Brainstorming" – Reunião nº3	124
Figura 4 - "Brainstorming" – Reunião nº4	126
Figura 5 - "Brainstorming" – Reunião nº5	128
Figura 6 - "Brainstorming" – Reunião nº6	130
Figura 7 - Compilação dos "Brainstormings"	166
Figura 8 - Cartaz da sala 1	190
Figura 9 - Cartaz da sala 2	191
Figura 10 - Cartaz da sala 3	192
Figura 11 - Cartaz da sala 4	193
Figura 12 - Avaliação da sala 1	198
Figura 13 - Avaliação da sala 2	200
Figura 14 - Avaliação da sala 3	202
Figura 15 - Avaliação da sala 4	203

INTRODUÇÃO

No âmbito do Mestrado em Educação e Intervenção Social, Especialização em Acção Psicossocial em Contextos de Risco, pressupõe-se o desenvolvimento de um projeto de intervenção social numa instituição ou em um contexto de âmbito social. O desenvolvimento deste projeto deverá refletir, em todos os momentos, um caminho assente na metodologia de Investigação-Ação Participativa.

O projeto que se apresenta neste relatório denomina-se “Máscaras da (In)Capacidade” e foi desenvolvido numa Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem como missão “Promover a prestação de serviços de qualidade à pessoa com deficiência intelectual (...), visando a satisfação das suas necessidades e expectativas e a promoção da sua Qualidade de Vida” (Instituição, 2009, p. 3). Esta instituição trabalha com pessoas com deficiência intelectual com 16 anos de idade ou mais e é constituída por três valências: Lar Residencial, Residências Autónomas e Centro de Atividades Ocupacionais. O projeto de educação e intervenção social desenvolveu-se com os auxiliares da instituição e com as pessoas que frequentam o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), tendo como finalidade: Melhorar as dinâmicas relacionais e de funcionamento existentes na instituição, de forma a proporcionar um maior bem-estar físico e psicológico das pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição.

O nome do projeto foi escolhido juntamente com os auxiliares, no âmbito da reflexão sobre a ideia de capacidade/incapacidade, tanto neles próprios como nas pessoas com deficiência intelectual. Discutiu-se que, nas pessoas com deficiência intelectual, a deficiência funciona como uma “máscara”, na medida em que a pessoa é vista muitas vezes apenas como alguém que tem uma incapacidade, não se procurando as capacidades que estes indivíduos têm. Por outro lado, este título também reflete a “máscara” que estes

auxiliares e eu, enquanto investigadora, possuímos, na medida em que aparentemente representamos a “normalidade”, ou seja, pessoas sem deficiência, mas que também possuímos incapacidades, embora não tão evidentes e que não são alvo de atenção por parte de outros. A escolha do título será explorada de modo mais aprofundado mais à frente no Relatório.

Por questões ligadas à privacidade, e atendendo à vontade da direção e profissionais da instituição na qual foi desenvolvido o projeto, optou-se por não apresentar o nome da mesma, nem a sua localização precisa, referindo apenas que se situa na zona norte do País. É de salientar, ainda, que todos os nomes que ao longo deste relatório possam surgir são de carácter fictício. Nas referências ao regulamento interno e código de ética, a instituição irá aparecer mencionada como “Instituição X”.

A escolha desta instituição para o desenvolvimento do projeto baseou-se no facto de a investigadora já ser voluntária neste contexto desde abril de 2011. O facto de já ser voluntária na instituição funcionou como um facilitador da interação com os diversos atores sociais, permitindo conversar e debater com estas pessoas, de forma mais fácil, acerca das suas perceções relativamente à instituição. A relação existente tanto com as pessoas com deficiência como com os auxiliares era de alguma proximidade, o que funcionou como um fator facilitador no processo de integração. Por outro lado, a mudança de papel, de voluntária para mestranda a desenvolver um projeto, revelou-se um pouco difícil, o que se deveu à dificuldade em conseguir assumir um papel mais investigativo e intencional, contrariamente ao que exercia enquanto voluntária.

Este relatório é constituído por dois volumes, sendo o primeiro o relatório de projeto e o segundo os apêndices referentes a este. Assim, este volume iniciar-se-á pelo enquadramento metodológico, expondo e refletindo acerca da metodologia utilizada para o desenvolvimento do projeto. Segue-se a caracterização e análise do contexto, sendo abordadas a história e as características geográficas do local onde se encontra a instituição; as valências da instituição e as suas características e rotinas; os colaboradores e pessoas

que vivem e/ou frequentam a instituição. De seguida, encontra-se a avaliação do contexto, onde se procurou explorar os problemas e necessidades encontrados e formulados com as pessoas que trabalham ou usufruem da instituição; os recursos, potencialidades e constrangimentos presentes na mesma. Seguidamente é desenvolvido o enquadramento teórico refletindo sobre o conceito de deficiência intelectual e a sua etiologia; a participação e autonomia das pessoas com deficiência; e, ainda, a questão dos grupos e dos processos de liderança nos mesmos. Neste seguimento, encontra-se a planificação e desenho do projeto onde é definida a finalidade, sendo formulados também os objetivos gerais e específicos; e onde são referidas ainda as estratégias utilizadas e as ações levadas a cabo no projeto; e por fim, desenvolvida a avaliação de entrada. Seguidamente encontra-se o desenvolvimento de projeto e a avaliação do processo, que incluem o desenvolvimento de três ações. Por fim, tem lugar a avaliação do produto, onde são avaliados os resultados finais do projeto, seguidos das considerações finais. Ao longo de todo o relatório, serão referidos apêndices, que funcionam como suporte à leitura do mesmo e que se encontram no segundo volume.

1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Para entendermos a nossa ação e a nossa investigação, enquanto investigadores sociais, é crucial que tenhamos bem definido o eixo pelo qual nos guiamos, ou seja, em que paradigma científico nos posicionamos, pois este fornece-nos um conjunto de princípios básicos que regem uma determinada forma de encarar os fenómenos, de os estudar e de produzir conhecimento. O projeto desenvolvido, e apresentado neste relatório, enquadra-se no paradigma científico sociocrítico, no qual a ciência vai para além do que é óbvio, procurando um conhecimento mais profundo, que exige muito mais reflexão e capacidade de entender o outro. Segundo Santos (1987), este é um paradigma que tenta compreender, em vez de tentar apenas explicar. Este eixo compreensivo assenta numa abordagem qualitativa dos fenómenos, procurando o seu significado. Opõe-se, desta maneira, às explicações lineares e universalistas, procurando, por outro lado, entender o sentido das ações dos indivíduos e não apenas o aspeto exterior das mesmas. Ainda segundo o mesmo autor, este posicionamento promove a ligação entre o investigador e as pessoas do contexto, que, em conjunto, exploram os fenómenos e o meio, procurando, não a formulação de leis gerais e de aplicação, mas antes uma compreensão profunda e refletida acerca das situações.

Este posicionamento na ciência pós-moderna leva-nos até a um questionamento da palavra “projeto” e o que esta acarreta. Assim sendo, segundo Serrano (2008, p. 16), um projeto social corresponde a “um plano de trabalho com caráter de proposta que consubstancia os elementos necessários para conseguir alcançar os objetivos desejáveis”. Esses objetivos refletem a intenção de “resolver uma carência, uma necessidade e olham sempre para o futuro, que tentam melhorar” (Serrano, 2008, p. 18). Desta forma, importa refletir acerca da metodologia utilizada no desenvolvimento

do projeto, pois esta “constitui o nervo central de um projeto, o eixo, a coluna vertebral, pelo que deve ser cuidadosamente escolhida, provada e convenientemente avaliada em função tanto dos objetivos do projeto como dos beneficiários do mesmo” (Serrano, 2008, p. 47).

Este projeto foi desenvolvido segundo a metodologia da Investigação-Ação Participativa (IAP). A IAP, segundo Nunes (2005, p. 6), “encontra a sua especificidade no trabalho de gerar a ação pela investigação e a investigação pela ação na e pela confrontação e o questionamento de uma pela outra no seio da mudança”, ou seja, a investigação e a ação são duas componentes que funcionam obrigatoriamente sempre em conjunto e que se influenciam e se constroem na interação de uma com a outra.

Nesta exploração sobre o que é a IAP, podemos fazer referência a Coulter (2002), que traz os contributos de Aristóteles na sua distinção de dois tipos de ação, sendo elas a *poiesis*, que corresponde a “construir ação”, e a *praxis*, que se refere a “fazer ação”. Assim sendo, a *poiesis* insere-se na vertente do instrumentalismo e do tecnicismo, na medida em que não importa quem irá realizar a ação, pois, independentemente da pessoa, o resultado tem de ser sempre o mesmo, pois já está pré-determinado. Em termos da *praxis*, esta “é compreendida com um diferente fim: ação ética” (Coulter, 2002, p. 4). Ao contrário da *poiesis*, a *praxis* não tem, desde o início da ação um fim pré-determinado, sendo o fim algo que vai sendo descoberto e construído consoante os contextos. A *praxis* entende a ação como uma forma de agir apropriada, que, tendo em conta os contextos e as situações particulares, conduz ao bem comum, através da articulação entre os meios e os fins, de modo a proporcionar aos sujeitos uma vida assente em princípios éticos. A investigação-ação participativa liga-se a esta, pois é uma visão da ação que se enquadra num paradigma pós-moderno, onde a subjetividade é aceite, de tal maneira que a ação não tem um fim predeterminado a alcançar, sendo esse mesmo fim construído ao longo da ação, tendo em conta o contexto e as especificidades dos envolvidos.

A metodologia de Investigação-Ação Participativa visa “procurar entender o mundo para nele melhor se viver” (Lima, 2003, p. 306), centrando-se o investigador, para isso, numa visão mais crítica e interpretativa da realidade, procurando entender o que existe para além do que é óbvio, do que é visível e do que os dados quantitativos nos apresentam, centrando-se numa abordagem mais qualitativa dos fenómenos. Neste sentido, o investigador, “interessa-se mais pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produto” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 49), ou seja, o mais importante no desenvolvimento de um projeto não são os seus resultados, mas sim a metodologia e técnicas utilizadas para chegar aos mesmos, e a forma como os participantes encaram e vivem todo o processo. A IAP permite que “as pessoas se conheçam melhor, aumentem a consciência que têm dos problemas, bem como o empenho na sua resolução” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 297), pois coloca sempre o indivíduo no centro da ação, tendo em conta a sua perspetiva acerca do contexto, as suas experiências e a sua conceção acerca das práticas. Tal como é referido por Cembranos, Montesinos e Bustelo (2001, p. 31), “todos podem perguntar acerca da sua realidade, todos podem dizer algo sobre a sua realidade”. Apesar de a investigação-ação participativa apelar e defender ao máximo esta participação efetiva das pessoas de um determinado contexto, respeita também o facto de as pessoas não quererem ou não estarem disponíveis para participar na investigação. Relativamente às pessoas que participam, estas têm todo o direito guardarem para si mesmas informações que não queiram partilhar e a exigirem que os seus dados pessoais não sejam expostos em qualquer parte do trabalho de investigação (Tuckman, 2000).

O desenvolvimento de um projeto de educação e intervenção social implica necessariamente a análise da realidade. No conhecimento da realidade, o envolvimento das pessoas que passam a maior parte do seu tempo nesse contexto é extremamente importante, pois são estas pessoas que têm um maior conhecimento sobre o mesmo, sobre a sua realidade, sobre as relações e as dinâmicas existentes. Dando voz a estas pessoas,

podemos “conhecer o valor e as possibilidades que a comunidade concede à sua realidade” (Cembranos et al., 2001, p. 42). Esta análise da realidade, segundo estes autores, é composta por diversas fases, que correspondem à descrição, à percepção social, à explicação e interpretação, às alternativas e, por último, ao ajuste.

Na descrição, interessa saber o que se tem, o que há, com o que se conta. Da mesma maneira, é necessário saber o que falta, o que não se tem, que carências existem, quais as necessidades da realidade que se estuda” (Cembranos et al., 2001, p. 34). Assim, importa realizar uma descrição sobre o que existe, através da consulta de documental, da legislação existente, da literatura que existe relativa ao assunto e, sobretudo, através da interação com as pessoas que constituem o contexto, pois, dessa forma, a análise será “mais prática, mais agradável, mais rápida (às vezes) e mais «real»” (Cembranos et al., 2001, p. 39). Paralelamente, a descrição do que não existe revela-se igualmente importante, pois “da consciência à ação, a consciência de que não se é, é em si mesmo um momento de motivação para a ação” (Cembranos et al., 2001, p.40). Assim, o reconhecimento do que não existe, por parte de todas as pessoas intervenientes e do investigador, constitui um móbil para a ação, pois ajuda a compreender então, ao mesmo tempo, o que se é e o que se tem, permitindo às pessoas a criação de hipóteses que as podem levar à conceção de um novo caminho.

Em termos da percepção social, importa dar importância não apenas ao que existe ou não, mas sim relativamente ao que se pensa sobre o mesmo, ou seja, importa dar valor ao que as pessoas pensam sobre a sua própria realidade, pois “o significado que se dá à realidade determina o posicionamento e a ação a respeito dessa realidade, determina a sua capacidade de mudança” (Cembranos et al., 2001, p. 43).

De seguida, a explicação e interpretação ocupam-se de “analisar as causas, os condicionantes, a estrutura da realidade” (Cembranos et al., 2001, p. 45), para se poder elaborar planos e estratégias que permitam fazer face às dificuldades existentes.

Em termos das alternativas, “uma vez realizada a aproximação aos problemas, às necessidades, às carências, a sua explicação, o que se sabe do que se dispõem e do que falta; é necessário desenhar o que se quer” (Cembranos et al., 2001, p. 47). Neste momento, as pessoas têm a possibilidade de poderem melhorar as questões que foram apontadas por elas mesmas, como sendo problemáticas.

Por último, o ajuste consiste em organizar a informação obtida, pensando no que fazer e como, de forma a que as ações desejadas sejam concretizáveis na realidade. Para isto, segundo Cembranos e colegas (2001), torna-se necessário ordenar as necessidades pela importância e pela probabilidade de serem solucionadas, organizar as possibilidades consoante os recursos disponíveis, a disponibilidade das pessoas e a dificuldade das tarefas, e, por fim, antecipar e prever os obstáculos que poderão surgir.

Após a análise da realidade, e previamente ao desenho do projeto propriamente dito, importa partir para a avaliação do contexto. A avaliação é uma das componentes mais importantes de um projeto e, estando de acordo com a metodologia de IAP, deve ser um processo contínuo e reflexivo, no qual “se reconhece e analisa sistematicamente uma informação sobre um programa, atividade ou intervenção com a intenção de utilizar, (...), essa análise na melhoria do programa, atividade ou intervenção” (Cembranos et al., 2001, p. 189). Desta forma, e segundo Espinoza (1986), a avaliação funciona como um facilitador do processo de tomada de decisão, na medida em que permite, uma constante reflexão e adequação das estratégias e práticas utilizadas. No âmbito do modelo de avaliação CIPP (contexto, input [entrada], processo e produto), proposto por Stufflebeam e Shinkfield (1995), com a avaliação do contexto pretende-se “identificar as virtudes e defeitos de algum objeto, como uma instituição, um programa, uma população escolhida ou uma pessoa, e proporcionar uma orientação para o seu aperfeiçoamento” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 196). Desta forma, segundo os mesmos autores, é necessário realizar então uma avaliação do estado geral do objeto, no qual se identificam os problemas e as necessidades existentes no contexto,

assim como os recursos e potencialidades que poderão contribuir de forma positiva para o desenvolvimento do projeto, mas sem esquecer também os constrangimentos que poderão surgir como obstáculos ao desenvolvimento do mesmo.

Neste seguimento, através da avaliação do contexto, com a qual procuramos identificar os problemas e as necessidades, estamos ao mesmo tempo, de forma subjacente, a explicar as causas dos problemas e, simultaneamente, a intervir para o melhoramento desses mesmos. Neste sentido, Cembranos e colaboradores (2001, p. 182), referem que a avaliação é realizada para “facilitar a tomada de decisões e com o fim de aplicar o aprendido com a avaliação na melhoria do próprio processo de intervenção” (Cembranos et al., 2001, p. 182). É de realçar que o contexto deve ser sempre avaliado com as pessoas intervenientes, sendo que é com estas que se realiza o levantamento de problemas e necessidades que irá dirigir a ação.

Uma vez feitas a análise da realidade e a avaliação do contexto, em conjunto com as pessoas que dão a vida ao mesmo, torna-se necessário refletir, com estes sujeitos, o que será desejável alcançar e transformar, de forma positiva, na realidade em causa. Previamente, então, ao desenho de projeto importa refletir sobre a planificação do mesmo. Segundo Marchioni (1989, p. 123), “a planificação é ao mesmo tempo uma finalidade da Ação Social, uma necessidade implícita nela própria, um método e um instrumento de trabalho”, ou seja, a planificação de um projeto constitui a base do mesmo e é um processo contínuo, dado que se vai construindo ao longo do tempo e alterando consoante as circunstâncias. Assim, “planificar implica pensar no futuro, na mudança para uma situação diferente da atual” (Cembranos et al., 2001, p. 60), definindo assim uma finalidade, para o projeto, que deve ser realista, mas ao mesmo tempo e contraditoriamente, um pouco utópica. Neste sentido, Cembranos e colaboradores (2001) referem que a utopia fornece aos atores sociais uma dose necessária de motivação, para que estes consigam ir ultrapassando os obstáculos que surgem em prol dos seus objetivos, fazendo uma dança constante entre “a crua realidade de que se

parte e a esperançosa utopia a que se aspira” (p. 63). Apesar desta dualidade de ideias, que ao mesmo tempo se confrontam e completam, ambas são necessárias para a planificação de um futuro assente na ação, servindo de motivação para os atores sociais.

A participação na planificação e em todo o processo do desenvolvimento do projeto, por parte das pessoas que estão presentes e constituem o contexto, é de extrema importância, na medida em que o mesmo só faz sentido se for construído por elas, dado que o mesmo é construído com base nas suas perceções. O investigador social deve colocar-se e construir uma relação baseada na horizontalidade com as pessoas que fazem parte do contexto, uma vez que são estas que conhecem melhor a realidade e os problemas e necessidades. Claro está que, por vezes, o envolvimento dos atores sociais no contexto é tão avassalante, que o investigador consegue observar e analisar aspetos e situações que as pessoas, devido ao seu grande envolvimento e familiaridade, não conseguem. Assim, com a construção de uma relação baseada na confiança mútua, investigadores e participantes têm a oportunidade de trabalhar em conjunto, cada um com os seus contributos e especificidades, para transformações positivas e desejadas relativamente ao contexto em questão.

Deste modo, a planificação e desenho do projeto constituem, então, um momento no qual se procura estabelecer a finalidade do projeto, os principais objetivos a serem alcançados, os recursos disponíveis e as estratégias a serem utilizadas. Desta forma, Cembranos e colaboradores (2001, p. 74) distinguem uma planificação estratégica, que corresponde à construção “das finalidades globais da ação, ao fio condutor com os seus exponentes chave, à estrutura humana”, de uma planificação operativa, que tem em vista objetivos específicos que têm como função colocar em marcha determinadas ações.

Os mesmos autores elaboraram o modelo das “nove questões”, que serve como um possível guião e auxiliar para a planificação do projeto. Assim, a primeira questão constitui a base da elaboração de um projeto, que é “porque se vai atuar?” (Cembranos et al., 2001, p. 71). Esta questão é fulcral, pois

justifica e racionaliza toda a ação que decorre da análise da realidade. A segunda questão refere-se ao “que se vai fazer” (Cembranos et al., 2001, p. 71), constituindo uma forma para a consolidação da natureza do projeto em causa. A terceira questão é “para que é que se vai atuar?” e tem como objetivo “dizer, formular quais vão ser os objetivos que se pretendem alcançar com a ação a empreender” (Cembranos et al., 2001, p. 71). Segue-se a quarta pergunta, “a quem se dirige a ação?” (Cembranos et al., 2001, p. 71) definindo quem são os participantes do projeto, tendo em conta que esta definição foi acontecendo desde o início do trabalho no terreno. Neste sentido talvez fosse mais apropriado que a quarta pergunta fosse então “Quem são os participantes”, pois a ação não é dirigida para estas pessoas, mas sim construída por elas. Neste seguimento, a quinta pergunta “como se vai fazer?” (Cembranos et al., 2001, p. 72) contribui para a elaboração e escolha de ações e estratégias para trabalhar no sentido da mudança. Para saber como se irá desenvolver, é necessário responder à sexta e sétima questões para saber “com quem se vai contar” e “com o que é que se vai realizar a ação?” (Cembranos et al., 2001, p. 72), determinando, desta forma, quais são os recursos humanos necessários e disponíveis, assim como os materiais. Para terminar, os autores dedicam as duas últimas questões ao tempo e ao espaço, correspondendo então a “quando se vai levar a cabo?” e “onde se vai fazer?” (Cembranos et al., 2001, p. 72).

Relativamente aos objetivos do projeto, estes “constituem o ponto central de referência, são eles que definem a sua natureza mais específica e dão coerência ao plano de ação” (Serrano, 2008, p. 44), pois pretendem corresponder aos problemas e necessidades anteriormente identificadas e discutidas, pelas pessoas que constituem o contexto. Por isso mesmo, estes objetivos devem ser formulados de forma clara e precisa, direcionados para a ação, tendo em conta, na sua formulação, o tempo disponível e recursos para a concretização dos mesmos. Segundo Cembranos e colaboradores (2001), para os objetivos serem formulados de forma correta, devem seguir uma série de condições, começando por ir ao encontro da finalidade de forma coerente.

Devem também motivar para a ação, no sentido em que “os participantes no processo se identifiquem com eles e os relacionem com os seus próprios interesses ou aspirações” (Cembranos et al., 2001, p. 93), o que leva a que seja necessário que exista uma plena participação das pessoas na sua discussão e elaboração. Estes autores referem ainda que os objetivos formulados devem ser possíveis de se avaliarem, permitindo verificar com precisão se os mesmos foram alcançados e se não foram, porquê. Nesta linha de ideias, os objetivos podem ser gerais ou específicos. Os primeiros correspondem a “propósitos mais amplos que definem o quadro de referência do projeto” (Espinoza, 1986, citado por Serrano, 2008, p. 45), ou seja, podemos referir que estes objetivos constituem linhas gerais para a ação, não sendo, no entanto, imediatamente observáveis na mesma. Relativamente aos objetivos específicos, estes constroem-se a partir dos objetivos gerais e, tal como a designação indica, são muito mais precisos e traduzem de uma forma clara o que se pretende alcançar com o desenvolvimento do projeto. Desta forma, é muito importante que os participantes no projeto participem “empenhadamente na sua formulação, que os objetivos sejam debatidos e que se chegue a um consenso e a um compromisso entre todos os membros para os assumir” (Serrano, 2008, p. 47). Este compromisso entre todos constitui um importante fator para o sucesso no desenvolvimento do projeto, por assegurar a participação dos que o assumem e pela responsabilidade que traz a cada um deles na execução do mesmo.

Tendo em conta os recursos disponíveis, o desenho do projeto é finalizado com a identificação de estratégias a serem utilizadas nas atividades realizadas, que decorrem das ações. A escolha das estratégias utilizadas pretende responder à quinta questão elaborada por Cembranos e colaboradores, no modelo das nove questões, que se refere a “como se vai fazer?”, pretendendo otimizar o desempenho e os resultados que se poderão obter, consoante as técnicas utilizadas.

Nesta etapa do projeto, que corresponde à sua planificação e ao seu desenho, é importante salientar que, quando o investigador, juntamente com

as pessoas do contexto, começam a elaborar a planificação de um projeto, de forma a transformar a realidade existente com base no que será desejável, e que por vezes é visto como utópico, “não se está a fazer outra coisa, a não ser graduar essa utopia de que se fala. Está-se a construir as etapas que conduzem a ela” (Cembranos et al., 2001, p. 77).

Seguidamente, na elaboração do projeto, e no âmbito do já referido modelo de avaliação CIPP, tem lugar a avaliação de entrada, em que é realizada uma reflexão sobre a coerência e viabilidade do desenvolvimento do projeto, e são explorados os possíveis indicadores de avaliação. Através desta reflexão acerca do processo e do desenvolvimento do projeto, tendo em conta as transformações que se pretendem alcançar, pode dizer-se que a avaliação de entrada “é uma anunciadora do êxito, do fracasso e da eficácia da mudança” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 197), na medida em que, segundo Cembranos e colaboradores (2001), esta avaliação ocupa uma posição de ajuda, no momento de tomar decisões. É necessário então que o investigador se empenhe num processo reflexivo que incida sobre todos os pontos do desenvolvimento do projeto, como a análise da realidade, a avaliação do contexto, a finalidade, os objetivos, as estratégias utilizadas e os recursos e constrangimentos, de maneira a efetuar um balanço realista sobre o contexto e as pessoas, que servirá de base ao desenvolvimento do projeto e do que será realmente plausível realizar no mesmo.

O desenvolvimento do projeto consiste, então, na construção de ações, constituídas por atividades, levadas a cabo através de determinadas estratégias, para que se alcancem os objetivos, em prol da mudança e transformação positiva, constituindo assim cada ação pequenos passos para atingir a finalidade do projeto. Ao longo deste desenvolvimento, é necessário proceder à avaliação do mesmo, que se denomina avaliação de processo. Este tipo de avaliação, “serve para guiar o processo de execução do programa, de maneira a que se obtenha uma informação útil para realizar os ajustes necessários” (Cembranos et al., 2001, p. 195) e redefinir o desenho, permitindo uma melhor adequação à realidade do contexto, às circunstâncias

e às pessoas, promovendo um melhor e mais adequado desenvolvimento do projeto. Esta é então uma avaliação contínua e permanente, durante o desenvolvimento do projeto, e que, como tal, deverá ser contar com a participação de todas as pessoas envolvidas.

Por fim, a última etapa avaliativa diz respeito à avaliação do produto, sendo que segundo Stufflebeam e Shinkfield (1995, p. 201), “o principal objetivo de uma avaliação de produto é averiguar até que ponto o programa satisfaz as necessidades do grupo que pretendia servir”. Este tipo de avaliação permite perceber se os objetivos e finalidades propostas num projeto foram alcançados, e que mudanças existiram no contexto, quer ao nível positivo, quer ao nível negativo. Este balanço final deve ser levado a cabo tanto pelo investigador como por todas as pessoas que nele participaram, pois são essas pessoas que constituem o elenco e são protagonistas da ação.

As principais técnicas utilizadas na caracterização e análise do contexto foram as reuniões, o “brainstorming”, as entrevistas, a observação participante e conversas intencionais, como será explicado de seguida.

2. CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DO CONTEXTO

Como foi referido, a metodologia adotada foi a IAP, pelo que as técnicas utilizadas no decorrer do desenvolvimento do projeto, e começando pela análise da realidade, foram a observação participante, as conversas intencionais, as entrevistas, o “brainstorming” e a consulta e análise documental.

No que se refere à observação participante, esta foi uma técnica extremamente importante em todo o desenvolvimento do projeto, pois não se trata apenas de estar presente e participar, mas trata-se sim de um olhar com intencionalidade, onde se procura e se está atento a tudo o que nos rodeia. Indo ao encontro desta conceção, Tuckman (2000, p. 524) refere que “esse «olhar» pode também significar uma tentativa para confirmar ou não várias interpretações que emergiram das entrevistas ou dos relatórios”. O mesmo autor refere, ainda, que a grande dificuldade na observação participante consiste no facto de tentarmos apreender o máximo possível da realidade, mas sem condicionarmos, por um lado, o comportamento das pessoas pela nossa presença e, por outro lado, sem nos deixarmos influenciar pelos nossos pré-conceitos acerca do contexto quando o interpretamos. Esta técnica esteve sempre neste trabalho, pois era necessário que o contexto e as interações que decorriam no mesmo fossem observadas, interpretadas e refletidas de uma forma assente na investigação-ação, sendo que para isso era crucial presenciar as rotinas diárias da instituição e das pessoas que a constituem e participando sempre nas atividades que eram desenvolvidas.

As conversas intencionais foram também uma técnica utilizada, proporcionando uma perceção mais completa acerca da realidade e permitindo estreitar as relações com os funcionários e a equipa técnica.

Realizaram-se ainda entrevistas, com os técnicos da instituição, devido ao facto de se ter revelado um pouco difícil conversar com estas pessoas sem

marcação prévia e com a regularidade pretendida, também pela necessidade sentida de obter respostas a perguntas muito específicas e concretas.

Foram ainda realizadas reuniões, primeiramente com o intuito de discutir as concepções e ideias dos funcionários e técnicos, e seguidamente, com a reflexão e devolução destes mesmos entendimentos. Em algumas dessas reuniões foi utilizada a técnica de “*brainstorming*”.

2.1. HISTÓRIA E LOCALIZAÇÃO

A exploração da história da instituição contribui para um melhor entendimento da mesma na atualidade. O nome da instituição e dos fundadores serão omitidos, de forma a preservar o anonimato, como já referido.

A instituição onde o projeto foi desenvolvido foi inaugurada nos anos 70 do séc. XX. Um psiquiatra, durante as suas consultas, começou a preocupar-se com os pais das crianças com deficiência com quem interagia, sentindo que os pais carregavam sozinhos uma angústia demasiado pesada, que era a de não ter um filho que imaginaram perfeito (Informação retirada do “website” da Instituição X). Isto porque, durante a gestação, os pais idealizaram um bebé imaginário, como sendo o bebé ideal, construído a partir “dos sonhos diurnos e das expectativas dos pais, ou seja, o produto de desejo de maternidade” (Antunes & Patrocínio, 2007, p. 241). O que acontece é que, quando é detetada uma deficiência na criança, ainda no período de gravidez ou após o nascimento, os pais são confrontados com o bebé real, que não corresponde às suas expectativas. Esta confrontação leva a que os pais passem por um processo de “luto pela perda do bebé saudável, enquanto novas expectativas passam a ser incorporadas na vida do casal” (Antunes & Patrocínio, 2007, p. 243). Este é um período bastante complicado e de reorganização, no qual a família deve receber apoio especializado para enfrentar os novos desafios.

Neste sentido, esse psiquiatra começou a partilhar a sua preocupação com outros médicos, que desde logo partilharam desta sua inquietação e se mostraram disponíveis para colaborar na construção de uma instituição capaz de responder às necessidades das pessoas com deficiência e das suas famílias. Assim, procuraram reunir com os pais de pessoas com deficiência, para os sensibilizarem para a formação de uma instituição de acompanhamento e apoio ao desenvolvimento aos seus filhos, no qual a direção seria da responsabilidade destes pais. Esta ideia foi bem recebida e, a partir daí, reuniram-se esforços para levar a cabo o projeto, que culminou na abertura da instituição.

Segundo o coordenador da instituição, o facto de existir a garantia de que a direção seria assegurada por pais com filhos com deficiência terá dado alguma segurança a estes pais, a quem estava a ser apresentada a proposta, pois sentiam que quem estaria a organizar a prestação de cuidados aos seus filhos era alguém que entendia o que era ter um filho com deficiência. Viram, nesta direção, pessoas com quem podiam partilhar as suas inquietações, angústias e dificuldades sem se sentirem julgados e com quem podiam procurar soluções.

Cerca de 30 anos mais tarde, foi inaugurado outro pólo da instituição e foi nesse pólo que se desenvolveu o projeto “Máscaras da (In)Capacidade”. Este pólo é constituído por três valências: Lar Residencial, as Residências Autónomas e o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), que serão exploradas de seguida. De destacar apenas que o CAO se situa nas instalações do Lar e as Residências Autónomas têm edifícios próprios, separados do Lar e do CAO. Este pólo situa-se numa zona de carácter mais rural, com cerca de 2500 habitantes, onde as principais atividades económicas são a agricultura e a construção civil. Os acessos a transportes públicos para ir ao centro da cidade são escassos.

2.2. VALÊNCIAS

2.2.1. Lar Residencial

O Lar Residencial “é um equipamento para acolhimento de pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar” (Despacho Normativo nº28/2006, de 3 de maio). O lar da instituição em causa tem capacidade para acolher 40 pessoas, sendo que, neste momento, se encontram a viver no mesmo 32 pessoas, 15 do género masculino e 17 do género feminino.

No que diz respeito aos critérios de admissão, segundo o Regulamento Interno (Instituição X, 2010b), é necessário que a pessoa: tenha deficiência intelectual, idade igual ou superior a 16 anos, que não tenha retaguarda familiar, seja residente no concelho, seja filho de Associados Membros Fundadores ou Membros Efetivos. O que na realidade se verifica é que existem várias exceções, sendo o único critério que realmente é imprescindível para esta aceitação o de ter deficiência intelectual. No lar vive uma pessoa mais nova, adolescente com 13 anos, que foi retirado à família por ordem do tribunal, devido a maus tratos, e cuja deficiência (paralisia cerebral) impediu outras instituições de o acolherem por não possuírem as estruturas adaptadas. Estas situações encontram-se previstas no Despacho Normativo nº28/2006 de 3 de maio, onde é referido que “o Lar residencial pode admitir temporariamente candidatos com idade inferior a 16 anos cuja situação sócio-familiar o aconselhe e se tenham esgotado as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas”. Segundo os colaboradores, existem também vários casos em que a retaguarda familiar existe, mas em que a família alega que já não se encontra em condições económicas, físicas e psicológicas para se responsabilizar pela pessoa a tempo inteiro (Apêndice A). No que diz respeito ao facto de serem ou não filhos de

peças ligadas à fundação da instituição ou só membros efetivos, este critério não é determinante, pois, em casos de retirada à família, este tipo de questões não se levantam, pela urgência e necessidade destes indivíduos. Durante este processo têm em conta se existem familiares da pessoa nesta instituição, o que é muito positivo, pois constitui uma forma de se privilegiarem as relações familiares das pessoas que frequentam a instituição. Quando a pessoa é aceite na instituição, tem lugar um período de “experiência” de duas a quatro semanas, durante o qual se pretende perceber se o indivíduo se adapta ou não à instituição e ao seu funcionamento e, se a instituição tem condições para acolher a pessoa.

Em termos estruturais, o Lar Residencial é constituído pelo dormitório, que se encontra dividido em três alas, sendo a ala A para pessoas do género masculino e as alas B e C para pessoas do género feminino (ver Apêndice B). A sala comum do Lar é frequentada, na maioria das vezes, durante períodos de tempo em que não estão a ser realizadas atividades, como a partir das 17h em dias úteis, e todo o dia aos fins de semana; tem televisão, matrecos e jogos. Há ainda a zona das refeições, um bar, duas salas de reuniões e quatro gabinetes. Os gabinetes são destinados aos técnicos da instituição, sendo que existe um gabinete da coordenação, que é ocupado pelo Coordenador que é Terapeuta Ocupacional; o gabinete de psicologia, onde se encontra a Psicóloga; o gabinete de ação social que é ocupado pela Técnica Superior de Serviço Social; e o gabinete médico, que, de momento, se encontra desocupado.

Segundo o regulamento interno da instituição (Instituição X, 2010b), o Lar funciona das 18h às 8h à semana e durante 24 horas ao sábado e domingo. No entanto, o que se verifica é que este funciona sempre, durante 24h, pois existem pelo menos duas pessoas que se encontram acamadas, tendo que ser as suas necessidades asseguradas pelos ajudantes, pois permanecem todo o dia no quarto, ou seja, na valência de Lar Residencial. Desta forma, os ajudantes que são destacados para prestarem apoio no CAO (devido ao horário que lhes é atribuído), desempenham, ao mesmo tempo, funções no

Lar Residencial. Isto é viável, uma vez que o CAO, que será apresentado posteriormente, funciona nas instalações do Lar Residencial.

Apesar de esta ser uma Instituição de acolhimento de pessoas com deficiência intelectual, a rotina diária deste Lar Residencial procura aproximar-se o mais possível das vivências que normalmente são experienciadas numa casa familiar (ver Apêndice C).

Neste sentido, o Lar Residencial, de acordo com o Regulamento Interno (Instituição X, 2010b, p. 5), tem como principais objetivos:

Disponibilizar alojamento e apoio residencial, permanente ou temporário; Promover os níveis de qualidade de vida; promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade de autonomia e organização das atividades da vida diária; Prestar apoio na integração escolar, em centros de atividades ocupacionais, na formação profissional, no emprego protegido, no desenvolvimento de atividades socialmente úteis ou no acesso ao mercado regular de trabalho; Privilegiar a interação com a família e significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social.

Estes objetivos encontram-se em conformidade com os objetivos definidos para os Lares Residenciais no Despacho Normativo nº28/2006, de 3 de maio.

Relativamente ao objetivo da instituição relacionado com a promoção da autoestima e da autonomia pessoal, é possível observar-se, em algumas situações, que este ponto parece não ser privilegiado. No que diz respeito à sua autonomia, assiste-se a comportamentos por parte dos auxiliares que não visam a promoção desta, contribuindo ainda mais para a dependência destas pessoas. A título de exemplo, existem pessoas que vivem na instituição que andam sempre em cadeiras de rodas, conduzidas pelos auxiliares ou por outros moradores, mas que, quando vão a sua casa, não utilizam estes suportes à mobilidade, uma vez que andam com a ajuda de outra pessoa, que lhes fornece este suporte através do apoio num braço. As auxiliares referem que, na instituição, estas pessoas andam em cadeiras de rodas, pois torna-se

mais fácil e rápido deslocarem-se desta forma. Este tipo de práticas não fomentam a autonomia destas pessoas, tornando-as cada vez mais dependentes na sua mobilidade. O facto de estas pessoas conseguirem andar com alguma ajuda deveria ser considerado uma potencialidade a ser reforçada através da prática, em vez de ser encarada como uma dificuldade. No entanto, pode efetivamente ser difícil para os funcionários conseguirem conciliar todo o seu trabalho e o cumprimento de tarefas diárias e, ao mesmo tempo, conseguirem auxiliar as pessoas que necessitam na sua mobilidade, sendo a cadeira de rodas um meio mais rápido de deslocação. Para além disto, este princípio que visa a autonomia das pessoas com deficiência, que foi definido como objetivo pela coordenação, deveria ser explorado e incentivado na instituição, nomeadamente através de uma maior participação da coordenação nas suas dinâmicas da instituição e na exploração desta ideia com os auxiliares, de forma a que estes entendam a importância da autonomização destas pessoas e dos benefícios que lhes pode trazer. Em termos da promoção da autoestima das pessoas com deficiência, é importante referir que alguns auxiliares têm, por vezes, determinados comportamentos que vão no sentido contrário a este princípio. Neste contexto, surgem com alguma frequência comentários impróprios dirigidos às pessoas com deficiência, relativos às suas capacidades ou ao seu aspeto físico, e que são feitos em circunstâncias inapropriadas, como, por exemplo, na presença de todas as pessoas que vivem na instituição (como é possível verificar num exemplo presente no Apêndice D), que podem levar à baixa autoestima de algumas pessoas com deficiência.

2.2.2. Residências Autónomas

As Residências Autónomas constituem uma resposta social, que tem como principal objetivo “promover e disponibilizar condições que contribuam para

uma vida com qualidade e plena integração social dos seus clientes” (Instituição X, 2010c, p. 4). Esta valência dispõe de 12 moradias, tendo cada uma capacidade para duas pessoas. Cada uma delas possui um quarto duplo, uma cozinha equipada, uma sala de estar e uma casa de banho adaptada com um sistema de alerta de emergência para o Lar Residencial. Estas destinam-se a pessoas com deficiência intelectual de grau ligeiro, cuja permanência na residência poderá ser temporária ou permanente. Neste momento, encontram-se lotadas. Para além do critério mencionado, para viver nas residências, o jovem ou adulto tem de “estar integrado, de forma parcial ou completa, em mecanismos sociais de carácter laboral” (Regulamento Interno, 2010c, p. 8), sendo que o alojamento nestas casas implica um custo que é calculado segundo os rendimentos destas pessoas. Para além disto, os restantes critérios de seleção são idênticos aos do Lar Residencial.

Os principais objetivos das Residências Autónomas são idênticos aos do Lar Residencial, podendo ser destacada novamente a promoção da autoestima e da autonomia pessoal, sendo estes objetivos que, por vezes, se torna difícil atingir na instituição. Apesar das pessoas viverem nas moradias, que se encontram numa área bastante vasta na qual se situa também o Lar Residencial, usufruem das instalações do mesmo e dos seus serviços, como a lavandaria, as refeições, o acesso aos gabinetes e acompanhamento por parte dos técnicos e auxiliares e a sala comum. A promoção da autonomia e da autoestima poderá estar, assim, um pouco comprometida. Apesar de, aparentemente, as residências funcionarem apenas para estes indivíduos dormirem, a verdade é que o facto de viverem nas residências, mas acederem aos serviços do lar, faz com que os mesmos tenham que ser responsáveis e autónomos na gestão do tempo, para comparecerem no lar nos horários indicados. Para além disto, o facto de tratarem da sua higiene sem supervisão, contrariamente às pessoas que vivem no lar, é um sinal de autonomização.

2.2.3. Centro de Atividades Ocupacionais

São denominadas Centros de Atividades Ocupacionais (CAO) as estruturas destinadas a desenvolver atividades para jovens e adultos com deficiência intelectual, de forma a promover o seu desenvolvimento. A emergência destes centros deve-se à necessidade da existência de espaços onde as pessoas com deficiência se mantenham ativas, de forma produtiva. Apesar de ser referido que estes espaços se destinam a pessoas com deficiência grave ou profunda, o que se verifica na instituição em causa é que pessoas com deficiência intelectual moderada ou leve também frequentam o CAO, sendo que estas classificações serão exploradas mais á frente do capítulo sobre o conceito de deficiência e incapacidade. Isto acontece porque a integração destas pessoas no mundo do trabalho se revela uma tarefa difícil, quer pela dificuldade de entidades empregadoras em entenderem as suas particularidades, quer pela sua produtividade que, por norma, se revela inferior a um indivíduo sem deficiência.

O centro ocupacional em questão tem como principal objetivo “promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade através do desempenho de atividades socialmente úteis e ocupacionais, com vista ao desenvolvimento das suas capacidades, como seres ativos, criativos e criadores” (Instituição X, 2010d, p. 4).

Segundo o Decreto-lei nº18/89 (1989, p. 125), as atividades socialmente úteis visam a “valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração sócio-profissional”. Segundo os auxiliares da instituição, estas atividades referem-se a “limpezas e assim... quando eles põem os tabuleiros, por exemplo”. No âmbito deste tipo de atividades, três pessoas que frequentam o CAO estão, de momento, a exercer funções de limpeza e a trabalharem no bar, sendo remuneradas por esse trabalho. Segundo o Decreto-lei referido e o regulamento interno da instituição, existem ainda as atividades estritamente ocupacionais, dirigidas a

peças com deficiências mais graves, em que as atividades devem ser organizadas de forma personalizada, tendo em conta as necessidades de cada um e o seu equilíbrio físico, psicológico e social.

Neste momento, o CAO funciona das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, e é frequentado por 28 pessoas, sendo que 18 moram no Lar Residencial, 3 nas Residências Autónomas e 7 com as suas famílias. Os critérios de admissão no CAO são os seguintes: existência de deficiência intelectual, idade igual ou superior a 16 anos e residência naquele concelho. A frequência do CAO pressupõe um pagamento mensal, consoante os rendimentos da família (caso viva com esta) ou, em caso de viver no lar residencial, consoante os apoios que o indivíduo recebe da segurança social.

Neste CAO, têm lugar atividades socialmente úteis, já referidas, e atividades estritamente ocupacionais. Estas últimas são atividades que visam manter a pessoa ativa e que contribuem para o seu bem-estar. Estas atividades são: “Música e Movimento”, pretendendo-se que os indivíduos pratiquem exercício através da dança; “Snoezelen”, que consiste numa atividade que visa a estimulação sensorial e de relaxamento para os indivíduos, numa sala equipada para tal efeito; “Psicomotricidade”, com a qual se pretende estimular a motricidade e movimento das pessoas, e se pretende explorar e desenvolver as suas capacidades ao nível dos movimentos; atividades desportivas, como natação e *zumba*; e, por fim, “Hidromassagem e Jacuzzi”, que, ao contrário das outras atividades, se destina apenas a sete pessoas que frequentam o CAO e que têm bastante rigidez muscular, pretendendo-se, assim, que haja relaxamento.

Para além destas atividades, que, por norma, têm dias específicos e grupos de pessoas definidos, o CAO desenvolve atividades em quatro salas, onde, também aí, se pretende que os indivíduos levem tarefas a cabo e as desenvolvam. As salas são idênticas, excetuando a sala 1, na qual existe uma máquina de costura e um tear. As pessoas com deficiência e os funcionários são distribuídos pelas salas anualmente, pela coordenação. A distribuição das pessoas pelas salas obedece a critérios de similaridade, tal como refere o

coordenador: “eles são distribuídos pelas capacidades e necessidades que eles têm... Se reparares, na sala de costura estão os melhores e depois nas outras é conforme o que eles conseguem fazer...” (Apêndice E). Através da observação participante, verificou-se que as tarefas que as pessoas desempenham, em todas as salas, são sempre idênticas, exceto em épocas festivas nas quais têm de fazer algo diferente, típico da festividade. Estas tarefas passam sempre pelo desenho, pintura, cópias de pequenos textos de livros infantis, puzzles e costura. Os funcionários referem que a repetição das tarefas se deve à escassez de materiais, e ao facto de não receberem orientações sobre o que devem fazer, sendo o seu único objetivo manter as pessoas ocupadas. Por um lado, esta rotina pode dever-se a alguma falta de iniciativa por parte dos auxiliares em fazerem tarefas diferentes, mas, por outro lado, o facto de a equipa técnica não partilhar e discutir com estes auxiliares as necessidades e capacidades das pessoas com deficiência, parece estar a fazer com que estes não atribuam intencionalidade ao seu trabalho, entendendo que o tempo passado na sala serve apenas como ocupação.

Os auxiliares expressam a necessidade de usufruírem de um maior acompanhamento técnico nas salas de CAO, pois sentem que, se trabalhassem em conjunto com a equipa técnica, fariam coisas diferentes. Contudo, em simultâneo, parecem não se sentir muito confortáveis em trabalhar com estes técnicos, nomeadamente por não se sentirem suficientemente valorizados (ver Apêndice F). Esta falta de vontade, por parte dos auxiliares em relação à equipa técnica, pode ter origem no estilo de comunicação e na postura algo autoritária utilizada pelo coordenador, sendo esta relação explorada e explicitada posteriormente neste relatório.

No que se refere à perspetiva da equipa técnica, estes profissionais referem que o que é realizado nas salas “é da responsabilidade e criatividade de cada funcionário. E vontade de trabalhar!” (ver Apêndice E). Apesar de estes auxiliares estarem com as pessoas com deficiência todos os dias, o que lhes permite conhecer as suas particularidades, estes não têm acesso ao Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) destas pessoas, não possuindo assim um

conhecimento mais formal e sistematizado acerca das suas necessidades. Desta forma, estes profissionais encontram-se muitas vezes na incerteza do que será mais produtivo desenvolver nas salas de CAO, para o desenvolvimento intelectual e bem-estar psicológico das pessoas que o frequentam. É de importante realçar que nenhum dos auxiliares tem formação académica na área da deficiência (ver Apêndice G). A equipa técnica geralmente não participa nas atividades levadas a cabo nas salas de CAO, nem as acompanha, parecendo que o objetivo desta valência é apenas o de ocupar o tempo destas pessoas. Assim, estes profissionais atribuem toda a responsabilidade da gestão das salas de CAO aos auxiliares.

2.3. COLABORADORES E PESSOAS QUE VIVEM E/OU FREQUENTAM A INSTITUIÇÃO

Os colaboradores da instituição são responsáveis pelo funcionamento das três valências. O quadro de pessoal da instituição é constituído pelo Coordenador, que é Terapeuta Ocupacional, uma Psicóloga, uma Técnica Superior de Serviço Social, 17 Ajudantes de Estabelecimento de Apoio à Criança com Deficiência, três porteiros, que desempenham também o papel de rececionistas, duas cozinheiras e duas ajudantes de cozinha. Os ajudantes de estabelecimento são também referenciados ao longo do trabalho como auxiliares.

Os/as auxiliares têm na sua maioria o 3º ciclo do Ensino Básico, sendo que cinco têm o Ensino Secundário completo e um é licenciado em Educação Física e Desporto (Apêndice G). Como referido, nenhum deles tem formação académica relacionada com o trabalho com pessoas com deficiência. As suas idades variam entre os 29 e os 53 anos. Importa refletir acerca do facto de serem apresentados pela instituição como “ajudantes de apoio à criança”, sendo que esta é uma instituição que trabalha apenas com pessoas adultas

com deficiência intelectual. É referido pela coordenação que a utilização desta designação acontece desde a fundação da instituição, nunca tendo sido problematizada e alterada. Esta utilização provavelmente deve-se ao facto de, aquando da criação desta instituição, as pessoas com deficiência serem igualadas a crianças. Neste momento, na instituição em causa, não existe reflexão nem problematização do conceito de deficiência, sendo que os auxiliares continuam a entender estas pessoas como crianças. Desta forma, a palavra utilizada pode refletir a posição das pessoas que trabalham nesta instituição face à deficiência, sendo estas pessoas entendidas como crianças e não como adultos. Um indicador disso mesmo é a maneira como todos os colaboradores se dirigem a estas pessoas, como “meninos e meninas”, sendo um outro exemplo os festejos que se fazem no Dia Mundial da Criança.

Todos os ajudantes trabalham oito horas por dia, dependendo as suas funções dos horários atribuídos. Existem nove horários de turno, pelos quais os funcionários são distribuídos, anualmente, sendo que perante esta distribuição têm que desempenhar diferentes tarefas (ver Apêndice H).

A divisão dos turnos não tem sido bem aceite entre os funcionários e, segundo estes, tem motivado algum ambiente menos favorável entre os mesmos, devido a um sentimento de injustiça. Os auxiliares referem que existem pessoas que se encontram a trabalhar nos turnos da manhã durante anos consecutivos, sendo sempre os mesmos a ocupar os turnos da noite. Para além de um sentimento de injustiça, isto gera desconfiança entre os colaboradores, na medida em que afirmam a existência de preferências por parte da coordenação relativamente aos colaboradores.

Para além do que já foi mencionado, todos os dias, um dos ajudantes é definido como “ajudante responsável” que tem a função de coordenar a equipa de auxiliares até à sua hora de saída e de transmitir ao “ajudante responsável” seguinte o que se passou durante o seu turno. Este ajudante é seleccionado pelo coordenador para exercer esta função, sendo os “ajudantes responsáveis” quase sempre os mesmos. Isto faz com que o sentimento de injustiça se intensifique, aumentando então a sensação de um ambiente

negativo entre colaboradores e divisão entre os mesmos. Ainda neste âmbito, alguns auxiliares afirmam que alguns colegas se “aproveitam” da posição de ajudante responsável, para exercer uma posição de autoritarismo sobre os colegas, não os respeitando enquanto colegas e profissionais capazes de desempenharem o seu trabalho.

Através de reuniões realizadas com os auxiliares para perceber as relações existentes entre eles, foi ainda perceptível que a divisão existente entre os mesmos também é feita em função das idades (ver Apêndice I). Nestas reuniões foi utilizada a técnica de “brainstorming”, para se entender, então, a percepção de todos os auxiliares relativamente às relações que mantêm uns com os outros, chegando-se à conclusão de que todos partilham desta ideia, isto é, de que existe uma separação. Assim, é possível observar situações em que as pessoas parecem não simpatizar uma com a outra e têm de realizar uma tarefa em conjunto, acontecendo que o trabalho não corre como deveria, pois não existe trabalho em equipa e, por vezes, tentam mesmo encontrar alguma forma de prejudicar o colega. É importante salientar este aspeto, pois esta separação gera conflitos entre os funcionários, que, por sua vez, levam a um mal-estar geral e a uma diminuição da qualidade do trabalho desenvolvido. Dever-se-ia investir na fomentação de um maior trabalho em equipa e de resolução de conflitos, que permita que exista um ambiente harmonioso dentro da instituição, sendo que esta percepção foi partilhada por alguns funcionários em conversas intencionais.

No que diz respeito às relações entre os auxiliares e os técnicos (e.g., técnica superior de serviço social, psicóloga, terapeuta ocupacional), existem poucos momentos de interação e poucas oportunidades de trabalho em conjunto. Os técnicos também interagem pouco com as pessoas residentes no lar e nas residências autónomas, pelo facto de apenas existirem três técnicos neste pólo da instituição, o que condiciona o trabalho e a disponibilidade para estar em interação com as pessoas, privilegiando o trabalho burocrático que é necessário fazer. A psicóloga, particularmente, é vista pelos auxiliares como relativamente ausente, talvez pelas tarefas que tem a seu cargo, tal como a

organização e controlo da medicação e o acompanhamento aos serviços de saúde, das pessoas que vivem na instituição. A Técnica de Serviço Social tem uma maior interação com as pessoas. A psicóloga reconhece que aquelas funções lhe ocupam muito tempo, e que podia dedicar-se mais a estar com estas pessoas nas rotinas e atividades da instituição (Apêndice J). Esta falta de participação nas rotinas da instituição e nas atividades levadas a cabo na mesma, leva a que os auxiliares façam comentários um pouco depreciativos. A forma como a maioria destes auxiliares vê a relação com esta técnica não é coincidente com a maneira como esta vê a relação com os auxiliares, considerando-a como uma relação em que os ajudantes procuram a sua ajuda, existindo um trabalho conjunto. Na perceção da investigadora, e através da observação participante, a participação desta técnica nas rotinas instituição e a interação quer com os auxiliares, quer com as pessoas com deficiência, é bastante escassa.

Em relação ao Coordenador da instituição, este manifesta posturas bastante variáveis, sendo que os auxiliares revelam algum receio deste técnico, uma vez que podem ser abordados com uma postura extremamente autoritária, como poderão ser abordados de uma forma muito calma e jovial. A relação entre a coordenação e os colaboradores auxiliares reflete-se numa posição vertical, na qual opiniões dos auxiliares são pouco consideradas. A maior parte dos colaboradores refere que quando tem que conversar com este coordenador em privado sente algum receio de ser repreendido. Este receio parece não se centrar propriamente na repreensão, mas sim na postura que este técnico, por vezes, utiliza para a comunicar. Contudo, a perspetiva deste técnico face à sua relação com os auxiliares, em entrevista, não é coincidente com as opiniões dos auxiliares, nem com o que foi observado através da observação participante, referindo que esta é bastante boa, pois considera-se como “uma pessoa extremamente sensível às situações, sou atento, sou encorajador, sou motivador, estou presente, crio disponibilidade para elas se sentirem confortáveis e apoiadas, quer na minha ausência, quer na minha presença” (ver Apêndice K). Como referido,

frequentam o CAO 28 pessoas, morando 18 destas no Lar Residencial da instituição. Para além destas, residem ainda no Lar mais 14 pessoas, que fazendo um total de 32 pessoas a viverem neste Lar Residencial, mais 24 pessoas a residirem nas Residências Autónomas. Contabilizando o Lar Residencial, as Residências Autónomas e o CAO, as pessoas com deficiência que frequentam e/ou vivem na instituição são cerca de 66, e têm idade compreendidas entre os 14 e os 79 anos.

Por norma, as pessoas que vivem no lar ou nas residências, durante a semana, iniciam o seu dia por volta das 7 horas da manhã, frequentando o CAO até às 16 horas ou indo para os respetivos empregos, voltando apenas por volta das 17 horas. Ao fim de semana estas pessoas normalmente dormem até mais tarde e têm todo o tempo livre para fazerem o que quiserem, desde receberem visitas, estarem no quarto ou levarem a cabo atividades do seu interesse, que, de forma geral, são ver televisão, estar no computador, dançar ou passear (ver Apêndice C).

A grande maioria destas pessoas refere, em conversas, que gosta bastante de estar e viver na instituição, porque, segundo elas, têm amigos, têm com quem conversar e, às vezes, é “divertido”. Por vezes, também sentem saudades das suas famílias e referem que gostariam de ir para casa. A ligação que é feita com as famílias depende essencialmente da vontade destas em manter o contacto com o familiar, pois a instituição apoia este contacto. É procurado o contacto com as famílias, através de chamadas telefónicas. Contudo, quer seja por vontade destas ou por exigência de tribunal, muitas vezes, o contacto com as famílias é muito escasso ou inexistente, em alguns casos. Importa ainda realçar que existem pessoas com deficiência que se encontram institucionalizadas desde da infância e que perderam qualquer contacto com os familiares.

O facto de estas pessoas gostarem de viver e/ou frequentar a instituição também se deve às relações de proximidade que estabelecem com os colaboradores, desde as cozinheiras até à equipa técnica. É possível verificar que a relação com os técnicos é uma relação pautada pela admiração das

peças com deficiência em relação a estes, na medida em que o coordenador é tratado por “paizinho” e a psicóloga por “mãezinha”. Através da observação verificou-se que os auxiliares incentivam este tratamento, utilizando várias vezes em conversa com os residentes expressões como: “já falou com o paizinho?” ou “já pediu ao paizinho?”. As pessoas com deficiência parecem entender estes técnicos como as pessoas que detêm o poder e a quem querem agradar, pois na instituição existe a ideia comum a todas as pessoas (com deficiência e colaboradores) de que “quem manda é o Dr.”, pelo facto de não serem tomadas nenhuma medida ou decisões sem consultarem este técnico, sejam de muita ou pouca importância. A psicóloga refere que este hábito surgiu naturalmente (ver Apêndice J). Contudo, sendo estes nomes de índole tão familiar e carinhosa, que requerem uma relação de bastante proximidade e de tempo dispensado com a pessoa, questiona-se essa afirmação, pois o tempo que os técnicos passam com as pessoas com deficiência é bastante escasso. Assim, a utilização destes nomes pode dever-se ao facto de as pessoas com deficiência entenderem, que, quem detém todo o poder na instituição, são os técnicos, tal como numa casa familiar, quem detém o poder, por norma, são os pais. Neste seguimento, os auxiliares utilizam esta figura para condicionarem o comportamento das pessoas com deficiência. Por vezes, os auxiliares utilizam esta figura em conversas com as pessoas, como forma de garantir que fazem o que lhes é pedido ou, se não o fizerem, então serão sinalizados ao Dr. e receberão um castigo (Apêndice L).

Importa realçar ainda que a relação destas pessoas com os auxiliares também é bastante positiva. Contudo, as pessoas com deficiência também têm as suas preferências e a grande maioria sente mais afinidade com determinados/as auxiliares. Isto poderá acontecer porque estes auxiliares são pessoas que brincam com eles e que, ao mesmo tempo, lhes dão afeto, fazendo com que a instituição se assemelhe mais a um ambiente familiar. O facto de não criarem tanta afinidade com outros auxiliares parece ter a ver com a postura que estes têm face à deficiência e às pessoas com deficiência, que se manifesta nos seus comportamentos e interações. De facto, por vezes,

alguns auxiliares têm comportamentos que não são adequados. Tal como é referido no Código de Ética da instituição, “os/as colaboradores(as) devem promover e defender a integridade e o bem-estar físico, psicológico, emocional e social de cada cliente, respeitando a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência” (Instituição X, 2010, p. 4). Contudo, existem determinados comportamentos, observados durante a realização deste trabalho, que não estão de acordo com este código. Por exemplo, durante o desenvolvimento do projeto foi observado um comportamento fisicamente agressivo para com uma pessoa com deficiência, que não tem possibilidade de se expressar verbalmente (Apêndice L). Apesar de a auxiliar, Maria, justificar o seu comportamento pela falta de paciência e controlo, o facto de esta pessoa não ser capaz de contar o que aconteceu poderá constituir um facilitador para a ocorrência destas situações, pois nunca se observou esta auxiliar ter este tipo de comportamentos para com outras pessoas. Um outro exemplo de interações desadequadas reside no facto de um funcionário, o Filipe, se dirigir a uma pessoa com deficiência de uma forma bastante rude, em frente de todas as outras pessoas com deficiência e colaboradores (Apêndice D). Mais uma vez, é possível notar que alguns auxiliares não entendem a pessoa com deficiência intelectual como pessoa, mas apenas como o/a “deficiente”.

Neste contexto, importa refletir acerca do conceito de deficiência intelectual e de como este é entendido nesta instituição. Nos regulamentos internos, relativos a cada valência, o termo que é sempre utilizado é o de deficiência intelectual, que é também utilizado pelos técnicos. No entanto, no que se refere aos restantes funcionários, o termo frequentemente utilizado é “deficientes”. Estes auxiliares não se referem às pessoas como pessoas com deficiência intelectual, mas antes como deficientes, o que dá a ideia de que a pessoa se resume à sua deficiência. No Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (dia 3 de dezembro), organizou-se uma atividade que denominaram “O dia do deficiente”, na qual se pretendia que cada funcionário e cada pessoa que frequenta o CAO escrevesse ou dissesse uma frase ou parágrafo explicando o que para eles/elas era ser deficiente (ver

Apêndice M). Nesta organização, mais uma vez, é de realçar que não foi referido que era o “Dia Internacional das Pessoas com Deficiência”, mas sim o “Dia do Deficiente”.

Na atividade referida, destacam-se algumas opiniões como a de uma funcionária, Soraia, que referia que “Ser deficiente é ser diferente, mas ao mesmo tempo igual, porque todos somos diferentes com capacidades e incapacidades”. Este tipo de posição denota a sensibilidade desta auxiliar para se colocar não numa posição superior a estas pessoas, mas sim de igualdade, na medida em que todos temos as nossas diferenças e de que todos somos capazes de realizar determinadas coisas e incapazes em relação a outras. Algumas opiniões de funcionários eram similares a esta, realçando, por exemplo, que estas pessoas são capazes de amar, tal como todas as pessoas.

Contudo, nem todas as opiniões foram expressas de forma positiva, pois uma das funcionárias, Carla, referiu que “o dia do deficiente é um dia triste, porque ser deficiente é triste”. Esta auxiliar referiu, numa conversa intencional, que “Eu preferia morrer a ser deficiente!”, expressando a pena que sente por estas pessoas, devido às suas limitações. Apesar de a maior parte dos funcionários não se referir à deficiência de forma negativa, a postura que é possível observar é de desvalorização destas pessoas e das suas capacidades, e por vezes de algum desrespeito pela sua intimidade.

Relativamente às pessoas que vivem na instituição, destaco alguns testemunhos das mesmas que são importantes. Apesar de existirem bastantes que se referiram à deficiência como “Ser deficiente é ser feliz!”, “Eu sou feliz!”, existiram também alguns testemunhos menos positivos como “Ser deficiente é não ter família” ou “ser deficiente é não conseguir fazer o que os outros fazem”. Estes comentários de índole mais negativa poderiam ser um bom ponto de partida para estes auxiliares entenderem que estas pessoas têm sentimentos e entendem o que os rodeia. A pessoa que referiu que por ter uma deficiência não consegue levar a cabo determinadas tarefas que as outras pessoas conseguem demonstra um sentimento de inferioridade e de impotência para realizar determinadas tarefas, relativamente a pessoas

consideradas “normais”. Esta é uma pessoa muito consciente das suas limitações, e que, por isso mesmo, se desvaloriza constantemente e se torna muito insegura face a novas situações, como por exemplo, conhecer pessoas novas.

Terminando este capítulo, considera-se importante conhecer o tipo de deficiência destas pessoas ou as suas causas. Para isso, questionou-se o coordenador da instituição, e percebeu-se que os próprios técnicos não têm conhecimento sobre que tipos de deficiência intelectual ou que doenças é que estas pessoas têm, isto porque, segundo o coordenador, “só quando foram institucionalizados, é que muitos destes clientes tiveram acompanhamento, porque até aí não o tinham”, o que faz com que seja difícil determinar quais os problemas destas pessoas. Pela informação disponível, cerca de cinco pessoas têm Síndrome de Down, duas têm perturbações globais do desenvolvimento, cerca de cinco pessoas têm deficiência mental devido a complicações no parto ou consumo de álcool por parte da progenitora durante a gravidez, seis pessoas têm deficiência devido a consanguinidade, três têm paralisia cerebral. Além destas situações, uma pessoa apresenta demência; cerca de três pessoas têm miopatia neurológica de tipo I, uma pessoa apresenta miopatia neurológica de Chen, uma pessoa teve um traumatismo crânio-encefálico. O coordenador refere também existirem indivíduos com psicoses e outros com deficiência intelectual associada a psicoses, mas sem saber especificar do que se trata realmente. O facto de a equipa técnica não ter conhecimento específico e rigoroso acerca das deficiências ou das doenças que estas pessoas têm, pode ser um indicador de que há uma falha na organização da instituição e no investimento que é feito no sentido de adequar a intervenção às suas características e necessidades, assegurando o seu bem-estar. Porém, mais importante do que o facto de não existir conhecimento específico acerca dos diagnósticos efetuados por outros profissionais, é a inexistência de um conhecimento construído de forma consciente e intencional acerca dos problemas, das suas necessidades e do que deve ser desenvolvido para melhorar a qualidade de vida das pessoas.

3. AVALIAÇÃO DO CONTEXTO

Tal como foi referido, com a avaliação do contexto pretende-se identificar, juntamente com as pessoas, os problemas e necessidades existentes na instituição, assim como os seus recursos, as potencialidades e os constrangimentos, possibilitando então a formulação de objetivos para a intervenção, assentes numa reflexão e construção em conjunto, em prol de uma prática assente em estratégias que promovam a melhoria de vida das pessoas e da instituição. Segundo Serrano (2008, p. 32), nesta avaliação, é

necessário que a análise da necessidade se faça em extensão e em profundidade, ou seja, não basta que a necessidade seja sentida, deve constatar-se com base em dados concretos até onde é real ou imaginária. Devemos questionar-nos sobre o que é preciso, quem o necessita, porquê e até onde.

Deste modo, a participação de todas as pessoas que se encontram no contexto é de máxima importância, pois ninguém melhor do que estas sente as especificidades, os problemas e necessidades de determinada realidade. Este foi um processo participado, no qual as pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição participaram da melhor forma que puderam e como quiseram, tal como os auxiliares e a equipa técnica. Seguidamente terá lugar a identificação e a exploração dos problemas e necessidades (ver Apêndice N).

3.1. IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS E NECESSIDADES

Previamente, na análise da realidade através da observação participante, das conversas intencionais com os funcionários (auxiliares e equipa técnica) e com as pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição e, através da

realização de reuniões com os colaboradores, foi possível ter a percepção de alguns problemas que estes consideravam existir na instituição. Uma vez que os principais problemas referidos pelos funcionários se situavam no domínio das relações interpessoais, principalmente entre auxiliares, foram organizadas reuniões, com vários grupos de auxiliares, para tentar perceber melhor as situações. Assim, foram realizadas seis reuniões com pequenos grupos de funcionários, nas quais foi utilizado o “brainstorming”, com o intuito de entender melhor como é que estes funcionários caracterizam as relações entre eles (Apêndice I). Nestas reuniões para além de terem sido exploradas as relações entre os auxiliares através do “brainstorming”, foram também discutidos outros problemas que foram identificados através das conversas intencionais e da observação participante. As reuniões foram realizadas com pequenos grupos de funcionários devido à impossibilidade de reunir com mais elementos ao mesmo tempo, o que se ficou a dever, por um lado, à distribuição dos turnos e, por outro lado, à falta de disponibilidade para reunirem fora do horário de trabalho. Após estas reuniões, foram realizadas outras duas (ver Apêndice O), em meados do mês de janeiro, com os auxiliares e o coordenador, nas quais se procurou explorar, em conjunto com os colaboradores, o conteúdo dos “brainstormings” realizados, discutindo e priorizando os problemas e identificando algumas necessidades, que iram ser expostas de seguida.

De uma forma geral, os auxiliares caracterizaram estas relações como conflituosas, referindo a existência de conflitos frequentes entre eles, mencionaram a falta de trabalho em equipa, o facto de as pessoas transporem para o local de trabalho os seus problemas pessoais e a existência de dificuldades na comunicação.

Assim, o primeiro problema (P1) identificado na instituição diz respeito à dificuldade que os/as auxiliares têm nos processos de comunicação e de resolução de conflitos entre os mesmos. A dificuldade na comunicação foi apresentada pelos auxiliares como um problema, uma vez que, por vezes, existiam diferentes interpretações do que as pessoas dizem ou escrevem,

provocando confusões e equívocos (ver Apêndice I). Torna-se, assim, necessário, na perspectiva da investigadora e na dos auxiliares, melhorar as competências de comunicação e tornar a comunicação mais clara e coerente (Necessidade 1.1 [N1.1]) (Apêndice N). As dificuldades na comunicação entre os auxiliares eram também um dos fatores que levavam à sua dificuldade na resolução dos conflitos que surgem, devido ao facto de as pessoas não estarem dispostas a escutar e a dialogar com o outro sobre determinados assuntos. Para além disto, uma das causas deste problema de comunicação e da dificuldade em resolver conflitos, era, segundo os auxiliares e de acordo com o que foi observado, o facto de estes auxiliares trazerem problemas pessoais entre eles, com origem exterior à instituição, para o local de trabalho. Isto levava a que a relação na instituição não fosse estritamente profissional, sendo influenciada por preferências em relação aos colegas, que condicionam o bom funcionamento da instituição e a qualidade do seu trabalho, devido à incapacidade de trabalharem de igual forma com todas as pessoas. Consequentemente, entendemos ser necessário que os auxiliares consigam fazer uma distinção entre os seus assuntos pessoais e os profissionais, não permitindo que as suas relações de amizade interfiram, e que reflitam acerca da sua postura profissional face a outros funcionários e de que forma é que esta pode melhorar, em prol de um melhor desempenho no trabalho (N1.2). Tal como já foi referido anteriormente, os conflitos entre funcionários têm surgido também por estes considerarem que existe uma distribuição injusta dos horários de trabalho. Assim, torna-se necessário que exista mais diálogo entre a equipa técnica e os auxiliares, permitindo que estes se sintam confortáveis para poderem expressar as suas opiniões em relação a vários assuntos e, especificamente, em relação à formulação dos horários, e de forma a que, em conjunto, reflitam e tentem elaborar uma distribuição do horário que todos considerem mais adequada (N1.3).

Neste seguimento, surgindo como consequência do problema referido anteriormente, a falta de trabalho em equipa entre os auxiliares é bastante referida como um problema (P2). Este problema está relacionado com o facto

de as pessoas continuarem a alimentar desentendimentos no trabalho, levando a que as preferências pessoais em relação aos colegas influencie a qualidade do trabalho e a união do grupo, criando um ambiente emocionalmente tenso e não existindo entreajuda. Enquanto investigadora, e através da observação participante, realizada no contexto, considerou-se que a falta de trabalho em equipa não abrangia apenas os auxiliares, mas também os técnicos, pois não existe colaboração e trabalho em conjunto entre todos estes colaboradores. Por um lado, esta situação pode dever-se ao facto de esta ser uma relação pautada pela verticalidade, em que os técnicos parecem não dar muita credibilidade às opiniões dos auxiliares. Por outro lado, o facto de estes passarem pouco tempo em interação com os auxiliares e as pessoas com deficiência leva a que não exista, de facto, um sentimento de pertença a uma equipa coesa, existindo uma divisão entre a equipa técnica e a equipa de auxiliares. Assim sendo, torna-se necessário, que se crie um espírito de união na equipa de trabalho e haja um melhor funcionamento em equipa (N2.1), no sentido de garantir o bom funcionamento da instituição e o bem-estar das pessoas que vivem e/ou frequentam a mesma. A existência de discriminação entre colegas é apontada também como uma das causas desta falta de trabalho em equipa, na medida em que alguns funcionários referem que existe algum “abuso de poder” por parte dos funcionários responsáveis (diferentes de dia para dia, como já foi explicado, que acentua ainda mais a desunião no grupo de trabalho (ver apêndice I). Através da observação participante é possível constatar que este “abuso de poder”, exercido por alguns funcionários, se exerce através de uma postura e uma entoação autoritárias quando se dirigem a determinados auxiliares, vistas como traduzindo alguma falta de consideração e respeito por estas pessoas. Contudo, mais uma vez, esta situação não abrange apenas os auxiliares, mas também a equipa técnica, nomeadamente o coordenador, que frequentemente se dirige aos auxiliares de forma autoritária e crítica, assumindo uma posição entendida como sendo de superioridade. Desta forma, é necessário que tanto os auxiliares como o coordenador da instituição

tomem consciência e reflitam acerca da sua postura face aos outros profissionais no local de trabalho e de que forma é que esta pode ser melhorada (N2.2) (ver Apêndice N).

Uma vez que, através da observação participante, houve a oportunidade assistir a alguns comportamentos desadequados, por parte de auxiliares, para com as pessoas com deficiência, este foi um assunto que se abordou intencionalmente nas reuniões realizadas, de forma a conseguir entender melhor a situação e o que todos os funcionários pensam. Assim, foi possível perceber que alguns auxiliares consideram que existem colegas que “não têm paciência”, nem sensibilidade para lidar com as pessoas que frequentam e/ou vivem na instituição. Isto manifesta-se através de atitudes desadequadas de alguns auxiliares, reveladas através da elevação do tom de voz, de comentários desagradáveis dirigidos a estas pessoas e sobre estas pessoas, e comportamentos que podem revelar alguma falta de consideração pela pessoa em geral, tal como é possível verificar nos apêndices D e L. Estes comportamentos são indicadores de falta de respeito e consideração pelas pessoas com deficiência, até porque os colaboradores que têm este tipo de comportamentos, apenas os têm com pessoas que não possuem a capacidade de se expressarem, e em situações em que nenhum dos técnicos ou determinados auxiliares se encontram presentes. Assim, estamos perante um problema que diz respeito à existência de comportamentos e atitudes desadequadas relativamente às pessoas com deficiência (P3).

Através da observação e participação nas rotinas da instituição, presenciaram-se algumas situações nas quais foi possível notar alguma falta de conhecimento acerca do trabalho com pessoas com incapacidades e as suas particularidades, o que leva a considerar que a referida falta de sensibilidade se deve, por vezes, à falta de conhecimento acerca dos comportamentos específicos que uma pessoa com determinada deficiência tipicamente tem ou pode ter. Assim, é necessário que os funcionários tenham mais conhecimentos sobre certas deficiências, de forma a que se reposicionem no relacionamento com estas pessoas, tendo interações mais

adequadas (N3.1). Por outro lado, tal como foi referido anteriormente, alguns auxiliares têm comportamentos e atitudes desadequadas para com as pessoas com deficiência, por se colocarem numa posição de superioridade em relação a estas, tornando-se crucial que estes auxiliares levem a cabo um processo reflexivo acerca da sua postura face às pessoas com deficiência e aos direitos das mesmas (N3.2).

Através da observação participante e de conversas intencionais com funcionários e com pessoas com deficiência que frequentam o CAO, verificou-se que existe uma constante repetição das atividades nas salas de CAO (P4), na medida em que as pessoas com deficiência se encontram constantemente a desenhar, colorir ou a fazer costura, sem variarem os materiais e os temas de trabalho. Estas pessoas foram demonstrando o seu descontentamento com o facto de estarem sempre a realizar as mesmas tarefas no CAO, quer através dos momentos de conversa que tinham com a investigadora, quer através dos seus comportamentos nas salas de CAO, que demonstravam apatia, cansaço e pouco envolvimento ativo. Os funcionários atribuíram esta situação ao facto de, por um lado, não existirem materiais nas salas para se realizarem tarefas diferentes e, por outro lado, pelo facto de não saberem o que fazer, nomeadamente por não receberem orientações da equipa técnica neste sentido. Como foi referido, o coordenador não tem a mesma perceção, pois, face a esta situação, refere que é função dos colaboradores do CAO terem iniciativa e criatividade para desenvolverem novas atividades, sendo a planificação e realização de tarefas nas salas de CAO da sua responsabilidade (Apêndice E). Contudo, em nenhum dos regulamentos internos da instituição consta a indicação de que as funções dos “ajudantes de apoio à criança com deficiência” (auxiliares) passam pela criação e planificação de novas atividades nas salas de CAO. Este problema de repetição de atividades no CAO parece dever-se ao facto de, por um lado, os auxiliares terem pouca iniciativa para realizarem novas tarefas e atividades, e por outro lado, à falta de conhecimento relativamente às tarefas que podem ser levadas a cabo e que poderão ser proveitosas para estas pessoas. É notório que estes auxiliares não

colocam a devida intencionalidade nas tarefas que as pessoas desenvolvem nas salas, referindo que servem apenas para os manter ocupados.

Face à devolução deste problema, feita em reuniões com o coordenador e os auxiliares, a equipa técnica elegeu temas semanais para serem trabalhados nas salas e disponibilizou materiais para o efeito, sendo que todos deveriam realizar trabalhos alusivos ao tema e posteriormente, divulgá-lo através de uma exposição semanal. Nessa altura, um dos funcionários é destacado pela equipa técnica para eleger o trabalho “vencedor” da semana, isto é, o que considera estar melhor realizado.

Inicialmente, este problema parecia caminhar para uma resolução. No entanto, o que se verificou foi que as pessoas com deficiência continuaram a fazer as mesmas tarefas, como pintar ou costurar, e que esta pequena competição não se tornou produtiva. Aliás, trouxe outro problema para as salas de CAO, que diz respeito ao facto de os funcionários realizarem os trabalhos em vez das pessoas com deficiência, para terem uma melhor apresentação. Desta forma, continua a não existir uma participação efetiva por parte destas pessoas nas salas de CAO e, ao mesmo tempo, não lhes é dada autonomia para poderem realizar outro tipo de tarefas que sejam do seu interesse (P4). Neste seguimento, tornou-se necessária a conscientização dos auxiliares sobre as capacidades das pessoas que frequentam o CAO, percebendo que os trabalhos e tarefas nele realizados só fazem sentido se forem levados a cabo por essas pessoas, dando oportunidade de se exprimirem da forma que preferirem e em concordância com as suas capacidades, e de desenvolverem e manterem a sua autonomia (N4.1). Para além disto, seria importante planificar novas atividades para as salas de CAO, tendo em conta as preferências das pessoas com deficiência, dando-lhes assim a oportunidade de escolha quanto ao que gostariam de realizar (N4.2).

Por último, a ausência de acompanhamento e de participação por parte da equipa técnica nas dinâmicas da instituição (e.g., o acompanhamento nas horas das refeições e nos momentos dedicados à higiene; a participação nas atividades do CAO) foi sentida como um problema por parte dos auxiliares

(P5). Inclusivamente, se houvesse, por parte da equipa técnica, um maior envolvimento e participação nas rotinas e dinâmicas da instituição, os problemas referenciados acima poderiam ter vindo a ser solucionados ao longo do tempo, ou até nunca terem surgido. A equipa técnica refere que este problema se deve ao facto de existir um trabalho burocrático bastante exigente, que não deixa muito tempo para tudo o resto, de tal forma que seria necessário que esta equipa fosse constituída por mais técnicos, para o trabalho ser mais dividido e a sua participação nas rotinas e atividades destas pessoas ser mais efetiva (Apêndice E). Dado que esta é uma necessidade que, no âmbito do trabalho de mestrado e do desenvolvimento de um projeto como investigadora social não é possível solucionar, é importante que se encontrem formas de garantir uma maior participação e acompanhamento dos técnicos nas rotinas da instituição (N5.1). Este problema também se pode prender com o facto de a relação profissional entre o coordenador e os auxiliares ser demasiado hierarquizada, sendo que este técnico é visto como detentor de todo o poder na relação, o que faz com que estes auxiliares não tenham, nas palavras deles, coragem para questionar este coordenador seja acerca do que for. Desta forma, seria importante que o coordenador refletisse acerca da sua postura no trabalho e na relação com os funcionários e que essa relação fosse melhorada (N5.2).

3.2. RECURSOS, POTENCIALIDADES E CONSTRANGIMENTOS NA INSTITUIÇÃO

Embora a planificação de um projeto deva ser composta por um pouco de utopia, em termos daquilo que seria desejável alcançar, deve essencialmente ter uma boa dose de realidade, sendo por isso necessário nesta planificação verificar quais os recursos disponíveis.

Assim, Serrano (2008) elenca recursos humanos, materiais e financeiros. Tal como o nome indica, os recursos humanos dizem respeito às pessoas que querem participar no projeto, a sua disponibilidade para tal e quais os contributos que podem trazer para o mesmo. Em termos dos recursos materiais, estes correspondem aos equipamentos disponíveis, aos espaços, às infraestruturas, aos utensílios que possam ser utilizados. Terminando, os recursos financeiros são constituídos por dois elementos, sendo o orçamento e o financiamento. O orçamento “é um instrumento da programação que serve não só para determinar os custos de um programa ou projeto, mas também para disciplinar a ação institucional” (Serrano, 2008, p. 75), do qual o financiamento decorre, tentando cobrir os custos do orçamento.

Em termos dos recursos disponíveis, ao nível dos recursos humanos a instituição dispõe de auxiliares suficientes para garantir o funcionamento da instituição, no entanto, no que se refere à equipa técnica, seria uma mais-valia ter mais um profissional que desse apoio nas salas de CAO. Ainda ao nível dos auxiliares, um deles é licenciado em Ciências do Desporto, pelo que traz bastantes contributos à instituição, no âmbito da promoção de um estilo de vida saudável para as pessoas com deficiência.

No que diz respeito aos recursos materiais, a instituição dispõe de espaços bastante grandes tanto ao nível interior, como exterior. As pessoas com deficiência podem usufruir de um espaço verde numa vasta área ao ar livre, sendo que este mesmo pode ser bastante útil para variadas atividades. Existe também uma sala de reuniões que pode ser utilizada nas reuniões e sessões com os auxiliares e a equipa técnica. Disponibiliza, ainda, materiais nas salas de CAO que possibilitam a realização de diferentes atividades. Para além disto, a instituição tem uma sala equipada para atividades físicas e de psicomotricidade, assim como uma sala de “snoezeleen”.

Refletindo acerca das potencialidades para o desenvolvimento de um projeto, começa-se por realçar a vontade evidenciada pelos funcionários que exercem funções no CAO, de melhorarem o seu desempenho profissional e as relações interpessoais existentes na instituição. A maior parte dos auxiliares

da instituição mostrou disponibilidade para participar em possíveis reuniões ou atividades, indicando que deveriam ser realizadas dentro do horário de trabalho e com a devida marcação, para dessa forma poderem organizar o dia na instituição. Essa possibilidade de reorganização de horários demonstrou empenho por parte dos auxiliares em fazer parte do projeto e melhorar o seu desempenho no trabalho, assim como as relações interpessoais no local de trabalho. No que se refere ao coordenador, este mostrou-se interessado em participar nas reuniões realizadas e disponível para a realização de uma entrevista e conversas intencionais. A disponibilidade e vontade de participar, por parte das pessoas com deficiência, foi também notória durante todo o processo.

No que diz respeito aos constrangimentos, começou-se por fazer referência ao pessimismo existente por parte de alguns funcionários, especialmente os que costumam trabalhar nos turnos que ocupam a tarde ou noite, em relação à perspectiva de mudança e de melhoria da instituição. Destacou-se a falta de disponibilidade por parte da técnica superior de serviço social e da psicóloga para participarem nas atividades da instituição e nos momentos de reunião organizados para, em conjunto, se proceder à avaliação do contexto, o que antecipa que no desenvolvimento do projeto poderá haver essa mesma indisponibilidade. Apesar de ser positivo o coordenador ter participado nas sessões, a sua presença acabou por inibir os auxiliares, alterando a sua forma de estar e a sua participação.

4. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

4.1. CONCEITOS DE DEFICIÊNCIA E INCAPACIDADE

Quando se trabalha na área da deficiência intelectual é importante refletir acerca dos conceitos e termos utilizados e a evolução que estes têm sofrido. A história e evolução do conceito de deficiência enfrentou caminhos sinuosos, pautados pela ignorância das pessoas e da sociedade, passando por superstições e teorias que funcionaram como um móbil para posições e atitudes de discriminação que, ainda hoje, se encontram presentes. Apesar dos esforços levados a cabo em prol do combate ao estigma, através de movimentos sociais e iniciativas, a nível nacional e internacional, a favor do respeito pelos direitos das pessoas com deficiência, o que se verifica é que “o efetivo bem-estar e o pleno exercício dos seus direitos, continua longe de ser uma realidade, persistindo uma imagem desvalorizada e desvalorizante das pessoas que vivem com diferentes tipos e graus de limitações nas suas atividades” (IEFP, 2006, p. 13). Esta imagem desvalorizada da pessoa com deficiência intelectual surge em aspetos tão simples como a designação utilizada. Isto porque, muitas vezes, os termos utilizados encontram-se carregados de conotação negativa, colocando rótulos tão pesados que a pessoa deixa de ser pessoa, para passar a ser apenas o “deficiente”.

Os próprios nomes de algumas instituições de apoio à pessoa com deficiência intelectual merecem a nossa atenção. Isto porque, por vezes a designação de uma instituição pode funcionar como um rótulo para as pessoas que a frequentam, pois algumas utilizam nomes como “deficiente” ou “diminuído”. Refletindo sobre o termo “diminuído”, este transmite-nos de imediato a ideia de inferiorização. Na leitura deste nome, a pessoa não parece ser vista como alguém que tem uma deficiência intelectual, mas sim como alguém que é, à partida, diminuído intelectualmente, ou seja, parece ser

alguém que não tem apenas uma deficiência, mas que é inferior a quem não a tem. Devemos refletir sobre esta situação: Uma pessoa com deficiência intelectual deve ser inferior a uma pessoa que não a tem? Deve sentir-se como “diminuta”? Tal como é referido no Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais, na sua quarta edição, “um conceito errado é pensar que uma classificação de perturbações mentais classifica as pessoas, quando na realidade o que está a ser classificado são as perturbações mentais que as pessoas têm” (American Psychiatric Association [APA], 1996, p. 22). Em concordância, na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), a Organização Mundial de Saúde (OMS), afirma que “a CIF não é, de forma alguma, uma classificação de pessoas. Ela é uma classificação das características de saúde das pessoas dentro do contexto das situações individuais de vida e dos impactos ambientais” (OMS, 2004, p. 215). Neste sentido, importa ainda lembrar que os conceitos de deficiências e incapacidades, e as interpretações subjacentes aos mesmos, variam consoante o contexto e cultura dos indivíduos, sendo que o que uma determinada cultura pode entender por deficiência pode não coincidir com a interpretação e posição de outras. Voltando ao tema das designações das instituições, é preciso notar que os mesmos se devem ao facto de terem surgido em determinadas épocas. Deve ser realçado ainda que, até há relativamente pouco tempo, o termo deficiência intelectual não era muito utilizado na literatura, sendo substituído por termos como: “atraso mental” e “deficiência mental”. Segundo a Deliberação 9/99 de 6 de novembro, na qual é abordada a Classificação Nacional das Deficiências, a deficiência caracteriza-se por “perdas ou alterações que podem ser temporárias ou permanentes e que incluem a existência ou ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou outra estrutura, incluindo a função mental.” (nº 159). A mesma deliberação começa por definir deficiência intelectual como a “da inteligência, da memória e do pensamento” (nº 159), sendo que a deficiência intelectual da inteligência inclui o atraso mental ligeiro, moderado, grave e profundo, a demência, e ainda, a deterioração das funções cognitivas

devido a doenças cerebrais ou traumatismos. É de salientar o termo utilizado - “atraso”, quando o termo deveria ser, deficiência, estando em concordância com o título geral, que é Classificação Nacional das Deficiências, primeiramente por ser um termo que em confrontação com atraso, diminui o estigma, e também pelo facto de “atraso” sugerir a ideia de retardamento no desenvolvimento, o que não se verifica em todos os casos, pois a deficiência intelectual pode surgir apenas na idade adulta, se for resultante de problemas físicos na estrutura corporal que levem à mesma (e.g. traumatismo crânio-encefálico).

Sendo a American Psychiatric Association uma importante referência na área da saúde mental, o manual DSM-IV (1996, p. 39) utiliza o termo “deficiência mental”, como:

um funcionamento intelectual global inferior à média (Critério A) que é acompanhado por limitações no funcionamento adaptativo em pelo menos duas das áreas seguintes: comunicação, cuidados próprios, vida doméstica, competências sociais/interpessoais, uso de recursos comunitários, autocontrolo, competências académicas funcionais, trabalho, tempos livres, saúde e segurança (Critério B). O início ocorre antes dos 18 anos (Critério C).

O Critério A é baseado nos valores de Quociente de Inteligência (QI) que as pessoas que são sujeitas aos testes apresentam.

A American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) trouxe novos contributos neste âmbito, sugerindo que se utilize a designação “deficiência intelectual”, sendo que o “termo deficiência intelectual abrange a mesma população de indivíduos que anteriormente foram diagnosticados com retardamento mental em número, género, nível, tipo, e duração da deficiência” (2008, p. 1).

Em concordância com esta perspectiva, a APA adota no ano de 2013 o termo deficiência intelectual na elaboração do DSM-V. Este manual inclui a deficiência intelectual nas “desordens do desenvolvimento neurológico” e descreve-a como “uma desordem com início durante o período de

desenvolvimento que inclui défices no funcionamento intelectual e adaptativo nos domínios conceptuais, sociais e práticos” (APA, 2012, p. 33). Em termos dos critérios definidos no DSM-V (APA, 2013), estes são semelhantes aos do manual anterior, contudo não se aparentam tão rígidos no que diz respeito aos valores do QI e à idade de manifestação da deficiência. O primeiro critério (A) refere-se a défices nas funções intelectuais como o raciocínio, a resolução de problemas, o pensamento abstrato, o julgamento, as aprendizagens académicas e a partir da experiência, confirmados pela utilização de testes de inteligência. O segundo critério (B) diz respeito a défices no funcionamento adaptativo que levam a falhas ao nível da independência pessoal e responsabilidade social, relativamente ao que é esperado num determinado meio sociocultural. O último critério (C) denota uma posição não tão limitada como a que é apresentada no DSM-IV, referindo que o aparecimento de défices intelectuais e adaptativos ocorre durante o período de desenvolvimento.

Tal como o DSM-IV, datado de 1996, o DSM-V define quatro níveis da deficiência intelectual que correspondem a ligeira, moderada, grave e profunda. Enquanto no DSM-IV, os níveis de deficiência eram definidos apenas consoante o Quociente de Inteligência, correspondendo a deficiência ligeira a um QI de 50-55 a 70, a deficiência moderada a um QI de 35-40 a 50-55, a deficiência grave a um QI de 20-25 a 35-40 e a deficiência profunda à existência de um QI de 20 a 25, o DSM-V, define esta escala tendo em consideração três domínios que correspondem ao domínio conceptual, social e prático. Segundo este manual (APA, 2013), o domínio conceptual aborda as funções da linguagem, leitura, escrita, matemática, do raciocínio, do conhecimento e da memória. O domínio social diz respeito à empatia, ao julgamento social, às capacidades interpessoais de comunicação e à capacidade de estabelecer relações com outros. Em termos do domínio prático, este centra-se nas capacidades de autonomia do indivíduo (e.g. a higiene pessoal), gestão monetária, e organização e cumprimento de tarefas na escola ou trabalho.

Esta definição dos níveis de deficiência intelectual é feita “com base no funcionamento adaptativo, e não nos resultados de QI, porque é o funcionamento adaptativo que determina o nível de suporte que é necessário” (APA, 2013, p. 33). Assim, no que diz respeito à deficiência intelectual ligeira, em termos conceptuais, nas crianças em idade pré-escolar podem não existir diferenças óbvias relativamente a crianças sem nenhuma deficiência intelectual. Contudo, a partir da idade escolar e estendendo-se até a idade adulta, os indivíduos apresentam algumas dificuldades ao nível da aprendizagem, sendo necessário o acompanhamento, de forma, a corresponderem ao que é esperado em termos de desenvolvimento relativamente à sua idade. Segundo o DSM-V (APA, 2013), na idade adulta o pensamento abstrato, a memória a curto prazo e determinadas capacidades, como a gestão do dinheiro, são prejudicadas, sendo que a pessoa com deficiência intelectual ligeira possui autonomia, no entanto, terá que ter sempre algum acompanhamento por parte de familiares ou outros. Em termos sociais, estas pessoas apresentam comportamentos imaturos relativamente ao que é esperado em determinadas faixas etárias, apresentando dificuldades em controlar as suas emoções, que resultam em comportamentos desadequados. Para além disto “a compreensão relativamente a situações sociais de risco é limitada” (APA, 2013, p. 34), o que faz com que estas pessoas apresentem um maior risco de serem manipuladas por outros. No domínio prático, o indivíduo pode ser capaz de executar tarefas ligadas ao cuidados pessoais, no entanto, para a execução de tarefas do dia a dia mais complicadas, como fazer compras, gerir o dinheiro, torna-se necessário ter alguma ajuda (APA, 2013). Para além de que, em termos de saúde e em questões legais é crucial que tenham acompanhamento no processo de tomada de decisão.

Segundo o DSM-V (APA, 2013), no que diz respeito à deficiência intelectual moderada, no domínio conceptual, ao longo de todo o desenvolvimento as capacidades do indivíduo desenvolvem-se de forma mais demorada e limitada, comparativamente ao que é esperado em determinada idade. Na

idade adulta o nível académico corresponde, na grande maioria das pessoas, ao nível básico, e é necessário que exista uma base de suporte tanto na área pessoal como laboral. Socialmente, as pessoas com deficiência moderada, apresentam “relativamente aos pares, diferenças significativas nos comportamentos sociais e comunicativos ao longo do desenvolvimento” (APA, 2013, p. 35). Assim, a linguagem utilizada é significativamente menos complexa, não impedindo, no entanto, que estabeleçam, com sucesso, relações de amizade ou até amorosas. Contudo, a APA (2013) refere que é necessário que as pessoas mais próximas (familiares, amigos ou em caso de institucionalização, responsável legal) ajudem a pessoa a tomar decisões sobre a sua vida, uma vez que, as capacidades de tomada de decisão são limitadas. Importa realçar que o que se pretende é que as pessoas mais próximas auxiliem na tomada de decisões, não significando isto, que deverão decidir sozinhas sem ter em conta a opinião e posição da pessoa com deficiência intelectual. Para isso, é necessário estabelecer uma relação baseada na aceitação e confiança, constituindo o respeito pelo outro um importante fator nesta relação de ajuda. Em termos práticos, a pessoa com deficiência intelectual moderada pode ser capaz de levar a cabo, sozinha, tarefas como comer, vestir e tratar da sua higiene. No entanto, para isto, é indispensável que exista um trabalho intensivo desenvolvido ao longo do tempo neste sentido. No que diz respeito ao emprego e às exigências inerentes a este (como o cumprimento de horários, o transporte e as tarefas exigidas), é necessário o acompanhamento de alguém responsável. Em termos monetários e da saúde, é também crucial que haja acompanhamento. O manual DSM-V (2013) refere ainda que a presença de comportamentos desadequados por parte destas pessoas constitui uma minoria, no entanto causa alguns problemas a nível social.

De acordo com a APA (2013), em termos conceptuais, na deficiência intelectual grave, a aquisição de capacidades é limitada, sendo necessário o suporte por parte de outros ao longo de toda a vida. No domínio social, a linguagem é bastante limitada e simples, e a comunicação centra-se nos

momentos do dia a dia. Em termos práticos a pessoa com deficiência grave requer assistência e supervisão para todas as atividades diárias, como comer e higiene pessoal. O indivíduo não tem capacidade para tomar decisões tendo em consideração o seu bem-estar ou de outros, sendo que existem alguns casos de comportamentos desadequados como automutilação.

Na deficiência intelectual profunda, a nível conceptual, as capacidades do indivíduo “geralmente envolvem o mundo físico ao invés de processos simbólicos. Os indivíduos podem usar objetos direcionados para o seu cuidado pessoal, trabalho e lazer.(...) No entanto, a coocorrência de deficiências motoras e sensoriais pode impedir o uso funcional dos objetos” (APA, 2013, p. 36). Em termos sociais a pessoa com deficiência intelectual profunda apresenta uma compreensão reduzida no que diz respeito à comunicação, expressando-se através de linguagem não verbal. No aspeto prático, a pessoa com deficiência é dependente de outros em todas as atividades do dia a dia, conseguindo participar de forma reduzida nestas atividades através da manipulação de objetos, caso a condição física assim o permita.

Tal como é possível verificar, através do que já foi exposto acima, o conceito de deficiência encontra-se constantemente ligado ao de incapacidade e vice-versa, de tal forma que, por vezes, torna-se confuso delimitar ambos. Procurando uma linguagem unificada e padronizada, e de uma estrutura de trabalho que permita a descrição de saúde e de estados relacionados com a mesma (OMS, 2004), foi desenvolvida a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF). O domínio da funcionalidade e a incapacidade do ser humano estão inevitavelmente ligados, na medida em que, “funcionalidade é um termo que engloba todas as funções do corpo, atividades, e participação; de maneira similar, incapacidade é um termo que inclui deficiências, limitação da atividade ou restrição na participação” (OMS, 2004, p. 7). Na CIF (OMS, 2004) entende-se a deficiência como um desvio relativamente ao que é considerado como um estado biomédico normal do corpo, da sua estrutura e das suas funções. As

deficiências podem ser “temporárias ou permanentes; progressivas, regressivas ou estáveis; intermitentes ou contínuas” (OMS, 2004, p. 15). Em concordância com os manuais da APA, a OMS defende que a deficiência pode ir do leve ao grave, sendo que depende do contexto e do que é considerado “normal”. Tanto o domínio funcional como o de incapacidade dependem das funções fisiológicas, incluindo a função psicológica, e da estrutura do corpo, isto é, da parte anatômica e o que a compõe. Estas funções e estruturas do corpo, dependendo do seu funcionamento em torno do que é considerado normal ou não, determinam a funcionalidade ou a incapacidade do indivíduo para a execução de atividades e a participação nas mesmas, ou seja, anomalias presentes nas funções do corpo ou estruturas, resultam, na maioria das vezes, na existência de deficiência e conseqüentemente na limitação das atividades e na restrição de participação nas mesmas, o que é considerado como incapacidade.

Os domínios da funcionalidade e da incapacidade dependem também de fatores contextuais “que, em conjunto, constituem o contexto completo da vida de um indivíduo e, em particular, a base sobre a qual os estados de saúde são classificados” (OMS, 2004, p. 187). Estes fatores contextuais são constituídos por fatores ambientais, representados, por um lado, a um nível individual, “no ambiente imediato do indivíduo, englobando espaços como o domicílio, o local de trabalho e a escola” (OMS, 2004, p. 19), ou seja, em termos microssistêmicos e mesossistêmicos, e por outro lado, a nível social, que inclui as estruturas sociais, os serviços, as organizações e o contexto cultural, isto é, em termos do exossistema e do macrosistema. Os fatores contextuais são ainda constituídos por fatores pessoais que correspondem a todo o historial de vida de uma pessoa (e.g., condição de saúde, estilo de vida, educação, entre outros).

Neste seguimento, a incapacidade que uma pessoa pode ter “resulta de uma relação complexa entre a condição de saúde do indivíduo e os fatores pessoais, com os fatores externos que representam as circunstâncias nas quais o indivíduo vive” (OMS, 2004, p. 19). Ou seja, por um lado, o que em

determinada cultura pode ser encarado como uma deficiência e incapacidade, noutro contexto pode não ter essa conotação. Por outro lado, diferentes contextos resultam em diferentes impactos em pessoas com as mesmas deficiências e incapacidades, uma vez que, o ambiente em que a pessoa se encontra pode funcionar como um facilitador ou como uma barreira na sua vida, seja por questões culturais ou estruturais do próprio contexto. Neste sentido e segundo o 1º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades (IEFP, 2006), podemos afirmar que entendemos a incapacidade através do “modelo social”, na medida em que a incapacidade resulta, em grande parte, de um conjunto de condições maioritariamente criadas pelo ambiente social envolvente, contrariamente a um “modelo médico”, em que a incapacidade é entendida como um problema apenas da pessoa, causado exclusivamente por um problema de saúde. Sabemos, hoje em dia, que não é possível aceitar esta relação causa-efeito entre a incapacidade e a deficiência, uma vez que é possível “ter deficiências sem limitações de capacidade, (...), e ter problemas de desempenho e limitações de capacidade sem deficiências evidentes” (OMS, 2004, p.21).

Em jeito de conclusão, a deficiência intelectual e as incapacidades devem ser entendidas numa perspetiva biopsicossocial, sendo as condições biológicas, assim como as características individuais, e os aspetos sociais do contexto envolvente, devem ser considerados fatores importantes na interpretação e entendimento da deficiência e do que é levado a cabo para uma melhoria das condições de vida e integração destas pessoas. Tal como é referido na CIF, a solução para a diminuição da estigmatização da pessoa com deficiência passa por “uma ação social e é da responsabilidade coletiva da sociedade fazer as modificações ambientais necessárias para a participação plena das pessoas com incapacidades em todas as áreas da vida social” (OMS, 2004, p. 22).

4.2. PARTICIPAÇÃO E AUTONOMIA DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

No seguimento da exploração teórica acerca do conceito de deficiência intelectual, importa refletir acerca da participação efetiva das pessoas com deficiência intelectual na sociedade e no meio em que se inserem, pois esta constitui o reflexo de uma verdadeira inclusão, ou não, destas pessoas. Desta forma, primeiramente, torna-se necessário esclarecer que quando falamos de participação, por parte destas pessoas, a nível social, esta participação “não deveria reduzir-se a uma avaliação mecânica daquilo que a pessoa realiza; a avaliação deve também debruçar-se sobre o que a pessoa pode, potencialmente, fazer; o que constitui, de facto, a sua liberdade de participação” (Weber, 2011, p. 84). Assim, devemos olhar para a pessoa e conseguir ver aquilo que esta poderá e conseguirá, potencialmente, fazer, dando margem obviamente para alguns desafios, mas mantendo ao mesmo tempo uma noção da realidade e do que é possível alcançar perante as características de cada um. Esta perspetiva vai ao encontro de um dos princípios fundamentais presentes na Lei nº 38/2004 de 18 de agosto de 2004, que corresponde ao princípio da singularidade, onde “à pessoa com deficiência é reconhecida a singularidade, devendo a sua abordagem ser feita de forma diferenciada, tendo em consideração as circunstâncias pessoais” (Lei nº38/2004, p. 5232). Apenas poderemos falar, então, da participação destas pessoas, do nível microssistémico ao macrosistémico, se tivermos plena noção e consciência do que será atingível e possível para estas pessoas, não criando expectativas utópicas que nos levam a conceções irrealistas e injustas sobre uma sociedade que tendemos a entender como não inclusiva.

De acordo com a Classificação Internacional de Funcionamento, Incapacidade e Saúde (International Classification of Functioning, Disability and Health - ICF), a participação de pessoas com deficiência corresponde ao seu envolvimento em situações da vida quotidiana, quer seja socialmente, em

contato com outras pessoas, quer seja em atividades como comer, ir à casa de banho, sendo que estas normalmente realizam-se individualmente, e não são consideradas como sociais (McConachie et al., 2006).

Segundo Greenbaum e Auerbach (1992), existem fatores de risco que poderão condicionar o desenvolvimento do indivíduo com deficiência intelectual, e o seu processo de adaptação e autonomização, logo poderão condicionar a sua participação. Estes autores desenvolveram o Modelo do Risco de Desenvolvimento, no qual definiram a existência de fatores internos ou externos. Os fatores de risco interno correspondem às próprias características do indivíduo, que poderão condicionar o desenvolvimento pessoal do mesmo. Contudo, algumas características pessoais da pessoa com deficiência podem também funcionar como fatores protetores internos, na medida em que podem constituir ferramentas de resistência e superação à adversidade do meio e da sua condição. Relativamente aos fatores de risco externos, os autores apontam o meio, pois este pode fornecer uma “exposição a condições físicas adversas e a ambientes sociais nocivos” (Greenbaum & Auerbach, 1992, p. 23). Tem assim relevância o ambiente social onde a pessoa se insere, pois, enquanto as condições físicas do meio podem ser superadas através de uma via que podemos considerar assistencialista (e.g., melhoria das infraestruturas), por outro lado, a sociedade na qual a pessoa se insere pode constituir-se como um forte fator de risco, que se torna muito mais difícil de trabalhar e superar. Isto porque este fator de risco pode traduzir-se no estigma social e discriminação destas pessoas, que levam à falta de oportunidades de participação na sociedade. A estigmatização pela sociedade leva também a algumas situações de abuso psicológico e físico face a estas pessoas, devido à desvalorização da sua existência enquanto pessoas, pois são rotulados como “deficientes”. Contudo, o meio pode também constituir um fator de proteção, na medida em que o meio familiar onde estas pessoas se inserem pode fornecer um ambiente seguro e promotor da mudança de mentalidade dos que lhes são mais próximos. Apesar disto, considero que na própria família há, por vezes,

fatores de risco no desenvolvimento da pessoa com deficiência, como a falta de informação e conhecimentos acerca da deficiência intelectual e o que a mesma acarreta. Para além disto, a proteção excessiva que, por vezes, estes pais exercem sobre os filhos, também constitui um fator de risco, na medida em que estas pessoas não têm possibilidade para desenvolver a sua autonomia.

À questão da participação e da autonomia da pessoa com deficiência, associa-se, inevitavelmente, a da autoestima do indivíduo. A autoestima “relaciona-se com o modo como a pessoa sente acerca de si mesma, com base no sentido que atribui à sua importância e valorização pessoais” (Ferreira & Lapa, 2005, p.17). Este sentimento acerca de nós próprios, deriva do nosso autoconceito, ou seja, da “imagem ou quadro que temos de nós mesmos, que transportamos connosco e usamos para nos definir, bem como para classificar o nosso comportamento” (Ferreira & Lapa, 2005, p.17). Neste seguimento, torna-se claro que o grau de autonomia das pessoas com deficiência e a liberdade de participação que têm, constituem importantes fatores para uma autoestima positiva, na medida em que uma maior autonomia e participação em diversas áreas de vida, fazem com que a pessoa se sinta mais capaz de realizar determinadas tarefas, de lidar com situações específicas e de certa forma, mais incluído e aceite na sociedade. O autoconceito e autoestima que as pessoas com deficiência vão construindo não depende, apenas, das suas capacidades cognitivas, mas também, em grande parte, da relação que mantêm com as outras pessoas e das interações que vão mantendo. Neste sentido, uma autoimagem pessoal positiva é um forte elemento para o desenvolvimento pessoal e a aprendizagem de novas competências, por parte das pessoas com deficiência intelectual, pois acreditam nelas próprias e nas suas capacidades, valorizando-se e dando mais oportunidades a elas próprias para assumirem um papel participativo na sociedade que as rodeia, estando, então, em concordância com o artigo nº9 da Lei nº 38/2004 de 18 de agosto, que se refere ao princípio da participação, em que “a pessoa com deficiência tem o direito e o dever de participar no

planeamento, desenvolvimento e acompanhamento da política de prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência” (Lei nº38/2004, p. 5232).

4.3. GRUPOS E LIDERANÇA

Tal como é referido por Zimmerman e Osorio (1997, p. 27) “todo indivíduo passa a maior parte do tempo de sua vida convivendo e interagindo com distintos grupos”, desde a família, os pares, e as instituições a que temos acesso durante a nossa vida. Este facto faz com que o conceito de grupo seja muito mais complexo do que o que se possa pensar, de tal forma que, é a própria amplitude do termo que torna a sua definição imprecisa. Isto porque, o conceito de grupo “envolve, (...), conjuntos sociais de variadíssima grandeza e estrutura, desde as coletividades nacionais até aos bandos mais efémeros” (Maisonneuve, 2004, p. 5). O mesmo autor elege as dimensões estrutural, funcional e psicológica para uma melhor compreensão da essência dos grupos. Para se poder entender de que tipo de grupo é que se está a falar, é necessário perceber qual o objetivo do grupo e por quem é constituído (dimensão estrutural), como são delegadas as funções no grupo e como se faz a organização interna no mesmo (dimensão funcional) e como se caracterizam as relações intergrupais, no âmbito do seu funcionamento (dimensão psicológica). Apesar destas três dimensões servirem para uma melhor compreensão dos grupos, não nos podemos esquecer que um grupo pode sofrer alterações ao longo do tempo, sendo que a resposta a estas dimensões pode ir mudando. Este autor distingue, assim, dois tipos de grupos, que podem ser institucionais ou espontâneos, formais ou informais e, ao mesmo tempo, um grupo de base, trabalho, natural ou de laboratório.

Neste seguimento, este conceito é bastante difícil de definir devido, não apenas à sua pluralidade de sentidos, mas sim à pluralidade de circunstâncias

em que um conjunto de pessoas pode ser chamado de grupo. Independentemente das circunstâncias e das pessoas que o constituem, um grupo estabelece sempre uma identidade, com uma estrutura e princípios específicos que o caracterizam. Contudo, apesar de o grupo se constituir em torno de uma identidade, é também muito importante que a identidade individual de cada um, com as suas características e especificidades, seja também respeitada e valorizada, contribuindo da melhor forma possível para um melhor funcionamento, pois “todos os integrantes do grupo estão reunidos, face a face, em torno de uma tarefa e de um objetivo comuns ao interesse deles” (Zimmerman & Osorio, 1997, p. 28). No entanto, temos de considerar que apesar desta posição de interesse comum dentro do grupo, existe inevitavelmente uma posição hierárquica, na medida em que um ou mais membros detêm mais poder de decisão que os outros, quer seja porque assim foi delegado pelo conjunto, ou porque, devido à sua personalidade e capacidade de liderança, foram-se instituindo como líderes.

A liderança diz respeito ao exercício do poder de um líder sobre um determinado conjunto de pessoas, sendo que o líder é aquele que tem uma maior influência nas decisões do grupo. Trata-se “de um processo de influência que afeta a interpretação dos eventos pelos seguidores, a escolha dos objetivos, a motivação dos seguidores para cumprir os objetivos, a manutenção das relações de cooperação e do espírito de equipa, e a obtenção de apoio e cooperação de pessoas exteriores ao grupo ou organização” (Yulk, 1994, citado por Rego, 1997, p. 23). Contudo, não é possível generalizar o conceito de liderança, pois existem diversas tipologias. Continuando na linha de Maisonneuve, este refere que existem três grandes de liderança, que são o cooperativo, o manobrador e o autoritário. O estilo cooperativo, que podemos associar ao democrático, tenta “associar os outros se não à tomada de decisões, ao menos à sua preparação e suas aplicações” (Maisonneuve, 2004, p. 88). Este tipo de líder identifica os sujeitos como possuidores de conhecimento que devem ser valorizados e cujas opiniões devem ser tidas em conta. A negociação é uma característica deste estilo, no sentido em que o

líder tem em conta os outros na tomada de decisão, estando aberta a discussão e negociação dos assuntos e aspetos inerentes ao grupo em questão. O terceiro estilo, o manobrador, “consiste em influenciar os outros indiretamente e, se possível, sem que o saibam” (Maisonneuve, 2004, p.88). Este tipo de líder é manipulador, pois tenta impor a sua opinião de uma maneira subtil, influenciando os outros elementos sem que eles se apercebam. O estilo autoritário exerce o poder diretamente nos indivíduos, sobrepondo a sua autoridade a todos os outros. Dentro deste estilo, o autor distingue ainda dois tipos de líderes, sendo eles o autocrítico, que impõe as suas ideias e decisões aos outros sem ter em conta as suas opiniões, e o paternalista que tenta exercer o seu poder sobre os outros e ser reconhecido por esse facto de uma maneira calorosa.

Independentemente do estilo de liderança exercido pelo líder de um grupo, torna-se bastante complicado separar a liderança da ideia de poder, pois, segundo Rego (1997, p. 251), “a conexão entre os dois reside na influência, e a distinção assenta na ação. Ou seja, enquanto o poder é a influência potencial, a liderança envolve o exercício atual do poder”. Neste seguimento, com os conceitos de poder e liderança vem inevitavelmente o de autoridade, não sendo possível dissociar o conceito de liderança do de autoridade. No entanto, a maneira como se exerce essa autoridade difere consoante o estilo de liderança, isto é, a autoridade exercida pelo líder “depende simultaneamente de normas coletivas ambientes, de situações concretas em causa e da própria personalidade do chefe” (Maisonneuve, 2004, p.80) e de como os outros o veem dentro do grupo. A autoridade do líder pode ser exercida, por um lado, de forma coerciva através da intimidação, subjugação ou até mesmo violência, seguindo uma linha de autoritarismo, ou, por outro lado, através do reconhecimento, por parte dos outros elementos, da sua capacidade de liderança e legitimidade para liderar o grupo.

Apesar de a liderança constituir um aspeto fundamental no funcionamento do grupo, a coesão grupal revela-se também crucial através da unificação dos

membros em prol de um objetivo comum. Segundo Maisonneuve (2004, p. 29), existem fatores promotores de coesão que podem ser extrínsecos, isto é, fatores anteriores à formação de determinado grupo, e fatores que podem ser intrínsecos, sendo próprios do grupo. Os fatores intrínsecos dividem-se em fatores de ordem socioafetiva, que dizem respeito a motivações comuns aos elementos do grupo, e em fatores de ordem operatória e funcional, que permitem ao grupo atingir os seus objetivos. Para terminar, este autor distingue ainda dois aspetos que contribuem para a coesão da liderança, sendo eles o aspeto sócio operatório e o aspeto sócioafetivo. O primeiro diz respeito “à busca os fins e à realização das tarefas próprias dos grupos” (Maisonneuve, 2004, p. 83), o segundo refere-se “ao clima psicológico que reina no seio do grupo, do seu «moral», e este depende, por sua vez, do grau de motivação e de interesse pela tarefa, assim como das relações que se criam entre os diferentes membros” (Maisonneuve, 2004, p. 84).

5. PLANIFICAÇÃO E DESENHO DO PROJETO

Como foi explorado no capítulo de enquadramento metodológico, a planificação de um projeto que tem como metodologia a investigação-ação participativa é uma das partes fundamentais para o sucesso do mesmo. A “planificação implica saber onde estou ou qual o ponto de partida, com que recursos posso contar e que procedimentos vou utilizar para alcançar as metas, mediante a realização de ações e atividades que desenvolvam os objetivos programados” (Serrano, 2008, p. 37). Assim, com base nos problemas e necessidades identificados, é necessário elaborar uma finalidade para o mesmo, objetivos gerais e específicos que constituam metas para chegar a essa finalidade, através da seleção de estratégias e construção de ações e atividades que procurem alcançar o que se propõe nos objetivos. Importa realçar que neste processo, é necessário que investigador e participantes trabalhem em conjunto, cada um com os seus contributos e especificidades, para alcançar as transformações desejadas relativamente ao contexto em questão.

5.1. FINALIDADE

A finalidade de um projeto funciona como uma ideia geral daquilo que se pretende alcançar com o desenvolvimento do mesmo. A finalidade do presente projeto, que foi discutida com os auxiliares, é: Melhorar as dinâmicas relacionais e de funcionamento existentes na instituição, de forma a proporcionar um maior bem-estar físico e psicológico das pessoas que trabalham, vivem e/ou frequentam a instituição.

5.2. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Tal como foi referido anteriormente, os objetivos devem ser claros, realistas e pertinentes. Como tal, irão ser expostos os objetivos gerais (OG), que têm uma função ampla de orientação para as ações, e os objetivos específicos (OE), que derivam dos objetivos gerais e que se apresentam mais restritos, constituindo orientações mais concretas para alcançar a finalidade pretendida. Desta forma, no seguimento dos problemas e necessidades explorados anteriormente, juntamente com os auxiliares, definiram-se os objetivos, sendo o OG1: Promover uma melhor interação entre os colaboradores e um melhor trabalho em equipa. Relativamente aos objetivos específicos, enquadrados neste objetivo geral, definiu-se que os auxiliares e os técnicos devem ser capazes de:

OE1.1: Aumentar a escuta ativa e estabelecer com mais frequência diálogos claros e coerentes, diminuindo os conflitos;

OE1.2: Respeitar e colaborar com todos os colegas da instituição, independentemente das relações pessoais que mantêm com os mesmos;

OE1.3: Ter em conta as perceções dos colegas no planeamento das dinâmicas de funcionamento e de rotina da instituição e nas tomadas de decisão.

Neste seguimento, definiu-se como OG2: Melhorar as interações entre os auxiliares e as pessoas com deficiência, e promover um melhor funcionamento do CAO. Neste âmbito, os auxiliares devem ser capazes de:

OE2.1: Identificar e compreender as particularidades, as capacidades e os direitos de cada pessoa com deficiência, evitando a existência de interações desadequadas com estas pessoas;

OE2.2: Planificar as atividades do CAO com intencionalidade de modo a promover o desenvolvimento das pessoas e o seu bem estar;

OE2.3: Promover a autonomia das pessoas com deficiência na realização de tarefas nas salas de CAO e permitir que participem ativamente em todas as atividades, na medida das suas capacidades.

Por último, o OG3 é o seguinte: Promover a participação ativa da equipa técnica nas dinâmicas da instituição e nas atividades desenvolvidas no CAO, melhorando as interações entre todos colaboradores. Em relação aos Objetivos Específicos, definiu-se que os elementos da equipa técnica da instituição deveriam ser capazes de:

OE3.1: Acompanhar e participar nas atividades realizadas no CAO;

OE3.2: Monitorizar periodicamente todas as valências da instituição, o seu funcionamento e o trabalho realizado pelos auxiliares;

Especificamente, no que concerne ao coordenador, definiu-se que este deveria ser capaz de:

OE3.3: Estabelecer uma relação profissional com os auxiliares de maior horizontalidade, compreensão e entreajuda.

5.3. INDICADORES DE AVALIAÇÃO

Tendo em conta os problemas e as necessidades identificadas, e os objetivos definidos a partir daí, torna-se necessário pensar quais serão os indicadores de avaliação destes mesmos objetivos (ver Apêndice P), que nos permitirão perceber se o desenvolvimento do projeto está a ter/teve o impacto pretendido. Assim, no que diz respeito ao OG1, e tendo em conta os objetivos específicos, os indicadores de avaliação são: a verificação da diminuição dos conflitos entre os colaboradores; a existência de relações cordiais entre os auxiliares; o aumento da entreajuda e trabalho em conjunto, por parte dos colaboradores, no planeamento e tomadas de decisão na instituição;

Relativamente ao OG2, e tendo em conta os objetivos específicos decorrentes deste, os indicadores de avaliação são: maior compreensão dos auxiliares relativamente às capacidades e direitos da pessoa com deficiência;

diminuição de interações desadequadas com as pessoas com deficiência; aumento da autonomia das pessoas com deficiência intelectual.

Por último, o OG3 e os seus objetivos específicos possuem como indicadores de avaliação: aumento do acompanhamento e participação dos técnicos em todas as valências da instituição; estabelecimento de uma relação de compreensão e entreajuda, especificamente entre o coordenador e auxiliares.

5.4. ESTRATÉGIAS E AÇÕES

Após este processo que diz respeito à formulação dos objetivos, é necessário então identificar quais as estratégias que serão utilizadas para a concretização dos mesmos. A escolha de estratégias é um momento decisivo no desenvolvimento de um projeto, pois, da mesma forma que se deve construir uma casa com as ferramentas adequadas, também na intervenção social se devem adequar as “ferramentas” às pessoas com quem trabalhamos e ao contexto, para alcançar mudanças positivas e as transformações desejadas. Desta forma, as estratégias utilizadas foram: reuniões, conversas intencionais, discussão em grupo, exercícios de dinâmicas de grupo, planificação de atividades para o CAO com os auxiliares, partilha de conhecimentos e ferramentas de trabalho entre os auxiliares, e exercícios de “role-playing”.

Utilizando as estratégias anteriormente referidas, planificaram-se três ações. Assim, com a Ação 1, “Não vamos intrigar, vamos partilhar”, pretende-se trabalhar sobre o problema das dificuldades de comunicação e de resolução de conflitos entre os colaboradores (P1) e o problema de falta de trabalho em equipa entre estes (P2). A junção destes dois problemas na ação 1 deve-se ao facto de estes serem problemas que estão relacionados. Para a realização desta ação decidiu-se recorrer a estratégias como reuniões,

exercícios de dinâmicas de grupo e momentos de planificação e partilha entre os funcionários. As duas atividades incluídas nesta ação tinham como propósito concretizar os OE1.1, OE1.2 e OE1.3 decorrentes do OG1. A descrição desta ação e das que se seguem, bem como as suas atividades e a sua avaliação, serão exploradas posteriormente no desenvolvimento do projeto e avaliação de processo.

Com a Ação 2, “Na pele do outro”, pretendia-se responder ao problema relativo aos comportamentos e atitudes desadequados na interação com as pessoas com deficiência (P3), e foi constituída por duas atividades. Neste sentido, ambas as atividades foram planeadas com o intuito de se alcançar o OE2.1, referente ao OG2, procurando-se conscientizar os auxiliares relativamente aos seus comportamentos com as pessoas com deficiência, procurando a sua reflexão sobre as particularidades das deficiências destas pessoas e a identificação e aceitação das suas capacidades. As estratégias escolhidas foram o role-playing e a realização de um concurso de conhecimentos, através da elaboração de um questionário, realizado por alguns auxiliares, e o posterior questionamento aos colegas.

Seguidamente, a Ação 3, “O que eu gosto de fazer na instituição”, tem como intenção combater a falta de autonomia das pessoas com deficiência nas salas de CAO e a constante repetição das atividades (P4). Esta ação e a atividade realizada no âmbito da mesma pretende concretizar o OE2.2 e OE2.3, decorrentes do OG2, e segue a linha de intervenção do “photovoice”. O “photovoice” é considerado uma metodologia de empoderamento “que tem sido amplamente utilizada para fornecer às populações vulneráveis uma saída para expressar as suas histórias e perceção do mundo” (Kuratani & Lai, 2011, p. 3). Segundo Kuratani e Lai (2011), através da fotografia, o poder da expressão é dado aos indivíduos, permitindo que estes tomem decisões e elejam os temas que serão representados nas fotos e posteriormente discutidos. Assim, a atividade foi realizada através de quatro etapas, em que as estratégias utilizadas dizem respeito à planificação conjunta da atividade, à captura de imagens pelas pessoas com deficiência, à junção e disposição de

todas as fotografias por parte das pessoas com deficiência, e posteriormente, a reflexão, por parte dos auxiliares, acerca das capacidades destas pessoas, das suas preferências e do que pode ser realizado nas salas de CAO, que seja mais proveitoso para estas.

5.5. AVALIAÇÃO DE ENTRADA

A avaliação de entrada constitui a segunda fase avaliativa no decorrer do desenvolvimento de um projeto de intervenção social, de acordo com o modelo CIPP. Esta avaliação “é uma avaliação do desenho do programa, da sua coerência e a sua aplicabilidade” (Cembranos et al., 2001, p. 195), ou seja, seguidamente à discussão e exploração dos problemas e necessidade, à definição dos objetivos gerais e específicos, e à planificação de ações e atividades, esta avaliação permite ao investigador refletir acerca da coerência do projeto e da sua aplicabilidade. Mais importante, esta etapa avaliativa permite refletir e antecipar os constrangimentos que podem surgir no decorrer do projeto, funcionando como entraves à ação.

Tal como já foi referido, os problemas e necessidades foram identificados e discutidos com todos os auxiliares da instituição e também com o coordenador, através de conversas intencionais, reuniões e uma entrevista. Foi realizado um grande trabalho reflexivo em torno dos problemas, procurando as suas causas, indo para além do óbvio, de forma a identificar o que seria necessário para a resolução dos mesmos. Após este trabalho, seguiu-se a formulação dos objetivos gerais e específicos, que se encontram em plena concordância com os problemas e necessidades identificadas, dando assim coerência e sustentabilidade ao projeto.

Ao longo do desenvolvimento do projeto, foram identificados cinco problemas com as respetivas necessidades. Destes cinco, destaca-se nesta secção o último problema, que se refere à ausência de acompanhamento e de

participação por parte da equipa técnica nas dinâmicas de funcionamento da instituição e à relação hierarquizada, assente num estilo autoritário, entre o coordenador e os auxiliares (P5). Apesar de se ter tentado resolver este problema, acabou por ser o único para o qual não se planificou qualquer ação que visasse responder aos objetivos definidos. Isto deve-se ao facto de, em primeiro lugar, a técnica superior de serviço social e a psicóloga não mostrarem qualquer disponibilidade e vontade para participarem no projeto.

Em segundo lugar, apesar de, inicialmente, o coordenador ter participado na análise da realidade e, particularmente, na avaliação do contexto e de ter mostrado interesse em participar e de valorizar o projeto que estava a ser desenhado, esse interesse acabou por ser um constrangimento à ação, quer pela sua dificuldade em aceitar o que estava a ser discutido com os auxiliares, evidenciando pouca abertura para trabalhar em equipa, quer pelo facto de, nas reuniões, adotar uma postura que inibia os auxiliares, desvalorizando e criticando negativamente o que era dito. Este técnico a partir de certa altura mostrou não concordar que houvesse esse problema, identificado com os auxiliares, relativo à falta de acompanhamento da equipa técnica nas dinâmicas da instituição e à relação de coercividade que mantinha com os mesmos, e optou pela postura das outras duas técnicas, que foi a da não participação. Em terceiro lugar, o facto de os técnicos estarem constantemente nos seus gabinetes, justificando a sua ausência nas dinâmicas da instituição pelo trabalho burocrático a fazer, fez com que fosse ainda mais complicado que estes se envolvessem no projeto. Desta forma, apesar de o terceiro objetivo geral e os objetivos específicos se encontrarem em concordância e serem coerentes com o problema e as necessidades identificadas, não foi possível levar a cabo nenhuma ação visando a resolução deste problema, alcançando os objetivos definidos, devido ao facto de esta equipa técnica não estar disponível para participar no projeto. Importa realçar que todas as pessoas estiveram envolvidas e participaram na avaliação do contexto, identificando e discutindo os problemas e as necessidades decorrentes, pelo que se optou por manter no desenho do projeto

apresentado neste Relatório o OG3 e os específicos. Apesar de não ser possível trabalhar para alcançar estes objetivos, é importante salientar que não faria sentido ignorar problema e os objetivos que se formularam a partir daí, uma vez que tem bastante impacto nas interações e dinâmicas da instituição, e teria sido importante conseguir trabalhá-lo.

De qualquer modo, como referido, o diretor, inicialmente, participou em várias reuniões para a avaliação do contexto, assim como na 1ª atividade da ação 1, que será explorada posteriormente. Na ação 1 foi realizada uma sessão com os auxiliares e o coordenador, na qual teve lugar um exercício de dinâmicas de grupo, denominado “Telefone estragado”, que pretendia contribuir para se alcançar o OE1.1 do OG1. No âmbito desta ação, seriam organizadas diversas sessões, semanalmente, com os auxiliares e o coordenador, nas quais se procuraria trabalhar os aspetos da comunicação e a falta de trabalho em equipa. Após apresentar esta ideia ao coordenador e aos funcionários, todos concordaram, desde que as sessões fossem realizadas dentro do horário de trabalho e a sua data combinada com antecedência, para que o/a auxiliar responsável por aquele dia conseguisse organizar o trabalho. Após a primeira sessão, ficou acordado que haveria uma nova sessão na semana seguinte, procurando dar continuidade a este trabalho. Nessa semana, no próprio dia, o coordenador da instituição colocou um entrave à realização destas sessões, referindo que iriam desestabilizar o funcionamento normal da instituição. Assim, esta atividade não teve continuação, pelo impedimento em reunir com os funcionários dentro do horário de trabalho. Contudo, foram encontradas, em conjunto com os auxiliares, outras estratégias que permitiram trabalhar o problema das dificuldades de comunicação e de resolução de conflitos entre os auxiliares, que serão posteriormente exploradas no capítulo do Desenvolvimento do Projeto.

A avaliação de entrada permitiu verificar que as estratégias utilizadas vão ao encontro da metodologia selecionada, permitindo que haja um grande

envolvimento por parte de todas as pessoas, sejam colaboradores ou pessoas com deficiência que frequentam e/ou vivem na instituição.

Terminando, a avaliação destas ações e atividades foi realizada através da observação participante e de conversas intencionais, tendo um caráter maioritariamente qualitativo. Esta irá ser explorada mais à frente no desenvolvimento do projeto, assim como os indicadores da mesma em cada ação.

6. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO E AVALIAÇÃO DE PROCESSO

No seguimento do desenho do projeto de educação e intervenção social e a avaliação de entrada, surge o desenvolvimento do projeto. Este capítulo tem como objetivo explicitar a forma como o projeto se desenvolveu, a par da avaliação de processo, que “tem uma função de feedback, para fornecer informações para melhorar e aperfeiçoar a conceção e implementação do programa” (Cembranos et al., 2001, p. 196).

Na análise da realidade e avaliação do contexto, este projeto teve como participantes todos os auxiliares da instituição, assim como o coordenador e, de forma mais restrita, a psicóloga e a técnica superior de serviço social, e as pessoas com deficiência que vivem e/ou frequentam a instituição. Relativamente aos protagonistas da ação, esses foram oito auxiliares que trabalham nos turnos diários da instituição e que exercem funções maioritariamente ao nível do CAO e as pessoas com deficiência que frequentam o CAO. Apenas estes oito auxiliares participaram no projeto, por um lado, devido ao facto de este ser o único grupo de pessoas que trabalhavam sempre no mesmo horário e, por outro, pela indisponibilidade de os outros auxiliares se dirigirem à instituição fora do horário de trabalho. Este projeto foi, então, como mencionado, constituído por três ações, com atividades que se organizaram por etapas.

6.1. AÇÃO 1 – “NÃO VAMOS INTRIGAR, VAMOS PARTILHAR!”

A primeira ação (Ação 1) surgiu como resposta ao problema das dificuldades de comunicação (P1) e ao problema de falta de trabalho em

equipa entre os colaboradores (P2). Estes problemas surgem contemplados na primeira ação do projeto, pois os auxiliares consideraram que a sua resolução seria prioritária. Assim, surge a primeira atividade desta ação (ver Apêndice Q), tendo como enquadramento os três objetivos específicos decorrentes do OG1 que tem como intenção “Promover uma melhor interação entre os colaboradores e fomentar um melhor trabalho em equipa”. Esta atividade iria dividir-se em várias etapas, através da realização de sessões semanais com os auxiliares e o coordenador, na tentativa de alcançar os objetivos, através de exercícios de dinâmicas de grupo. Tal como já se explicou anteriormente, apenas uma sessão foi realizada. Essa sessão consistiu na realização de um exercício de dinâmicas de grupo denominado “Telefone Estragado” (Apêndice Q), que pretendia concretizar o OE1.1: “Aumentar a escuta ativa e estabelecer com mais frequência diálogos claros e coerentes, diminuindo os conflitos”. A partilha de um pequeno texto entre todos permitiu verificar quão confusa pode ser a comunicação e até que ponto nos pode induzir em erro. Foi um momento de reflexão bastante útil, na medida em que os auxiliares adaptaram aquele exercício a situações vividas na instituição, nas quais aquele tipo de equívocos poderia acontecer, devido, por exemplo, a falta de disponibilidade para ouvir o outro.

Os indicadores da avaliação utilizados para nesta atividade foram: verificação da diminuição dos conflitos entre os colaboradores; aumento da entajuda e trabalho em conjunto, por parte dos colaboradores, no planeamento e tomadas de decisão na instituição. Para a utilização destes indicadores de avaliação foram utilizadas como estratégias a observação participante e as conversas intencionais com os auxiliares.

Como a segunda sessão não se realizou, foram estabelecidas conversas intencionais, para perceber a reflexão que os funcionários realizaram (Apêndice R). A maior parte dos auxiliares referiu que procurou comunicar de forma mais calma com os colegas, preocupando-se em verificar se estes tinham percebido a mensagem. Em concordância, referem que, naquela semana, não existiram conflitos provocados por equívocos ligados à

comunicação. Um importante aspeto a realçar é o facto de todos os auxiliares referirem que o coordenador se mostrara bastante diferente no seu estilo comunicacional. Segundo estes, este técnico mostrou-se mais calmo e disposto a ouvir os funcionários, escrevendo na sala dos auxiliares frases como “*stress* gera *stress* e bem estar gera bem estar, sugiro que procuremos o último”. Apesar de se ter realizado apenas uma sessão, esta foi uma atividade que alertou bastante os auxiliares para os conflitos que uma comunicação descuidada pode trazer, e que promoveu um maior cuidado por partes destes neste processo comunicacional, principalmente na disponibilidade para ouvir o outro. A mudança de postura do coordenador foi também um ponto positivo nesta etapa, pois os auxiliares mostraram-se, desde aí, mais confiantes para colocarem as suas dúvidas.

A segunda atividade desta ação (ver Apêndice Q) pretendeu resolver aos mesmos problemas e alcançar os mesmos objetivos, para além do objetivo específico 2.3. Para isso, esta atividade dividiu-se em três etapas: (a) exposição da ideia e planeamento da tarefa juntamente com os funcionários, (b) execução da tarefa, e (c) reflexão acerca da atividade realizada. A realização desta atividade consistia na partilha de conhecimentos nas salas de CAO, ou seja, cada funcionário pensou numa técnica de trabalho para ir ensinar a outra sala. Assim, juntamente com os funcionários planeou-se em que dias iriam realizar a explicação a outra sala, e que tipo de técnica seria útil às pessoas da mesma. Assim, os auxiliares começaram por se questionar uns aos outros e às pessoas com deficiência sobre aquilo que gostariam de aprender a fazer. Assim, a etapa (a) foi ao encontro do OE1.2 “Respeitar e colaborar com todos os colegas da instituição, independentemente das relações pessoais que mantêm com estes” e do OE1.3 “Ter em conta as perceções dos colegas no planeamento das dinâmicas de funcionamento e de rotina da instituição e nas tomadas de decisão”, uma vez que, os auxiliares tiveram a necessidade de refletir acerca do que seria útil realizar em cada uma das salas, e em que momentos seria mais oportuno, tendo sempre em conta a opinião de cada um. A etapa (b) refere-se à execução da tarefa, sendo que

cada funcionário foi a outra sala, que não a do próprio, explicar uma técnica de trabalho tanto aos colegas como às pessoas com deficiência. Os auxiliares ensinaram aos colegas e às pessoas com deficiência: a técnica de fuxico¹, ensinaram também a fazer crochet, a cozer um botão, e a fazer pulseiras com elásticos. Esta etapa pretendeu concretizar o objetivo o OE1.1, na medida em que, no decorrer da atividade os auxiliares tiveram a necessidade de serem cuidadosos com a linguagem utilizada, de forma a que os colegas e as pessoas com deficiência percebessem claramente o que estava a ser explicado, tirando o máximo proveito do momento de partilha. Ao mesmo tempo, também foi possível ir ao encontro do OE2.3: “Promover a autonomia das pessoas com deficiência na realização de tarefas nas salas de CAO e permitir que participem ativamente em todas as atividades na medida das suas capacidades”, uma vez que a participação das pessoas nesta atividade e a aprendizagem destas técnicas foi a principal prioridade dos auxiliares. A aprendizagem de novas técnicas permitiu, por exemplo, que as pessoas com deficiência intelectual passassem a confeccionar, para venda, pulseiras de elásticos e flores em fuxico autonomamente e de livre vontade, passando a ser possível realizar estas atividades do CAO.

A terceira etapa, (c), é relativa à reflexão, quer com os auxiliares, quer com as pessoas que frequentam o CAO, acerca das atividades realizadas, da sua pertinência e do que aprenderem de novo. Mais uma vez, esta atividade, pretende concretizar o OE2.3, na medida em que os auxiliares levaram a cabo uma reflexão, na qual ficou claro que as pessoas com deficiência têm capacidades, que devem ser potenciadas através da realização de atividades, e que estas devem ser desenvolvidas por eles, promovendo a sua autonomia.

Desta forma, os indicadores da avaliação para esta atividade, foram: o aumento da entreaajuda e trabalho em conjunto, por parte dos colaboradores,

¹ Flores feitas em tecido.

no planeamento e tomadas de decisão na instituição; aumento da autonomia das pessoas com deficiência intelectual; e maior compreensão dos auxiliares relativamente às capacidades e direitos da pessoa com deficiência.

Relativamente ao primeiro indicador, através da observação participante, foi possível verificar que os auxiliares trabalharam em conjunto no planeamento da atividade, tendo em conta aquilo que cada um considerou como útil a ser desenvolvido em cada sala, conforme as pessoas com deficiência que a frequentam. Em termos do segundo indicador, através da observação participante, verificou-se que as pessoas com deficiência passaram a ter mais autonomia nas salas de CAO, sendo que a técnica do fuxico passou a ser bastante utilizada na sala, de tal maneira que as flores confeccionadas foram colocadas à venda. Em semelhança, as pessoas com deficiência que aprenderam a fazer pulseiras com elásticos quiseram ensinar os outros colegas a construir estas pulseiras e todas se encontram à venda na instituição. A partilha feita da técnica de coser um botão foi bastante utilizada, pois as pessoas com deficiência que a aprenderam passaram a cozer os botões das roupas por arranjar das pessoas que vivem no Lar Residencial. Neste seguimento, realço a satisfação que estas pessoas sentem ao participarem em tarefas diferentes do habitual, sentindo-se valorizadas e úteis à instituição. Relativamente ao último indicador de avaliação, pelas conversas intencionais e pela observação participante, foi perceptível que os auxiliares que trabalham no CAO da instituição começaram a entender que as pessoas com deficiência conseguem desenvolver e participar nas atividades, dentro das suas capacidades, sendo notória a valorização dada a estas pessoas e a motivação crescente para que participem em todas as tarefas.

6.2.AÇÃO 2 – “NA PELE DO OUTRO”

A ação 2 (ver Apêndice S) pretendia responder ao problema relativo aos comportamentos e atitudes desadequadas para com as pessoas com deficiência (P3). Esta foi também constituída por duas atividades que pretendiam concretizar o OE2.1, “Identificar e compreender as particularidades, as capacidades e os direitos de cada pessoa com deficiência, evitando a existência de interações desadequadas com estas pessoas”, procurando-se conscientizar os auxiliares para a importância e o impacto dos seus comportamentos com as pessoas com deficiência, procurando a sua reflexão sobre as particularidades destas pessoas e para situações que se podem dever à sua deficiência e a aceitação das suas capacidades.

A primeira atividade é constituída por duas etapas. A primeira etapa diz respeito a um “role-playing”, no qual os auxiliares se colocam no lugar das pessoas com incapacidade e a investigadora representa-os a eles próprios em situações em que demonstram comportamentos desadequados para com as pessoas com deficiência. Foram representados os seguintes comportamentos: não permitir que a pessoa fale, obrigar a pessoa a colorir com as cores e como o auxiliar quer, falar muito alto e de forma rude. A segunda etapa refere-se à reflexão dos funcionários face a esta situação, explorando como se sentiram no papel de alguém que não tem a oportunidade de se expressar e de se defender. Desta forma, os indicadores de avaliação desta atividade foram: a maior compreensão dos auxiliares relativamente às capacidades e direitos da pessoa com deficiência; diminuição de interações desadequadas com as pessoas com deficiência; aumento da autonomia das pessoas com deficiência intelectual.

Assim, através da observação participante e das conversas intencionais, foi perceptível que os auxiliares começaram a compreender que as pessoas com deficiência têm capacidades que devem ser valorizadas e desenvolvidas, e, mais importante, têm de ser respeitadas. Esta compreensão resultou também na diminuição das interações desadequadas para com as pessoas com

deficiência, nomeadamente no que diz respeito às atividades levadas a cabo no CAO. Assim, de acordo com as capacidades de cada pessoa, os auxiliares começaram a dar mais autonomia às pessoas com deficiência na realização das tarefas. Esta mudança poderá dever-se ao facto de terem percebido que, apesar das limitações destas pessoas, o trabalho realizado por eles, segundo as suas capacidades, deve ser respeitado e valorizado.

A segunda atividade (ver Apêndice S) é constituída por três etapas, sendo que a primeira corresponde ao planeamento do atividade com duas funcionárias de uma das salas de CAO. Uma vez que o tema semanal das salas de CAO incidia nos direitos da pessoa com deficiência, como, por exemplo, a acessibilidade e a igualdade, consideramos ser interessante explorar com os auxiliares a questão dos direitos da pessoa com deficiência. Para isso, foi planeado com duas funcionárias, que estavam a trabalhar sobre o tema da igualdade na deficiência, o desenvolvimento de um concurso através da elaboração de um questionário sobre este tema a ser respondido pelos auxiliares das outras salas. Para isso, estas auxiliares pesquisaram e leram sobre o direito à igualdade das pessoas com deficiência e elaboramos em conjunto o questionário a utilizar. A segunda etapa referiu-se ao preenchimento do questionário pelos auxiliares das outras salas de CAO, no qual era dada pontuação consoante as respostas. Por fim, a terceira etapa correspondeu à devolução das respostas aos auxiliares, que ocorreu uma semana depois e foi realizada em todas as salas de CAO, discutindo acerca das questões em causa e refletindo acerca dos seus conhecimentos sobre os direitos das pessoas com deficiência.

Os principais indicadores de avaliação nesta atividade foram: a verificação de uma maior compreensão dos auxiliares relativamente às capacidades e direitos da pessoa com deficiência e a diminuição de interações desadequadas com as pessoas com deficiência. Assim, através de conversas intencionais e observação participante, procurou-se perceber a apropriação do conhecimento sobre os direitos das pessoas com deficiência, por parte dos auxiliares, e a reflexão que estes levaram a cabo em torno desta questão. Em

geral, os auxiliares adquiriram alguns conhecimentos acerca dos direitos da pessoa com deficiência, mas, mais importante, estes auxiliares refletiram acerca do facto de que estas pessoas devem ser respeitadas e valorizadas em todos os domínios da sua vida, da mesma forma que uma pessoa sem deficiência. Esta perspetiva levou à diminuição de comportamentos desadequados em relação às pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição, sendo que os funcionários passaram a preocupar-se com a forma como falam com as pessoas com deficiência e a sua postura a interação com estas.

6.3. AÇÃO 3 – “O QUE EU GOSTO DE FAZER NA INSTITUIÇÃO”

A última e terceira ação tem como objetivo combater a falta de autonomia das pessoas com deficiência nas salas de CAO e a constante repetição das atividades (P4). Esta ação pretende concretizar o OE2.2, que se refere à planificação das atividades do CAO com intencionalidade, promovendo assim o desenvolvimento das pessoas e o seu bem-estar, e o OE2.3, que diz respeito à promoção da autonomia das pessoas com deficiência na realização de tarefas nas salas de CAO e à participação ativa em todas as atividades. Esta ação é constituída por uma atividade (ver Apêndice T), que se divide em quatro etapas. A primeira etapa refere-se, mais uma vez, à planificação em conjunto com os funcionários. Uma vez que nas salas de CAO, as pessoas com deficiência intelectual não eram questionadas acerca daquilo que gostavam e queriam fazer, surgiu a ideia de estas pessoas pensarem no que mais gostavam de fazer e tirarem fotografias a esses objetos ou situações. Alguns auxiliares mostraram-se cétricos quanto à ideia de as pessoas com deficiência conseguirem escolher o que mais gostavam de fazer, e tirarem fotografias sozinhas. Contudo, após alguma discussão sobre as capacidades destas pessoas para conseguirem realizar as tarefas, estes auxiliares acederam e

começaram a planear a atividade, organizando as pessoas com deficiência em grupos, de forma a tirarem as fotografias em dias diferentes, para não causar desestabilização na instituição. De seguida, a segunda etapa diz respeito à execução da atividade, de tal forma que as pessoas com deficiência utilizaram uma máquina digital para tirarem fotos ao que mais gostavam de fazer. A terceira etapa consistiu na revelação das fotografias e, na colocação e organização das mesmas em cartolinas, pelas pessoas com deficiência de cada sala de CAO. Todas as cartolinas foram decoradas, em conjunto, pelas pessoas com deficiência, colando as fotos, fazendo desenhos e escrevendo mensagens. Por fim, a quarta etapa, diz respeito à discussão e reflexão com os funcionários acerca do conteúdo das cartolinas.

Em termos dos indicadores de avaliação, o principal indicador corresponde à verificação do aumento da autonomia das pessoas com deficiência intelectual. Mais uma vez, através da observação participante procurou-se verificar se as pessoas com deficiência passaram a ter mais autonomia e se as atividades levadas a cabo nas salas de CAO variaram consoante as suas preferências. É possível referir que as atividades referidas pelas pessoas com deficiência foram desenvolvidas no CAO, sendo que muitas já o eram, como pintar, ouvir música, costurar, entre outras. Neste seguimento, as pessoas com deficiência intelectual passaram a ter mais autonomia nas salas de CAO, na medida em que os auxiliares passaram a permitir que em determinados momentos estas pessoas fizessem as atividades que queriam desde que fossem na sala de CAO. Para além disto, esta atividade contribuiu para que os auxiliares tivessem uma mudança de postura no que diz respeito aos trabalhos efetuados pelas pessoas com deficiência. Isto porque referiram que esta atividade, tal como a atividade de partilha de técnicas entre auxiliares, os fez refletir e encarar as pessoas com deficiência como seres humanos mais capazes, cujos trabalhos devem ser valorizados e apreciados.

Tendo em conta as ações planificadas e os objetivos que pretendem alcançar, apesar de o OE2.2 se encontrar previsto nesta Ação, o alcance do mesmo seria mais eficaz se os auxiliares tivessem acesso ao Programa de

Desenvolvimento Individual (PDI) das pessoas com deficiência intelectual. Apesar do facto de que o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) deveria ser elaborado em conjunto por todos os colaboradores e ter em vista o desenvolvimento e aperfeiçoamento de determinadas competências consoante a pessoa com deficiência, o que se verifica é que os auxiliares não têm acesso a este programa, nem sabe o que está previsto para cada uma das pessoas que frequenta o CAO. Consequentemente, estes auxiliares não têm conhecimento do que seria proveitoso levar a cabo. Contudo, é necessário também ter em conta e valorizar o facto de estes auxiliares estarem com estas pessoas todos os dias, o que lhes permite observá-las, conversar com elas e conhecê-las muito bem. Assim, este conhecimento, que podemos considerar como sendo “não formal”, pode e deve então ser utilizado em prol da concretização deste objetivo. Desta forma, o objetivo específico em causa mostrou ser parcialmente alcançado, pelo facto de os auxiliares poderem refletir e colocar intencionalidade no seu trabalho no CAO, consoante o conhecimento obtido no dia a dia, mas permanecendo na incerteza da pertinência das tarefas desenvolvidas para o desenvolvimento destas pessoas, pelo facto de não terem a certeza de se encontrarem em conformidade com o que é previsto no PDI.

7. AVALIAÇÃO DE PRODUTO

Tal como já foi referido anteriormente, a avaliação do produto tem como intenção perceber que mudanças ocorreram no contexto e em que medida é que essas transformações constituem uma resposta às necessidades identificadas. Este é um momento em que tanto o investigador como os participantes devem discutir e refletir sobre até que ponto é que aquilo a que se propuseram foi alcançado.

Desta forma, esta reflexão inicia-se fazendo referência às ações desenvolvidas, na medida em que estas, de uma forma geral, corresponderam aos problemas e necessidades identificadas na avaliação do contexto. Desta afirmação excetuo o problema nº5, que correspondia à ausência de acompanhamento e de participação por parte da equipa técnica nas dinâmicas da instituição. Devido à falta de disponibilidade por parte das técnicas da instituição e, posteriormente, do coordenador, não existiu a possibilidade de se trabalharem as necessidades decorrentes deste problema.

Para além das ações, que foram sendo avaliadas ao longo do processo e que agora também irão ser alvo de reflexão, no âmbito desta avaliação de produto, foi ainda realizada uma atividade em todas as salas de CAO. Nesta atividade participaram as pessoas com deficiência, desenhando em cartolinas um sol e uma nuvem, para cada uma das salas de CAO. Posteriormente, os auxiliares de cada sala escreveram no sol os pontos positivos e o que melhorou na instituição com o desenvolvimento deste projeto e, na nuvem, mencionaram os aspetos menos positivos e que poderiam ter sido diferentes (Apêndice U). Realça-se que os resultados obtidos e a concretização dos objetivos definidos, quando referidos aos “auxiliares”, abrangem apenas os funcionários do CAO, ou seja oito pessoas, pois foi esse grupo de profissionais que foram os participantes no projeto, juntamente com as pessoas com deficiência intelectual que frequenta o CAO.

Assim, a **Ação 1**, “Não vamos intrigar, vamos partilhar”, respondeu ao OG1 “Promover uma melhor interação entre os colaboradores e fomentar um melhor e mais eficaz trabalho em equipa”, na medida em que os auxiliares conseguiram melhorar os processos de comunicação entre eles e com o coordenador, havendo mais entreajuda e consideração pelos colegas nas tomadas de decisão. Salienta-se que na avaliação de produto foram mencionados três aspetos que evidenciam esta melhoria nas relações entre os colaboradores: uma das colaboradoras escreveu “melhor relação com o coordenador”; outra referiu que “o coordenador mudou a postura para melhor (fala melhor)”, e outra auxiliar escreveu que “dou-me melhor com todos os colegas”. Considera-se então que o OG1 e os objetivos específicos OE1.1, OE1.2 e OE1.3 foram alcançados e que os resultados obtidos a partir daí, ao nível da melhoria dos processos de comunicação e do trabalho em equipa, continuam a existir até à atualidade e deverão continuar posteriormente. No que diz respeito à postura do coordenador na relação com os auxiliares e ao estilo de comunicação utilizada, os auxiliares afirmam ter havido uma diferença notória, pela positiva, e que tem persistido ao longo do tempo até à atualidade. Para além disto, os processos de comunicação entre auxiliares melhoraram significativamente, como foi possível verificar através da observação participante, o que levou a que se desenvolvesse um espírito de equipa e entreajuda profissional entre estes, que os leva a referir que desta forma o trabalho desenvolvido é mais agradável e tem melhores resultados. Desta forma, espera-se que a concretização destes objetivos perdure no tempo, pois proporciona um maior bem-estar a estes auxiliares no local de trabalho e faz com que as tarefas e obrigações sejam levadas a cabo de forma mais eficaz.

Relativamente à **Ação 2**, “Na pele do outro”, com a qual era pretendido dar resposta ao OG2 “Melhorar as interações entre as pessoas com deficiência e os auxiliares e, promover um funcionamento mais eficaz do CAO”, considera-se que este foi alcançado, uma vez que os auxiliares começaram a perceber melhor as particularidades e os direitos das pessoas com deficiência, o que fez

com que os comportamentos desadequados que tinham para com estes diminuíssem drasticamente. Uma das frases escritas durante a atividade para avaliação de produto denota isto mesmo, pois refere que “Há funcionários que agora têm mais cuidado a falar para os meninos” (Apêndice U). Através da observação participante, verificou-se que os auxiliares passaram a comunicar de forma mais calma com as pessoas com deficiência e sem comentários desagradáveis, respeitando-os enquanto pessoas. Para além disto, esta ação ainda conseguiu responder ao OE2.3, que dizia respeito a “Promover a autonomia das pessoas com deficiência na realização de tarefas nas salas de CAO e permitir que participem ativamente em todas as atividades”, de tal forma que os conhecimentos adquiridos pelos auxiliares sobre as capacidades destas pessoas fizeram com que lhes dessem mais autonomia e passassem a respeitar os seus trabalhos. Muitas das pessoas que frequentam o CAO começaram a confeccionar artigos, sozinhas, para venda na instituição e a ensinarem os colegas e fazê-los, como por exemplo pulseiras de elásticos e bases de cozinha feitas a partir de tecido. Para além disto, através da observação participante, foi possível verificar que algumas pessoas nas salas de CAO começaram a realizar trabalhos da sala de forma autónoma, sem a supervisão de auxiliares.

No que diz respeito à última ação “O que eu gosto de fazer na instituição”, esta tinha como intenção também responder ao OG2, como referi anteriormente, considera-se que foi alcançado, na medida em que a postura dos auxiliares, em relação às pessoas com deficiência intelectual, mudou significativamente. Através de conversas intencionais e, essencialmente, da observação participante, observou-se a diminuição dos comportamentos e atitudes desadequadas relativamente a estas pessoas. Estes auxiliares passaram a dar a oportunidade às pessoas para terem mais autonomia e participarem efetivamente nas tarefas e atividades desenvolvidas nas salas de CAO. Uma das auxiliares refere que um dos pontos positivos desta intervenção na instituição diz respeito a “Percebi que os meninos é que têm de fazer as tarefas” (Apêndice U), o que demonstra que as pessoas com

deficiência passaram a ser vistas como alguém com capacidades que devem ser respeitadas, independentemente daquilo que nós consideramos agradável ou não. Os aspetos referidos anteriormente, em relação à autonomia das pessoas com deficiência, vêm ao encontro dos resultados obtidos através desta ação.

Tendo em conta que este exercício de avaliação era também constituído por uma “nuvem”, importa refletir sobre os aspetos que estes auxiliares consideraram como negativos. Assim sendo, referem que “o coordenador acha que andamos a fazer «queixinhas»”, o que denota, que, apesar das dinâmicas (inter)relacionais apresentarem melhorias, este coordenador ainda confronta os funcionários com perguntas acerca do que foi dito no âmbito do desenvolvimento deste projeto. Este comportamento pode significar algum receio por parte deste coordenador de estar a ser avaliado pelos auxiliares. Isto reforça ainda mais a conceção de que era extremamente necessário que este técnico tivesse participado mais durante desenvolvimento do projeto, de forma a que fossem alcançados os objetivos definidos por várias pessoas da instituição em conjunto com a investigadora.

Os auxiliares referem ainda que “Foi pena não continuarmos com as sessões de exercícios”, referindo-se à primeira atividade da Ação nº1, pois consideram que, para além de despertar o interesse de todos, a estratégia utilizada (exercícios de dinâmicas de grupo) fazia com que as pessoas se apropriassem mais facilmente das mensagens a passar. Ainda nesta linha de pensamento, um funcionário afirma que “Não deu para fazer muita coisa”. Enquanto investigadora, penso que o que foi desenvolvido representa uma mais-valia para a instituição, embora a finalidade do projeto: “Melhorar as dinâmicas relacionais e de funcionamento existentes na instituição, de forma a proporcionar um maior bem-estar físico e psicológico das pessoas com deficiência que trabalham, vivem e/ou frequentam a instituição”, não tenha sido completamente alcançada. Apesar de o relacionamento entre auxiliares ter apresentado melhorias que se refletiram num melhor funcionamento em equipa entre estes, as dinâmicas relacionais não foram trabalhadas na sua

totalidade. Devido aos constrangimentos que foram surgindo, não houve oportunidade para trabalhar com a equipa técnica, o que representa uma falha no desenvolvimento do projeto. Neste seguimento, um auxiliar refere que “Esta instituição não está preparada para uma intervenção destas”, no sentido em que os técnicos não encaram de forma positiva a perspetiva de mudança. Embora não tenha sido possível trabalhar com toda a equipa técnica as dinâmicas relacionais, deve-se valorizar o facto de, em termos dos processos de comunicação, ter havido um esforço e ocorrido mudança, por parte do coordenador, passando a comunicar com os auxiliares de forma mais cordial.

Apesar de a maior parte dos objetivos terem sido concretizados, não é possível afirmar, com certeza, que o bem-estar físico e psicológico das pessoas com deficiência foi melhorado, tal como se propôs na finalidade. Por bem-estar entende-se “termo geral que engloba o universo total dos domínios da vida humana, incluindo os aspetos físicos, mentais e sociais, que compõem o que pode ser chamado de uma «vida boa»” (OMS, 2004, p. 185). Neste sentido, podemos afirmar que o bem-estar físico e psicológico não foi avaliado antes do desenvolvimento deste projeto, pelo que se torna difícil afirmar que houve uma melhoria. Contudo, o aumento da autonomia destas pessoas nas salas de CAO, o desenvolvimento de competências como a confeção de artigos para a venda, a mudança de postura dos auxiliares para com estas pessoas, constituem elementos que nos levam a crer que, a partir do desenvolvimento do projeto, se melhorou o bem-estar tanto a nível psicológico como social das pessoas com deficiência. Apesar de este bem-estar não ter sido avaliado, através de métodos rigorosos/científicos, o mesmo é visível nas pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição, através da suas expressões, demonstrando estarem mais felizes na instituição, e pelo testemunho dos auxiliares que referem isto mesmo.

Sendo este um projeto de educação social, a finalidade proposta é composta por alguma utopia, de tal forma que a sua concretização plena exigiria que o período temporal de desenvolvimento do projeto fosse mais

longo. No entanto, para além de um período mais alargado, considera-se que, para a finalidade ser alcançada, seria crucial que a equipa técnica tivesse uma participação efetiva no desenvolvimento do projeto, trazendo novas ideias, opiniões e de tal forma que se trabalhasse em conjunto com todos os profissionais da instituição e pessoas com deficiência, para que as dinâmicas relacionais fossem melhoradas, assim como o funcionamento da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto “Máscaras da (In)Capacidade” foi desenhado e desenvolvido com a metodologia de Investigação-Ação Participativa e a sua principal finalidade, tal como já foi referido anteriormente, foi “Melhorar as dinâmicas relacionais e de funcionamento existentes na instituição, de forma a proporcionar um melhor bem estar físico e psicológico das pessoas com deficiência que vivem e/ou frequentam a instituição”. O nome do projeto foi discutido e escolhido pelos auxiliares da instituição onde este se desenvolveu, e esta escolha prende-se com a conceção de que qualquer pessoa pode ter uma incapacidade. Por um lado, referem que a incapacidade, quando ligada a uma deficiência, funciona como uma máscara, na medida em que não vemos para além dela. Ou seja, a deficiência, seja intelectual ou física, tem o poder de mascarar, ou seja, não deixar visível, todas as capacidades e potencialidades da pessoa, de tal forma que parece que a esta fica reduzida à sua incapacidade. Por outro lado, ao ser humano dito “normal” está inerente a imagem da capacidade, o que, segundo estes auxiliares, pode funcionar como uma máscara, pois qualquer um de nós pode ter uma deficiência, por exemplo, visual, que normalmente é corrigida com o uso de óculos, mas que a grande maioria das pessoas não associa a uma incapacidade. Nesta reflexão, os funcionários vão ainda mais longe nesta formulação, referindo que se a incapacidade reflete a inaptidão para fazer algo que seria considerado normal de se fazer, então muitos de nós possuímos deficiências, que se encontram mascaradas e escondidas pela ideia de normalidade. Dão o exemplo de alguns deles, referindo que o facto de terem comportamentos desadequados em relação a pessoas com deficiência intelectual faz, deles próprios, pessoas com incapacidades. Incapacidades, nomeadamente, ao nível da empatia e do respeito pelo outro. Referem que o desenvolvimento deste projeto na instituição os fez aperceber da incapacidade, que eles próprios tinham, para

conseguir ver as pessoas com deficiência intelectual para além das suas incapacidades. Até então, pensavam nas pessoas com deficiência intelectual sempre numa linha de pensamento do que estes não conseguem fazer, em vez de explorarem e pensarem que estas pessoas têm capacidades que podem ser trabalhadas e desenvolvidas.

Esta mudança de perspectiva por parte dos auxiliares resultou, tal como já foi referido anteriormente, numa maior liberdade de expressão e autonomia das pessoas com deficiência. Estes auxiliares começaram a respeitar mais a pessoa com deficiência intelectual, estando cientes das suas incapacidades, mas apostando no desenvolvimento das suas capacidades. Este respeito também se refletiu na diminuição de comportamentos e atitudes desadequadas para com estas pessoas, sendo mais pacientes e afetuosos com as pessoas que vivem e/ou frequentam a instituição. Estas mudanças foram possíveis graças ao empenho dos auxiliares e à vontade das pessoas com deficiência em participar, empenho este que resultou numa melhoria significativa das dinâmicas relacionais entre os auxiliares, que passaram a preocupar-se com a forma como comunicavam e que impacto isso teria nos colegas e no trabalho. Neste seguimento, esta mudança levou a houvesse um maior espírito de união e trabalho em equipa, que se reflete na qualidade do trabalho e, segundo os auxiliares, no bom ambiente no emprego.

Este projeto foi, desde o início, um projeto participado. A análise da realidade e a avaliação do contexto foram realizadas em conjunto com as pessoas, sendo um processo assente na reflexão e procura das causas dos problemas. Isto fez com que fosse possível o desenho e o desenvolvimento de um projeto coerente e realista face aos constrangimentos apresentados.

Apesar de os obstáculos encontrados, ao nível da intervenção com os técnicos da instituição, condicionarem a intervenção, enquanto investigadora, considero que a presença e o trabalho realizado provocaram mudança também nestas pessoas. Isto porque a nossa influência no contexto começa desde o momento em que iniciamos o contacto o mesmo procurando provocar a reflexão e o questionamento em torno da realidade.

REFERÊNCIAS

- American Association on Intellectual Developmental Disabilities (2008). *Frequently asked questions on intellectual disability and ASIDD definition*. Consultado em http://aaid.org/docs/default-source/sis-docs/aaiddfaonid_template.pdf?svrsn=2.
- American Psychiatric Association (1996). *DSM-IV: Manual de diagnóstico e estatística das perturbações mentais*. (4.ª ed). Lisboa: Climepsi Editores.
- American Psychiatric Association (2013). *DSM-5: Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. (5th ed.). Washington: APA.
- Antunes, M. & Patrocínio, C. (2007). *A malformação do bebé. Vivências psicológicas do casal*. *Psicologia, Saúde & Doenças*, Vol.8, nº2, pp. 239-252.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora.
- Cembranos, F., Montesinos, D., & Bustelo, M., (2001). *La animación sociocultural: Una propuesta metodológica*. Madrid: Editorial Popular.
- Coulter, D. (2002). *What Counts as Action in Educational Action Research?* *Educational Action Research*, Vol.10, nº2, pp. 27-38. Canada:University of British Columbia.
- Despacho Normativo nº 28/2006. Diário da República nº85/3 – I Série B. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.
- Deliberação nº9/99 de 6 de Novembro. Diário da Republica nº4/99 – II Série. Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território.
- Decreto Lei nº 18/89 de 11 de Janeiro. Diário da República nº9/01 – I Série. Ministério do Emprego e da Segurança Social.
- Espinoza, M., (1986). *Evaluación de proyectos sociales*. Buenos Aires: Editotial Humanitas.

- Ferreira, A. & Lapa, A. (2005). *A auto-estima em crianças e jovens portadoras de deficiência mental*. Em *Ser mais. Programa de Desenvolvimento Pessoal e Social para crianças, jovens e adultos portadores de deficiência mental*. Lisboa: Associação para o Planeamento da família.
- Greenbaum, C. & Auerbach, J. (1992). *The conceptualization of risk, vulnerability, and resilience in psychological development*. In C. Greenbaum e J. Auerbach, *Longitudinal studies of children at psychological risk: cross national perspectives*. New Jersey: Ablex.
- Instituição X. (2010). Código de Ética.
- Instituição X. (2010a). Regulamento Interno: Centro de Atividades Ocupacionais.
- Instituição X. (2010b). Regulamento Interno: Lar Residencial.
- Instituição X. (2010c). Regulamento Interno: Residências Autónomas.
- Kuratani, D., & Lai, E. (2011). *Photovoice Literature Review*. TEAM-Lab.
- Lei nº 38/2004 de 18 de Agosto. Diário da República nº194 – I Série-A. Assembleia da República.
- Lima, R. (2003). *Desenvolvimento levantado do chão... com os pés assentes na terra. Desenvolvimento Local – Investigação Participativa Animação Comunitária*, (Dissertação de Doutoramento não publicada). Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Maisonneuve, J. (2004). *A Dinâmica dos Grupos*. Lisboa: Edição Livros do Brasil.
- Marchioni, M. (1989). *Planificación social y organización de la comunidade: alternativas avanzadas a la crisis*. Madrid: Editorial Popular S.A.
- McConachie, H., Clover, A., Forsyth, R., Jarvis, S. & Parkinson, K. (2006). *Participation of disabled children. How should it be characterised and measured?* Em *Disability and rehabilitation*. Vol.18, pp. 1157-1164.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (2006). *1º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades*. Lisboa: IEFP.

- Nunes, R. (2005). *Relatório: Investigação-Ação e Inovação em Educação*. (Concurso para Professora Associada não publicado). Porto: FPCEUP.
- Organização Mundial de Saúde (2004). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Lisboa: Direcção-Geral de Saúde.
- Rego, A. (1997). *A liderança nas organizações: teoria e prática*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Santos, Boaventura (1987). *Um Discurso Sobre as Ciências*. Lisboa: Afrontamento.
- Serrano, G. (2008). *Elaboração de projectos sociais – Casos práticos*. Porto: Porto Editora.
- Stufflebeam, D., & Shinkfield, A. (1995). *Evaluación sistemática, guía teórica e práctica*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Tuckman, W. (2000). *Manual de investigação em educação: como conceber e realizar o processo de investigação em educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Weber, P. (2011). *Dinâmicas e práticas do trabalhador social*. Porto: Porto Editora.
- Zimmerman, D. & Osorio, L. (1997). *Como trabalhamos com grupos*. Porto Alegre: Artmed.

APÊNDICES

ÍNDICE – VOLUME II

Apêndice A - Registo de conversa intencional com dois auxiliares	95
Apêndice B - Visita da investigadora aos quartos	98
Apêndice C - Notas de campo sobre rotina da Instituição	101
Apêndice D - Notas de campo sobre conflito entre auxiliar e jovem	103
Apêndice E - Registo de conversa intencional com coordenador	106
Apêndice F - Registo de conversa intencional auxiliares	109
Apêndice G - Informação Sóciodemográfica dos/as auxiliares	111
Apêndice H - Informação acerca dos horários e funções dos auxiliares	113
Apêndice I - Notas de campo das reuniões realizadas com os auxiliares	115
Apêndice J - Guião de entrevista à psicóloga e transcrição da entrevista	131
Apêndice K - Guião de entrevista ao coordenador e transcrição da entrevista	140
Apêndice L - Registo de interações entre auxiliares e residentes	151
Apêndice M - Registo da atividade do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	155
Apêndice N - Problemas, necessidade, objetivos gerais e específicos	159
Apêndice O - Reunião de devolução dos “Brainstormings”	163
Apêndice P - Objetivos Gerais, Objetivos Específicos e Indicadores de Avaliação	167
Apêndice Q - Descrição da Ação 1 – “Não vamos intrigar, vamos partilhar!”	171
Apêndice R - Registo de conversa intencional com auxiliares sobre Ação 1	177
Apêndice S – Descrição da Ação 2 – “Na pele do outro”	179

Apêndice T – Descrição da Ação 3 – “O que eu gosto de fazer na instituição”	188
Apêndice U – Registro de atividade para avaliação de produto	197

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Idades e nível de escolaridade dos/as auxiliares	112
Quadro 2 – Horários e funções dos/as auxiliares	114
Quadro 3 – Problemas, Necessidades, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos	160
Quadro 4 – Objetivos Gerais, Específicos e Indicadores de Avaliação	168

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - "Brainstorming" – Reunião nº1	118
Figura 2 - "Brainstorming" – Reunião nº2	120
Figura 3 - "Brainstorming" – Reunião nº3	124
Figura 4 - "Brainstorming" – Reunião nº4	126
Figura 5 - "Brainstorming" – Reunião nº5	128
Figura 6 - "Brainstorming" – Reunião nº6	130
Figura 7 - Compilação dos "Brainstormings"	166
Figura 8 - Cartaz da sala 1	190
Figura 9 - Cartaz da sala 2	191
Figura 10 - Cartaz da sala 3	192
Figura 11 - Cartaz da sala 4	193
Figura 12 - Avaliação da sala 1	198
Figura 13 - Avaliação da sala 2	200
Figura 14 - Avaliação da sala 3	202
Figura 15 - Avaliação da sala 4	203

APÊNDICE A

Registo de conversa intencional com dois auxiliares

Data: 17/11/2013

Participantes: Filipe e Mariana

Sendo o domingo o dia da semana em que se efetuam as visitas, surgiu a oportunidade de conversar com os auxiliares sobre as situações familiares das pessoas com deficiência intelectual. As visitas na instituição realizam-se aos domingos à tarde e podem ser feitas tanto por familiares como por amigos das pessoas com incapacidade. Uma vez que apenas sete pessoas é que receberam a visita de familiares, questionei os auxiliares acerca das relações familiares que a maioria destas pessoas mantém. Os funcionários referem que a maioria destas pessoas tem contacto com as famílias, embora muitos destes contactos sejam realizados por via telefónica e muitos ocorram esporadicamente. Uma das funcionárias, a Mariana, refere que isto se deve ao facto de “alguns deles só têm família afastada, tipo tios ou primos, e pronto de vez em quando lá lhes ligam ou até vêm cá”, enquanto que o auxiliar Filipe afirma que “a família de vez em quando liga que é por descarga de consciência, nunca querem saber deles, nunca vêm busca-los, só fazem o papel deles e é à distância”. A posição deste auxiliar parece transmitir uma opinião pessoal assente, de algum modo, na descredibilização destas famílias, vendo como muito negativa a sua falta de participação na vida das pessoas com incapacidade, mas sem refletir sobre os motivos. Neste sentido, a auxiliar Mariana defende as famílias dizendo: “Filipe sabes bem que algumas pessoas nunca aceitam que têm um deficiente na família e por isso não gostam de vir aqui. Havia uma senhora que antes até dizia que saía daqui deprimida com a vida”. Esta posição remete para uma maior reflexividade em torno desta questão, procurando entender a perspetiva e situação destas pessoas, não as julgando, no imediato, pelas suas opções. Porém, é de destacar o modo como esta auxiliar se refere às pessoas que residem no Lar, isto é, como “deficiente”.

Procurando perceber o porquê de algumas pessoas com deficiência possuírem familiares diretos (pais, irmãos) e se encontrarem

institucionalizados, este foi um assunto abordado na conversa. Por um lado, estes auxiliares referem que existem famílias que até hoje nunca aceitaram os filhos e que, segundo a Mariana, “não têm paciência para lidar com eles”. Por outro lado, referem também que muitos destes pais e irmãos são já pessoas idosas ou com poucas condições económicas e que, por isso mesmo, não reúnem as condições psicológicas, físicas ou financeiras necessárias para tratar de uma pessoa com deficiência. A título de exemplo, a Mariana refere o caso de uma pessoa com 56 anos, que frequenta o CAO e que está sob a guarda do pai de 77 anos: “Tu não vês o Tone? Vive com o pai, mas anda sempre todo sujo. Acho que só toma banho aqui quando é dia de natação. Já para não falar que anda todo o ano com três casacos vestidos para não ter frio...”.

Para além destas perspetivas, importa realçar que algumas destas pessoas foram institucionalizadas devido ao facto de serem vítimas de maus-tratos por parte dos familiares, manifestando-se os mesmos pela agressão a nível físico, havendo também negligência nos cuidados. Apesar destas situações, algumas pessoas mantêm ainda contacto com as famílias, embora não com os agressores. Por fim, existem ainda alguns casos, embora poucos, de pessoas que não têm qualquer tipo de contacto familiar, incluindo pessoas que se encontram institucionalizadas desde a infância.

APÊNDICE B

Visita da investigadora aos quartos

Data: 5/11/2013

Participantes: 5 pessoas com deficiência intelectual: Bela, Damião, Vítor, António e Júlia; auxiliar; investigadora

Apesar de anteriormente ser voluntária na instituição, a zona dos quartos sempre foi uma área que não frequentava muitas vezes. Assim, algumas pessoas com deficiência e uma auxiliar resolveram fazer uma visita guiada. Desta forma, a instituição é constituída por 3 alas: a ala A, a ala B e a ala C. A ala A destina-se a pessoas do género masculino e é constituída por um quarto individual, três quartos duplos, dois quartos triplos e uma sala denominada de “bem-estar”, onde se encontram os cacifos para os funcionários guardarem os seus pertences. As alas B e C destinam-se a pessoas do género feminino e são constituídas por: dois quartos individuais, quatro quartos duplos e quatro quartos triplos; uma sala de apoio noturno, que corresponde ao local onde os ajudantes que trabalham durante a noite passam a maior parte do tempo. Nesta sala, encontra-se um quadro de parede, onde os auxiliares e, por vezes, a equipa técnica, escrevem informações para outros colegas. Todos os quartos ocupados por pessoas com deficiência têm uma estrutura idêntica, sendo que o que difere são os objetos pessoais e a própria decoração que elas optaram por colocar.

Quando entramos nos quartos destas pessoas, verifica-se que existe uma marca pessoal, que se traduz através da existência de elementos como fotografias da família, *posters*, peluches, cachecóis dos clubes de futebol preferidos e, medalhas que estas pessoas foram alcançando ao longo dos anos na prática de desporto. Este facto torna os quartos locais mais próximos do ambiente familiar, sendo que, assim, as pessoas podem usufruir de um espaço que é seu. É visível o orgulho que sentem, pois gostam sempre de mostrar o seu quarto e os seus pertences às outras pessoas, mostrando que, distintamente de tudo o resto, que é comum e igual para toda a gente, aquele é um espaço que reclamam para si e que podem chamar de “meu”.

Nesta espécie de visita, o Damião (nome fictício) faz questão de mostrar as suas medalhas adquiridas através da prática do Boccia. É possível notar a sua satisfação e orgulho naquele reconhecimento do seu trabalho. Assim, para o Damião e para outras pessoas residentes na instituição, os quartos constituem um espaço muito significativo, fazendo parte das suas identidades, na medida em que, em muitos quartos, a sua decoração traduz os seus gostos, as suas preferências e as pessoas que fazem ou fizeram parte das suas vidas.

Tanto na ala masculina (A), como nas alas femininas (B e C), existe um quarto de isolamento que se destina a situações de maior risco, em que a pessoa com deficiência tem de ser isolada, isto é, segundo a auxiliar a Maria, “quando alguém se encontra demasiado agitado”. A utilização destes quartos destina-se apenas a situações pontuais e de curta duração, sendo constituídos apenas por uma cama e casa-de-banho. O que acontece é que ambos os quartos se encontram ocupados por pessoas com deficiência, sendo que o da ala masculina se deve ao facto de o jovem com incapacidade se mostrar muito violento e agredir os colegas de quarto durante a noite, e o da ala feminina, devido ao facto de a jovem com deficiência se recusar a partilhar o quarto com outra pessoa e a ter um quarto igual ao dos outros. Esta jovem refere-se ao seu quarto como “a minha casa, dentro da minha grande casa”, porque o seu é diferente de todos os outros, de tal forma que ela entende como sendo apenas seu e não partilhado com as restantes pessoas. Afirma ainda, “Vês Catarina? O meu quarto é muito diferente das minhas irmãs¹ porque eu sou especial. O Dr. diz que eu, como sou assim, posso estar aqui”. Realço que esta é uma jovem que, em todos os momentos, procura afirmar a sua diferença perante as outras pessoas que vivem na instituição.

¹ Esta jovem tem duas irmãs institucionalizadas.

APÊNDICE C

Notas de campo sobre rotina da Instituição

A rotina do Lar Residencial apresenta-se sempre idêntica nos dias úteis, iniciando-se com o despertar, por volta das 7h da manhã. As pessoas com deficiência vestem as roupas que foram escolhidas pelos auxiliares no dia anterior e preparam-se para irem tomar o pequeno almoço. Depois da primeira refeição do dia, algumas pessoas esperam pelo transporte que as levará para os respetivos empregos ou para o CAO existente na sede da instituição, as restantes esperam na sala comum pela hora em que se iniciam as atividades no CAO da Instituição. Depois de iniciadas as atividades nas salas de CAO, as mesmas só terminam por volta das 16h, hora em que se inicia a higiene das pessoas com deficiência e a arrumação e seleção de roupas para o dia seguinte, feita pelos auxiliares. Até à hora do jantar, as pessoas com deficiência são livres de fazer o que quiserem, sendo que algumas ajudam os auxiliares na arrumação e escolha das roupas. Após serem servidas as refeições ao jantar, estas pessoas dirigem-se aos quartos para descansar ou ficam um pouco na sala comum a verem televisão. Durante o período da noite, permanecem na instituição dois auxiliares e um porteiro.

No que se refere aos fins de semana, feriados e períodos de férias, as pessoas com deficiência têm mais liberdade para se deitarem e acordarem a horas mais tardias, o que, em geral, é do agrado destas pessoas. Uma vez que na maioria destes dias não estão planeadas atividades, as pessoas com deficiência podem fazer o que lhes interessar, sendo que algumas têm a possibilidade de passearem no centro da cidade sem a supervisão de auxiliares. Esta possibilidade é definida e indicada todos os fins de semana pela coordenação, que decide quem são as pessoas que podem ir, uma vez que a carrinha apenas pode transportar oito pessoas.

Durante a semana, são muito poucas as oportunidades de estas pessoas desempenharem tarefas de rotina na instituição, contudo, ao fim de semana as pessoas com incapacidade participam mais na dinâmica da instituição, fazendo as suas camas, trabalhando na cozinha e pondo as mesas para as refeições.

APÊNDICE D

Notas de campo sobre conflito entre auxiliar e jovem

Data: 9/01/2014

Participantes: Auxiliar-Filipe e pessoa com deficiência intelectual - Márcia

Sendo uma manhã destinada à natação, por volta das 11h da manhã, as pessoas com deficiência do género feminino que iriam nesse dia encontravam-se na sala comum da instituição à espera que o professor chegasse para as levar para a Sede, onde se situa a piscina. Este profissional trabalha há pouco tempo nesta instituição e as jovens sentem-se bastante entusiasmadas. Nessa manhã também me encontrava na sala comum a conversar com uma das jovens que, naquele dia, se mostrava um pouco triste. Quando este professor chegou, esta jovem mostrou ficar muito envergonhada, mas, ao mesmo tempo, contente. No entanto, disse-me que naquele dia não queria ir à piscina, e, apesar de lhe perguntar mais que uma vez o motivo, apenas me disse que não queria. Penso que esta decisão se deve ao facto de se sentir um pouco envergonhada e intimidada pela presença deste profissional. Quando chegou a hora de se dirigirem para a carrinha, esta jovem não se levantou, pelo que o funcionário Filipe lhe perguntou porque é que estava sentada, e a resposta desta jovem foi a mesma que dera a mim. Face a esta resposta, num tom bastante alto e agressivo, perante todas as pessoas da sala, este funcionário disse: “Márcia não queres ir porquê?! ‘Tás com o período é isso? ‘Tás? Ai agora ‘tás com vergonha de dizer... ‘Tá aqui o professor...”. Esta jovem ficou calada e perante esta intervenção, que se pode considerar de humilhação, pelo que, enquanto profissional e pessoa, tive a necessidade de intervir e falar com este auxiliar, pedindo-lhe que não falasse daquela forma, pois não era a mais correta, evidenciando uma falta de respeito em relação àquela jovem. Expliquei-lhe que todos nós, ao longo da nossa vida, quer seja no trabalho ou casa, nos vemos perante situações ou tarefas que não queremos realizar naquele momento, por diversas razões. Apesar de o facto de a Márcia não querer ir à piscina ser um assunto que deva ser abordado, aquela não era forma indicada de o fazer, nem o momento.

Este tipo de abordagem, por parte deste auxiliar, denota um desrespeito pela pessoa e falta de sensibilidade para lidar com estas pessoas. Denota ainda alguma incapacidade de reflexão deste auxiliar acerca dos seus atos, na medida em que não é capaz de refletir sobre os mesmos e de antecipar as consequências que possam trazer.

APÊNDICE E

Registro de conversa intencional com coordenador

Data: 17/01/2014

Tendo em conta a observação participante, averiguou-se que as tarefas levadas a cabo nas salas de CAO, pelas pessoas com deficiência, eram sempre as mesmas. Consistiam em colorir, desenhar, fazer puzzles e cópias de texto e, na sala nº1, bordar. Após questionar os auxiliares acerca destas situações, estes referiram que não sabiam o que haveriam de fazer, pois não tinham nenhum apoio dos técnicos e, para além disto, tinham poucos materiais. Assim, considerou-se que seria útil abordar esta questão com o coordenador da instituição. Primeiramente, este técnico começou por referir que as tarefas realizadas nas salas e as atividades “é da responsabilidade e criatividade de cada funcionário. E vontade de trabalhar!”. Assim, no que diz respeito à realização de tarefas nas salas de CAO, este profissional atribui toda a responsabilidade aos auxiliares. Uma vez que estes auxiliares não têm qualquer tipo de formação na área da deficiência e que não têm acesso ao Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada pessoa que frequenta o CAO, torna-se difícil para estes, conseguirem elaborar e desenvolver atividades que consigam ir ao encontro das necessidades específicas das pessoas com deficiência que frequentam o CAO. Dito isto, parece haver alguma incoerência entre o discurso do coordenador e a realidade, pois sendo ele o Terapeuta Ocupacional da instituição, que elabora o PDI de cada uma das pessoas, deveria ser ele próprio a orientar e ajudar os auxiliares a desenvolverem novas atividades.

Refere ainda que “eles são distribuídos pelas capacidades e necessidades que eles têm... Se reparares, na sala de costura estão os melhores e depois nas outras é conforme o que eles conseguem fazer...”, tentando passar a ideia de que o que é feito nas salas deriva do facto de estas pessoas não conseguirem fazer mais nada. Neste sentido, parece existir, por parte deste técnico, algum comodismo face ao que é desenvolvido nas salas de CAO e também alguma descrença na capacidade destas pessoas para realizarem

tarefas diferentes. Sendo que esta posição parece, de alguma forma, estender-se aos auxiliares que trabalham nas salas de CAO.

Após a minha sugestão de que talvez fosse positivo que algum dos técnicos prestasse apoio nestas salas de forma a promover o desenvolvimento destas pessoas, este coordenador refere que tal não é possível devido à quantidade de trabalho burocrático que precisa de ser realizado nos gabinetes. Face a isto, afirma que seria necessário que esta equipa fosse constituída por mais um técnico para que este pudesse prestar apoio e orientar as salas de CAO.

APÊNDICE F

Registro de conversa intencional auxiliares

Data: 21/01/2014

Participantes: Maria e Mariana

Tendo em conta a observação participante e a conversa intencional com o coordenador, tornou-se importante entender a perspectiva dos auxiliares relativamente ao funcionamento do CAO. Exposta a questão aos auxiliares sobre as razões de repetirem as tarefas nas salas de CAO, uma das auxiliares defende, “isto é só para eles estarem ocupados...Querias que os pusesse a fazer o quê?”. Quando expus a minha perceção a esta auxiliar, de que poderiam existir outras atividades interessantes que eles podiam realizar, esta referiu que não tinha conhecimentos que lhe permitissem fazer isso. Face a esta posição, uma outra, a Mariana, considera que “não há acompanhamento nas salas. Ele (coordenador) diz que nós é que temos que ser criativos, mas eu sei lá... por isso é que fazem sempre o mesmo”. A maior parte dos auxiliares partilha desta visão e expressa que seria necessário haver um maior acompanhamento técnico nas salas de CAO, de maneira a aprenderem novas atividades e técnicas. Apesar de esta opinião ser unânime, alguns auxiliares confessam não se sentirem confortáveis a trabalhar em conjunto com os técnicos devido à postura adotada por eles. Estes funcionários evidenciam que não se sentem valorizados pelo seu trabalho, nem capazes de melhorar o mesmo, o que se deve à “postura demasiado crítica do coordenador” segundo eles. Apesar de o coordenador expressar uma postura autoritária e fazer por vezes críticas muito pouco produtivas, é possível também que esta repetição de atividades se deva em alguns casos a alguma acomodação e falta de iniciativa dos funcionários. Alguns auxiliares parecem estar efetivamente focados na mera ocupação do tempo, aproveitando estas horas para realizarem outras tarefas, não colocando nenhuma intencionalidade neste trabalho. Neste seguimento, o desenvolvimento das pessoas com deficiência não parece ser a prioridade e objetivo principal destes funcionários, na medida em que a mera ocupação não contribui de forma relevante para o bem-estar destes.

APÊNDICE G

Informação Sociodemográfica dos/as auxiliares

Quadro 1

Idades e Nível de Escolaridade dos/as Auxiliares

Nome (fictício)	Idade	Escolaridade
Joana	29	3º ciclo do Ensino B.
João	29	3º ciclo do Ensino B.
Soraia	30	3º ciclo do Ensino B.
Susana	30	Ensino Secundário
Patrícia	32	Ensino Secundário
Juliana	33	Ensino Secundário
Mariana	34	3º ciclo do Ensino B.
Filipe	35	Licenciatura
Ricardo	35	Ensino Secundário
Teresa	37	Ensino Secundário
Maria	45	3º ciclo do Ensino B.
Graciela	49	3º ciclo do Ensino B.
Irina	50	3º ciclo do Ensino B.
Carla	53	3º ciclo do Ensino B.
Ana	53	3º ciclo do Ensino B.
Emília	55	3º ciclo do Ensino B.

APÊNDICE H

Informação acerca dos horários e funções dos auxiliares

Quadro 2

Horários e Funções dos/as Auxiliares²

Horário	Funcionários (as)	Funções
7h-15h	Joana e Mariana	Cuidar da higiene matinal, dar o pequeno-almoço, dar o almoço e trabalho nas salas de CAO
8h-16h	Soraia e Carla	Dar o pequeno-almoço, dar o almoço e trabalho nas salas de CAO
9h-17h	Patrícia	Dar o almoço, trabalho na sala de CAO, preparação de roupas ³
10h-18h	Filipe	Dar o almoço, trabalho na sala de CAO, preparação de roupas, banhos
11h-19h	Maria	Dar o almoço, trabalho na sala de CAO, preparação de roupas
12h-20h	João	Dar o almoço, trabalho na sala de CAO, preparação de roupas, banhos, assegurar o jantar
14h-22h	Graciela	Preparação de roupas, banhos, assegurar o jantar
16h-00h 00h-08h	⁴ Emília, Juliana, Ana, Susana, Teresa, Ricardo, Irina	Preparação de roupas, banhos, assegurar jantar, supervisionar durante o horário noturno e dar o pequeno-almoço

² Os horários apresentados e as funções correspondentes são fixos, havendo apenas alterações anuais relativamente aos funcionários a ocupar cada horário.

³ A preparação de roupas passa pela lavagem, divisão das roupas e escolha dos conjuntos de roupa para usar no dia seguinte.

⁴ Rotatividade de funcionários relativamente a estes dois horários de turno.

APÊNDICE I

Notas de campo das reuniões realizadas com os auxiliares

Reunião nº 1

Data: 13/01/2014

Participantes: Joana, Mariana e Soraia

No dia 13 de janeiro reuni de manhã com as auxiliares Joana, Mariana e Soraia, numa sala de CAO que se encontrava desocupada no momento. No início da reunião comecei por explicar o meu papel na instituição, em que consiste o mestrado em Educação e Intervenção Social e qual a metodologia em que o projeto está assente. Dei a oportunidade de os funcionários me colocarem questões, mas estes mostraram-se esclarecidos. Assim, expliquei que ao longo do tempo em que tinha estado lá, e através do contacto e conversas que tive com os mesmos, foram identificados alguns problemas, sendo que o problema mais referenciado dizia respeito à falta de trabalho em equipa e aos conflitos entre funcionários.⁵ Os auxiliares concordaram de imediato com este facto e começaram logo a discutir sobre este assunto, fazendo referência a aspetos que contribuem para este fenómeno. Assim, expliquei-lhes que iríamos fazer um exercício chamado brainstorming. No centro de uma cartolina estaria escrito “relações entre funcionários” e eles tentariam, através de palavras e expressões, descrever esta relação. Os termos registados no exercício partiram exclusivamente dos funcionários e estão identificados ao longo do texto através do sublinhado. O texto construído resulta do discurso das auxiliares, que começaram, então, por referir a falta de frontalidade, que resulta em intrigas e mal-entendidos entre os funcionários, devido ao facto de as pessoas não expressarem aquilo que pensam nos momentos acertados e criticarem determinados colegas e o funcionamento da instituição, criando um mal-estar entre todos. Neste seguimento, referem a existência de muitos contos e ditos na instituição, que favorecem a existência das ditas intrigas. Parte destes mal-entendidos podem

⁵ Todas as reuniões começaram de forma semelhante, pelo que não será explicado este início no registo das seguintes.

resultar de alguma falha na comunicação entre os funcionários e a indisponibilidade dos mesmos para ouvirem o outro, pois referem que existe alguma distorção da realidade por parte de algumas pessoas, ou seja, distorção da informação que é passada de um turno para o outro, por exemplo. Uma das funcionárias refere que “as pessoas ouvem e leem aquilo que querem”. Mencionam ainda alguma falta de colaboração de algumas pessoas quando outras são responsáveis pelo funcionamento do seu turno, pois não sabem separar o “pessoal” do “profissional”, sendo esta falta de colaboração resultante de preferências pessoais em relação aos colegas. Apesar de referirem que existe a falta de colaboração devido às preferências pessoais, uma das funcionárias refere que existe um bom trabalho consoante as equipas, o que denota a preferência para trabalhar com determinadas pessoas. Os restantes referem que isto é verdade, mas que o trabalho deve ser sempre bem feito independentemente de com quem se está a trabalhar. Dizem ainda que alguns colegas levam assuntos pessoais para o trabalho, isto é, referem que alguns auxiliares levam os seus problemas pessoais para o local de trabalho, o que interfere no seu desempenho. Já quase no final da reunião o coordenador apareceu na sala e sentou-se numa cadeira para assistir à reunião. A partir deste momento, foi possível notar algum desconforto por parte dos auxiliares, que pareciam intimidados com a sua presença. O coordenador quis saber o que já estava escrito e, dado que a maior parte dos aspetos eram negativos, fez alguma pressão para que os auxiliares se lembrassem de algo positivo, pois não poderia ser tudo negativo. Desta forma, afirmaram existir cumplicidade entre funcionários em prol do funcionamento, na medida em que, apesar de tudo, sempre que um colega precisa de ajuda, os outros mostram-se disponíveis para ajudar.

Terminado o brainstorming, o coordenador ausentou-se e, continuando na perspetiva de lhes devolver os problemas que por eles foram identificados ao longo de conversas intencionais e pela minha observação, comecei a abordar o problema da falta de sensibilidade para lidar com pessoas com deficiência. Duas destas funcionárias disseram que, de facto, existe alguma falta de

sensibilidade, por parte de algumas pessoas, para lidar com a deficiência e que, desta forma, deveriam existir mais ações de formação. Por outro lado, a outra funcionária referiu que não acha que exista falta de sensibilidade para trabalhar com pessoas com deficiência, porque "...este é um trabalho muito difícil! Às vezes é preciso gritar com estes miúdos senão eles não entendem. Eu sou assim, já sabes...". Esta funcionária refere-se a mim nesta última frase, o que reflete a confiança que estes funcionários têm comigo, pelo facto de anteriormente ser voluntária. Esta confiança construída anteriormente permite-me assistir a situações e a ter conversas com os funcionários que, segundo eles, não têm com os técnicos com receio de uma repreensão. Por outro lado, apesar de a minha postura agora ser diferente, através desta confiança vou tentando trabalhar com os funcionários de modo que percebam outras formas de interagir com estes jovens e adultos e que o berrar ou certos tipos de comportamentos não são os mais indicados para lidar com as pessoas.

Apresenta-se em baixo o "brainstorming" construído pelos auxiliares:

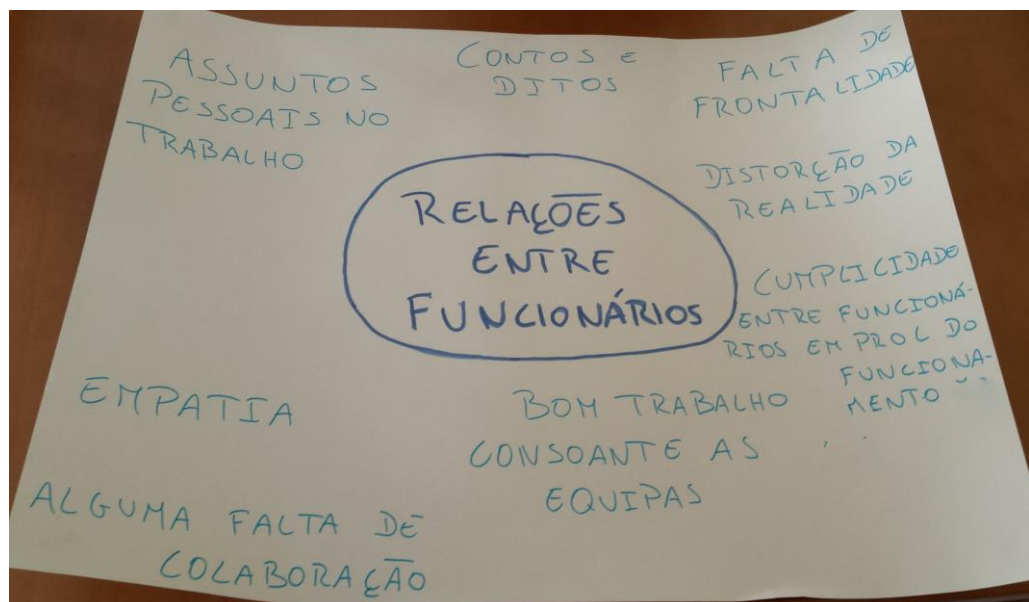


Figura 1 - "Brainstorming" – Reunião nº1

Reunião nº 2

Data: 16/01/2014

Participantes: Carla, Filipe e Patrícia

Esta reunião começou de forma idêntica à anterior, sendo que, após um pequena introdução, iniciou-se a atividade de brainstorming. Uma das auxiliares referiu de imediato três pontos, sendo a inveja, a maldade e a falsidade, e as restantes concordaram. Justificou o uso destas três palavras, referindo que, dentro da instituição, existem funcionários que tentam prejudicar-se uns aos outros, que “fazem mal uns aos outros à espera de subir de posto, mas aqui ninguém sobe de lugar!”. Neste seguimento, uma outra funcionária refere a rivalidade como sendo um ponto que advém dos que foram referidos anteriormente, que leva a que as “peças não olham a meios para atingir os fins”. Desta forma, afirmam que existe falta de trabalho em equipa, pois as pessoas encontram-se preocupadas apenas com elas próprias, existindo um sentimento de “safe-se quem puder”, não existindo confiança entre colegas, o que leva a que esteja sempre presente um ambiente tenso e que prejudica o trabalho na instituição. Justificam este ambiente e esta situação, pela existência frequente de “contos e ditos”, ou seja, intrigas, que colocam os colegas em situações de conflito uns com os outros. Por fim, consideram importante fazer referência à desigualdade que existe em termos da distribuição dos colaboradores pelos turnos, pois referem que existem colaboradores que continuam sempre no mesmo turno, o que consideram injusto, atribuindo as culpas desta situação à coordenação da instituição. Terminado o brainstorming, foi introduzida a questão relativa à falta de sensibilidade para trabalhar com pessoas com deficiência, ao que me foi respondido, de imediato, por uma funcionária, “Isto aqui parece um talho! Os deficientes são tratados como bocados de carne por algumas pessoas!”. Face a este comentário, nenhuma das outras auxiliares se exprimiu, não discordando desta afirmação. Esta mesma auxiliar refere que “existem aqui pessoas que utilizam os meninos para conseguir saber coisas de outros colegas!”, com o que as outras duas assentiram em silêncio. Desta forma, foi

possível verificar que neste grupo era consensual a opinião de que alguns funcionários têm falta de sensibilidade para trabalhar com pessoas com deficiência. A figura 2 representa o "brainstorming" feito por estes auxiliares:

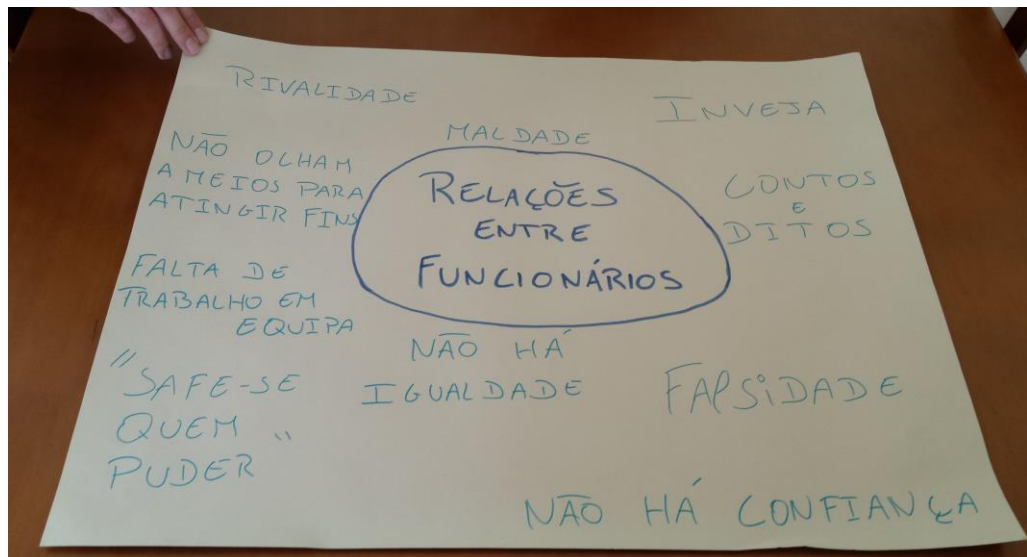


Figura 2 - "Brainstorming" – Reunião nº2

Reunião nº 3

Data: 19/01/2014

Participantes: Graciela, João e Maria

A terceira reunião assemelhou-se às duas anteriores no que diz respeito ao tipo de comentários e posturas adotadas pelos colaboradores. Quando questionados acerca das relações que os funcionários estabelecem entre eles e o que as caracteriza, uma das funcionárias refere, de imediato, a palavra conflituosa, pois considera ser este o grande adjetivo que caracteriza a relação entre os auxiliares. Justifica esta afirmação, defendendo que existem muitos “contos e ditos”, que resultam em intrigas que levam a que os auxiliares se dividam cada vez mais em grupos dentro da instituição. Neste sentido, o João afirma que estas intrigas e o mal-estar na instituição se devem ao facto de “As pessoas preocupam-se mais com o que a outra traz vestido ou calçado, do que com o trabalho! Trazem muitos assuntos pessoais para cá para dentro!”. Uma outra funcionária menciona ainda que as pessoas não são capazes de assumir aquilo que dizem e que, por isso, existe muito cinismo. Neste momento, questionei o grupo acerca deste facto, procurando entender se estes consideravam que estas intrigas e este cinismo que eles atribuem às relações poderiam provir de falhas de comunicação no grupo. Em consenso, consideraram que sim, este era um fator que poderia contribuir, pois, por vezes, a má interpretação dos outros ou até a própria expressão desadequada leva a mal-entendidos. Neste seguimento, a primeira funcionária que falou, e que demonstrou durante toda a reunião um maior sentimento a que podemos chamar revolta, defendeu que “Essas falhas de comunicação às vezes só existem porque as pessoas querem... Porque já estão de “ponta” com os outros!” e aí referiu que existe uma diferenciação entre colegas, existindo grupos e que esses grupos se dividem também por faixas etárias. Este é um ponto que foi surgindo anteriormente, nas conversas intencionais tidas quer com esta funcionária, quer com outros colegas, nas quais era referido que os funcionários, na sua maioria, se dividiam em grupos segundo as amizades tidas fora do trabalho. A Graciela, que estava presente nesta reunião, não

discorda desta opinião, mas refere que, apesar disso, o trabalho continua a ser realizado da mesma forma, ao que Maria respondeu que “O trabalho é feito, mas o ambiente não é bom. Tão todas juntinhas e os outros estão de fora. Toda a gente que entra aqui vê que não há trabalho em equipa”. Seguidamente foi referida a falta de respeito, pois estas duas funcionárias afirmam que quando determinadas pessoas são responsáveis de turno, se tornam arrogantes e autoritariamente mandam os outros realizarem as tarefas, de forma a que “julgam-se superiores só por mandarem nos colegas por umas horas.”. Segundo as mesmas, esta situação fomenta um sentimento de competitividade, sendo que ninguém quer “ficar por baixo”. Saliento que o funcionário presente discorda deste facto, pois “o trabalho do responsável é mandar... Cada um tem a sua maneira de ser, eu faço o que me mandam, não ligo a nada disso porque sei que as pessoas não falam por mal...”. No entanto, refere que algumas pessoas exigem que quando são responsáveis todos os passos lhes sejam comunicados e seja pedida autorização, sendo que, por vezes, quando é necessário fazer algo, os funcionários sentem-se pressionados em pedir ou não ao responsável, pois, por vezes, é referido que o pedido já vai tarde e a tarefa já devia estar concluída e, por outro lado, por vezes é referido que não deveriam ter feito nada sem a consulta. A isto, os auxiliares chamam de “Preso por ter cão e preso por não ter”. Nesta reunião, foi possível notar algum conflito entre o elemento mais velho feminino, a Maria, e o elemento masculino, o João, sendo que discordavam em diversas ocasiões e que, no final, o funcionário dirigiu-se a mim e referiu que “O quadro não é tão preto como ela o pinta. Ela exagera nas coisas que diz”. Em termos da minha análise, parece-me que a postura desta funcionária se deva talvez a conflitos anteriores à minha chegada e, de índole pessoal, que a levaram a esta posição de revolta e de ataque aos colegas, pelo facto de esta ter muita necessidade de falar da vida pessoal de certos colegas e dos técnicos e por referir que “isto é muito antigo, ninguém se cumprimenta sequer”.

Quando abordados em relação à falta de sensibilidade para o trabalho com pessoas com incapacidade, esta funcionária refere que “Eu já bati! Mas não sou a única! Existem pessoas que se fazem de santas e que depois por trás...”, ao que este funcionário refere que não sabe se é bem assim, mas que trabalhar com pessoas com deficiência requer muita paciência e que uma vez bateu numa pessoa que vive na instituição, pois viu a sua própria integridade física posta em causa. Talvez como forma de se defender, esta funcionária referiu-se às pessoas com deficiência, desta forma, “eles parecem trengos, mas não são assim tão trengos como isso! Eles sabem muito bem como tirar uma pessoa do sério e como nos prejudicar!”, referindo que, em determinadas situações, é difícil manter a calma. Parece-me que esta auxiliar retira dela própria e das suas ações toda a responsabilidade, colocando-a nas pessoas e nas suas incapacidades e justificando, assim, as suas atitudes. Esta auxiliar demonstra ter alguma falta de respeito por estas pessoas e, parece não sentir remorsos quanto às suas atitudes. Apesar de tentar referir que estes comportamentos surgem em situações de grande stress, considero que poderá não ser bem assim, isto porque, esta auxiliar apenas tem estes comportamentos com pessoas que não têm capacidades para se poderem manifestar e queixar. Contudo, esta é apenas uma hipótese e, suposição da minha parte, enquanto investigadora, relativamente ao que poderá estar na origem ou funcionar como um incentivo a este tipo de comportamentos. Devido às margens do documento, o “brainstorming” realizado por estes auxiliares encontra-se na página seguinte.

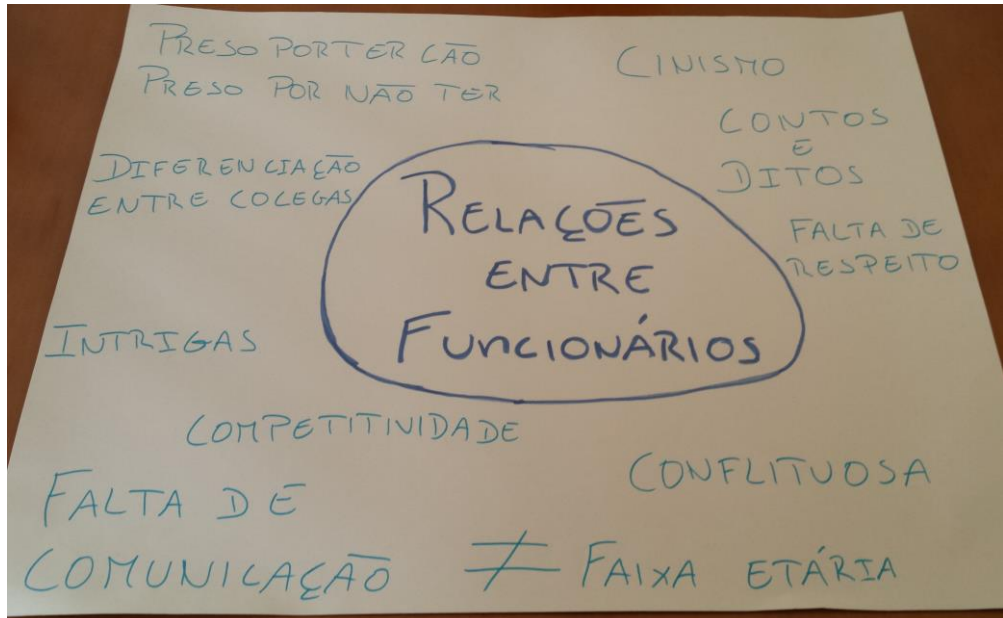


Figura 3 - "Brainstorming" – Reunião nº3

Reunião nº 4

Data: 20/01/2014

Participantes: Ana, Emília, Susana

Esta reunião inicia-se, tal como as outras, com uma pequena introdução e passando de seguida ao brainstorming, tendo sido possível notar, de imediato, uma auxiliar que assumiu o papel de líder no grupo. Esta funcionária, a Emília, começa por fazer referência à existência de “contos e ditos” entre colegas e intrigas que advêm daí, que originam um mal-estar no trabalho e conseqüentemente uma perturbação no espírito de equipa. Esta mesma auxiliar refere que a falta deste espírito de equipa também se deve ao abuso de poder efetuado por algumas pessoas, quando são responsáveis de turno, pois, à semelhança da reunião anterior, afirma que alguns desses responsáveis faltam ao respeito aos colegas (falta de respeito entre colegas) pela forma como se dirigem aos outros para delegarem tarefas. Uma outra ajudante, a Ana, que se encontrava na reunião discordou, defendendo que muitas vezes essa forma de falar tem a ver com a maneira de ser das pessoas. É mencionada também a divisão entre colegas, consoante as amizades que existem dentro e fora do trabalho, o que, segundo a Emília, fomenta a falta de trabalho em equipa. Ainda segundo esta, existe falta de iniciativa por parte de algumas auxiliares, o que faz com que haja um constante “jogo do empurra”, na realização das tarefas. Contudo, as três funcionárias mencionam, em concordância, que, apesar desta situação, o trabalho e os objetivos são sempre cumpridos, não ficando nunca trabalho por fazer, pois uns fazem pelos outros. Saliento que, nesta reunião, apesar de estarem presentes três funcionárias, uma delas, a Susana, quase não se exprimiu, dizendo que, por ela, estava tudo bem, que não tinha nada a dizer. No final do brainstorming foi abordada a questão da sensibilidade para trabalhar com pessoas com deficiência e duas destas funcionárias referem que, infelizmente, alguns dos seus colegas não têm paciência para lidar com estas pessoas e que, por isso mesmo, têm comportamentos desadequados para com as mesmas. À semelhança do registo anterior, a figura 4 encontra-se na página seguinte.

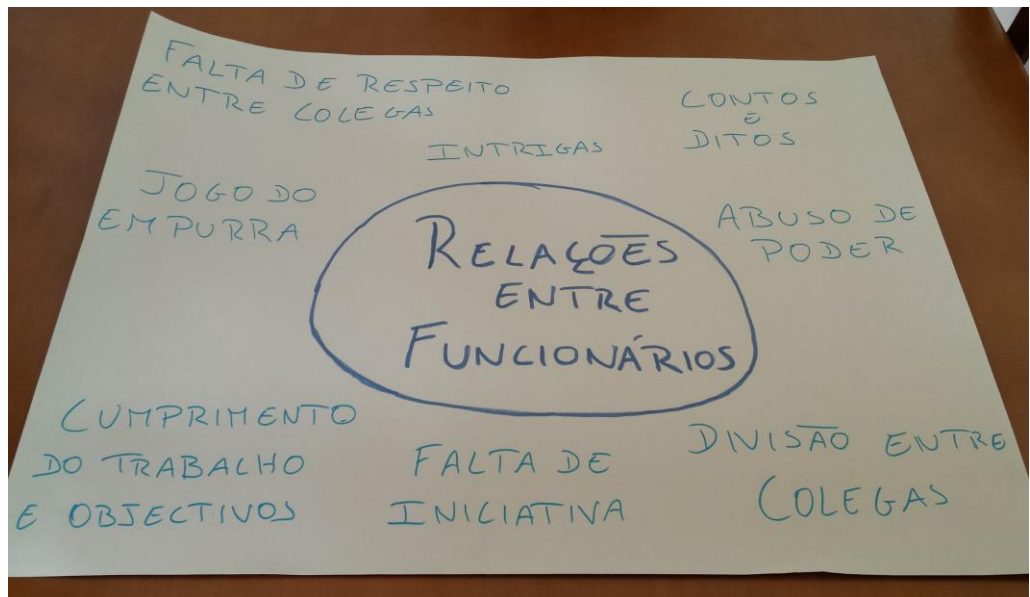


Figura 4 - "Brainstorming" – Reunião nº4

Reunião nº 5

Data: 23/01/2014

Participantes: Irina e Juliana

No início desta reunião, foi possível notar a retração destes dois elementos, o que se pode dever ao facto de serem as pessoas com quem até agora menos tenho contactado, por apenas exercerem funções no turno da tarde ou noite. Assim, iniciando-se o brainstorming, referem que a relação entre os funcionários é uma relação conturbada, o que se deve, por um lado, a falhas na comunicação e, por outro lado, à existência de grupos dentro do local de trabalho. Relativamente a estas falhas na comunicação, estas auxiliares referem por exemplo, “...às vezes uma pessoa escreve um recado e é interpretada de forma completamente diferente”, referindo ainda que as pessoas, em vez de questionarem o colega acerca do que está escrito ou acerca de algum mal-entendido, não o fazem, criando falhas na comunicação e mal-estar no trabalho. Em termos da existência de grupos, que já foi mencionada noutras reuniões, este grupo refere também que esta situação perturba o bom funcionamento da instituição e o relacionamento entre os colegas. Contudo, referem ainda que os objetivos são sempre cumpridos, nunca ficando nada por fazer, pois “o que importa são os meninos”.

À semelhança do grupo anterior, também estes auxiliares referem que a integridade física e psicológica das pessoas que vivem na instituição é sempre colocada em primeiro lugar e que no turno deles nunca tiveram perceção de que algum funcionário não zelasse pelo bem-estar destas pessoas. Tendo em conta as margens do presente documento, a figura relativa ao “brainstorming” realizado pela Irina e pela Juliana, situa-se na página a seguir.

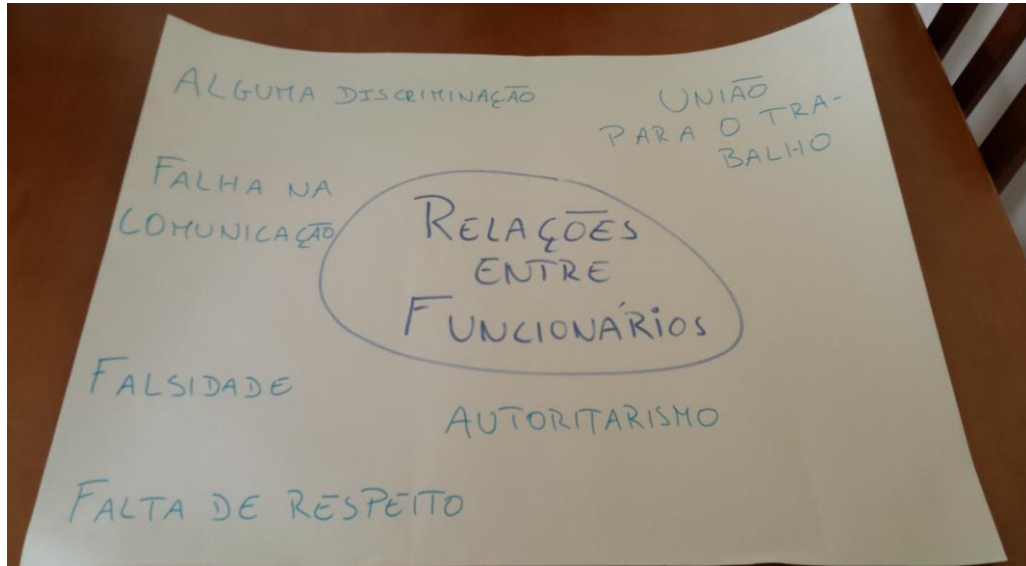


Figura 5 - "Brainstorming" – Reunião nº5

Reunião nº 6

Data: 26/01/2014

Participantes: Ricardo e Teresa

À semelhança das reuniões anteriores, esta iniciou-se com a atividade de “brainstorming”. Estas funcionárias começaram por referir a falsidade como um elemento definidor destas relações, na medida em que existiam mal-entendidos entre os funcionários que se deviam à falta de sinceridade entre os mesmos. Uma das funcionárias afirmam: “Isto é uma falta de respeito! As pessoas não têm respeito nenhum umas pelas outras, nem por quem lhes ensinou a trabalhar! As pessoas gostam de injuriar e humilhar os outros!”. Face a isto, questionei se este comportamento acontecia em relação a todos os funcionários ou apenas em relação a alguns, ao que me respondeu que era apenas em relação aos “mais fracos”, existindo assim discriminação relativamente às pessoas que, aparentemente mostram ser mais frágeis. Referem que esta falta de respeito e discriminação em relação a algumas pessoas é exercida, na maioria das vezes, quando alguns colegas são responsáveis de turno, pois adotam uma postura de autoritarismo para com os colegas. A Teresa volta à questão dos mal-entendidos e refere que esses, por vezes, podem surgir devido a falhas na comunicação entre os funcionários, pois “às vezes as pessoas não entendem o recado que se deixa ou o que se diz... ou, então, fazem de conta que não percebem”. Apesar disto, referem que existe união para o trabalho, pois, em qualquer situação, todos estão dispostos a ajudar.

Por fim, quando abordada a questão da sensibilidade dos funcionários para trabalharem com pessoas com deficiência, estas funcionárias referem, em consenso, que no turno da noite nunca assistiram a nenhum comportamento desadequado por parte de colegas e que os mesmos “fazem tudo para ajudar os meninos”.

A figura 6 relativa ao exercício realizado pelo Ricardo e pela Teresa encontra-se na página seguinte.

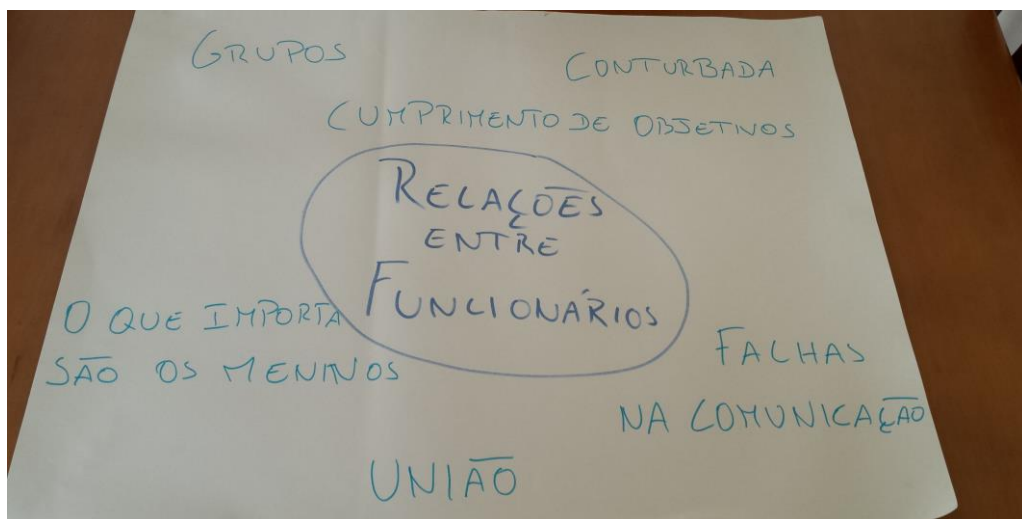


Figura 6 - "Brainstorming" – Reunião nº6

APÊNDICE J

Guião de entrevista à psicóloga e transcrição da entrevista

Guião de Entrevista à Psicóloga

1. Quais as suas funções na instituição?
2. Em que medida considera que são estas as funções que deveria desempenhar?
3. Se tivesse possibilidade, o que mudaria no seu trabalho?
4. Como descreve a sua relação com os técnicos e os ajudantes? E com as pessoas que frequentam a instituição?
5. Como descreve as relações que os ajudantes estabelecem entre eles? E com os sujeitos que frequentam e vivem na instituição?
6. Considera que os ajudantes têm formação suficiente para trabalhar na área da deficiência?
7. Quais os principais problemas ou dificuldades que pensa existirem na instituição?
8. O que tem sido feito para melhorarem essas questões?
9. Quais as principais necessidades das pessoas que vivem aqui?
10. Pelo que já percebi, existem indivíduos que continuam a ter contacto com as suas famílias. Como descreve essas relações? Quais os principais motivos que levaram a que algumas pessoas deixassem de ter contacto com as suas famílias?
11. De que forma trabalham com as famílias das pessoas que aqui vivem? E com as famílias das pessoas que apenas frequentam o CAO? Qual o seu papel nesta relação?
12. Gostaria de saber como se iniciou o hábito de, alguns dos residentes, a tratarem por “Mãe”.
13. Uma vez que me encontro aqui a desenvolver o projeto, o que considera que pode ser útil desenvolver para um melhor funcionamento da instituição?

Transcrição da Entrevista

Data: 3/02/2014

Investigadora (Inv.): Então, quais são as suas funções na instituição?

Psicóloga (P): As minhas funções na instituição são várias. Em primeiro lugar, como psicóloga eu costumo atuar na mediação de conflitos entre os clientes, entre algum funcionário e cliente... Tentamos também manter as famílias sempre a par da situação dos clientes e, depois, faço um bocadinho o trabalho de acompanhamento nas salas e, depois, faço uma parte, que não é propriamente de psicóloga, mas que eu também gosto imenso, que é a parte de acompanhamento médico... Portanto, eu sou responsável pelo acompanhamento dos clientes ao centro de saúde, às consultas de psiquiatria, dentista, oftalmologia... Sou também responsável por tudo o que diz respeito à medicação... hmm... separar a medicação, preparar semanalmente, verificar a própria medicação e dar a medicação no horário das refeições aos clientes.

Inv.: E em que medida considera que estas são as funções que deveria desempenhar?

P: Hmm... Se a equipa fosse mais extensa e houvesse possibilidade de haver uma certa divisão... Eu não teria de me ausentar tantas vezes, por exemplo, nestas consultas médicas, em que eu passo bastante tempo ou a ir para o Hospital de S. João, ou para o Magalhães Lemos, ou para o Pedro Hispano... são sempre viagens em que perco uma tarde ou uma manhã, e poderia estar mais presente na instituição a fazer outro tipo de trabalho... Mas eu também gosto de acompanhar, uma vez que sei todo o historial clínico dos pacientes, eu sou sempre a pessoa mais indicada para acompanhá-los a uma urgência hospitalar, etc...

Inv.: Como descreve a sua relação com os técnicos e os ajudantes?

P: Hum... Eu sou um bocadinho suspeita para responder a essa pergunta, mas eu acho que a minha relação com eles é muito boa... Quando eles têm algum tipo de dificuldade eles recorrem a mim... Quando têm dúvidas sobre o

modo de procedimento com algum cliente ou que tenha algum comportamento disruptivo diferente, que eles não estejam habituados, eles perguntam-me como é que devem agir... ou tento isolá-los aqui na minha sala, dirigem-se a mim e eu fico com eles, tento acalmar, conversar, de maneira a diminuir novamente o conflito e possíveis comportamentos desestabilizadores.

Inv.: E com as pessoas que frequentam a instituição?

P: Os clientes?

Inv.: Sim.

P: Eu acho que a relação é muito boa. Basta nós avaliarmos a maneira afetiva como eles se dirigem a mim, contando-me os seus problemas mais íntimos, pedindo a minha ajuda, chamando-me, tratando-me por mãezinha... Portanto, eles têm uma relação muito próxima, como se fosse uma pessoa de referência, uma pessoa quase de família, portanto contam-me tudo, se estão gripados, se estão com prisão de ventre, se dormiram mal, se estão nervosos, se estão preocupados com problemas de namorados... Portanto, eu faço o possível por manter esta relação muito aberta, para eles se sentirem à vontade para me procurarem sempre que necessitarem. Inclusive ligarem fora do horário de serviço, mandarem-me mensagens... Tudo isso é sempre muito aberto e eles têm essa possibilidade.

Inv.: Como é que surgiu esta tendência de a tratarem por mãe?

P: Foi uma tendência natural que foi surgindo... Uma vez que sou eu que os acompanho, por exemplo, para tomar a pílula, para colocar o implante, ou uma urgência hospitalar e, então, começou esta maneira carinhosa... Eu também sou muito afetuosa, tenho uma relação muito próxima, muito afetiva com eles, muitos beijinhos, muitos abraços... “Minha filhinha, minha mãezinha”... Portanto, é tudo, nós aqui somos uma família para eles basicamente. Levamos muitas vezes os clientes a nossa casa, às vezes para almoçar ou para jantar, para passar uma tarde, ou para o aniversário de um filho, ou para passar o Natal... Portanto, nós temos uma relação muito estreita com eles e eles veem-nos realmente como família. Não é nada imposto, não é

nada forçado, é uma coisa que parte deles. E que nós, eu falo em meu nome e também no do Coordenador, que é o “paizinho”, nós dizemos “Nós temos tantos filhos!”, mas é muito gratificante para nós sermos tratados dessa maneira... porque é realmente a maior prova do afeto que eles sentem por nós, e que sentem que nós somos figuras de referência.

Inv.: Como é que descreve as relações que os ajudantes estabelecem entre eles?

P: Hmm... Algumas vezes não é muito fácil... algumas vezes surgem alguns tipos de conflitos... Claro que todos nós temos preferências, não é? No nosso trabalho preferimos trabalhar com algumas pessoas do que com outras, ou porque têm mais força ou porque têm mais jeito... Ou porque nos identificamos melhor ou porque temos um relacionamento exterior que o facilita, o nosso relacionamento profissional, mas é facto que existem por vezes alguns conflitos, que são naturais. Basta nós pensarmos que estamos sujeitos a um sistema de horários, onde alguns funcionários estão de folga, outros estão a trabalhar, uns têm o horário das 7 da manhã, outros têm das 8, outros das 9. É claro que é muito mais agradável, talvez para alguns funcionários começarem a trabalhar às 8 da manhã e saírem às 4, do que alguém que entra às 2 da tarde e sai às 10 da noite, não é? Se nós avaliarmos, toda a gente tem família e tem vida exterior para além deste trabalho, e pronto surgem depois estes conflitos, porque alguém ficou com o horário das 8, alguém ficou com o horário das 9, e, enfim, é mais esse tipo de situações, porque os papéis a desempenhar passam por todos os funcionários. Todos eles dão banhos, todos eles fazem higiene, todos eles fazem hidromassagens, jacuzzis, dobrar toalhas, arrumar roupas. Portanto, acaba por passar um bocadinho por todos. Eu acho que o maior conflito é mesmo em termos dos horários, das preferências dos horários.

Inv.: E a relação que eles estabelecem com as pessoas que vivem aqui?

P: Isso tem muito a ver também com a personalidade de cada um, com a maneira de ser de cada um. Nós aqui temos pessoas muito afetuosas e que os clientes se identificam muito e que chama de madrinha, tia, irmã até, e depois

há aqueles colaboradores que são mais introvertidos, não se entregam tanto aos clientes e que, pronto, estabelecem um certo distanciamento, e isso é notório.

Inv.: Considera que os ajudantes têm a formação necessária para trabalhar na área da deficiência?

P: Eu acho que poderiam estar melhor preparados. Poderia haver mais alguns cursos... Eu acho que deveria ser, por exemplo, um critério de seleção eles ao entrarem não passem só por um período de observação, mas também um curso em que eles pudessem ter alguma noção, porque muitas das pessoas que entram aqui não têm nenhuma experiência. Portanto, nós às vezes temos alguns cursos de socorrismo, cursos sobre epilepsia, e acho que estes cursos de poucas horas são extremamente válidos para eles adquirirem conhecimentos, por exemplo, saber como atuar durante uma crise epilética ou o que é que não se deve fazer, quais são os primeiros socorros que devem ser prestados no caso de uma queda, hemorragia... Porque quando eu não estou presente, alguém tem que socorrer estes casos. Já aconteceu, por exemplo, uma cliente estar a executar uma atividade e cair redonda no meio do chão e ter uma fratura do crânio e ainda bem que foi comigo, que eu tomei logo as medidas todas e levei-a imediatamente para o hospital e tudo, mas há colaboradores que ficam extremamente impressionados com poças de sangue no chão, com tudo isso, e faz um bocadinho de confusão.

Inv.: Quais os principais problemas que pensa existirem? Se existem.

P: Os principais problemas... Talvez se tivéssemos mais verbas para adquirirmos outro tipo de materiais que não possuímos, material didático, material lúdico, podíamos fazer outro tipo de atividades no exterior, que, neste momento, não nos são possíveis porque não temos carrinha, por exemplo... Acho que seria importante.

Inv.: Quais as principais necessidades das pessoas que vivem na instituição?

P: As principais necessidades são as necessidades primárias que cada um de nós tem. Principalmente o saber que existe alguém que está preocupado

com eles, com a saúde deles, se estiver constipado, a quem deve recorrer, se sentirem com febre... Sentirem que são importantes para alguém, que são olhados como seres humanos e não como mais um número, como mais um cliente, e isso aqui não acontece. Nós temos a preocupação de conversar e tentar perceber se está tudo bem... “O que é que se passa? Noto-te mais triste... Estás um bocadinho abatido. Aconteceu alguma coisa? Discutiste com algum colega?”. Nós temos essa preocupação de ter em conta as necessidades individuais de cada um. Nós temos aqui clientes muito egocêntricos, que nós temos de estar disponíveis apenas para ouvir, nem precisamos de intervir de imediato, mas apenas o estar sentado à nossa frente, o termos a porta fechada, o olhar nos olhos, o não ter mais nada para fazer, sem mexer em computador, sem telefone, o estar concentrados no que eles têm para nos dizer, isso é muito importante para alguns deles. Depois temos outros clientes que são um bocadinho mais hipocondríacos e que acham que estão sempre doentes e que têm necessidade de ir a consultas e de fazer análises e de ir ao hospital, e que se sentem realizados com esse tipo de atenção e de intervenção. Portanto, as necessidades individuais é que ditam o procedimento com cada um.

Inv.: A instituição mantém contacto com as famílias das pessoas que vivem aqui?

P: Sim, nós tentamos sempre estabelecer. Desde o início foi um princípio que nós criamos, até mesmo com os clientes que estão aqui 24h sobre 24h, nós tentamos sempre arranjar maneira de as famílias estarem a par. Por exemplo, clientes que têm família, sempre que eu levo ao médico de família ou a uma consulta de psiquiatria é sempre dado um feedback. “Esta semana vou levar o seu filho ou a sua filha, quer-me acompanhar? Quer ir lá ter? Quer estar presente?”. Se eles realmente se desvincularem e disserem que não podem, ou porque estão doentes ou porque têm outra coisa marcada, é sempre dito no final das consultas, “Olhe aconteceu isto, a medicação foi alterada para a medicação tal... O médico achou que a sua filha está bem... O médico acha que está na altura de fazer análises...”. Portanto, nós tentamos

sempre que haja um feedback. Na altura do mês de agosto, que é a altura em que o CAO está de férias, nós no início procuramos sempre que a família estivesse em sintonia connosco e que, pelo menos, já que durante o ano inteiro os clientes estão aqui internos, durante uma semana ou durante quinze dias levar os familiares a casa. No início, foi uma luta um bocadinho difícil, mas conseguimos, mas o que é facto é que as famílias têm vindo cada vez mais a afastarem-se e pronto, nós também temos que compreender que o envelhecimento dos pais, as doenças crónicas que vão surgindo, as intervenções cirúrgicas, tudo isso tem condicionado um bocadinho este percurso, mas tentamos que eles venham visitar, que eles estejam presentes sempre que possível. E, mesmo, incentivamos os próprios clientes a estarem presentes. Aconteceu agora há pouco tempo... Os clientes sentem-se muito bem aqui e sentem realmente esta casa e os colaboradores como uma família e eu vou dar o exemplo de uma cliente que este ano não queria ir passar o Natal a casa: ela tem mãe, tem irmã, tem cunhado, tem um sobrinho pequenino e ela realmente disse que não queria ir, que se sentia muito bem aqui, aqui a casa é muito mais quentinha, e a comida aqui é melhor e tem os horários para tomar as medicações e é tudo mais regrado, e isso agrada a alguns clientes que têm uma problemática mais de psicoses, eles gostam de ter tudo muito direitinho. E eu realmente conversei com essa cliente e disse “É dia de Natal, eu acho que a tua mãe vai ficar um bocadinho triste... Não é preciso tu dormires lá, mas, por exemplo, ir almoçar a casa, passar a tarde e depois o teu cunhado então vem-te trazer, eu acho que vai ser muito importante para a tua mãe também ver que tu estás bem, que não queres lá dormir, mas que está tudo bem contigo, que é uma opção tua.”. Não quero que as famílias pensem que nós é que queremos que os utentes fiquem aqui, o que não é de todo verdade... E ela realmente pensou e disse “Mãezinha tem razão, a minha mãe vai ficar muito triste se eu não aparecer no Natal. Eu não quero ir dormir porque a casa é muito fria e tem muita humidade.” E eu disse: “Então pronto, vais de manhã no dia de Natal, almoças e depois à tarde, lá

para as 4/5 horas, quando tu achares que são horas, vens então". Portanto, é um sinal que eles realmente gostam muito de estar aqui.

Inv.: Uma vez que eu me encontro a desenvolver aqui o projeto, no âmbito do mestrado, o que é que considera que pode ser útil que eu desenvolva para um melhor funcionamento da instituição?

P: Eu acho que só o facto de tu ouvires os colaboradores, de estares presente, de participares nas rotinas dos clientes, eu acho que isso já te dá uma perspetiva muito importante do que é a nossa realidade e eu acho que tudo o que nós pudermos absorver com aprendizagem é sempre importante. Eu acho que é sempre uma mais valia, e eu acho que estabeleceste uma relação excelente com os clientes... Acho que é muito importante estares presente e acho que é muito válido, principalmente se te focares num caso e quiseses fazer um estudo de caso, acho que era importante, e até para nós ajuda-nos... Dá-nos uma perspetiva diferente daquela que nós temos enquanto técnicos, percebes? A tua visão é diferente, és uma pessoa que vem de fora, que não está aqui a trabalhar, que não está sob as diretrizes de uma direção, de uma coordenação, de um grupo de trabalho. Tens as tuas ideias diferentes, muito mais frescas.

Inv.: E que caso é que considera que eu poderia acompanhar?

P: Eu acho que temos aqui alguns casos que seriam interessantes e ricos para ti em termos de patologia, em termos de comportamentos, em termos de rituais comportamentais... Eu acho que alguns clientes que seriam importantes, talvez para ti aprofundar, talvez o A., eu acho que era um caso engraçado e principalmente porque ele perdeu muito a retaguarda familiar. A avó faleceu, a mãe está institucionalizada, a tia não está, mas pouco faltará, também é completamente disfuncional; portanto, ele sempre viveu no meio de uma família totalmente disfuncional e nós temos conseguido mais ou menos controlar, e, por exemplo, na próxima semana ele já vai ter consulta de psiquiatria, mas eu acho que era importante trabalhares e também perceberes o pequeno grande mundo que o rodeia... Ou o H. talvez, mas todos estes são casos que é muito complicado de teres a família.

APÊNDICE K

Guião de entrevista ao Coordenador e transcrição da entrevista

Guião de Entrevista ao Coordenador

1. Quais as suas funções na instituição?
2. Em que medida considera que são estas as funções que deveria desempenhar?
3. Se tivesse possibilidade, o que mudaria no seu trabalho?
4. Como descreve a sua relação com os técnicos e os ajudantes? E com as pessoas que frequentam a instituição?
5. Como descreve as relações que os ajudantes estabelecem entre eles? E com os sujeitos que frequentam e vivem na instituição?
6. Que tipo de formação é que os ajudantes têm?
7. Que formação considera ser necessária para um melhor trabalho dos funcionários?
8. Quais os principais problemas ou dificuldades que pensa existirem?
9. O que tem sido feito para melhorarem essas questões?
10. Quais as principais necessidades das pessoas que vivem no aqui?
11. Pelo que já percebi, existem indivíduos que continuam a ter contacto com as suas famílias. Como descreve essas relações? Quais os principais motivos que levaram a que algumas pessoas deixassem de ter contacto com as suas famílias? De que forma trabalham com as famílias?
12. Como teve início esta prática de os residentes o tratarem por Pai?
13. Uma vez que me encontro a desenvolver o projeto, o que considera que pode ser útil desenvolver para um melhor funcionamento da instituição?

Transcrição da Entrevista

Data: 27/01/2014

Inv.: Primeiramente, quais é que são as suas funções na instituição?

C: As minhas funções atualmente na instituição são de coordenação, coordenação geral. Eu tenho uma função de coordenar as valências que fazem parte deste pólo da instituição. Coordeno a área do CAO, o Centro de Atividades Ocupacionais, coordeno a área das residências e do lar residencial. Quando desempenho a função de coordenação geral é porque realmente eu estou centralizado com todos os aspetos que estão envolventes com a dinâmica de funcionamento. Coordeno os recursos humanos, coordeno as atividades, coordeno os horários, monitorizo a realização das atividades, tenho esse papel e depois irei buscar a outros elementos... delego internamente na equipa aquilo que preciso e irei buscar às necessidades da Sede porque não tenho aqui, por exemplo, serviços administrativos, nem económico-administrativos... recursos humanos. Há um gestor de recursos humanos, mas que delegou em mim por causa da distância e por causa da morosidade de resolver; por exemplo, imagina que durante a noite telefona uma colaboradora, ou uma colaboradora adoece e não pode fazer um turno, essa colaboradora não vai ligar para o gestor de recursos humanos, embora haja um, liga para o coordenador geral do Lar, que ele está muito mais dentro do trabalho e sabe a dinâmica quotidiana e sabe como é que rapidamente pode ultrapassar essa situação, por isso está delegada essa coordenação geral. No fundo, eu tenho essa função de coordenação geral.

Inv.: Como descreve a sua relação com os técnicos e com os ajudantes?

C: Belíssima! Muito sinceramente, e após 25 anos de trabalho, é muito boa. É muito boa porque eu, se calhar, com o cargo que tenho e com a minha experiência profissional também faço com que o seja. Sou uma pessoa extremamente sensível às situações, sou atento, sou encorajador, sou motivador, estou presente, crio disponibilidade para elas se sentirem confortáveis e apoiadas, quer na minha ausência, quer na minha presença, e,

ao mesmo tempo, também sou assertivo, também digo as coisas que tenho a dizer, chamo à atenção, chamo à razão, chamo à atenção nos locais certos, na hora certa, não humilho as pessoas, se tiver que dizer o que tenho para dizer, chamarei ao meu gabinete e digo. Dou repreensões, registadas se necessário: se for necessário, abro um processo disciplinar; se for necessário, inicio um processo para despedimento, que não são coisas fáceis, mas os meus colaboradores têm essa noção e acho que a minha relação é tão boa que eles percebem que o meu papel aqui e a existência da minha atividade profissional tem um propósito, que é defender os interesses da instituição em prol do bem-estar de quem cá vive, e ponto final. Eu defendo isso com muita sobriedade, com muito respeito, com muito bom senso... Tento ter um equilíbrio terrível, porque tenho uma equipa muito transversal... transversal em termos de competências, transversal em termos de valores humanos, transversal em termos de personalidades... Eu tenho que viver com isso tudo. O que é que eu faço? Tento perceber as pessoas, conhecê-las e retirar de cada uma delas o que elas de melhor têm para oferecer à instituição. Por exemplo, tu, Catarina, se fores boa a descascar e péssima a martelar e tiver uma outra colega excelente a martelar, e péssima a descascar, se eu tiver um grande trabalho para descascar é a ti que te vou pedir, à partida. Para que é que eu hei de estar a pedir a uma que descasca bem para estar a martelar? É óbvio que eu gosto de pessoas com alguma... Não direi polivalência, que essa coisa da polivalência... Gosto de pessoas que tenham assim uma capacidade de uma maior abrangência profissional. Mas também gosto muito da especialização! Desde que a especialização não seja uma redoma fechada e que depois as pessoas fiquem ali fechadas e não saiam daquela zona de conforto, que não é o que tem acontecido. Eu tenho vindo aqui a começar com uma equipa muito pequena, com um trabalho muito complicado em que as pessoas têm mostrado uma plasticidade, uma capacidade adaptativa e, sobretudo, de corresponder às minhas necessidades que tem sido maravilhosa, por isso é que a minha palavra “imediatista” é maravilhosa. Há altos e baixos, há dias difíceis, há caras menos agradáveis do que outras, por vezes, como eu tenho,

mas nunca nada fugiu de controlo, nunca nada prejudicou o objetivo final, o objetivo final institucional é chegar ao fim do dia com as metas cumpridas de acordo com os objetivos definidos para esse dia e isso acontece sempre.

Inv.: E com as pessoas que frequentam e vivem na instituição? Como descreve esta relação?

C: Olha descrevo a relação... Sei lá... Sei, por acaso sei, acho que mais do que nunca... Foi uma surpresa! Eu nunca pensei me apaixonar tanto, nem ser tão amado. Como imaginas, eu quando vim para aqui, isto foi um desafio muito grande, eu nunca tinha, na minha vida profissional, uma experiência tão envolvente e tão intensa! Já tive outros níveis, noutras circunstâncias... Acho que trabalhar nesta área é sempre envolvente e intenso! Se não for, não estás a trabalhar na dimensão exata e não estás a trabalhar com a intensidade merecida. Não é que tenhas que levar tudo para casa e chorar e rires... Já chorei muito, quando comecei a trabalhar chorava porque não estava emocionalmente trabalhado, nem preparado... Quando começamos a nossa vida adulta e pessoal, os primeiros namoros que fracassam a gente chora muito e acha que a culpa é nossa e errámos, mas, depois, vamos aprendendo que não é bem assim e vamos minorando e vamos diminuindo o grau de sofrimento em relação às coisas menos boas com as quais temos que viver diariamente. E isto é uma das coisas que eu fui percebendo na vida e fui aceitando, porque a gente não precisa só de perceber que existem, temos que aceitar e saber lidar com elas. E as coisas, eu fui percebendo que na vida há coisas boas e há coisas menos boas, há coisas menos más, e eu posso estar no meio. Posso estar no meio destas coisas todas, em qualquer momento e qualquer circunstância na vida. Nesta situação, eu nunca me tinha imaginado a gerir uma casa de 24h. É óbvio que eu comecei... eu sou uma pessoa muito racional, mas sou profundamente emocional, e percebi que a emocionalidade só iria dar “água para barba”, iria me dar cabo daqui do esquema todo. Assim como a racionalidade também retirava-me muita da graça que tenho, muitas das características pessoais que tenho e muito do meu cunho. Eu tenho muito orgulho de algumas pessoas que me conhecem bem, e que por cá passam, e

que dizem “Isto é a sua cara.”, porque realmente isto tem o meu cunho, tem a minha impressão digital, tem aqui o meu rasto. Não é que seja melhor ou pior se estivesse aqui outra pessoa a ocupar este lugar, mas é bonito saber que as pessoas identificam, e que há uma imagem, que há um cunho no funcionamento e que, pessoalmente, embora seja suspeito estar a ser dito pelo Coordenador, pessoalmente é bom, é muito bom. Eu já passei por muitas instituições e meu Deus... Em relação a eles, como tu estavas a perguntar, a minha relação é excelente, maravilhosa! Eu nunca imaginei que, de repente, tantos clientes desta casa criassem laços afetivos tão fortes comigo, naturalmente... E que me chamam paizinho, como tu sabes, e padrinho, naturalmente, não faço nada para isso a não ser o eterno jogo do *quid pro quo*, que é eu dar-lhes o que eles precisam e eles também me dão o que eu preciso ou que lhes peço, que é respeito, é compreensão, que é carinho, que é essas coisas todas.

Inv.: Ainda falando sobre as relações, como descreve as relações dos ajudantes entre eles?

C: Como é que eu descrevo... Olha as relações são flutuantes. Infelizmente, as circunstâncias atuais... Primeiro, eu há pouco disse-te que tenho um grupo de trabalho muito heterogéneo, com maneiras de pensar, de estar, diferentes, que vêm de diferentes estratos sociais e diferentes formações pessoais. Não tem a ver com os que são mais pobres são isto, não estou a dizer nada disso... Estou a dizer, mesmo vindos de estratos sociais diferentes e de vivências sociais diferentes, indiscutivelmente isso reflete-se. Não estou a dizer que os mais ricos são melhores que os mais pobres, ou os que nasceram em bairros sociais são, não tem nada a ver. São transversais, são diferentes. O que é que eu acho... Acho que, infelizmente, hoje em dia, a preocupação pessoal de cada um dos meus colaboradores é mais forte que a disponibilidade emocional e pessoal para a atividade laboral. Isso de certa forma cria algum conflito. O que é que eu quero dizer... Vivemos um momento muito instável, muito pouco securizante para as pessoas que estão a começar, ou que se meteram em projetos pessoais ou que estão a dar

continuidade, com algum esforço, a um certo padrão de vida... E sinto que isso reflete-se muito no comportamento cotidiano. Fala-se mais da vida pessoal do que o que se deveria. Deveria haver mais disponibilidade, por parte das pessoas, para o contexto, para o aqui e agora, e não estarem tão ocupados com problemas. Mesmo em silêncio, eu já os conheço tão bem, mesmo quando olho para eles, quando lhes dou “Bom dia”... Um rosto mais fechado, uma cara mais carregada já reflete uma chatice pessoal. Acho que o que está a acontecer nos últimos tempos é que está a haver mais transporte de coisas pessoais para o emprego, porque, no fundo, passamos muito a vida aqui. A gente passa a vida no emprego seja onde for... E as pessoas trazem para aqui, tentam aqui desmontar isso para irem para casa mais leves. Às vezes não se consegue... e no lugar de desmontar ainda fica mais sobrecarregado, ainda vão para casa piores. Eu acho que é isso que acontece... No fundo, acho que tenho uma equipa fantástica, que são todos, pelo menos no que me diz respeito, extremamente leais e fiéis, no sentido, e perante aquilo que me interessa, que é no sentido de eu lançar um objetivo e é cumprido. Às vezes poderão na, como se costuma dizer, nas minhas costas falarem, mas cumprem e cumprem com zelo e sem prejuízo para o cliente. Podem manifestar e mostrarem algum desagrado por eu pedir um esforço adicional ou por pedir para cumprir mais uma hora ou assim, mas cumprem e eu sei que cumprem sem agravamento para o cliente. Porque se eu soubesse que o cliente ainda estava ali a servir de saco de pancada para as frustrações... Sinto as pessoas frustradas, entendes? Mas não é frustradas com o trabalho, é frustradas com a vida e isso reflete-se indiscutivelmente no trabalho.

Inv.: E as relações deles com as pessoas que frequentam e vivem na instituição?

C: No geral, boa. A maioria deles, mais uma vez, mostra a individualidade de cada um e aquela transversalidade e diferença de personalidades que eu há um bocado referi. É talvez a área, a dinâmica, a envolvência que mais monitorizo e que mais “ando em cima” e que estou sempre a chamar a atenção, porque sinto que é onde é mais acentuada a diferença... E onde mais

me preocupa, porque se dois funcionários não gostarem um do outro, não me preocupa nada porque eu também não gosto de toda a gente, mas sei trabalhar com toda a gente! E se dois funcionários não se gostarem, não me interessa nada, desde que eles trabalhem em conjunto e bem, dentro de todos os requisitos necessários associados às boas práticas, à ética, que sejam educados, que tenham boa relação, que não interfira um 1mm que seja na dinâmica do contexto institucional, quero lá saber que eles se odeiem! Agora com os clientes não. O que é que eu faço... Com os clientes, sempre que há pessoas que gostam mais de uns do que de outros... Há miúdos que nem existem para alguns funcionários, mas no fundo trabalham com todos. Sinto que trabalham com todos, embora uns trabalhem de uma forma e outros de outra, mas isso é inevitável que aconteça nas instituições... não há maus-tratos, não há... Aquele mau-trato continuado não há. Poderá haver palavra mal dita, uma palavra menos agradável, uma expressão, também na sequência de uma agressão que o próprio colaborador possa ser alvo... Porque este trabalho não é só de nós para eles, é deles também para nós e eles são muito desafiadores, muito provocadores, e nós é que temos de ter o saber ser, o saber estar, para lidar com a situação. Acredito que, às vezes, um colaborador ou outro mais cansado, mais desmotivado, responda à letra, e é nesse aspeto que eu te digo que eu ando muito em cima, para não permitir que isso aconteça, sobretudo porque não é bom, não é por aí, e não fica bem, e, sobretudo, porque não é por aí, não vai dar em nada. Estava-te eu a dizer que essa é a área que eu mais monitorizo, porque, realmente, é extremamente importante, e para um bom funcionamento, que haja... Não precisam de andar aos beijinhos e aos abraços, mas que haja uma cumplicidade mínima, uma sintonia, uma agradabilidade, uma correspondência na relação entre os colaboradores e os clientes em geral, para a realização das atividades, para eles também se sentirem motivados quando lhes é proposto um desafio por parte de qualquer colaborador. Seja uma atividade de sala, seja uma atividade de exterior, seja uma atividade de higiene, em que é pedido uma coisa concreta e o cliente colaborar.

Inv.: Na sua perspectiva, quais são os principais problemas?

C: A questão, por exemplo, atualmente estamos a viver, mas isso é transversal às instituições e ao país... Não é que seja um problema aqui atualmente, mas faz a diferença, que é a limitação nos recursos económicos. Pronto, o primeiro problema que eu colocaria é a limitação económica. Eu dantes tinha muito mais disponibilidade financeira para desenvolver uma série de outro tipo de atividades, que criavam automaticamente uma dinâmica completamente diferente, mais motivacional, mais criativa, mais rica, menos repetitiva, que fazia com que isto se refletisse naturalmente sobre colaborador e sobre o cliente. Dou-te um exemplo: tendo dinheiro, fazíamos muitas mais atividade de exterior, ir às compras, preparar materiais para atividades na sala, irmos ao cinema com mais frequência, comer fora, passear na cidade, ir tomar um café... Coisas de dinâmica social e muito trabalho de comunidade. No fundo, estes lares existem para acolhimento e não para isolamento. São seres humanos que deverão estar aqui a ser apoiados e aprenderem aquilo que de melhor podem aprender nestas instituições, de acordo com o que temos para oferecer, mas para viverem a vida cada um à sua maneira e dentro daquilo que eles conseguem, mas o meu objetivo é que eles sejam felizes e que vivam a vida. Dantes eu tinha mais dinheiro, mas com os tempos e com a diminuição dos acordos e com a diminuição das participações, tenho tido muita dificuldade económica, ou seja, sobra-me muito pouco dinheiro, ou quase nenhum, para esse tipo de atividades, porque tenho muitas despesas adicionais de coisas necessárias... Fraldas, medicação, produtos de higiene, a manutenção da casa, a água, a luz, os banhos... Deves imaginar que com banhos, com luz e com aquecimento, gasta-se pequenas fortunas por mês e, se não houver uma gestão muito equilibrada, não é nada difícil uma casa destas começar a sofrer graves problemas, por isso o financeiro é o mais complicado para mim. A equipa, se estivesse um bocadinho mais preenchida, se calhar umas pessoas mais especializadas, também não seria mau... e também não acontece isso por causa do encargo que isso depois acarreta mensalmente. Como sabes, numa instituição, a

grande fatia mensal de despesa é nos recursos humanos, e esta é uma pequena empresa com cento e tal colaboradores, em que a grande fatia mensal vai para recursos humanos e é pesadíssima.

Inv.: Claro... Uma vez que eu me encontro aqui a desenvolver um projeto para o meu mestrado, o que considera que seria útil para a instituição que eu aqui desenvolvesse?

C: Seria útil identificar... Se o teu projeto passa realmente por este trabalho todo de pesquisa das relações entre as pessoas, das dinâmicas de trabalho, as dinâmicas funcionais, as problemáticas associadas, tudo o que de bom cada colaborador possa trazer e tudo que de menos bom ele possa trazer e fazer, acho que a grande mais valia do teu trabalho seria, dentro desta instituição e da forma como estás a desenvolver a tua pesquisa, identificares com sensibilidade, com bom senso, com tato e enquadrando neste contexto específico que é este nosso Mundo, essas mesmas dificuldades e apresentares possibilidades de solução concretizáveis, de preferência não aquelas que a gente já sabe e que é como se costuma dizer “ai se eu tivesse dinheiro não precisava que ninguém me dissesse nada, que eu sabia comprar tudo”... Coisas que sejam concretizáveis, acessíveis, e quando digo acessíveis quero que sejam acessíveis a todos os níveis... Sejam acessíveis em termos económicos, sejam acessíveis em termos da compreensão humana, às vezes há coisas que eles não percebem... Eu tenho que lhes explicar de uma maneira para eles perceberem... E que tu aches que tenham a médio ou a curto prazo repercussão naquilo que identificaste como aspetos menos positivos e isso poderia passar por tu fazeres uma formação, dares um acompanhamento, ou fazeres um “workshop”, fazeres um “flyer” para divulgação... Aquilo que tu vês também... Acho que é importante tu perceberes com este trabalho, com este grupo de trabalho, como é que a informação chega mais depressa. É através de uma frase que as pessoas leem e fica? Porque a gente lê e fica... É através da palavra em grupo? É através de um jogo? É através de uma dinâmica de grupo? Acho que é identificares isso, como é que de melhor a

informação chega à equipa e o que é que depois tu poderias propor para modificar.

APÊNDICE L

Registro de interações entre auxiliares e residentes

As três situações expostas seguidamente ilustram interações desadequadas entre os auxiliares e pessoas que residem na instituição, sendo que em duas delas é possível verificar a utilização da figura de poder do coordenador para intimidarem as pessoas com deficiência.

Situação nº1

Data: 8/12/2013

Numa tarde de domingo em que me encontrava na instituição, e em que a grande maioria das pessoas estava na sala comum a ver televisão, encontrava-se também a Rita (nome fictício) que é uma jovem com deficiência que não falar e, para se exprimir, costuma ser um pouco agressiva (através de gestos e do toque). Esta é uma jovem de quem algumas pessoas com deficiência têm receio, pois tem muita força e, por vezes, pode magoar. Nesta tarde, a Rita estava bastante irrequieta, e tentou bater, por várias vezes, em algumas pessoas. Num momento em que Rita estava a tentar agredir outra pessoa com deficiência, a auxiliar que se encontrava na sala deu-lhe uma pancada na cabeça com força, puxando-a de seguida e repetindo este comportamento sempre que esta tentava sair da sua beira. Nunca tendo estado perante uma situação semelhante, a minha reação foi de espanto total ficando a olhar para toda a situação. Esta funcionária reparou na minha reação e disse “ah não te preocupes que ela não sente nada, eles não sentem como nós”. Questiono-me como é que alguém que trabalha com pessoas com deficiência consegue ter este tipo de postura. Esta postura denota uma total falta de respeito pela pessoa e pelos direitos da pessoa com deficiência intelectual, assim como conhecimentos errados acerca das sensações e sentimentos das pessoas com deficiência intelectual.

No momento, não consegui reagir e conversar com esta auxiliar, mas fiquei a pensar na situação. Assim, resolvi falar com esta funcionária e perguntar-lhe, calmamente, o porquê de ter tomado aquela atitude, pois não era de todo a mais correta. Esta ajudante referiu que era muito difícil trabalhar com pessoas com deficiência, que era necessário ter muita paciência e que, por

vezes, eles a “tiravam do sério”. Realço, ainda, que esta jovem não tem qualquer hipótese de contar a alguém ou mostrar o sucedido, o que me leva a colocar a hipótese de que esta auxiliar tinha a noção de que as consequências que poderiam surgir a partir daquela situação seriam inexistentes pela incapacidade da jovem de a denunciar. Assim, este poderá ser um fator motivacional para a realização deste tipo de interações desadequadas. As interações desadequadas observadas na instituição, parecem ser motivadas, em parte, pela crença, por parte dos auxiliares, de que estas pessoas não se irão queixar de tais comportamentos.

Situação nº2

Data: 2/03/2014

Sendo a sala comum um local onde as pessoas com deficiência costumam estar reunidas, neste dia, durante a tarde, encontravam-se bastantes pessoas na mesma. A maior parte destas encontravam-se a ver televisão. Contudo, uma senhora com 79 anos, chamada Alberta, estava a tirar a roupa e a tornar a vesti-la, mas do avesso. Os auxiliares disseram-lhe, diversas vezes, para parar com aquilo, mas a mesma referia que tinha de fazer aquilo. Embora não consiga perceber qual o intuito daquela ação, entendo que a mesma tinha uma finalidade, sendo aquilo um tipo de ritual. Uma vez que esta senhora não parava com aquele comportamento, uma auxiliar exclama muito alto: “Avozinha, se não para com isso vamos já dizer ao Dr.X e ele vai-lhe tirar a roupa toda e vai ter que andar nua”. O que pretendo realçar nesta situação, é que nenhum dos auxiliares procurou aproximar-se desta senhora e tentar perceber o porquê do seu comportamento. Limitaram-se a ordenar que parasse e, como não foi suficiente, optaram por uma chantagem, colocando a ideia nesta de que o coordenador tem o poder para ordenar que ela ande nua pela instituição.

Situação nº3

18/05/2014

A seguinte situação ocorreu num domingo à hora de almoço, no refeitório da instituição. Na hora das refeições o “ajudante responsável” determina que pessoas e em que momento é que vão buscar a sua refeição. Neste dia, uma das jovens que vive na instituição não esperou pela ordem e levantou-se para ir buscar comida. Quando a auxiliar reparou nesta situação, mandou a jovem sentar-se de imediato e referiu que esta iria ser a última a comer. Face a isto, a jovem mostrou-se bastante revoltada, pois tinha fome, ao que a auxiliar respondeu “Quero pouco barulho senão levas pinta vermelha Márcia (nome fictício) e vou dizer ao Dr.”. A partir daqui a Márcia não se manifestou mais nenhuma vez, o que demonstra que, mesmo não estando presente, a figura deste técnico impõem autoridade, relativamente aos residentes da instituição.

Apesar de concordar que é necessário que haja ordem no refeitório, o método utilizado (das “pintas”), não parece ser o mais acertado, dado que apenas serve para sinalizar aspetos negativos, uma vez que não o utilizam para sinalizar aspetos positivos. Esta jovem calou-se pelo facto de as pintas vermelhas e os relatórios ao coordenador determinarem se pode ir passear ao fim de semana ou não. Mais uma vez, a figura do coordenador é utilizada como alguém autoritário, que detém todo o poder, para controlar o comportamento das pessoas com deficiência através da intimidação, em vez de representar uma figura assente na confiança.

APÊNDICE M

Registo da atividade do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência

No dia internacional da pessoa com deficiência, foi organizada uma atividade por dois funcionários, que foi realizada no CAO durante a manhã. A atividade consistia em simular um programa da manhã semelhante ao “Você na TV”, na qual os convidados (funcionários e pessoas que frequentam o CAO) diriam o que para eles significava este dia. Para isto, previamente, cada um de nós escreveu o significado que este dia tem ou o que achávamos das pessoas com deficiência. Apesar de algumas pessoas não terem capacidade para escrever e/ou falar, os funcionários escreveram o que os adultos disseram e escreveram pelos que não falam. Assim, apesar de não ter ouvido os testemunhos de todos os funcionários, eles encontram-se presentes nas frases que foram escritas por estes em nome de algumas pessoas que frequentam o CAO.

Começo, então, por fazer referência ao contributo da psicóloga que referiu que “Todos nós sentimos tristeza quando somos olhados com piedade, quando somos tratados como incapazes, (...), não deixemos que o preconceito nos torne imperfeitos... lembremo-nos todos os dias: todos temos a capacidade de amar!”. Ao longo do texto que esta técnica leu, foi possível notar que o importante para a mesma é que as pessoas com deficiência sejam tratadas com dignidade e encaradas como pessoas com capacidades apesar da deficiência. Ao encontro desta percepção vai, de algum modo, a participação do coordenador da instituição, que referiu que “Não é a lei que protege ou defende a pessoa com deficiência! É a nossa consciência!”, pois é através a consciência individual e social que a pessoa com deficiência e os seus interesses podem ser protegidos e defendidos.

Apesar de esta conscientização ser incentivada por parte dos técnicos em relação aos ajudantes, penso que seria importante que esta conceção saísse da instituição e chegasse à comunidade que a envolve, de forma a conscientizar as pessoas dos preconceitos de que a pessoa com deficiência é alvo e de qual é de facto a sua realidade.

Os contributos dos funcionários enquadram-se nesta postura referindo que, “Ser deficiente é ser diferente, mas ao mesmo tempo igual, porque todos

somos diferentes com capacidades e incapacidades.”, colocando o indivíduo com deficiência a um nível igual ao de uma pessoa sem deficiência, sendo que uns conseguem fazer determinadas tarefas e outros conseguem fazer outras. Destaco apenas uma exceção, em que uma funcionária referiu que “O dia do deficiente é um dia triste, porque ser deficiente é triste.”. Penso que esta concepção se deve ao facto de esta pessoa não lidar bem com a frustração que ela própria sente, pelo facto de não conseguir ajudar as pessoas com deficiência naquilo que ela considera que eles precisam. Parece-me que esta ajudante tem um sentimento de pena em relação às pessoas que vivem na instituição e que considera que, por estas não conseguirem levar a cabo determinadas ações, são infelizes. Em termos das pessoas que não têm capacidade para falar e que os funcionários elaboraram as suas frases, estas mostraram-se simplistas, mas carregadas de conotação positiva, de afeto e de incentivo ao respeito pela pessoa com deficiência, como é possível verificar: “Uma pessoa com deficiência tem os mesmos ou mais direitos que todos nós.”; “Pessoa com deficiência é alguém que ama e quer ser amado!”, “As pessoas com deficiência merecem ser respeitadas.”. Apesar de estas frases terem um carácter bastante positivo, por vezes as atitudes de alguns auxiliares não são coerentes com esta perspetiva, uma vez que tem interações desadequadas que parecem denotar alguma falta de respeito para com estas pessoas.

No que diz respeito às pessoas com deficiência que escreveram a sua própria frase, alguns encararam o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência de forma bastante positiva, referindo que “Ser deficiente é ser feliz!” e que “Um deficiente é uma pessoa muito querida e feliz na InstituiçãoX⁶!”, assim como, “O deficiente é alguém que quer ser respeitado.”. Por outro lado, algumas pessoas escreveram com alguma tristeza, como é exemplo o caso de

⁶ Nome omitido por questões de confidencialidade.

um adulto que escreveu que “Ser deficiente é não conseguir fazer o que os outros fazem.”, denotando um sentimento de inferioridade em relação às pessoas que não tem deficiência, assim como outra pessoa escreveu que “É triste porque precisa de outras pessoas para dar apoio.”, reforçando a ideia de inferioridade e também de dependência. Uma jovem referiu que, “Ser deficiente é não ter família!” pois associa a sua deficiência à causa dos maus tratos e abandono por parte da sua família. Por fim, destaco a frase de uma jovem que aproxima a situação de algumas pessoas com deficiência à das crianças mais pequenas, que não tem autonomia, nem capacidade de se expressarem, dizendo que “É triste andar numa cadeira de rodas, os deficientes choram e não se sabe o que têm. Precisam de muito carinho, amor e paz”, realçando a incapacidade das pessoas com deficiência de se manifestarem.

APÊNDICE N

Problemas, necessidades, objetivos gerais e específicos

Quadro 3

Problemas, Necessidades, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos

Problemas	Necessidades	Objetivos Gerais	Objetivos Específicos
P1: Dificuldades de comunicação entre auxiliares e dificuldade em resolver conflitos entre os mesmos.	N1.1: Melhorar as competências de comunicação. N1.2: Refletir acerca da postura no trabalho e evitar a interferência das relações de amizade na realização do mesmo. N1.3: Efetuar uma distribuição horária que todos considerem justa;	OG1: Promover uma melhor interação entre os colaboradores e fomentar um melhor trabalho em equipa.	OE1.1: Aumentar a escuta ativa e estabelecer com mais frequência diálogos claros e coerentes, diminuindo os conflitos; OE1.2: Respeitar e colaborar com todos os colegas da instituição, independentemente das relações pessoais que mantêm com estes; OE1.3: Ter em conta as perceções dos colegas no planeamento das dinâmicas de funcionamento e de rotina da instituição e nas tomadas de
P2: Falta de trabalho em equipa entre auxiliares e entre auxiliares e técnicos.	N2.1: Aumentar o espírito de união e coesão na equipa. N2.2: Refletir relativamente à postura tida face		

	aos colegas.		decisão.
P3: Comportamentos e atitudes desadequadas para com as pessoas com deficiência.	<p>N3.1: Ter conhecimento das deficiências das pessoas que vivem na instituição e suas especificidades.</p> <p>N3.2: Refletir acerca da postura face às pessoas com deficiência e aos seus direitos.</p>	OG2: Melhorar as interações entre os auxiliares e as pessoas com deficiência, e promover um melhor funcionamento do CAO.	<p>OE2.1: Identificar e compreender as particularidades, as capacidades e os direitos de cada pessoa com deficiência, evitando a existência de interações desadequadas para com estas pessoas;</p> <p>OE2.2: Planificar as atividades do CAO com intencionalidade, promovendo assim o desenvolvimento das pessoas e o seu bem estar;</p> <p>OE2.3: Promover a autonomia das pessoas com deficiência na realização de tarefas nas salas de CAO e permitir que participem em</p>
P4: Repetição constante de atividades nas salas de CAO e falta de autonomia das pessoas com deficiência para realizarem tarefas diferentes, tendo pouca participação nos trabalhos desenvolvidos nas salas de CAO.	<p>N4.1: Reflexão, por parte dos funcionários, sobre as capacidades das pessoas que frequentam o CAO.</p> <p>N4.2: Planificação de novas atividades tendo em conta as preferências das pessoas com D.I.</p>		

			todas as atividades;
P5: Ausência de participação e acompanhamento por parte da equipa técnica nas dinâmicas da instituição e postura demasiado autoritária do coordenador.	N5.1: Maior participação e acompanhamento dos técnicos nas rotinas e dinâmicas da instituição. N5.2: Reflexão por parte do coordenador acerca do seu papel na instituição e da sua postura no trabalho.	OG3: Promover a Participação ativa da equipa técnica nas dinâmicas da instituição e nas atividade desenvolvidas no CAO, melhorando as interações entre todos colaboradores .	OE3.1: Acompanhar e participar nas atividades levadas realizadas no CAO; OE2: Monitorizar periodicamente todas as valências da instituição, o seu funcionamento e o trabalho realizado pelos auxiliares; OE3: O coordenador da instituição deverá ser capaz de estabelecer uma relação profissional com os auxiliares de maior horizontalidade, compreensão e entreaajuda.

APÊNDICE O

Reunião de devolução dos “Brainstormings”

Data: 25/02/2014

Participantes: Investigadora; coordenador; Oito auxiliares.

Previamente a esta reunião, foram colados numa parede, as seis cartolinas que continham os “brainstorming” realizados em cada uma das reuniões realizadas anteriormente. As cadeiras da sala foram dispostas em “U” para que todas as pessoas se pudessem ver, ao mesmo tempo que visualizavam as cartolinas. Sendo este um projeto de Educação e Intervenção Social, participado pelas pessoas do contexto, expliquei aos auxiliares e coordenador que faria sentido então devolver-lhes o conteúdo das cartolinas elaboradas por eles, para que pudessemos, em conjunto, discutir as ideias e priorizar algumas necessidades.

No início da reunião os auxiliares estavam calados, parecendo bastante intimidados pela presença do coordenador. Perguntei-lhes o que achavam de todos os cartazes e se concordavam com tudo o que estava escrito. Estes disseram de forma breve que concordavam, no entanto permaneceram calados, mostrando algum receio de falar. Perante esta postura dos auxiliares, o coordenador assumiu uma postura um pouco provocatória, referindo “Então falaram tanto com a Catarina e agora ninguém diz nada? Isto que está aqui escrito é tudo problemas pessoais!”. Este considerou que tudo o que estes auxiliares haviam escrito se devia a problemas pessoais entre eles. Face a isto, Soraia afirmou que em alguns casos as relações fora do trabalho poderiam influenciar o bom ou mau relacionamento, contudo os conflitos existentes no trabalho também se deviam à postura de alguns colegas. Quando questionada pela investigadora acerca de que postura, Soraia referiu existirem problemas com auxiliares devido à forma como eles se dirigiam aos colegas, a maneira como falavam e falta de colaboração. Neste seguimento, o coordenador referiu que é necessário que estes auxiliares se habituem e adaptem à forma como os outros são, tolerando os seus comportamentos. Contrariamente a esta perspetiva, João defende a ideia de que “As pessoas têm que se respeitar e tem que trabalhar em conjunto. Não pode ser cada um

para seu lado. É preciso ver como se fala, mas também não é preciso levar tudo a mal...”.

Perante estas perspectivas, a investigadora pediu aos colaboradores as suas opiniões acerca de qual o maior problema existente na instituição. Neste sentido, referiram que o maior problema da instituição residia nas relações conflituosas entre auxiliares, que segundo eles, eram bastante motivadas pelas falhas na comunicação. O coordenador concordou, acrescentando que a presença de assuntos e relações pessoais no trabalho também causavam alguns conflitos entre os auxiliares. Estes funcionários concordaram com isto, referindo que seguidamente às dificuldades na comunicação, este era um factor que mais influenciava estes conflitos. A auxiliar Maria, assevera ainda, que a distribuição horária é um problema e ao mesmo tempo uma causa para todos estes conflitos. Em relação a esta declaração o coordenador diz “você não percebem que isto é uma casa de 24 horas.. Alguém tem sempre trabalhar num horário que não gosta!”. De forma coesa estes auxiliares referem que percebem isso, no entanto os horários poderiam ser distribuídos de forma mais justa, não ficando pessoas no horário da noite durante anos seguidos. Contudo, este técnico mostrou-se irredutível neste assunto, afirmando que quem decide os horários é ele.

Terminando a reunião pela escassez do tempo disponível, os auxiliares concordaram que os problemas a serem priorizados seriam as dificuldades de comunicação e a falta de trabalho em equipa, sendo que se encontram os dois interligados. De seguida apresenta-se a figura da disposição dos “brainstormings”, utilizada nesta reunião.

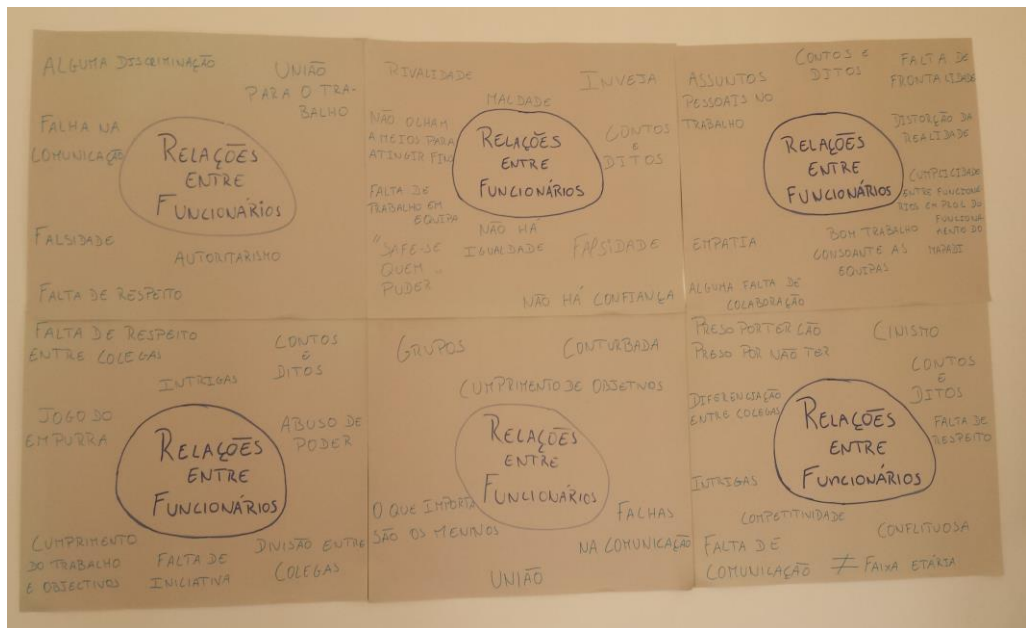


Figura 7 - Compilação dos "Brainstormings"

APÊNDICE P

Objetivos Gerais, Objetivos Específicos e Indicadores de Avaliação

Quadro 4

Objetivos Gerais, Específicos e Indicadores de Avaliação

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Indicadores de Avaliação
OG1: Promover uma melhor interação entre os colaboradores e um melhor trabalho em equipa.	OE1.1: Aumentar a escuta ativa e estabelecer com mais frequência diálogos claros e coerentes, diminuindo os conflitos; OE1.2: Respeitar e colaborar com todos os colegas da instituição, independentemente das relações pessoais que mantêm com os mesmos; OE1.3: Ter em conta as perceções dos colegas no planeamento das dinâmicas de funcionamento e de rotina da instituição e nas tomadas de decisão.	- Verificação da diminuição dos conflitos entre os colaboradores; - Existência de relações cordiais entre os auxiliares; - Aumento da entreaajuda e trabalho em conjunto, por parte dos colaboradores, no planeamento e tomadas de decisão na instituição;
OG2: Melhorar as interações entre os auxiliares e as pessoas com deficiência, e promover um melhor funcionamento do CAO	OE2.1: Identificar e compreender as particularidades, as capacidades e os direitos de cada pessoa com deficiência,	- Maior compreensão dos auxiliares relativamente às capacidades e direitos da pessoa com deficiência;

	<p>evitando a existência de interações desadequadas com estas pessoas;</p> <p>OE2.2: Planificar as atividades do CAO com intencionalidade de modo a promover o desenvolvimento das pessoas e o seu bem estar;</p> <p>OE2.3: Promover a autonomia das pessoas com deficiência na realização de tarefas nas salas de CAO e permitir que participem ativamente em todas as atividades, na medida das suas capacidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuição de interações desadequadas com as pessoas com deficiência; - Aumento da autonomia das pessoas com deficiência intelectual;
<p>OG3: Participação ativa da equipa técnica nas dinâmicas da instituição e nas atividade desenvolvidas no CAO, promovendo a melhoria das interações entre todos colaboradores</p>	<p>OE3.1: Acompanhar e participar nas atividades realizadas no CAO;</p> <p>OE3.2: Monitorizar periodicamente todas as valências da instituição, o seu funcionamento e o trabalho realizado pelos auxiliares;</p> <p>OE3.3: O coordenador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento do acompanhamento e participação dos técnicos em todas as valências da instituição; - Estabelecimento de uma relação de compreensão e entreaajuda, especificamente entre o coordenador e

	deverá ser capaz de estabelecer uma relação profissional com os auxiliares de maior horizontalidade, compreensão e entreaajuda.	auxiliares.
--	---	-------------

APÊNDICE Q

Descrição da Ação 1 – “Não vamos intrigar, vamos partilhar!”

A primeira ação contemplada no desenvolvimento do projeto pretendeu responder ao problema nº1, que correspondia às dificuldades de comunicação e de resolução de conflitos entre os colaboradores, e ao problema nº2, Falta de trabalho em equipa entre os auxiliares e entre os auxiliares e técnicos, que se encontram relacionados. Uma vez que as dificuldades de comunicação eram encaradas pelos auxiliares como o maior problema na instituição, que estava estritamente relacionado com o segundo problema, a falta de trabalho em equipa, estas pessoas entenderam que o nome mais adequado para a Ação 1 seria “Não vamos intrigar, vamos partilhar”. Um auxiliar, o João, refere que, sendo as intrigas um dos aspetos mais referidos no exercício de *brainstorming* realizado, então o nome deveria ser “Não sei se esta palavra existe, mas o título podia ser: Não vamos intrigar”. Os restantes auxiliares concordaram que este seria um bom título, mas parecia um pouco simplista, pelo que deram sugestões como “Não vamos intrigar, vamos ajudar!” ou “Não vamos intrigar, vamos partilhar!”, sendo que este último foi o escolhido por unanimidade.

Pretendendo, então, resolver os problemas 1 e 2, e assentando no OG1, “Promover uma melhor interação entre os colaboradores e fomentar um melhor trabalho em equipa”, esta ação foi constituída por duas atividades, exploradas de seguida.

Atividade 1

Data: 14/04/2014

Participantes: Investigadora, Coordenador, Carla, Filipe, Joana, Mariana, Patrícia e Soraia

A atividade nº1, tal como referido no relatório de projeto, iria ser dividida em várias etapas, onde seriam realizadas sessões com os auxiliares e o coordenador para trabalhar os objetivos específicos 1.1, 1.2 e 1.3. Contudo, apenas foi possível realizar uma sessão, que pretendeu concretizar o OE1.1 que seria “Aumentar a escuta ativa e estabelecer com mais frequência diálogos claros e coerentes, diminuído os conflitos”. Esta sessão consistiu na

realização de um exercício de dinâmica de grupo denominado “Telefone Estragado”. Depois de reunidos na sala de reuniões da instituição, começamos por falar acerca da comunicação e de como os processos comunicativos por vezes nos podem induzir em erro. Assim, expliquei o exercício de dinâmica de grupo que iríamos realizar, que consistia em ouvir um pequeno texto e passar a informação a um colega, sendo que depois disso deveria apontar o que lhe tinha dito, para mais tarde ouvirmos todos os contributos pela sequência utilizada. Desta forma, li o texto preparado a uma auxiliar, a Soraia, sendo que dizia assim: “O Manuel e a Teresa chegaram a casa. A Teresa foi fazer o jantar e o Manuel foi ver televisão. No andar de cima estava a filha Maria a falar ao telemóvel e o filho João a jogar computador, até que Teresa os chamou para jantar.”. Depois de passar a informação à Soraia, esta passou à Joana, que a passou para outro elemento e por aí em diante, sendo que cada um, depois de o fazer, escreveu o que havia dito. No final de todos terem passado as informações e escrito num papel o que disseram, pela ordem que foi feito começaram a ler o que haviam escrito. O resultado foi o seguinte:

- 1- A Soraia escreveu: “O Manuel e a Teresa chegaram a casa. A teresa foi fazer o jantar e o Manuel foi ver televisão. A filha Maria estava a falar ao telefone e o João no computador. Depois foram jantar.”;
- 2- A Joana escreveu: “O Manuel e a Teresa chegaram a casa. A mulher foi fazer o jantar e ele foi ver televisão. A filha Maria estava a falar ao telefone e o João no computador. Depois foram jantar.”;
- 3- A Carla escreveu: O Manuel e a Teresa chegaram. Ela foi fazer o jantar e ele foi para a sala. A filha Maria e o João estavam no telefone. Depois foram jantar.”;
- 4- O coordenador escreveu: “O Manel e a Teresa chegaram. Ela foi fazer o jantar e ele foi para a sala. A filha Maria estava no telefone. Depois foram jantar.”;
- 5- A Mariana escreveu: “O Manel e a Teresa chegaram. Ela foi fazer o jantar. A filha estava a falar ao telefone. Foram comer.”

6- O Filipe escreveu: “O Manel e a Teresa chegaram. Ela foi fazer o jantar. A filha ao telefone. Foram comer.”

7- A Patrícia escreveu: “O Manel e a Teresa chegaram e foram fazer o jantar. A filha ‘tava ao telefone. Foram comer.”

A partilha do texto foi realizada com entusiasmo pelos participantes, chegando ao resultado final, que foi a frase da Patrícia; li o texto original, pelo que se aperceberam que num texto tão pequeno e simples, eles haviam eliminado e alterado certos aspetos do mesmo. O coordenador realça a importância de se estar atento ao que a outra pessoa diz, porque “isto é uma brincadeira, mas se fizerem isto com a medicação dos meninos, por exemplo, é muito grave!”. Os auxiliares concordaram com esta afirmação e referem que o que por vezes dificulta a comunicação na instituição é a indisponibilidade para ouvir o outro, que leva às intrigas referidas e aos “contos e ditos”, pela incerteza do que foi realmente dito. A Patrícia afirma que, “O pai passou a fazer o jantar com a mãe e o filho desapareceu... num instante alteramos logo a história e nem foi de propósito.” O que esta auxiliar quis afirmar foi que não devem ser feitos juízos de valor, no imediato, relativamente ao que o outro quis transmitir, pois a comunicação pode-nos induzir em erro e a partir daí originar conflitos.

Atividade 2

Data: de 14/05/2014 a 16/05/2014

Participantes: Investigadora, oito auxiliares que trabalham nas salas de CAO e 32 pessoas com deficiência intelectual que frequentam o CAO

Esta atividade pretendeu responder aos OE1.1, 1.2, 1.3 e 2.3 e consistiu na partilha de conhecimentos sobre técnicas de trabalho, entre as salas de CAO, dividindo-se em três etapas: (a), (b) e (c).

Na etapa (a) foi proposto aos auxiliares este desafio de pensarem em uma técnica de trabalho para ensinarem noutra sala de CAO, que fosse possível que as pessoas com deficiência aprendessem. Primeiramente, a atribuição das salas foi feita aleatoriamente, de tal modo que as auxiliares da sala 1

deslocaram-se à sala 2 para ensinar a técnica de fuxico. A escolha destas auxiliares deve-se ao facto de ninguém daquela sala saber utilizar esta técnica, pelo que seria uma nova aprendizagem. Os auxiliares da sala 2, a Mariana e o Filipe, questionaram as pessoas da sala 3 sobre o que gostariam de aprender, sendo que a resposta de uma jovem foi de imediato “Mariana ensina-nos a fazer aquelas pulseiras com elásticos”, e os restantes concordaram com esta sugestão. Os auxiliares da sala 3, a Patrícia e Maria, optaram por ensinar as pessoas da sala 4 a cozerem um botão, pois desta forma poderiam ajudar, por vezes, na sala de costura. Por fim, os auxiliares da sala 4, Soraia e João, escolheram a técnica de crochet para ensinar aos colegas e às pessoas que frequentam a sala 1, pois esta é considerada a sala de costura, na qual as pessoas que a frequentam têm mais capacidades nessa área específica.

A etapa (b) consistiu na partilha das técnicas de trabalho. Desta forma, os auxiliares dirigiram-se às salas destinadas para partilharem os seus conhecimentos. A técnica do fuxico foi partilha na sala 2 pela auxiliar Carla e por uma pessoa com deficiência que dominava a técnica. Tanto os auxiliares da sala 2, como a maioria das pessoas que a frequentam conseguiram aprender esta técnica e gostaram bastante. Relativamente à técnica de fazer pulseiras de elástico, esta surtiu um entusiasmo enorme nas pessoas com deficiência, estando todas muito atentas e tentando no imediato construir as pulseiras. A técnica de coser botões não foi tão apreciada pelas pessoas que frequentam a sala 4, sendo que um jovem refere “oh era muito melhor se aprendêssemos a fazer as pulseiras”. Contudo, realizaram a tarefa e os que não sabiam coser botões, aprenderam. Em relação à partilha da técnica de crochet, as pessoas com deficiência ficaram agradadas por aprender, no entanto, sendo uma técnica mais difícil que as outras, esta partilha demorou muito mais tempo. Apesar de as pessoas terem conseguido perceber como funcionava, é necessário que continuem a praticar para poderem aperfeiçoar.

A etapa (c) corresponde à reflexão por parte dos auxiliares relativamente à atividade. Desta forma, no geral os auxiliares consideram que a realização da atividade foi muito produtiva, na medida em que, tanto eles, como as pessoas

com deficiência puderam aprender novas técnicas para utilizarem nas suas salas. Para além disto, a Joana e a Carla (sala 1) referem “Vamos começar a utilizar o fuxico na nossa sala. Os meninos vão fazer e assim pomos à venda na loja”, demonstrando que esta nova técnica para além da utilidade para venda, serviu também para dar mais autonomia às pessoas da sala 1, na medida em que serão estas que irão confeccionar as flores. Da mesma forma, a técnica das pulseiras de elástico foi referida, por todos os auxiliares, como a técnica mais útil a ser utilizada, no sentido de que as pessoas com deficiência mostraram e mostram um entusiasmo enorme com esta técnica. De tal forma que as pessoas com deficiência da sala 3 a quem a técnica foi ensinada, partilharam a mesma com as restantes pessoas dos CAO, sendo que agora muitas delas fazem as pulseiras para uso próprio ou venda na loja da instituição. Os auxiliares referem, então, que esta atividade “foi capaz de os colocar a trabalharem em conjunto e aprenderem uns com os outros”. A auxiliar Patrícia refere ainda que com a realização da atividade as pessoas com deficiência puderam colaborar mais na instituição, no sentido em que a técnica de coser botões passou a ser utilizada para as pessoas do CAO coserem botões na roupa das pessoas que vivem no Lar Residencial. Assim, os auxiliares defendem que para além de adquirirem novos conhecimentos, estas pessoas também passaram a participar mais nas tarefas da instituição.

APÊNDICE R

Registro de conversa intencional com auxiliares sobre Ação 1

Data: 25/04/2014

Participantes: Filipe, Mariana e Patrícia

Uma vez que a atividade 1, da ação “Não vamos intrigar, vamos partilhar!”, não pôde ter continuidade, tal como foi referido no volume I, procurou-se avaliar as mesmas através de conversas intencionais com os auxiliares presentes. Assim, os auxiliares referem que apesar de apenas ter decorrido uma sessão, as principais diferenças, nos processos comunicativos, prendem-se com o coordenador, na medida em que a Mariana afirma “ele agora até anda a falar melhor, Catarina! Tem andado mais calmo, vamos ver se dura...”. O Filipe também refere “Olha que ele agora até parece que tem consciência que às vezes falava muito mal, porque agora tem cuidado. Tem falado muito melhor e nem tem tido aquelas alterações de humor do costume, que uma pessoa nunca sabe o que está à espera...”. Apesar de a grande mudança se ter prendido com o coordenador, referem também que eles próprios têm mais atenção à forma como comunicam, ao tom utilizado, à postura tida. A auxiliar Patrícia, que por vezes, era mencionada por ser um pouco rude a falar com os colegas, afirma que “Eu sei que às vezes sou um bocado bruta, mas é mesmo assim. Já em casa falo igual... Mas tenho tentado falar melhor para eles, apesar de que eles às vezes também são muito sensíveis.”. Perante esta perspetiva, os auxiliares consideram que, tão importante como ter atenção à forma como falamos, é necessário ter atenção e compreender o que os outros nos querem dizer, não fazendo juízos precipitados que podem induzir em erro. Soraia concorda com esta perspetiva e afirma “às vezes as pessoas parece que se querem chatear, entendem tudo ao contrário e causam atritos.”, pelo que pergunto se considera que as pessoas continuam a ter esta postura, ao que me responde, que desde a sessão e o exercício realizado, “as pessoas passaram a ter mais cuidado tanto como falam como com o que ouvem”, procurando evitar criar conflitos por causa de mal entendidos.

APÊNDICE S

Descrição da Ação 2 – “Na pele do outro”

Esta ação teve como intenção responder ao problema nº3, que dizia respeito à existência de comportamentos e atitudes desadequadas relativamente às pessoas com deficiência. Esta foi constituída por duas atividades, indo ao encontro do OG2, que diz respeito a “Melhorar as interações entre os auxiliares e as pessoas com deficiência, e promover um melhor funcionamento do CAO”. A escolha deste título para a ação foi realizada pelos auxiliares, que referiram que o que foi desenvolvido nesta ação os fez sentir realmente “na pele do outro”.

Atividade 1

Data: 05/05/2014 e 07/05/2014

Participantes: Investigadora, Filipe, Maria e Mariana

A primeira etapa desta atividade consistiu num role-playing, em que os auxiliares representavam uma pessoa com incapacidade e eu, enquanto investigadora, representava o papel de auxiliar. Neste sentido, procurei imitar comportamentos e interações desadequadas levadas a cabo por estes. O exercício realizado foi semelhante para estes auxiliares. Desta forma, disse-lhes que se sentassem na cadeira a fazer um desenho. Assim que estes auxiliares falaram para mim durante o exercício, comecei a responder-lhes num tom bastante elevado e de forma rude, dizendo “mandei trabalhar não foi?! Então quero pouco barulho!”, e “Nem mais um pio! Se não vou dizer ao Dr. que ninguém ‘tá a trabalhar!”. Estes auxiliares ficaram um pouco perplexos pela forma como estavam a ser tratados, mas continuaram a fazer o que lhes era mandado. Aproveitei a circunstância e fui tendo comportamentos completamente invasivos, como tirar-lhes os lápis da mão e referindo “Oh Filipe achas que tem algum jeito essa cor? Isso fica bem é de roxo!”, dando-lhes outros lápis, ou então pegando nas suas mãos, com força, e pintando por eles, referindo “Estás a estragar tudo! A pintar não podes sair das linhas!”. Fui repetindo estes comportamentos e referindo que os seus desenhos estavam feios e que não eram, de todo, perceptíveis.

Após esta primeira etapa, a segunda diz respeito à reflexão realizada pelos auxiliares sobre serem tratados daquela forma. Através de conversas intencionais, os auxiliares afirmaram que a posição em que foram colocados era muito desconfortável, mas que reconheciam que por vezes agiam daquela forma. Referiram estar a experienciar um sentimento de culpa por terem reações e comportamentos desadequados para com estas pessoas, não respeitando as suas capacidades, o seu espaço e a suas opções. Quando referem opções, querem referir-se ao facto de, por exemplo, os impedirem de pintar o céu de vermelho. A Mariana afirma “Eu sei que eles conseguem desenhar e conseguem pintar, só que às vezes quero que fique mais bonito.”. Tentei explicar que o que interessava naquele momento não era o que ela achava ser bonito, mas sim o que a pessoa com deficiência achava e se estava a gostar da atividade. Procurei explicar também que as opiniões não são todas iguais, diferem consoante as pessoas. Tentei realçar que não devemos estar “formatados” para achar apenas algumas coisas agradáveis por ser aquilo que estamos habituados a ver, devemos procurar entender o outro e respeitar a sua perspetiva.

Neste sentido, através da observação participante foi possível verificar que estes auxiliares passaram a dar mais autonomia às pessoas com deficiência, respeitando e valorizando os seus trabalhos, diminuindo, desta forma, as interações desadequadas para com estas pessoas.

Atividade 2

Data: de 29/05/2014 a 06/06/2014

Participantes: todos/as os/as auxiliares das salas de CAO (oito)

Esta atividade foi constituída por três etapas e teve como intenção ir ao encontro do OE2.1: “Identificar e compreender as particularidades, as capacidades e os direitos de cada pessoa com deficiência, evitando a existência de interações desadequadas com estas pessoas”. Sendo o tema semanal das salas de CAO os direitos das pessoas com deficiência, considerou-se ser bastante produtivo explorar este assunto.

Assim, a etapa (a) diz respeito ao planeamento da atividade, juntamente com as auxiliares da sala 1, a Joana e a Carla. Estas auxiliares sugeriram que se realizasse um questionário sobre os direitos da pessoa com deficiência, a ser colocado às outras salas em jeito de concurso. Concordei com esta iniciativa, na condição de que fossem elas a elaborar o questionário. Para isso, estas auxiliares procuraram informar-se de forma melhor para conseguirem colocar as questões aos colegas. Assim, procuraram consultar a legislação relativa aos direitos das pessoas com deficiência, leram o regulamento da Instituição X relativo ao Código de Ética e efectuaram uma pesquisa no *website* da Instituição. Apesar de o tema ser os direitos da pessoa com deficiência, estas auxiliares consideraram importante fazer outras questões sobre o funcionamento da instituição, sendo que algumas respostas podem diferir consoante a opinião de cada um. Assim o questionário elaborado foi o seguinte:

1 - Que modalidades constituem o CAO? (1 ponto cada elemento certo)

Resposta - Atividades socialmente uteis e Atividades estritamente ocupacionais.

2 - Qual o termo utilizado pela instituição X nos regulamentos internos? (1 ponto)

- a) Pessoa com deficiência intelectual **✓**
- b) Pessoas com deficiência Mental
- c) Deficiente mental
- d) Diminuído intelectual

3 - Como são encaradas as pessoas que usufruem da instituição X? (1 ponto)

- a) Clientes **✓**
 - b) Utentes
 - c) Pacientes
-

⁷ Resposta correta.

- d) Pessoas com deficiência intelectual
- e) Meninos e Meninas

4 - Assinale com verdadeiro ou falso, os direitos das pessoas com deficiência descritos a baixo (com base na legislação) (1 ponto cada resposta certa)

- a) Direito à integridade e ao desenvolvimento da personalidade - **V**
- b) Direito à liberdade de expressão - **V**
- c) Direito à liberdade religiosa - **V**
- d) Direito de supremacia sobre as pessoas que não são portadoras de deficiência - **F**
- e) Direito a uma vida afetiva, sexual e social - **V**
- f) Direito à privacidade e intimidade - **V**
- g) Direito a regalias em relação ao emprego - **F**
- h) Direito à informação e expressão, mas de forma condicionada consoante o conteúdo – **F**
- i) Proteção contra a exploração, violência e abuso - **V**

5 - As pessoas com deficiência podem votar? (1 ponto)

- a) Sim, claro
- b) Algumas **V**
- c) Não tem capacidade para isso

6 - Quais são os tipos de discriminação existentes? (1 ponto cada elemento certo)

Resposta – etnia; sexo; idade; deficiência; orientação ou convicção religiosa; tendência sexual; opinião ou filiação política; qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação ou ameaça;

7 - Que tipo de violência e maus-tratos existem e que formas podem tomar: (1 ponto cada elemento certo)

Tipos de violência - Violência física; psicológica; sexual;

Formas de violência - Agressão; abuso sexual; humilhação; coercividade; desrespeito pela privacidade; ameaça; chantagem;

8 - Assinale a opção errada. Relativamente aos colaboradores da instituição: (1 ponto)

- a) O sigilo profissional aplica-se a todos eles
- b) O sigilo profissional deve prolongar-se após a saída da instituição
- c) As informações pessoais dos clientes devem ser partilhadas entre todos os colaboradores **✓**
- d) A confidencialidade deve ser quebrada em situações que coloquem em causa a integridade física e psicológica da pessoa com deficiência

9 - Assinale a opção ou opções corretas. Os colaboradores da instituição X devem... (1 ponto cada)

- a) Cooperar com toda a equipa nas tarefas e tomadas de decisão **✓**
- b) Discutir os assuntos e procurar novas formas mais eficazes de trabalhar **✓**
- c) Procurar estratégias que resolvam os conflitos e mantenham um bom ambiente **✓**
- d) Manter relações hierárquicas acentuadas, que mantenham a ordem

10 - Assinale a opção ou opções corretas. Segundo a instituição X, os colaboradores são entendidos pela direção como: (1 ponto cada)

- a) Funcionários **✓**
- b) Subordinados **✓**
- c) Auxiliares **✓**
- d) Ajudantes de apoio à criança **✓**

A etapa (b) correspondeu então à realização do inquérito, com os auxiliares das três salas de CAO.

Na terceira etapa (c) procedeu-se à devolução dos questionários preenchidos, com as respostas corretas, a cada uma das salas de CAO. O importante a reter na realização desta atividade não foi a pontuação conseguida por cada sala, mas antes as respostas que os participantes deram. Assim, realço a pergunta 1, pois nenhum dos auxiliares conseguiu acertar na resposta, o que demonstra alguma falta de conhecimento relativamente às

suas funções no local de trabalho, dado que trabalham no CAO. Relativamente à segunda pergunta, todas acertaram, concordando, no entanto, que o termo frequentemente utilizado na instituição, em termos verbais, é o de “deficiente”. Referem então que esta poderá ser uma boa forma de começarem a encarar estas pessoas como “pessoas com deficiência intelectual” e não apenas como “deficientes”. O João refere que “se eu tivesse um filho assim também não ia gostar que lhe chamassem deficiente”. Na terceira resposta todos acertaram, talvez pelo facto de ser o termo mais utilizado pelo coordenador e estarem habituados a ouvi-lo.

Na quarta pergunta, as respostas verdadeiras foram todas assinaladas como tal, enquanto nas falsas houve algumas diferenças. Na alínea d) “Direito de supremacia sobre as pessoas que não são portadoras de deficiência”, os auxiliares da sala 4 ficaram divididos, sendo que a Soraia apontava esta resposta como verdadeira, dando o exemplo “tu já viste que se estás em algum lado tens de dar lugar a uma pessoa com deficiência? Ou então se cometerem um crime não vão presos como nós...”. Por outro lado, João referia que a cedência em alguns locais como supermercado ou até nos transportes públicos não era uma obrigação, mas sim partia da pessoa e da sua consciência enquanto cidadão. Em relação à criminalidade, as incapacidades intelectuais das pessoas com deficiência têm de ser consideradas, de forma a efetuar-se um julgamento justo. Com esta argumentação, a Soraia refere que talvez supremacia não seja a palavra adequada, mas considera que, por vezes, são beneficiadas em algumas circunstâncias. Perante esta perspetiva os restantes auxiliares discordam, referindo que na grande maioria das vezes as pessoas com deficiência são as mais prejudicadas, dando o exemplo da falta de acessibilidade, da discriminação e da falta de emprego. Neste seguimento, a alínea g) “Direito a regalias em relação ao emprego”, foi elaborada pelas auxiliares no sentido de as pessoas com deficiência intelectual usufruírem de regalias no emprego relativamente a pessoas consideradas “normais”. Assim, todos os auxiliares consideraram esta afirmação verdadeira, referindo que no Centro de Emprego

Protegido (CEP) da instituição as pessoas com deficiência têm o mesmo vencimento que os outros. Questionei o porquê de considerarem isto injusto, uma vez que também estão a trabalhar, ao que me responde o Filipe “é injusto porque eles não têm o mesmo rendimento que as pessoas normais”. Face a esta afirmação conversou-se sobre o facto de que apesar de todos eles serem auxiliares na instituição, não desempenham todas as mesmas tarefas, pois as pessoas são diferentes e uns têm aptidões que outros não têm, e vice-versa. Neste sentido, deve ser dada a oportunidade às pessoas com deficiência intelectual, de terem um emprego considerado dentro da “normalidade”, consoante as suas capacidades.

Na quinta pergunta, todos responderam corretamente, até porque algumas das pessoas com deficiência que vivem na instituição costumam exercer o seu direito de voto. Relativamente à sexta questão, os auxiliares referiram, no geral, que a discriminação normalmente existe devido à “raça” das pessoas, à sua deficiência, ao género e à “tendência sexual”, afirmando que eles próprios muitas vezes discriminam as pessoas com deficiência intelectual devido à sua orientação sexual. Este tipo de discriminação surge maioritariamente dos auxiliares João e Filipe, sendo que este último afirma, “não é só aqui, se for na rua também não gosto de ver”.

Na questão sete, todos os auxiliares referiram apenas violência física e psicológica, quanto ao tipo, no entanto, no que diz respeito à forma elencaram o abuso sexual e a agressão como formas de violência. Neste sentido, procurou-se perceber com eles então que formas é que a violência psicológica podia ter, ao que referiram a humilhação como uma delas. Neste âmbito, a Mariana afirma “às vezes nós fazemos isto e nem reparamos, mas realmente é uma forma de violência psicológica”, ao que Soraia responde “às vezes a psicológica é muito pior que a física”. Nesta reflexão abordamos ainda o role-playing realizado, onde os auxiliares Maria, Mariana e Filipe contam que realmente se sentiram humilhados, o que os fez repensar a sua forma de estar com estas pessoas.

Em termos da oitava questão, todas as salas assinalaram corretamente a afirmação falsa, que era “c) As informações pessoais dos clientes devem ser partilhadas entre todos os colaboradores”, na medida em que por vezes as pessoas com deficiência ou até os técnicos, revelam aspetos das suas vidas a determinados auxiliares, devido a uma maior proximidade com estas pessoas, não sendo necessário, nem aconselhável, por uma questão de ética profissional e confiança, revelar aos restantes colegas.

Também na nona questão todos os auxiliares responderam da forma considerada corretas pelas auxiliares que elaboraram o questionário. Neste sentido referem que, ultimamente, este será o espírito vivido na instituição, pelos auxiliares, trabalhando em equipa e existindo entreajuda. Consideram que a opção d) “Manter relações hierárquicas acentuadas, que mantenham a ordem”, se enquadra na perspetiva da direção da instituição. Concordo com esta ideia, na medida em que o próprio coordenador chegou a referir, em conversas, que para exercer a sua função “é preciso ter pulso”.

Por fim, a última questão elaborada por estas auxiliares não tem uma resposta correta apenas, pois os auxiliares são tratados como funcionários na instituição, como ajudantes de apoio à criança segundo os relatórios internos e no *site* da instituição aparecem como “subordinados”. Todos referiram ser encarados como auxiliares, no entanto, em tom de brincadeira, afirmam que podiam ser encarados como subordinados também.

APÊNDICE T

Descrição da Ação 3 – “O que eu gosto de fazer na Instituição”

Data: 23/06/2014 a 02/07/2014

Participantes: Investigadora; Auxiliares que trabalham no CAO; Todas as pessoas com deficiência que frequentam o CAO.

A ação 3 é constituída por uma atividade e pretende contribuir para resolver o problema nº4, que diz respeito à falta de autonomia das pessoas com deficiência nas salas de CAO e a constante repetição das atividades nestas salas. Esta atividade dividiu-se em quatro etapas.

Desta forma, a etapa (a) consistiu na apresentação da ideia, assente na estratégia “photovoice”, aos auxiliares e discussão acerca de como seria melhor organizar a atividade. Após alguma troca de ideias com os auxiliares acerca da capacidade das pessoas com deficiência intelectual para conseguirem tirar fotografias, considerou-se que os mais autónomos seriam capazes de realizar a tarefa. Assim, foi acertado com os auxiliares qual o dia mais apropriado para as pessoas pudessem tirar as fotografias.

A etapa (b) referiu-se à execução da atividade. Desta forma, a tarefa iniciou-se pela sala 1, onde estive a ensinar, individualmente, cada uma das pessoas que a frequentam a tirar fotografias com uma máquina digital. Após ensinar cada um deles a trabalhar com a máquina, conversei com os mesmos acerca do que eles mais gostavam de fazer no CAO da instituição, pedindo que fotografassem isso mesmo. Contudo, algumas ações escolhidas pelas pessoas exigiam que fosse outro elemento a tirar a fotografia, pelo que escolheram um colega para o fazer. Assim, nesta sala todos fotografaram objetos diferentes e alguns interligados, como o computador e o rádio, pelo gosto em ouvir música, a costura, através de flores de tecido (fuxico), tricot e trapilho. Fotografaram ainda desenhos feitos por eles, uma bola para jogar futebol e o jardim, representando o gosto pela jardinagem.

Na sala 2, as fotos ao jardim foram também a opção de duas pessoas, para além da televisão e rádio para ouvirem música e a costura, através do bordado e fada do lar.

No que diz respeito à sala 3 apenas quatro pessoas conseguiram realizar a tarefa. A música continuou a ser opção, fotografando rádios; os puzzles

também foram a escolha de uma pessoa com deficiência que costuma estar a montá-los na sala de CAO; por fim, um jovem optou por fotografar pinos de “bowling”, devido a um jogo que costumam jogar de atirar uma bola pelo ar contra estes objetos.

A sala 4 é a sala de CAO na qual menos se desenvolvem atividades, por um lado pelo facto de estas pessoas não mostrarem interesse em realiza-las e, por outro, devido ao facto de os auxiliares desta sala não saberem ao certo o que desenvolver. Desta forma, três das fotografias tiradas são a computadores, uma vez que estas pessoas gostam de navegar pelas redes sociais. A outra foto tirada trata-se de um desenho colorido por um jovem, que demonstra muito orgulho no mesmo.

Após a revelação das fotografias procedeu-se à etapa (c) que consistiu num trabalho realizado pelas pessoas de cada sala, sendo que, numa cartolina, colaram as fotografias e a decoraram.

Neste sentido apresenta-se de seguida a cartolina da sala 1:



Figura 8 - Cartaz da sala 1

Na figura 1 o nome da instituição foi ocultado do título, assim como o nome de cada pessoa com deficiência, que escreveu o seu nome por baixo da sua fotografia.

Seguidamente, segue-se o cartaz elaborado pelas pessoas que frequentam a sala 2 do CAO:



Figura 9 - Cartaz da sala 2

Tal como na figura anterior, também nesta o título e nomes foram ocultados por questões ligadas à privacidade. Apesar de nem todas as pessoas desta sala conseguirem tirar fotografias, os auxiliares sugeriram que as mesmas participassem na atividade através da elaboração de desenhos para decorar a cartolina. É possível verificar que a mão de uma senhora que frequenta o CAO foi desenhada por uma colega e, um jovem que frequenta a sala também participou fazendo um desenho na parte esquerda da cartolina. Para além disto, todas as pessoas que frequentam a sala 2 quiseram decorar a cartolina, tal como é possível visualizar.

Em termos da sala 3 segue-se a fotografia:



Figura 10 - Cartaz da sala 3

Apesar de a sala 3 ser frequentada por oito pessoas com deficiência intelectual, apenas quatro conseguiram realizar a atividade. Contudo, estas pessoas consideraram importante representar os restantes na cartolina. Para isso desenharam um relógio, uma vez que uma jovem da sala gosta muito de relógios; desenharam notas musicais pois o adolescente que frequenta esta sala mostra muito agrado, através do seu sorriso, sempre que ouve música; desenharam ainda um coração onde me pediram que escrevesse o nome de um senhor com deficiência intelectual e a palavra “mãe”, pois o momento mais feliz da semana deste senhor é quando a mãe o vai visitar; e, por fim, pediram que escrevesse uma frase para um jovem com paralisia cerebral que está nesta sala, escrevendo “O Gabriel (nome fictício) gosta muito dos amigos e nós gostamos muito dele!!!”. Demonstrando que apesar da sua incapacidade para interagir e falar com eles, não é esquecido pelos colegas, que tem comportamentos afetuosos frequentemente para com ele.

No que se refere à sala 4, apresenta-se a seguinte imagem:



Figura 11 - Cartaz da sala 4

A figura apresentada é composta por três fotografias de computadores portáteis e uma fotografia de um desenho de um jovem. Na decoração desta cartolina, apesar de existirem pessoas na sala que não têm a capacidade para poderem participar na atividade, os que conseguiram não mostraram interesse em representar os restantes na mesma. Considera-se que o facto de não incluírem os colegas no trabalho se possa dever à falta de interação entre estes dentro da sala. Nesta sala é possível verificar que entre as pessoas com alguma autonomia e as pessoas com maior dependência e com deficiências mais graves, não existe, nem é fomentada pelos auxiliares grande proximidade. Assim, apenas a decoraram com algumas purpurinas e com dois desenhos de flores.

No que diz respeito à última etapa, (d), desta atividade, as cartolinas foram expostas em cada uma das salas, onde se procurou refletir com os auxiliares acerca do conteúdo das mesmas. Neste sentido, as auxiliares da sala 1, a Carla e a Joana, referiram que as atividades representadas nas fotos são desenvolvidas no CAO, como a música através de duas aulas semanais de “zumba”, o desenho, e a costura através do tricot, do fuxico e do trapilho. Contudo, questionaram as fotografias tiradas pelo Isaías (nome fictício) e pelo

Hélio (nome fictício) ao jardim e a uma bola, respetivamente, pois não compreenderam o significado. Segundo Isaías, a escolha de tirar uma fotografia ao jardim prende-se com o gosto pela natureza e por ajudar o jardineiro da instituição no seu trabalho. Face a esta explicação, a Carla afirma “Oh Catarina ele anda sempre atrás do homem (jardineiro), nem o deixa trabalhar!”. Perante esta afirmação, procurei refletir com estas auxiliares acerca do gosto de Isaías pelo jardim e de que forma é que poderia ser aproveitado no CAO. Neste sentido, a Joana diz “Olha ele podia ir ajudar o Sr. Alberto (nome fictício) uma manhã por semana, ou então podíamos fazer com todos mais passeios ao campo!”. Quando a Joana se refere ao campo, está a referir-se ao campo cultivado, às estufas e à horta que se encontram na parte de trás do Lar Residencial e dão emprego a muitas pessoas com deficiência intelectual que se encontram no CEP. Neste seguimento sugeri que talvez fosse interessante que, por exemplo, uma vez por semana todas as pessoas daquela sala fossem para o jardim (que é bastante grande) ou para a horta ajudar a cultivar ou a tratar da mesma. Relativamente à fotografia do Hélio, onde está representada uma bola, expliquei que a atividade preferida deste jovem é jogar futebol. No entanto, devido à falta de mobilidade ou equilíbrio das pessoas que frequentam o CAO as auxiliares referiram ser complicado conseguir desenvolver alguma atividade neste sentido.

No que diz respeito à sala 2, mais uma vez, as fotografias tiradas fazem alusão a atividades desenvolvidas no âmbito do CAO, como a costura através do bordado e da técnica de fada do lar, e a música através da televisão e do rádio. Duas pessoas que frequentam esta sala, o Vítor (nome fictício) e a Sara (nome fictício) referiram que o que mais gostam de fazer na instituição é de andar pelo jardim, sendo que gostavam de tirar fotografias um ao outro no jardim. Por questões de privacidade, as fotos foram “cortadas” de forma a não ser revelada a identidade destas pessoas. Uma vez que as pessoas em causa têm excesso de peso, a auxiliar Mariana sugere “Devíamos era aproveitar que eles gostam de passear para os levarmos à reciclagem!”. Os contentores destinados à separação do lixo encontram-se a cerca de 400

metros da instituição, sendo que o lixo costuma ser levado até lá de carro. Neste sentido, seria proveitoso que o mesmo fosse levado a pé, pelos auxiliares e pelas pessoas com deficiência. O Filipe referiu “eram dois coelhos de uma cajadada só”, pois, para além de estas pessoas se exercitarem um pouco dado que é um caminho com inclinação, também iriam aprender a separar o lixo e a reciclar. Considerámos assim, em conjunto, que esta seria uma atividade possível de se realizar no âmbito do CAO.

O trabalho elaborado pela sala 3 e as fotografias tiradas pelos quatro elementos que conseguiram realizar a tarefa incluem apenas atividades que são realizadas no CAO, como a dança (tirando fotografias a aparelhos de música), “puzzles” e pinos, que são utilizados num jogo realizado na atividade de psicomotricidade do CAO. Apesar de os desenhos presentes na cartolina terem sido feitos por eles, as palavras foram escritas por mim, uma vez que nenhuma destas pessoas sabe escrever. Tendo isto em conta, a auxiliar Patrícia começa por dizer “pronto nós aqui temos menos meninos para fazer a tarefa, e com menos capacidades, mas até nem ficou feio... Eles estavam todos contentes por serem eles a escolher tudo!”. De facto, em todas as salas, incluindo esta, apenas prestei algum apoio na elaboração do cartaz, quando era mesmo necessário (por exemplo ao nível da escrita). Foram as pessoas com deficiência que decidiram entre elas como iriam colocar as fotografias, o que queriam escrever e como queriam decorar a mesma. Foi possível sentir, no que decorrer da atividade, que estas pessoas estavam felizes e se sentiam valorizadas pelo facto de eu lhes dizer “Vocês é que decidem! Como vamos fazer?” ou então “Está a ficar muito giro! Bom trabalho!”. Estas auxiliares sublinham que ver o entusiasmo deles, ao poderem realizar sozinhos uma tarefa, as fez refletir e repensar acerca da sua postura e dos trabalhos desenvolvidos no CAO. Patrícia afirma “é assim: claro que se forem feitos por nós, nós achamos que estão mais bonitos, mas o CAO é para eles! E eles ficam tão felizes...”. Apesar de esta auxiliar começar a pensar desta forma, o que se verifica é que, em termos dos trabalhos semanais que são expostos, o coordenador apenas quer trabalhos que claramente não são feitos pelas

peessoas com deficiência, mas sim pelos auxiliares, para ficarem bonitos e disponíveis para estar expostos. Desta forma, verifica-se, mais uma vez, que esta postura dos auxiliares também se deve, em parte, à postura do coordenador, que parece não valorizar muito os trabalhos realizados pelas pessoas com deficiência.

Para além desta conversa em torno da autonomia e valorização destas pessoas, importa ainda referir que estas auxiliares ficaram comovidas, pelo facto de estas pessoas quererem colocar na cartolina elementos que representassem as outras pessoas da sala. Patrícia afirma “foi muito bom ver que eles se lembraram dos amigos da sala e que gostam tanto deles...”. Maria concorda afirmando “eu sou sincera, nunca pensei que eles fossem insistir tanto para pôr os outros meninos na cartolina também! Isto faz-nos pensar!”.

O trabalho elaborado pela sala 4 reflete o gosto dos jovens pelas tecnologias e pelas redes sociais, uma vez que três, das quatro fotografias tiradas, são computadores. Uma outra foto é um desenho pintado por um jovem com deficiência intelectual. Os auxiliares desta sala consideram que talvez seja uma hipótese viável incorporar a tecnologia na sala de CAO. O João sugere “Eles podiam aprender, por exemplo, a utilizar os programas da Microsoft, e serem eles a fazerem a tabela da sala, das refeições... Porque eles são “finos”, têm capacidade para isso!”. A Soraia concorda com esta ideia, na medida em que para além de efetuarem novas aprendizagens, estariam também a ajudar na instituição!”. Esta pode ser uma boa hipótese na medida em que, para além de adquirirem novas aptidões, serão também mais autónomos, contribuindo para a instituição, e neste caso, organização da mesma.

APÊNDICE U

Registro de atividade para avaliação de produto

Data:14/07/2014 a 25/07/2014

Participantes: todos os auxiliares das salas de CAO e participantes no projeto (oito)

No âmbito da avaliação de produto do projeto desenvolvido, foram utilizadas cartolinas desenhadas pelas pessoas com deficiência, cada sala de CAO, onde cada auxiliar deveria escrever quais os pontos positivos e quais os pontos negativos do desenvolvimento do projeto. Assim, as pessoas com incapacidade desenharem numa cartolina o sol, onde deveriam ser escritos os pontos positivos, e noutra uma nuvem destinada aos pontos negativos. Desta forma, a sala 1 elaborou os seguintes cartazes:

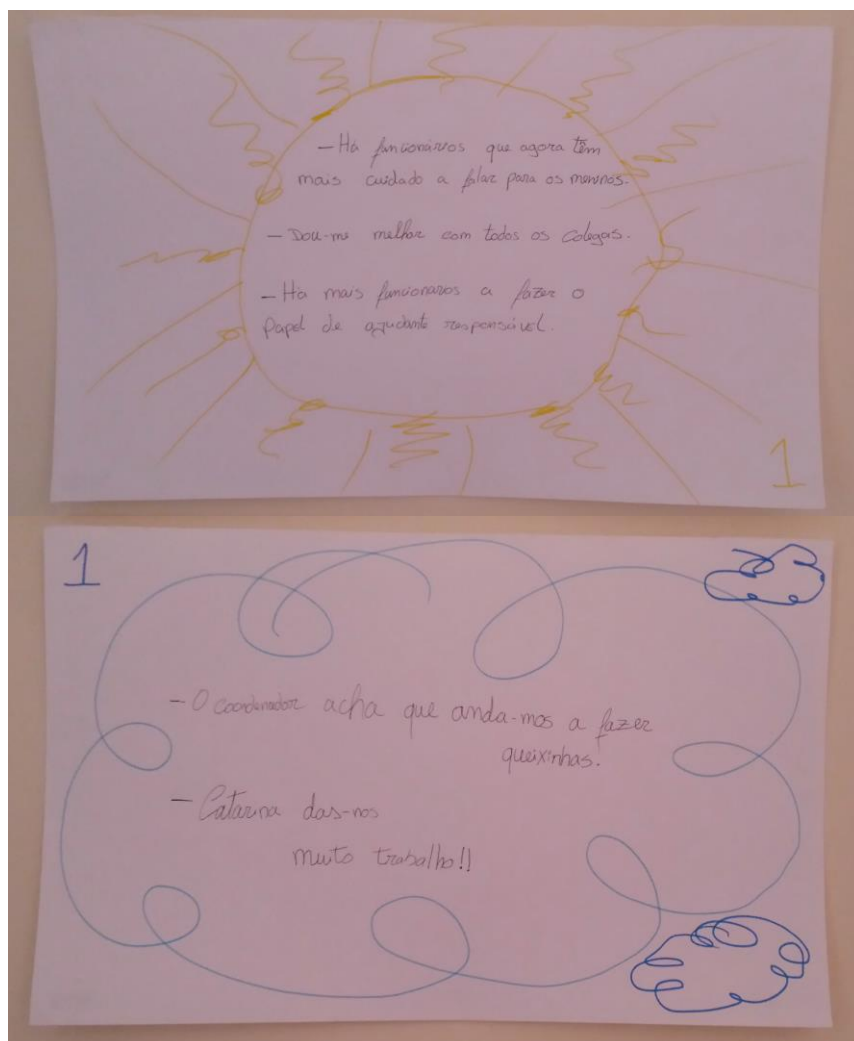


Figura 12 - Avaliação da sala 1

Relativamente aos pontos positivos do desenvolvimento do projeto, estas funcionárias escreveram “Há funcionários que agora têm mais cuidado a falar para os meninos”, na medida em que alguns auxiliares falam de forma mais calma e mais calorosa para as pessoas com deficiência, ao contrário do que acontecia anteriormente. Esta maior sensibilidade para lidar com estas pessoas estende-se ao relacionamento com os colegas, no sentido em que estas auxiliares afirmam “Dou-me melhor com todos os colegas”, justificando esta mudança pela entreajuda existente entre colegas, que é fortemente motivada por processos comunicativos mais eficazes. Para além disto, referem ainda que um dos pontos positivos é “Há mais funcionários a fazer o papel de ajudante responsável”. Uma vez que este era um dos fatores apontados relativamente aos conflitos entre funcionários, esta mudança trouxe melhorias no funcionamento da instituição e principalmente no relacionamento entre auxiliares pelo sentimento de equidade que se instaurou.

No que diz respeito aos pontos negativos, estas auxiliares escrevem “O coordenador acha que andamos a fazer queixinhas”. A Carla refere que apesar de este técnico não participar nas atividades levadas a cabo, por vezes, faz questões aos auxiliares acerca do que se desenvolve e o que eles me dizem, parecendo desconfiado e ao mesmo tempo receoso com o que possa ser dito. O segundo ponto negativo diz o seguinte: “Catarina dá-nos muito trabalho!”. Questionadas acerca desta afirmação, a Joana diz “Este era para pegar contigo, mas que nos deste muito trabalho lá isso é verdade!”.

Em termos da sala dois, seguem-se os cartazes elaborados:

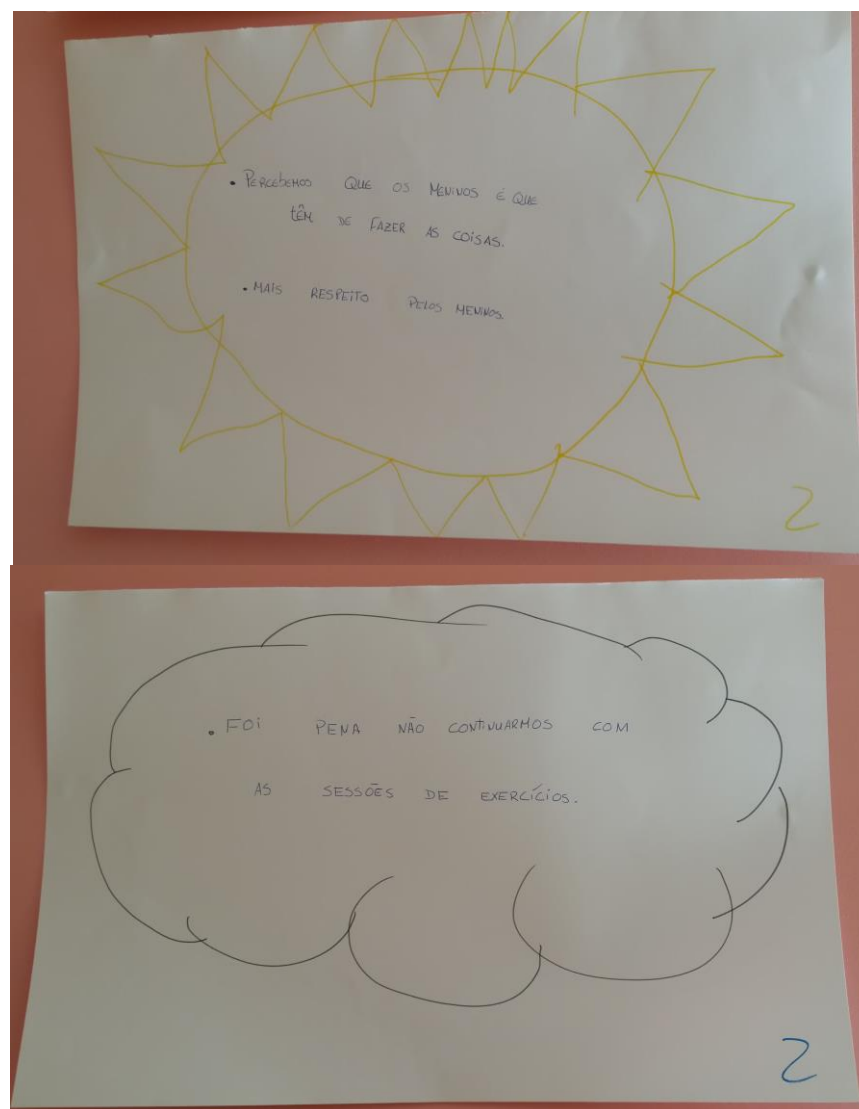


Figura 13 - Avaliação da sala 2

Os auxiliares desta sala centram os pontos positivos nas pessoas com deficiência intelectual que frequentam e /ou vivem na instituição. Assim escrevem “Percebemos que os meninos é que têm de fazer as coisas”, e afirmam ter “Mais respeito pelos meninos”. Estes funcionários declaram ter entendido que as atividades e as tarefas desenvolvidas no CAO só fazem sentido se forem desenvolvidas com participação efetiva das pessoas com deficiência, isto porque o CAO significa Centro de Atividades Ocupacionais,

atividades essas que são destinadas a estas pessoas e que devem ter intencionalidade no sentido de potenciar o seu desenvolvimento, daí que a sua participação seja de extrema importância. Mariana e Filipe asseguram ter começado a dar mais autonomia a estas pessoas, o que constitui e reflete uma forma de respeito por estas. Referindo-se ainda ao respeito, Mariana diz “Eu agora tenho mais cuidado com o que digo e como digo, não gostava que falassem mal com um filho meu. Eles não merecem.”.

Em termos dos pontos negativos apontados, estes auxiliares consideram que “Foi pena não continuarmos com as sessões de exercícios”. Referem-se à primeira atividade da ação 1, que teria continuação e incidia no problema da comunicação. Filipe afirma, com toda a certeza: “Se numa vez conseguimos que houvesse tanta mudança, se continuássemos ainda ia ser melhor!”. Considera que apesar de o coordenador ter passado a utilizar uma forma de comunicação mais adequada, seria possível conseguir ainda mais melhorias. Além desta perspetiva, Mariana diz ter sido a atividade que mais gostou pelo dinamismo e pela facilidade de aprendizagem.

No que diz respeito à sala 3, as cartolinas transmitem o seguinte:

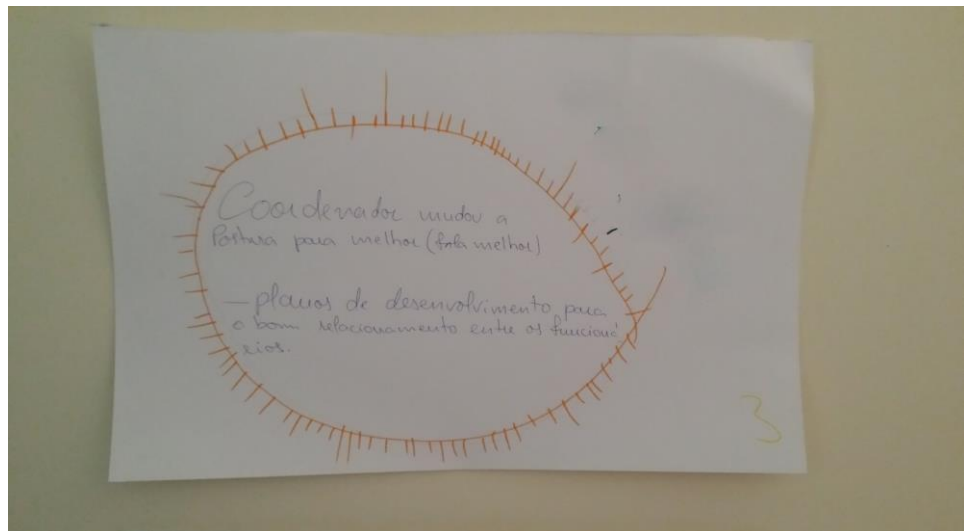


Figura 14 - Avaliação da sala 3

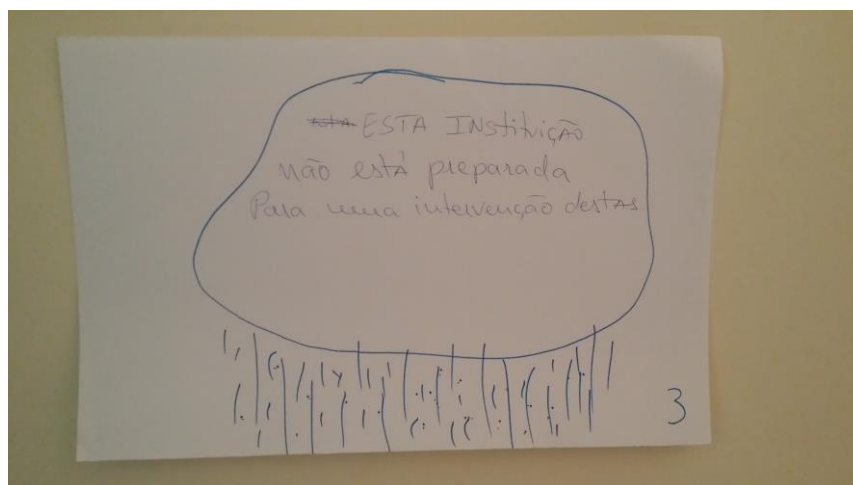


Figura 15 - Avaliação da sala 3

No sol desenhado pelas pessoas com incapacidade, voltamos à comunicação. Neste sentido, a frase escrita pela Patrícia e a Maria foi “Coordenador mudou a postura para melhor (fala melhor)”, o que vai ao encontro do que já foi referido anteriormente, de este coordenador passar a comunicar de forma mais calma, mais cortês e sem muitas mudanças de humor. Ainda nesta linha de ideias escrevem como aspeto positivo os “Planos de desenvolvimento para bom relacionamento entre os funcionários”, destacando, em conversa, a melhoria ocorrida no relacionamento entre auxiliares, que para além de passarem a comunicar de forma mais clara, também apostaram na entreajuda entre eles. Patrícia considera ainda que se tivéssemos continuado com os exercícios de dinâmicas de grupo poderíamos ter resultados a longo termo, exprimindo o seu receio de que “se calhar quando tu saíres daqui as pessoas voltam ao mesmo.”.

O ponto negativo apontado por estas duas colegas parece ser bastante determinista, encontrando-se escrito “Esta instituição não está preparada para uma intervenção destas.”. Questionadas acerca do porquê desta afirmação tão derrotista, Maria responde-me “Não viste bem o que aconteceu? Ninguém te ajudou a não sermos nós... Eles não querem que ninguém melhore isto.”. Tentei conversar com estas auxiliares explicando

referindo que estar no papel de técnicos também não é fácil, ainda pior num papel de coordenação onde se tem muitas responsabilidades, o que leva a que por vezes estes profissionais tenham medo de estar a ser avaliados ou julgados de alguma forma, e que talvez seja por isso que surgiram os entraves.

Por fim, os auxiliares da sala 4, Soraia e João, apresentam as seguintes cartolinas:

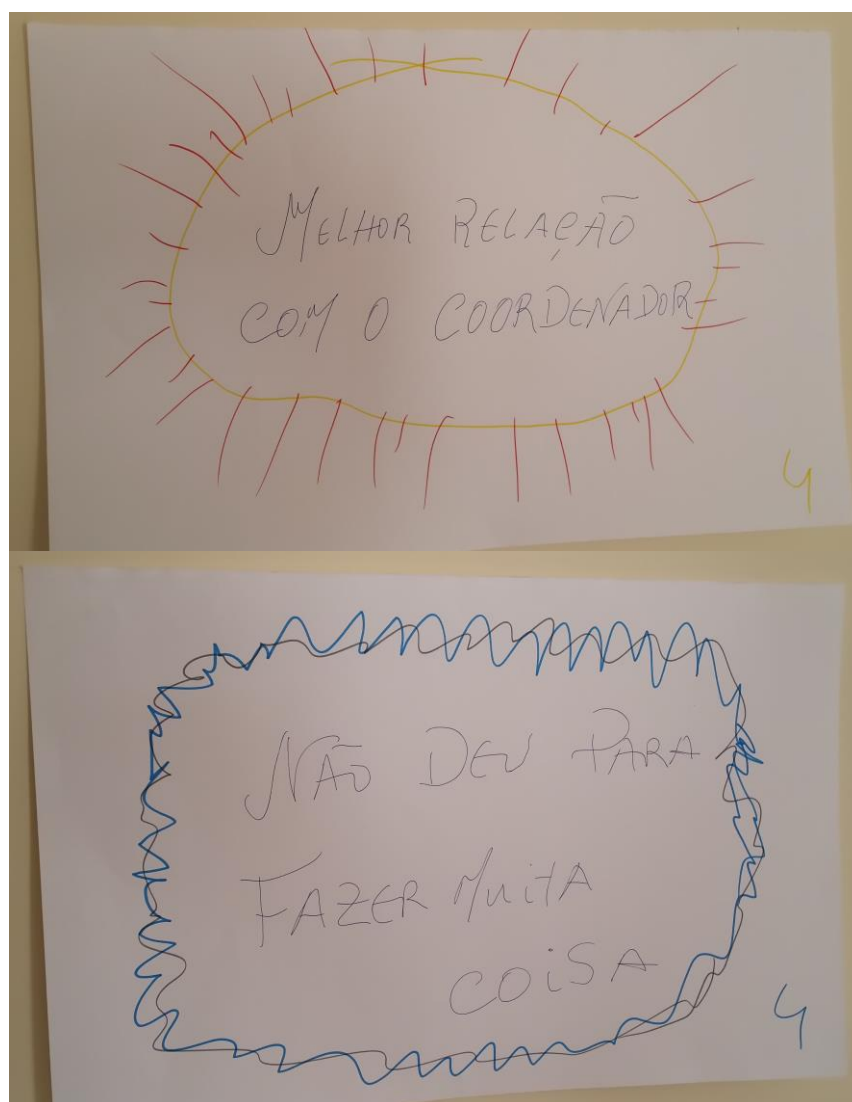


Figura 16 - Avaliação da sala 4

Estes auxiliares foram os que menos se expressaram na avaliação de produto, contudo referem como ponto positivo terem estabelecido uma “Melhor relação com o coordenador”, o que é bastante significativo. Asseguram que este técnico anda mais calmo, mais cuidadoso na sua forma de comunicar, mais atento às suas mudanças de humor e mais compreensivo com os auxiliares. Questionados acerca da relação com os colegas, afirmam que esta se apresenta muito mais saudável, unida e baseada na entreaajuda, no entanto a relação com o coordenador sofreu mudanças mais significativas.

Apesar desta opinião, apontam como aspeto negativo “Não deu para fazer muita coisa”. Neste sentido, a Soraia transmite a ideia de que gostaria que tivessem sido realizadas mais atividades e sessões com exercícios de dinâmicas de grupo. Contudo, também percebe que com a falta de disponibilidade da equipa técnica e sem o consentimento do coordenador seria impossível.