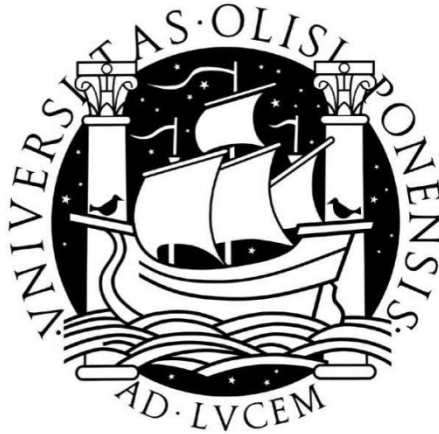


UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



QUEM MUITO ABARCA POUCO ABRAÇA?
– A PERCEÇÃO DAS FAMÍLIAS POBRES MULTIDESAFIADAS SOBRE AS SUAS
COMPETÊNCIAS EM DIFERENTES NÍVEIS DE APOIO FORMAL –

Ana Rita Lopes Governo

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
(Secção de Psicologia Clínica e da Saúde/ Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica)

2012

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



QUEM MUITO ABARCA POUCO ABRAÇA?
– A PERCEÇÃO DAS FAMÍLIAS POBRES MULTIDESAFIADAS SOBRE AS SUAS
COMPETÊNCIAS EM DIFERENTES NÍVEIS DE APOIO FORMAL –

Ana Rita Lopes Governo

Dissertação Orientada pela Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
(Secção de Psicologia Clínica e da Saúde/ Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica)

2012

*Ao Tomé,
o meu maior desafio.*

AGRADECIMENTOS

«*Nós somos nós e as nossas circunstâncias*» (Ortega y Gasset). Obrigada por terem sido as minhas e, por isso, terem permitido cada passo desta viagem de descobertas, que é igualmente Vossa.

À Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro, pela motivação, apoio, interesse, pelas infindáveis reflexões, e por, acima de tudo, ter acreditado sempre em mim, o que me fez acreditar ainda mais neste projeto. Obrigada por caminhar comigo, lado a lado. Guardo-lhe a mais profunda admiração.

A cada porta sistémica que se abriu. À Professora Isabel Narciso, pela boa-disposição, pela generosidade na partilha de sabedoria e pelo fascínio que sempre me transmitiu. À Professora Rita Francisco, pelo rigor, pela disponibilidade constante e pela tranquilidade. Ao Professor Wolfgang Lind, por me ter ensinado que a orientação sistémica é, antes de mais, a ferramenta mais necessária, pelas gargalhadas de todos os momentos e pela sua sensibilidade incomparável. Por fim, ao Professor Luís Miguel Neto, pela inspiração positiva e pelos instrumentos de trabalho que nos prometeu transmitir, e cumpriu.

À Maria Minas, pelas experiências que me possibilitou, pela maior generosidade do mundo, pela simplicidade de todos os dias e pela confiança que depositou em mim.

À Margarida, pela ajuda preciosa e inesquecível no tratamento de dados.

Ao Manuel, ao Ivo e à Catarina porque não me esqueço que nenhuma casa se começa a construir pelo telhado.

À Joana, pela irmã que se tornou, pelas noites em branco, pelos abraços e pela coragem perante as dificuldades. Mais do que isso, pela genuína partilha das minhas conquistas, como se dela se tratassem.

Aos restantes amigos destes cinco anos que não cabe aqui enumerar mas que estou certa de que se irão reconhecer nestas linhas. Obrigada por me terem ajudado a dar e a ser o melhor de mim. Em especial à turma sistémica, que guardo no coração.

Às minhas irmãs dos dias de semana que me ajudaram a construir um lar alfacinha. Obrigada por não se zangarem comigo nos momentos difíceis, por não desistirem de me colorir os dias e por me preencherem de afetos diariamente. Em especial, à Ana, pelas saudades que já sinto.

Ao Abílio, à Adriana, ao Fábio, à Margarida, ao Maurício e ao Miguel, pela tolerância das minhas ausências, pela genuinidade de tudo quanto somos, por serem os de sempre, pela certeza de que serão para sempre. É tão bom uma amizade assim.

À Professora Helena, pelo melhor exemplo de pedagogia que conheci, pela amizade interminável, pelos momentos de reflexão que me vêm fazendo crescer. Porque gosto muito de si, no fundo, é isso.

Ao André e ao Pedro, pela paciência quanto às minhas ausências, pela certeza da amizade para lá da distância.

Aos de Abril, pela certeza mais importante da vida: a de que não estamos sozinhos.

Aos meus pais... por tudo. Pela compreensão, pelo amparo em todas as alturas, por partilharem comigo os desafios e fazerem-me acreditar nos possíveis. Ao meu avô, pelo apoio que lhe reconheço desde sempre e, acima de tudo, pelo interesse em todas as etapas. À minha irmã, porque é a minha melhor amiga, por acreditar em mim mais do que ninguém, pela alegria contagiante e pelo exemplo em que, incrivelmente, já se tornou.

Ao Gonçalo, pelas linhas em que me cose os dias e que lhes dão sentido.

Por último, às instituições que possibilitaram a realização deste estudo, um eterno obrigada pela disponibilidade e interesse demonstrados. Aos participantes, com os quais tanto aprendi, obrigada pela oportunidade que me deram em conhecer-Vos.

Rita

RESUMO

Compreender a relação entre as famílias pobres multidesafiadas e os profissionais dos serviços de apoio formal, é o primeiro passo para a promoção de um trabalho de intervenção eficaz com esta população.

A presente investigação estudou, através de uma metodologia mista, a percepção que as famílias pobres multidesafiadas têm acerca das suas competências familiares, consoante diferentes níveis de apoio formal. Além disso, foram analisados os resultados entre estas variáveis e os dados sociodemográficos da população em estudo. Para a componente quantitativa (N=20), foram utilizados os instrumentos *Ecomapa* (Hartman, 1995), *F-COPES - Escalas de Avaliação Pessoal Orientadas para a Crise Familiar* (McCubbin, Olson & Larsen, 1981, tradução de Vaz Serra, Firmino, Ramalheira & Canavarro, 1990) e *Questionário de Forças Familiares* (Melo & Alarcão, 2011). Na componente qualitativa, foi igualmente aplicado o *Ecomapa* (Hartman, 1995) e realizadas 10 entrevistas semiestruturadas.

Os resultados quantitativos demonstraram uma percepção mais positiva acerca das competências familiares por parte das famílias menos assistidas, e o estudo qualitativo revelou a existência de relação entre a disponibilidade do apoio formal percebida e a dependência das famílias em relação aos serviços. Em conclusão, foram discutidas limitações da investigação, implicações teóricas e interventivas, bem como futuras pistas de investigação.

Palavras-chave: Pobreza; multiassistência; competências familiares; intervenção em rede.

ABSTRACT

To understand the relationship between poor multi-challenged families and the professionals of formal support services, is the first step in promoting an effective work of intervention with this population.

This research studied, through a mixing methodology, the perception that poor multi-challenged families have concerning their familiar abilities, according to different levels of formal support. In addition, the results between these variables and socialdemographic data of the population in study have been analyzed. For the quantitative component (N=20), the used instruments were the *Ecomapa* (Hartman, 1995), *F-COPES - Guided scales of Personal Evaluation for the Familiar Crisis* (McCubbin, Olson & Larsen, 1981, translation of Vaz Serra, Firmino, Ramalheira & Canavarro, 1990) and *Questionnaire of Familiar Forces* (Melo & Alarcão, 2011). In the qualitative component, *Ecomapa* (Hartman, 1995) was applied along with 10 half-structured interviews.

The quantitative results showed a more positive perception concerning family competences in families less assisted, and the qualitative study revealed the relationship between the availability of the perceived formal support and families' dependency in relation to the services. In conclusion, we discussed the limitations of the research theoretical and intervention implications, as well as future research clues.

Keywords: Poverty; multiassistance; family competence; network intervention.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	2
1.1. Famílias Pobres Multidesafiadas	2
1.1.1. Em busca de conceitos	2
1.1.1.1. Pobreza	2
1.1.1.2. Famílias multidesafiadas	2
1.1.2. Características das famílias multidesafiadas	4
1.1.2.1. Estrutura familiar	4
1.1.2.2. Funcionamento familiar	5
1.2. Redes Sociais	6
1.2.1. Rede social secundária	6
1.3. Intervenção	7
1.3.1. Implicações no apoio a famílias pobres multidesafiadas	7
1.3.2. O processo interventivo	9
1.4. Parcerias colaborativas ou relações destrutivas?	10
1.4.1. Famílias e serviços sociais — potencialidades e limitações	10
1.4.2. Influência do trabalho técnico na percepção e mudança familiar	13
II. METODOLOGIA	15
2.1. Desenho de Investigação	15
2.1.1. Questão Inicial	15
2.1.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos	16
2.1.3. Mapa Conceptual	16
2.1.4. Questões de Investigação	17
2.2. Estratégia Metodológica	18
2.2.1. Seleção da Amostra	18
2.2.2. Procedimento de Recolha e Tratamento de Dados	18
2.2.2.2. Instrumentos Utilizados	19
2.2.2.3. Entrevista Semi-estruturada	21
2.2.4. Caracterização da Amostra	21
III. RESULTADOS	23
3.1. Estudo Quantitativo	23

3.2. Estudo Qualitativo	28
IV. DISCUSSÃO	37
CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> — Mapa Conceptual	17
-----------------------------------	----

Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1</i> — Competências Familiares e Individuais, e Vulnerabilidades percebidas por cada família	29
<i>Gráfico 2</i> — Satisfação com a rede social primária	31
<i>Gráfico 3</i> — Satisfação com a rede social secundária	32
<i>Gráfico 4</i> — Relação dependente com serviços de apoio formal	35

Anexos

<i>Anexo I</i> — Ecomapa	
<i>Anexo II</i> — Folha de Registo do Ecomapa	
<i>Anexo III</i> — Questionário de Forças Familiares	
<i>Anexo IV</i> — Escalas de Avaliação Pessoal Orientadas para a Crise Familiar (F-COPES)	

Apêndices

<i>Apêndice I</i> — Termo de Consentimento Informado	
<i>Apêndice II</i> — Questionário Sociodemográfico	
<i>Apêndice III</i> — Guião da Entrevista Semiestruturada	
<i>Apêndice IV</i> — Operacionalização da Categorização de Apoios	
<i>Apêndice V</i> — Estudos Correlacionais	
<i>Apêndice VI</i> — Árvore de Categorias	
<i>Apêndice VII</i> — Relatório de Categorizações e Definições Operacionais	
<i>Apêndice VIII</i> — Gráficos de Análise Qualitativa	

INTRODUÇÃO

Há sentimentos que nos conduzem os trajetos, e a responsabilidade social não pode deixar de ser um deles. As *bonecas russas* de Bronfenbrenner (1979) aludem-nos para a certeza de que cada um de nós e dos nossos sistemas se encontra contido dentro de outros tantos. Assim, as relações de reciprocidade que se estabelecem entre eles têm, impreterivelmente, de rumar à mesma direção.

Num tempo de transformação de paradigmas, partimos para uma reflexão acerca do indivíduo na sua família mas, mais do que isso, da família no seu contexto de múltiplas relações.

O trabalho com famílias pobres multidesafiadas constitui um desafio para todos os que com ele contactam, exigindo que se descortinem competências em cenários, aparentemente, caóticos e se coordenem relações complexas, e muitas vezes infundáveis, com a família e outros sistemas. Por outro lado, a importância das narrativas naquilo que define a mudança está intrinsecamente relacionada com essa coordenação, interligação e audaz integração de serviços e profissionais. É neste sentido que, ao longo das próximas páginas, se procurará retratar a influência que os apoios formais têm na percepção destas famílias sobre as suas competências. O território a que este estudo se propõe é imenso e, por isso, a análise sugerida será, certamente, redutora da vasta realidade que envolve as famílias, a percepção das suas competências e a relação com a sua rede secundária. No entanto, espera-se que se abram portas elucidativas para um trabalho eficaz no futuro, em contextos de pobreza e multidesafio.

A presente investigação inicia-se, então, com o enquadramento teórico da temática em estudo, ao qual se prossegue a metodologia de investigação utilizada. De seguida, é realizada uma descrição dos resultados obtidos e, posteriormente, é apresentada a discussão de tais resultados. Por fim, termina com a conclusão, na qual se analisam as limitações do estudo, as suas implicações teóricas e práticas, bem como sugestões de pesquisas futuras.

I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. Famílias Pobres Multidesafiadas¹

1.1.1. Em busca de conceitos

1.1.1.1. Pobreza

Durante muito tempo, o conceito de pobreza foi associado à insuficiência de rendimentos e/ou consumos, sendo que nas últimas décadas evoluiu para uma noção mais abrangente que implica a desintegração social a outros níveis, como o económico, social, cultural, ambiental e político (Programa Nacional de Luta Contra a Pobreza, 2003).

Em ambientes economicamente desfavorecidos, os problemas de saúde mental e as perturbações familiares tendem a ser incorporados em multissíndromes que incluem, não só a saúde física e mental, mas também outros importantes indicadores sócio-traumáticos (Rojano, 2004). Assim, é necessário clarificar que «ser pobre não significa necessariamente ser disfuncional» (Sousa, Hespanha, Rodrigues & Grilo, 2007, p.19) mas que, no entanto, este é um fator que pode forçar mesmo famílias saudáveis a bloquearem, especialmente se se integrarem em contextos que reforcem essa posição de pobreza e pouco poder (Hines, 1989).

As famílias em situação de pobreza são apenas parte do leque de famílias com padrões de interação caóticos que se encontram em todos os grupos sociais, culturais e económicos, sendo que a pobreza é «somente a parte mais exposta perante a comunidade e os serviços sociais» (Sousa, 2005, p.14).

1.1.1.2. Famílias multidesafiadas

A origem do conceito de família multidesafiada emergiu naturalmente através das transformações sociais (Sousa, 2005). Até à revolução industrial, as famílias vivenciavam diariamente um muito maior contato com a comunidade, partilhando assim o seu espaço privado. A industrialização levou, no sentido oposto, a um maior isolamento característico da carência de tempo em prol de um maior ritmo produtivo. Este isolamento social levou-nos até à ideia de que a invasão da privacidade só ocorre com aqueles que não cumprem as suas tarefas familiares e que, por isso, recebem apoio (Imber-Black, 1988; Linares, 1997; Sousa, 2005).

Definir o conceito de família pobre multidesafiada não é simples e qualquer opção deixará excluída parte desta realidade, uma vez que, contrariamente ao que acontece com muitas outras situações sintomáticas, estas famílias não se definem pela presença de um

¹ Será adotado o termo *famílias multidesafiadas*, focando uma perspetiva positiva relativamente às suas necessidades de mudança.

sintoma preciso mas antes por uma forma de estar e de relacionar-se que implica uma série de problemas que afetam um número indeterminado de elementos, variando qualitativa e quantitativamente (Linares, 1997; Alarcão, 2002). Apesar disso, as famílias pobres multidessafiadas têm sido alvo de várias pesquisas e reflexões teóricas (Sousa et al., 2007). Deste investimento científico imenso emergiram várias designações que procuram ilustrar a realidade destas famílias. Para Minuchin, Montalvo, Guerney, Rosman e Schumer (1967, citado por Sousa et al., 2007), estas são *famílias desmembradas*, uma vez que possuem limites difusos ou indefinidos, tanto no seu interior como na relação com o exterior. Em relação a Aponte (1981), este define-as por *famílias suborganizadas*, realçando os aspetos estruturais disfuncionais. Debruçando-nos sobre as últimas designações publicadas, para Imber-Black (1988), Linares (1997) e Minuchin, Colapinto e Minuchin (2006) podemos defini-las como *multiassistidas*, no sentido em que recebem vários apoios de diversos serviços e profissionais que carecem geralmente de uma boa coordenação entre si. Já Colapinto (1995) considera-as *famílias diluídas*, justificando-o com o facto dos profissionais dos serviços sociais substituírem as funções de cada elemento da família, debilitando as suas relações. De acordo com Cancrini, Gregorio e Nocerino (1997) e Alarcão (2002), são *famílias multiproblemáticas*, uma vez que se verifica a presença de vários elementos com comportamentos problemáticos graves e estáveis no tempo, insuficiências graves nas atividades funcionais e relacionais, interações dependentes com os serviços e fronteiras difusas (provavelmente derivadas do aspeto anterior). Para Madsen (1999, citado por Sousa et al., 2007), o facto de viverem sob constantes situações de stress, torna-as precisamente *multistressadas*. Na perspetiva de Melo (2011), e Summer, McMann e Fuger (1997, citado por Sousa et al., 2007), são então *famílias multidessafiadas* ao enfrentarem múltiplos desafios ou múltiplas necessidades de mudança. Por último, Minuchin e colaboradores (2006) chamam ainda a atenção para o facto de existir, na maioria das vezes, uma transmissão intergeracional de padrões disfuncionais.

As famílias multidessafiadas não são assim consideradas por vivenciarem uma situação de *stress* pontual, ao invés disso, «apresentam uma história mórbida, repleta de exemplos de tratamentos falhados, desenvolvimento de sintomas nos seus membros, crises familiares múltiplas, instabilidade profissional e funcionamento interpessoal seriamente afetado» (Sousa, 2005, p.16). Neste sentido, Cancrini e colaboradores (1997) identificaram seis critérios como resumo das particularidades destas famílias: presença simultânea, em dois ou mais membros da mesma família, de comportamentos problemáticos estruturados, estáveis no tempo e suficientemente graves para requererem intervenção externa; insuficiência grave nas atividades funcionais e relacionais necessárias à vida familiar e ao seu desenvolvimento;

reforço entre os dois aspetos anteriores; fragilidade dos limites; relação crónica de dependência com os serviços sociais; e desenvolvimento de comportamentos sintomáticos pouco usuais nos indivíduos (p.e., toxicodependências tipo D – sociopáticas).

Linares (1997) resume-as como um dos emblemas da pós-modernidade, considerando que, ainda que pouco produtivas, a sua relação com o consumo é bastante peculiar, uma vez que dentro de casa pode faltar o necessário a nível de comida ou roupa e, no entanto, encontrar-se repetido um eletrodoméstico último modelo. Ao encontro das definições acima apresentadas, o autor refere que «O que estas famílias consomem de forma desenfreada são serviços sociais, até ao ponto de existir uma relação privilegiada entre ambas as instâncias, o que faz com que, frequentemente, seja muito difícil desliga-las uma da outra. A estrutura familiar também é característica, ocorrendo significativas ruturas e reconstituições que criam genogramas desorganizados e bizarros nos quais os papéis tradicionais (na tradição da família moderna) se modificam e reformulam» (Linares, 1997, p.26).

1.1.2. Características das famílias multidesafiadas

1.1.2.1. Estrutura familiar

Cancrini e colaboradores (1997) identificaram as **configurações** mais comuns dentre estas famílias. A configuração definida por *pai periférico* diz respeito à existência de uma figura parental com um papel secundário a nível económico e emocional que se demarca por longas ausências, debilitando a relação com os filhos e a restante família. No respeitante ao *casal instável*, este emerge a partir de relações esporádicas entre jovens que não conseguem constituir uma família autónoma, na qual, muitas vezes, surge a figura da *avó ausente* que assume o papel de mãe da(o) seu(ua) filho(a) e do(s) neto(s). A estrutura referente à *mulher só* está relacionada com as mulheres que decidem criar sozinhas os filhos que tiveram com vários pares, após várias relações sem sucesso. Por último, a estrutura da *família petrificada* resulta na sequência de um trauma dramático e imprevisto que determina, daí em diante, uma modificação abrupta do funcionamento do sistema, petrificando os papéis dos diferentes elementos que o constituem.

Relativamente aos **limites**, Colapinto (1995) destaca a permeável ligação com o exterior, no qual se tende a diluir, além da pouca definição de fronteiras no próprio interior da família. No campo da **conjugalidade**, existe dificuldade em estabelecer relações equilibradas ou igualitárias, bem como em obter do outro o necessário para se completar a si mesmo, o que desagua numa simples utilização recíproca onde o amor dificilmente encontra lugar (Cancrini et al, 1997). Uma vez associada à conjugalidade, a **parentalidade** é também uma área

deteriorada nas famílias multidesafiadas (Cancrini et al, 1997), apresentando os filhos falhas na segurança básica e interiorizando modelos inseguros de vinculação que lhes dificultam a adequada autonomização e exploração do meio (Sousa, 2005). Em relação às **fraternidade**, os irmãos, geralmente fruto de relações diferentes, oscilam entre extremos de grande proximidade, agressividade ou total afastamento (Sousa, 2005). A **ideologia** destas famílias emerge, então, como um desafio à moral estabelecida social e legalmente, sendo ainda capazes de atos heroicos em relação às pessoas mais próximas que rapidamente se podem transformar em abandonos ou traições (Linares, 1997).

1.1.2.1. Funcionamento familiar

As **funções familiares** nas famílias multidesafiadas são demarcadas pelo escasso sentido de objetivos familiares e pelo gasto de energias em conflitos imediatos, situações de emergência e sobrevivência (Weizman, 1985, citado por Sousa, 2005). Assim, estas funções são levadas a cabo insatisfatoriamente, tanto a nível organizativo como relacional (Alarcão, 2002), o que estimula a necessidade de um apoio externo (Sousa, 2005). Relativamente à **comunicação**, esta é caracterizada pelo caos comunicacional, pobreza emocional das mensagens, falta de diretividade e clareza (Sousa, 2005), pobreza de afetos, negatividade, culpabilização, crítica, frequentes generalizações (Weizman, 1985, citado por Sousa, 2005) e ausência de meta-comunicação (Blanfield, 1970, citado por Sousa, 2005). A **organização familiar** é definida, de acordo com Cancrini, Gregorio e Nocerino (1997) pela falta de delimitação dos espaços da casa, pela sua precariedade e abandono, bem como pela carência de valor relacional, de privacidade e intimidade. A estes aspetos, Alarcão (2002) acrescenta ainda a falta de rotinas e rituais familiares. O **ciclo de vida** destas famílias é muitas vezes precipitado inicialmente, uma vez que nas suas primeiras fases se ultrapassa até a fase do jovem adulto e muitas vezes também a de formação de uma relação estável de casal antes do nascimento do primeiro filho (Sousa, 2005). Ao longo das seguintes fases, existe ainda uma tendência para acumular crises inesperadas que exigem mudanças súbitas e que são, na maioria das vezes, derivadas da vulnerabilidade das famílias (p.e., a mãe perde o emprego) (Sousa, 2005). Quanto à **economia familiar**, esta destaca-se pela frequente ausência de carreiras profissionais (Sousa, 2005), bem como por uma má gestão financeira e de relação com o consumo (Linares, 1997; Sousa, 2005). Em contraste com o consumo desenfreado de serviços sociais destas famílias, contrasta a fraca **rede social informal** que possuem (Imber-Black, 1988) e que em nada contribui adequadamente para o processo recíproco de acomodação mútua de que nos fala Bronfenbrenner (1979) relativamente à interação do ser

humano com o meio envolvente. Por fim, de acordo com Sousa (2004), a investigação física e biológica enfatiza a capacidade de reorganização dos sistemas caóticos, o que talvez explique, em parte, o motivo pelo qual, apesar de todas as vivências desafiantes que são constantes nas vidas destas famílias, existam **recursos e competências** que fazem com que a estes «sistemas aparentemente aleatórios e complexos subjazam padrões que os organizam» (Sousa et al., 2007, p.15).

1.2. Redes Sociais

O Modelo Ecológico do Desenvolvimento Humano (Bronfenbrenner, 1979) permite-nos concetualizar a família enquanto um sistema que contém outros subsistemas e é contida por outros sistemas, com os quais co-evolui. Bronfenbrenner (1979) definiu que enquanto indivíduos nos movimentamos entre estes sistemas que nos modificam e os quais modificamos. Estas relações que estabelecemos e as quais denominamos por Rede Social desempenham um papel muito importante na construção da identidade familiar e do seu bem-estar. De acordo com Sluzki (1997), a rede social do indivíduo não está limitada à família nuclear ou extensa, mas antes inclui todo o seu conjunto de vínculos interpessoais, como é o caso dos amigos, das relações de trabalho, de estudo ou dos serviços sociais. Como já referido anteriormente, relativamente às famílias pobres multidesafiadas, nem sempre estas possuem todos os vínculos referidos, uma vez que são muitas vezes assistidas por inúmeros serviços e, no entanto, carentes de apoios primários, como a família, vizinhos ou amigos (Imber-Black, 1988).

1.2.1. Rede social secundária

Segundo Imber-Black (1988), a terapia familiar originou-se tendo por base a ideia de que os problemas individuais podiam ganhar um novo sentido quando examinados no seu contexto familiar. De acordo com a autora (Imber-Black, 1988, p.1), «esta ideia pode ser estendida a um sistema significativo ainda mais complexo, composto por indivíduos, famílias e sistemas alargados que existem num contexto social mais amplo que molda e guia expectativas mútuas, interações específicas e resultados». Neste sentido, é necessário ter em conta toda a rede social do indivíduo, isto é, todos os atores sociais com quem estabelece uma relação de interação (Guadalupe, 2003).

Da teia de relações de interação das famílias multidesafiadas faz frequentemente parte o apoio formal que consideramos ser uma rede secundária ao ser composta por elementos que

se interligam em função do seu papel institucional e da sua ligação atual ou potencial (Alarcão, 2005). De acordo com o seu nível de estruturação, objetivos a cumprir e relações estabelecidas, a rede institucional é considerada de natureza formal, uma vez que se desenvolve «num âmbito estruturado e de existência oficial, destinada a cumprir funções ou a fornecer serviços» (Guadalupe, 2003, p.72). Enquanto redes sociais, podemos dizer que o apoio social é uma das suas funções primordiais (Guadalupe, 2003), ainda assim, dependendo da sua natureza, estas podem oferecer um carácter construtivo, mas também destrutivo ou inócuo.

1.3. Intervenção

1.3.1. Implicações no apoio a famílias pobres multidesafiadas

Vários autores apresentam linhas de orientação para a intervenção neste contexto. De acordo com Walsh (1998), existe atualmente um consenso acerca do modelo centrado na família, com base em princípios básicos que passam por «identificar e desenvolver as forças e recursos da família, a adoção de uma abordagem dos problemas individuais centrada na família, a prestação de serviços flexíveis e holísticos, a ênfase da prevenção e intervenção precoce, e as parcerias colaborativas baseadas na comunidade entre profissionais e famílias» (Ooms e Preister, 1988, citado por Walsh, 1998, p.240)

Segundo Ausloos (2003, p.49), na intervenção é necessário ter em conta que «a forma como vivemos o tempo e como o percebemos é muito diferente segundo os sujeitos, os lugares e as circunstâncias», o que nos alude para a necessidade da contextualização dos problemas e desafios destas famílias que, deste modo, não podem ser todos e sempre vistos sob a mesma lente, uma vez que cada um detém as suas especificidades. Além disso, o autor defende que «um sistema vivo só se pode colocar problemas que seja capaz de resolver» (Ausloos, 2003, p.31), o que não significa que todas as famílias resolvam todos os seus problemas, mas sim que são competentes para resolver os problemas que o seu próprio funcionamento suscitou. Esta perspetiva baseada nas competências é transversal a vários autores, nomeadamente a Madsen (2007) que refere a importância de se reconhecer e procurar as competências perante um problema, encorajando a família à reflexão sobre as soluções possíveis para este, na perspetiva de que o foco nas soluções as levará a acreditarem nas suas capacidades e a mobilizarem-se nesse sentido. No trabalho com estas famílias, é, assim, necessário considerá-las como especialistas das suas próprias vidas, uma vez que os profissionais apenas as acompanham em determinado espectro de todo o seu tempo de vida, no

qual é, naturalmente, impossível conhecê-las melhor que si mesmas (Fraenkel, 2006; Anderson, 2007a). Consequentemente, nas últimas décadas várias têm sido as vozes que se erguem a favor da importância das forças das famílias e da ideia de que todas, sem exceção, têm competências (Sousa & Ribeiro, 2005). Nesse sentido, Saleebey (2001) afirma que ao perguntarmos às famílias o que funciona nas suas vidas, o que funcionou melhor e o que elas aprenderam com os seus esforços pode ser a melhor forma de começarmos a explorar soluções e o posicionamento da família como especialista da sua própria vida. Sousa e Rodrigues (2008) consideram, então, que a intervenção tem de ser longa e intensa, de forma a que os profissionais possam observar as famílias em diferentes ambientes e circunstâncias. Além disso, têm de ser instrumentalizadas diferentes formas de apoio ao longo do tempo para que se possam verificar mudanças significativas em várias frentes. Esta intervenção tem ainda de promover a colaboração interserviços e interprofissional que usem uma abordagem centrada na família (envolvendo a comunidade), uma vez que os problemas existem dentro de um contexto específico. Para que essa colaboração tenha sucesso, Alegret e Baulenas (1997) defendem que devemos tomar em atenção as informações e opiniões dos outros profissionais, sem haver receio de que possam ser naturalmente diferentes.

A abordagem centrada nas forças surgiu, assim, postulando que todas as famílias possuem competências para solucionar os seus próprios problemas e que são, muitas vezes, os serviços de ajuda que bloqueiam a manifestação dessas competências (Imber-Black, 1988). Assim, ainda que seja teoricamente aceite a premissa de que os técnicos necessitam de reconhecer competências (Sousa, Ribeiro & Rodrigues, 2006b), esta mudança de movimento, na prática, é tanto um grande desafio para técnicos habituados ao seu lugar de especialista, como para as famílias às quais é agora pedido que encontrem soluções por si mesmas (Sousa, Ribeiro & Rodrigues, 2006a). É necessário, então, clarificar que uma abordagem centrada nas forças e competências não ignora os problemas ou desafios que as famílias enfrentam, mas antes, se foca nos objetivos a atingir (de Shazer & Berg, 1997).

Falicov (1995) considera ainda que no trabalho com famílias multidesafiadas é necessário que o profissional adote sempre uma lente transcultural. Além disso, Minuchin e colaboradores (2006) alertam para o fato de algumas oportunidades de promoção do envolvimento da família no processo ocorrerem durante momentos informais e que, por isso, o técnico tem de estar sempre atento para que não lhe passem despercebidas.

1.3.2. O processo interventivo

Nas abordagens tradicionais (positivistas) os problemas são verdades resultantes de um sistema deficitário e a intervenção tem, por isso, como objetivo a cura – solução única que, quando não alcançada, torna o sujeito irrecuperável (Sousa, 2004). Já nos modelos pós-positivistas os problemas concebem-se numa construção no contexto social, encontrando-se, por isso, no significado atribuído às experiências. Assim, nem clientes nem terapeutas possuem uma verdade absoluta e «o sistema terapêutico constitui-se como um sistema global de significado» (Sousa, 2004, p.148). O atual período de transição em que nos encontramos coloca-nos um conjunto de dificuldades, especialmente no que se refere à intervenção em sistemas mais complexos e caóticos, como é o caso das famílias multidesafiadas (Sousa, 2004).

Numa tentativa de resposta a estas dificuldades, Alerget e Baulenas (1997) propõem alguns conceitos-chave que incluem «a possibilidade de ordenar passos progressivos para alcançar a emergência de elementos e recursos novos de significado coincidente com os objetivos acordados» (Alerget & Baulenas, 1997, p.150). De início, defendem que devem ser construídas hipóteses que nos permitam valorizar os elementos familiares que estão mais recetivos à intervenção e também nos permitam priorizar quais constituem para a família uma situação de mal-estar ou de perda da sua capacidade de autonomia e auto-organização. Alarcão (2005) refere que a hipótese sistémica permite-nos, assim, não só organizar esta informação como clarificar a necessidade de obter nova informação, orientando os passos seguintes. Posto isto, os autores defendem a existência de um contrato que pode formular-se de forma mais simples ou mais formalizada mas que, em última instância, tem como função a representação de um compromisso de trabalho, «tomado conjuntamente e com respeito e liberdade de ambas as partes de interrompe-lo ou renegociá-lo». Este contrato «explicita, formaliza e baliza a própria intervenção, limites que parecem muito úteis quando se trabalha com uma diversidade de profissionais e de instituições e com sujeitos e famílias fluidos ou caóticos nos balizamentos das suas relações e das suas comunicações» (Alarcão, 2005, p.5). Em terceiro lugar, trata-se de definir o grau de intervenção que pode consistir numa intervenção mínima ou numa intervenção mais ampla, sendo que a primeira se direciona para o reparo de uma situação concreta de crise, e a segunda é orientada para um formato mais reorganizativo e terapêutico, comprometendo todo o conjunto do sistema familiar. Uma vez desenhadas as metas de intervenção, os meios de efetiva-las podem, segundo os autores, ser distintos: ajudas materiais, ajudas para a utilização de serviços, ajudas de formação ou ocupação laboral, ajudas

de suporte familiar, ajudas de suporte e integração na comunidade, ajudas de conexão e capacitação na utilização de recursos, ajudas de suporte e intervenção terapêutica.

Martínez (2003) afirma que a abordagem com estas famílias é só por si um importante desafio para terapeutas e profissionais dos serviços sociais, uma vez que normalmente resistem a colaborar com os serviços, não porque não existam sintomas ou sofrimento mas porque falta o reconhecimento por parte da família dos problemas. Situações como estas são as que muitas vezes se encontram nos pedidos de ajuda relativos a crianças e jovens que chegam através de uma outra instituição e não da própria família. Nestes casos, «são tantas as carências e tão graves as situações que se dão que muitos profissionais tendem a substituir no seu todo ou em parte os familiares» (Martínez, 2003, p.99).

1.4. Parcerias colaborativas ou relações destrutivas?

1.4.1. Famílias e serviços sociais — potencialidades e limitações

«Na confluência entre, por um lado, a (necessária) especialização técnica e a desejável interdisciplinaridade e, por outro lado, a dificuldade cada vez mais acentuada das situações em acompanhamento, a resposta institucional passou, nos últimos anos, a desenhar-se no quadro de uma parceria técnica de forma a potenciar os serviços oferecidos e as respostas desejadas.

Mais do que um trabalho em rede secundária, estas parcerias têm-se genericamente caracterizado por uma coabitação institucional, nem sempre fácil, nem sempre pacífica e nem sempre frutuosa.» (Alarcão, 2005, p.2).

A especialização e a diversificação de serviços na sociedade atual tem, segundo Imber-Black (1988), permitido que a maioria das famílias se apoie numa variedade de recursos institucionais que vão contribuindo para o seu crescimento e bem-estar, conseguindo prestar a sua função primordial de apoio social. No entanto, muitas são aquelas em que a relação com esses mesmos serviços não é satisfatória, tornando-se problemática e mantendo-se por longos períodos de tempo, comprometendo assim o seu desenvolvimento adequado e a sua capacidade de resolução de problemas (Imber-Black, 1988). A perspetiva positivista colocada nesta intervenção faz com que para cada problema exista uma solução, que será desenvolvida por um técnico, através de uma ação compensatória, o que resultará numa acumulação de intervenções com famílias que são elas mesmas multidesafiadas (Sousa, 2004). Com estas famílias, a existência de resultados positivos duradouros é quase inexistente (Gómez, Muñoz & Haz, 2007). Assim, muitos são os autores a defenderem que esta multiplicação dos serviços é muitas vezes fator de agravamento da incompetência familiar que em nada ajuda à sua

autonomia na resolução dos desafios quotidianos (e.g., Imber-Black, 1998; Madsen, 2007; Minuchin et al, 2006; Picão & Alarcão, 2009; Reder, 1996).

Linares (1997, p.38) reporta-nos à importância do apoio institucional, ao defender que «o sofrimento crónico debilita e rigidifica as narrativas», o que é bastante natural quando se verificam as circunstâncias externas mais desfavoráveis. Desta forma, «às vezes, apoios oportunos induzem mudanças espetaculares nestas famílias» (Linares, 1997, p.38). No entanto, é necessário estar alerta para o risco de, na intenção de ajudar, acabar por contribuir para o agravamento da situação familiar, uma vez que «as vantagens dos apoios recebidos podem não compensar os inconvenientes derivados da substituição dos recursos do sistema por outros alheios» (Linares, 1997, p.33). Assim, segundo Linares (1997), se, por um lado, o apoio institucional é indispensável, por outro, o seu emprego deve ser limitado e cuidadosamente ponderado.

A ineficácia dos apoios institucionais apresenta consequências variadas, ainda assim, a base dessas consequências parte precisamente da multiplicidade destes apoios. O fenómeno da multiassistência ocorre quando um grande número de serviços é alertado, ao mesmo tempo, acerca da mesma crise familiar (Reder, 1996; Minuchin et al, 2006). Imber-Black (1988) alerta-nos para o fato da própria definição de fazer um bom trabalho na área social passar por identificar todos os problemas e a cada um deles fazer corresponder um serviço especializado, contribuindo para uma intervenção fragmentada e confusa entre famílias e técnicos. Sousa e colaboradores (2007) referem que este tipo de intervenção implica uma coexistência de funções (por exemplo, o técnico de serviço social apoia os pais e o educador de infância dá suporte à criança) que atuam num determinado contexto com a sua linguagem própria (por exemplo, o médico define a pessoa como doente, o jurista como mau e o psicólogo como traumatizado). Perante este cenário, é a própria família que medeia as relações entre serviços e profissionais, «podendo jogar com os diversos apoios e com os vários profissionais» (Sousa et al, 2007, p.58), jogos estes que se desenvolvem numa teia de poderes invisíveis, alargando a hierarquia caótica que já se vivem no seio familiar às relações entre os profissionais, tudo isto devido «à ausência de definição de papéis e funções e articulação entre técnicos, instituições e famílias» (Sousa et al, 2007, p.58). A dissonância entre os serviços vai então escalando de intensidade, culminando muitas vezes no fato das tentativas de solução implementadas tornarem ainda mais permanentes os problemas identificados originalmente (Reder, 1986).

Um dos perigos principais da intervenção com este tipo de famílias é a possibilidade (frequente) dos terapeutas as olharem através de uma lente de julgamento, crítica e sobrevalorização dos défices (e.g., Imber-Black, 1988; Linares, 1997; Minuchin et al, 2006).

Madsen (2007) alerta para que se, ao invés desta perspectiva, se enquadrarem as narrativas das famílias de forma mais positiva, é possível descortinar competências.

Linares (1997) refere que as famílias multiproblemáticas são muitas vezes definidas com base nestas lentes negativas, acabando por serem caracterizadas por uma hierarquia caótica, poucas regras, ruturas e reconstituições de relações frequentes e padrões negativos de comunicação. Estas designações centradas nas fragilidades das famílias são, além de incapacitantes, vagas e dúbias, apresentando-se assim pouco operacionais (Sousa et al, 2007). Imber-Black (1988) justifica esta lente de défice a partir do *mito ocidental da família autossuficiente* que nos incute a ideia de que uma família deve ser capaz de suprir todas as suas necessidades. Desta forma, quando precisa de apoio externo é sinal de que está *doente*.

Sousa e colaboradores (2007) destacam que as estratégias apresentadas para este tipo de famílias se centram sempre no uso de políticas sociais, como a melhoria da situação habitacional ou a promoção de emprego que, sem dúvida, são aspetos cruciais à vida familiar mas que, em consequência, são deixadas de parte estratégias que apelam às competências das famílias e que potenciam a sua rede informal de apoio. Muitas vezes, os profissionais sentem que o seu *trabalho* depende do fato das famílias seguirem as suas *prescrições de atitudes, comportamentos ou medicamentos*, as quais esperam que façam efeito, tornando-as numa espécie de praticantes de interações (Sousa, 2008). Uma vez que esta perspectiva coloca as famílias numa posição estática e de superioridade do técnico, as mudanças que possam vir a acontecer mas que não se encaixarem naquilo que os profissionais consideram ser de sucesso, não serão reconhecidas como válidas (Sousa et al, 2007). Daqui, é provável que a família seja encaminhada para outro técnico ou serviço que supostamente possa dar resposta aos problemas que enfrenta e nasce então outro ciclo interminável de apoios múltiplos e eternos (Sousa et al, 2007).

Outra das consequências refere-se ao fato do apoio social, ainda que objetivado para ajudar as famílias, muitas vezes, assume um controlo excessivo, negligenciando o seu contributo para a desestruturação familiar, uma vez que age através de práticas e políticas que não contemplam a diversidade das interações familiares (Sousa et al, 2007). Esta configuração é considerada por Imber-Black (1988) e Colapinto (1995) como uma difusão das fronteiras entre a família e o sistema alargado, e acontece quando os profissionais impõem soluções à família antes que esta tenha esgotado os seus recursos, fazendo com que o grau de intervenção do técnico ultrapasse os limites e comece a substituir os papéis e funções da própria família (Imber-Black, 1988). A posição de superioridade, que é muitas vezes assumida, faz com que os técnicos se tornem eles mesmos parte do problema que pretendem resolver, perdendo a

possibilidade de perturbar a família, de forma a que ocorra a mudança (Alarcão, 2005), e contribuindo para a perda do seu sentido de autonomia e para um sentimento de impotência (Matos & Sousa, 2004). Por outro lado, esta presença exaustiva da rede secundária constrange o desenvolvimento da rede primária que já vimos ser fundamental e pouco frequente entre estas famílias (Alarcão, 2005).

Esta substituição dos elementos familiares pelos serviços em nada favorece o trabalho de autonomização que deve ser objetivado, impedindo que as famílias se desenvolvam e contribuindo para a sua estagnação (Reder, 1986). É, por isso, necessário colmatar este risco de institucionalizar todas as esferas de apoio primário das famílias que faz com que os serviços se substituam a esses próprios laços (Guadalupe, 2003), atribuindo então aos técnicos o seu verdadeiro papel de apoio que ponha em evidência as próprias competências da família para que «no futuro não tenham mais necessidade do terapeuta para continuar o processo» (Ausloos, 2003, p.116).

Com base em todos os fatores que contribuem para a construção das relações entre famílias e serviços, podem surgir boas e más experiências de interação e expectativas que se vão (re)construindo e que irão ter influência na forma como irá abordar e interagir com os sistemas alargados (Imber-Black, 1988; Sousa, 2005). Segundo Sousa (2005, p.51), «para algumas famílias, o envolvimento foi amigável, mas não resultou em nenhuma mudança; para outras, o envolvimento revelou-se conflituoso e feito de desapontamentos intensos; noutros casos foi positivo». Além disso, o processo de encaminhamento tem um impacto crucial no desenvolvimento da relação entre famílias e serviços (Imber-Black, 1988), uma vez que pode significar a transição da família para outro serviço ou ainda a adição de um serviço que passa a integrar o seu sistema.

Contudo, é preciso ter em conta que, apesar destas limitações, «os sistemas de apoio são uma parte indispensável do contexto de suporte destas famílias» (Sousa, 2004, p.153). A melhoria destes depende, então, do desenvolvimento de modelos de apoio colaborativos (Sousa, 2004), que confirmem às famílias um potencial de transformação, num quadro que respeite a dimensão auto-organizadora de todos os sistemas envolvidos e da sua necessária coevolução (Alarcão, 2005).

1.4.2. Influência do trabalho técnico na perceção e mudança familiar

Os valores e crenças que, enquanto profissionais, temos em relação ao nosso relacionamento com as famílias assume uma particular importância quando interagimos com este tipo de famílias, uma vez que a relação que estabelecemos é geralmente a longo prazo e

envolve vários membros da família e vários profissionais de diferentes serviços (Sousa & Eusébio, 2005). Madsen (2007, p.10) atribui especial importância a este processo, defendendo que «os rótulos organizam a forma como perspectivamos as famílias e o modo como interagimos com elas», convertendo-se habitualmente em profecias autoconfirmatórias.

No nosso papel de observadores assumimos uma participação ativa naquilo que observamos e a intervenção que realizamos passa a desenvolver-se como «um exercício linguístico colaborativo, através do qual novas realidades emergem através do diálogo, à medida que ambas as partes partilham opiniões e respeitam perspectivas» (Sousa, 2004, p.150). A linguagem é ativa e criativa, e as palavras não são espelhos que reflitam um significado fixo (Anderson, 2012), pelo contrário, o diálogo é um processo de interpretação de interpretações (Anderson, 2007b). É esta emergência de diferentes vozes por parte do terapeuta e dos elementos do sistema que facilita o desenvolvimento de novos e vários pontos de vista (Sousa, 2004) e, neste sentido, as nossas interações podem convidar à promulgação da patologização e à restrição das histórias de vida das famílias ou, por outro lado, podem convidar ao desenvolvimento de histórias de vida emancipadoras (Madsen, 2007).

De acordo com Anderson (2012, p. 20), «a terapia é um processo de transformação mútua para todos os membros». Assim, assumindo que as pessoas são afetadas pelas histórias que constroem sobre si próprias, durante as suas vidas e nas relações com os outros, os seus problemas e desafios «situam-se nos significados percebidos e atribuídos nesses contextos» (Sousa, 2004, p.151). É neste sentido que Ausloos (2003, p.39) afirma que «para o sistémico, o paciente não é uma marioneta manipulada através de um grande jogo de sistemas, mas um ator que pode escolher os papéis que lhe propõem, interpretá-los e, por isso, influenciar o desenrolar da própria peça em que aceita representar». No entanto, esta atribuição de um papel ativo à família tem sido uma dificuldade da intervenção em rede secundária, na vontade de encontrar uma solução para as dificuldades em questão, a intervenção tem-se mantido no quadro da cibernética de primeira ordem (Alarcão, 2005). É necessário, então, que exista uma centração clara nas competências que permita envolver o reconhecimento pelas famílias das suas próprias capacidades (Ausloos, 2003), uma vez que a sensação de se ser valorizado conduz a um sentimento de pertença, que leva a um sentido de participação, que, por sua vez, leva ao sentimento de partilha de responsabilidade (Anderson, 2012). É fundamental, por isso, não esquecer que cada profissional constrói, com a família, algo novo que não termina no final de cada intervenção, mas que constitui, por outro lado, um impulso para diálogos e vivências futuras (Anderson, 2007a).

II. METODOLOGIA

A presente investigação parte do paradigma *pós-positivista*, segundo o qual é assumida a existência de um mundo real, no entanto, tomando em consideração que este não pode ser perfeitamente apreendido pelo investigador, devido à existência de filtros idiossincráticos do investigador, esquemas de tipificação pessoais e à natureza complexa do objeto em estudo (Guba & Lincoln, 2000), que fazem das nossas ideias do mundo um produto, ao invés de uma mera cópia da realidade (Lind, 2008). Desta forma, em termos metodológicos, são admitidos, além de um método meramente experimental, outros métodos, como os qualitativos (Guba & Lincoln, 2000), pelo que se inclui a presente investigação neste paradigma.

Miles e Huberman (2004, citado por Lind, 2008) apontam para uma visão mais pragmática e ecuménica ou consensual que considera a possibilidade de coexistência de dois paradigmas numa mesma investigação. Partindo dessa ideia, poder-se-ia também considerar, como base desta investigação, o paradigma *construtivista* que enfatiza a representação social e as influências interpessoais da linguagem, da família e da cultura, considerando que o investigador é incluído naquilo que observa, co-construindo significados (Lind, 2008).

Utilizando uma metodologia mista, esta investigação envolveu a colheita, análise e integração de dados quantitativos e qualitativos num único estudo (Hanson, Creswell, Plano Clark, Petska & Creswell, 2005). A opção por este método baseou-se na possibilidade que apresenta de palavras, imagens e narrativas poderem ser usadas para dar significado aos números (Johnson & Onwuegbuzie, 2004). A principal razão que levou à incorporação de um método misto nesta investigação foi a *complementaridade*, uma vez que contempla a utilização de dados quantitativos e qualitativos, e não apenas a explicação numérica ou narrativa isoladamente (Hesse-Biber, 2010). A integração dos dois métodos de pesquisa marcou-se de várias “agonias” que, no entanto, acabaram por não se sobrepor ao êxtase, a que Anglin (2007) se refere, por cada uma das descobertas alcançadas.

2.1. Desenho de Investigação

2.1.1. Questão Inicial

De acordo com Narciso (2001), a dúvida permite-nos ir ao encontro de conclusões que nos trarão mais dúvidas. Partilhando esta convicção, para a presente investigação, colocou-se a seguinte questão: *Existem diferenças na perceção que as famílias pobres multidesaafiadas têm das suas competências familiares, em níveis diferentes de apoio formal?*

2.1.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos

O objetivo geral desta investigação refere-se a: Conhecer a percepção que as famílias pobres multidesafiadas têm das suas competências familiares, consoante o seu nível de apoio formal. Para tal, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos:

1. Aprofundar conhecimentos teóricos, empíricos e interventivos acerca das competências familiares, particularmente em contextos de pobreza e multidesafio; da percepção das próprias famílias sobre tais competências; e da influência da sua rede formal nas mesmas.

2. Explorar, quantitativa e qualitativamente, a perspetiva que as famílias pobres multidesafiadas têm sobre as suas competências familiares.

3. Compreender, quantitativa e qualitativamente, a relação entre a percepção das famílias pobres multidesafiadas sobre as suas competências e a disponibilidade do apoio formal percebida.

4. Compreender, qualitativamente, as diferenças nas redes primárias e secundárias das famílias pobres multidesafiadas, consoante a disponibilidade do apoio formal percebida.

5. Compreender, qualitativamente, a perspetiva de resolução de problemas familiares, consoante a disponibilidade do apoio formal percebida.

6. Analisar a relação entre as variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas.

2.1.3. Mapa Conceptual

Para uma melhor visualização das variáveis em estudo, apresenta-se em baixo (Figura 1) o mapa conceptual, que nos permite informar sobre como e quais os dados que devem ser recolhidos, e qual o melhor tipo de análise efetuada (Narciso, 2001).

Tendo em conta a dinâmica e complexidade sistémica subjacente à percepção das competências familiares, particularmente nesta população, cada conceito é representado graficamente por formas e cor que interagem entre si.

Considera-se, então, que existe um conjunto de famílias com baixo nível socioeconómico e um outro conjunto de famílias multidesafiadas, sendo que, por vezes, os dois se sobrepõem. A população à qual é direcionada a presente investigação reporta-se, precisamente, a essa sobreposição. Cada sujeito pertencente às famílias pobres multidesafiadas, desenvolve uma percepção daquelas que são as suas competências familiares. O investimento científico dos últimos anos nesta população, revela que estas famílias recebem vários apoios de diversos serviços (Imber-Black, 1988; Linares, 1997; Minuchin, Colapinto e Minuchin, 1998) que, por sua vez, poderão influenciar as suas perspetivas (Sousa, 2004). O que se pretende averiguar é precisamente a relação entre o nível de apoio formal prestado às

famílias (variável independente) e a perspectiva que estas têm acerca das suas competências familiares (variável dependente).

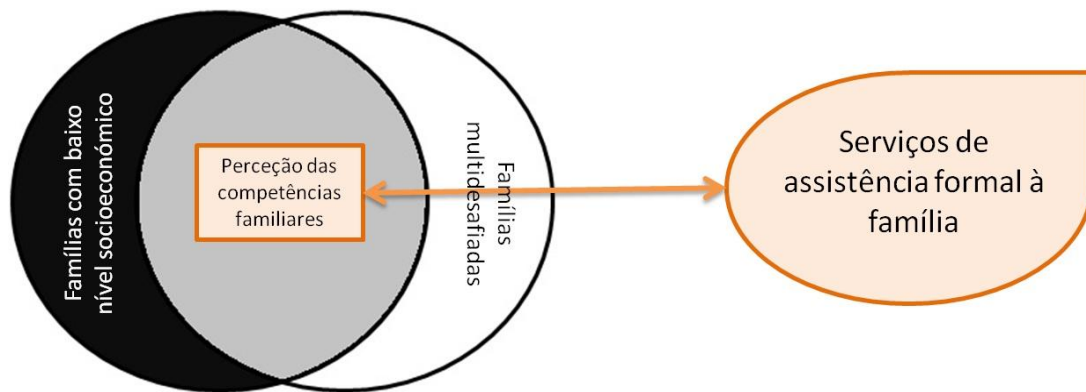


Figura 1. Mapa conceptual

2.1.4. Questões de Investigação

Numa tentativa de se delinear os contornos da análise de resultados, colocaram-se as questões de investigação abaixo relatadas.

ESTUDO QUANTITATIVO

- a) Como se manifestam as variáveis da capacidade de resolução de problemas familiares em situação de crise e percepção das forças familiares na presente amostra?
- b) Que relação existe entre a disponibilidade dos apoios formais percebida e a percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise?
- c) Que relação existe entre a disponibilidade percebida dos apoios formais e a percepção das forças familiares?
- d) Existem diferenças na percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise, entre os diferentes grupos de apoio formal?
- e) Existem diferenças na percepção das forças familiares, entre os diferentes grupos de apoio formal?
- f) Que relação existe entre a disponibilidade do apoio formal percebida e a percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise?
- g) Que relação existe entre a disponibilidade do apoio formal percebida e a percepção das forças familiares?
- h) Que relação existe entre a disponibilidade do apoio formal percebida e a percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise?
- i) Que relação existe entre a percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise e as variáveis sociodemográficas?

j) Que relação existe entre variáveis da percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise e da percepção das forças familiares, e as variáveis sociodemográficas?

ESTUDO QUALITATIVO

a) Que diferenças existem na percepção de competências familiares em famílias pobres multidesafiadas, em diferentes níveis de apoio formal?

b) Que diferenças existem a nível da rede primária e secundária das famílias pobres multidesafiadas, em diferentes níveis de apoio formal?

c) Que diferenças existem na perspectiva de resolução de problemas familiares das famílias pobres multidesafiadas, em diferentes níveis de apoio formal?

d) Que relação existe entre as variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas familiares?

2.2. Estratégia Metodológica

2.2.1. Seleção da Amostra

A presente investigação foi levada a cabo considerando duas amostras, uma delas referente ao estudo quantitativo e outra ao estudo qualitativo². Para ambas, foi adotado o método de amostragem por conveniência (Patton, 1990) que permitiu uma seleção de casos mais facilmente disponíveis, tendo em conta a limitação de tempo do estudo e a especificidade da população-alvo.

2.2.2. Procedimento de Recolha e Tratamento de Dados

A amostra, pertencente à área de Lisboa e Vale do Tejo, foi recolhida junto de serviços de apoio formal que intervêm com populações multidesafiadas e de baixo nível socioeconómico, que aceitaram participar no estudo. Por sua vez, os participantes foram informados da investigação pelos profissionais dos serviços contactados.

Quanto à parte qualitativa da investigação, a recolha de dados decorreu entre Dezembro de 2011 e Julho de 2012. Num primeiro momento, o projeto de investigação foi apresentado à família e, quando aceite, foi assinado o *Termo de Consentimento Informado* (Apêndice I), preenchido o *Questionário Sociodemográfico* (Apêndice II) e aplicado o instrumento *Ecomapa* (Hartman, 1995) (Anexo I e II). Posteriormente, os dados foram

² A recolha de dados qualitativa encontra-se inserida no Projeto de Doutoramento da Dr.^a Maria Minas, intitulado «Um olhar eco-sistémico sobre a intervenção com famílias pobres multi-desafiadas».

recolhidos com base numa *Entrevista Semiestruturada* (Apêndice III). Depois de recolhidos, os dados foram transcritos e, posteriormente, introduzidos e tratados no *software NVivo* (versão 9 para *Windows*).

Relativamente à componente quantitativa, a recolha de dados foi efetuada num só momento, entre Maio e Outubro de 2012. Primeiramente, foi apresentada a investigação às famílias e, quando aceite, foi assinado o *Termo de Consentimento Informado* (Apêndice I), preenchido o *Questionário Sociodemográfico* (Apêndice II) e aplicados os instrumentos *Ecomapa* (Hartman, 1995), «*Questionário de Forças Familiares* (Melo, 2011) (Anexo III) e *Escalas de Avaliação Pessoal Orientadas para a Crise Familiar* (McCubbin, Larsen & Olson, 1981, traduzido por Vaz Serra, Firmino, Ramalheira & Canavarro, 1990) (Anexo IV), os dois últimos preenchidos individualmente. Considerando a complexidade do preenchimento dos instrumentos quantitativos, a amostra teve como requisitos um mínimo de idade de 16 anos e o facto de os participantes serem alfabetizados. Depois de recolhidos, os dados foram introduzidos e tratados no *software SPSS – Statistical Package for the Social Sciences* (versão 19.0 para *Windows*).

2.2.2.1. Instrumentos Utilizados

ECOMAPA

Criado em 1975 por Ann Hartman (Hartman, 1995), o ecomapa apresenta-se como uma simples e rápida simulação de papel e lápis que tem sido desenvolvida como uma ferramenta útil de avaliação e intervenção familiar, mas também de investigação qualitativa (Hartman, 1995). Este instrumento representa, assim, a família ou o indivíduo no seu espaço de vida, mapeando, de forma ecossistémica, o seu espaço de vida e enquadrando-o no seu ambiente envolvente (Hartman, 1995). É partindo da ideia subjacente de que a família é um sistema em interligação com outros múltiplos sistemas (Hartman, 1995) que o ecomapa permite identificar, numa ótica avaliativa e interventiva, áreas problema (no macrossistema família – serviços), recursos necessários, forças potenciais e ações necessárias para dar início à mudança (Picão & Alarcão, 2009).

A definição de um nível de apoio formal para as famílias em estudo confrontou-nos com algumas limitações. O facto de o ecomapa ser um instrumento de investigação qualitativa, não permite que se traduza a informação que recolhe em algo quantificável. Nesse sentido, sendo necessário optar por um critério, considerou-se a disponibilidade da rede de apoio formal percebida por cada família (*ver* Apêndice IV), uma vez que, ao longo da recolha de dados, foi notório que a simples quantificação do número de entidades envolvidas com cada

sistema familiar não seria fiel ao número de apoios recebidos, no sentido em que cada entidade pode prestar mais do que um tipo de apoio à família.

QUESTIONÁRIO DE FORÇAS FAMILIARES (QFF)

Criado a partir de forças e processos de resiliência familiar identificados na literatura científica disponível até então, o QFF pretende avaliar o *índice global das forças familiares* (Melo & Alarcão, 2011).

O instrumento é composto por 29 itens, avaliados numa escala de Likert de 5 pontos, sendo a cotação obtida através da soma dos resultados dos itens (Melo & Alarcão, 2011). O QFF encontra-se, ainda, dividido em quatro subescalas: *Organização Familiar Positiva*, *Crenças Familiares Positivas*, *Gestão Positiva e Suporte Familiar*, e *Emoções Positivas* (Melo & Alarcão, 2011).

ESCALAS DE AVALIAÇÃO PESSOAL ORIENTADAS PARA A CRISE FAMILIAR – F-COPES

Criado por McCubbin, Olson e Larsen, em 1981 (tradução de Vaz Serra, Firmino, Ramalheira & Canavarro, 1990), trata-se de uma escala de avaliação pessoal orientada para a identificação de estratégias comportamentais e de resolução de problemas, utilizadas por famílias com dificuldades ou em situações difíceis.

Para a construção da escala foram consideradas as dimensões de *coping* descritas pelo modelo ABCX (McCubbin, Patterson & Sussman, 1983, citado por McCubbin, Olson & Larsen, 1996), integradas com as estratégias de *coping*, os recursos familiares e a perceção e significado do acontecimento da teoria do stress familiar. O F-COPES foi desenvolvido com o objetivo de analisar dois níveis de interação: o indivíduo com o sistema familiar (estratégias que as famílias utilizam para lidar com as dificuldades no núcleo familiar) e do sistema familiar com o contexto social mais amplo (estratégias que as famílias utilizam para lidar com os problemas do meio externo) (McCubbin, Olson, & Larsen, 1996).

O instrumento é composto por 30 itens, divididos em cinco subescalas: *Obtenção de Suporte Social* (capacidade para ativamente comprometer-se em obter suporte de amigos, vizinhos e família alargada), *Reenquadramento* (redefinição de acontecimentos stressantes de modo a torna-los mais fáceis de lidar, numa visão mais otimista), *Procura de Suporte Espiritual* (capacidade da família para obter suporte espiritual junto das pessoas/instituições ou no seu próprio sistema de crenças), *Mobilização da Família para Obtenção e Aceitação de Ajuda* (capacidade da família para procurar recursos na comunidade e aceitar a ajuda de outros) e *Avaliação Passiva* (grau no qual as famílias aceitam/lidam com os stressores de

modo a diminuir a reatividade do sistema) (Serra, Firmino, Ramalheira & Canavarro, 1990). Todas as questões são cotadas de 1 (Discordo Fortemente) a 5 (Concordo Fortemente), numa escala de Likert, sendo que quanto maior o resultado, maior o *sucesso familiar na adaptação a situações de stress* (Serra, Firmino, Ramalheira & Canavarro, 1990).

2.2.2.2. Entrevista Semiestruturada

«A entrevista é uma das técnicas mais comuns e importantes no estudo e compreensão do ser humano» (Aires, 2011). A entrevista permite um processo de verdadeira troca, no qual o sujeito exprime as suas perceções acerca dos acontecimentos, as suas interpretações ou experiências (Quivy & Campenhoudt, 1992).

Dentre os vários tipos de entrevistas possíveis de aplicar, encontra-se a semiestruturada. Esta pressupõe a existência de um guião previamente preparado que irá orientar o investigador ao longo da entrevista (Quivy & Campenhoudt, 1992), permitindo flexibilizar o aprofundamento dos sentidos e significados a partir dos quais o sujeito entende, interpreta e conduz a sua própria realidade (Aires, 2011).

Ainda a acrescentar que o guião da entrevista (Apêndice III) foi construído em concordância com o projeto de investigação em que está inserido.

2.2.3. Caracterização da Amostra

A amostra quantitativa é constituída por 20 participantes (N=20), com idades compreendidas entre os 16 e os 59 anos (M=37.65, DP=12.39), da qual 65% (N=13) pertencem ao sexo feminino e 35% (N=7) ao sexo masculino. Por seu lado, a amostra qualitativa é constituída por 12 participantes (N=12), com idades compreendidas entre os 15 e os 56 anos (M=39.42, DP=11.966), da qual 83.3% (N=10) pertencem ao sexo feminino e 16.7% (N=2) ao sexo masculino.

Na sua maioria, os participantes pertencentes à amostra quantitativa são de nacionalidade portuguesa, 90% (N=18), sendo os restantes 10% (N=2) naturais de países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP). Tendência que se mantém na amostra qualitativa, na qual 75% (N=9) são de nacionalidade portuguesa, sendo os restantes naturais dos PALOP (16.7%, N=2) e Brasil (8.3%, N=1). No que diz respeito ao nível de escolaridade, na amostra quantitativa, 35% (N=7) dos participantes possuem o 2º ciclo do ensino básico completo, e outros 35% (N=7) o 3º ciclo, sendo que apenas 5% (N=1) concluíram o ensino secundário. Ainda a realçar, os 25% (N=5) dos participantes que, nesta amostra, não concluíram o 1º ciclo de escolaridade básica. Os participantes da amostra qualitativa têm, na

sua maioria, o 3º ciclo de escolaridade concluído (50%, N=6), seguindo-se o ensino secundário, 33.3% (N=4), e o 2º ciclo, 16.7% (N=2). Relativamente ao estado civil, na amostra quantitativa, 40% (N=8) dos participantes vivem em união de facto, por outro lado, na amostra qualitativa, a maioria dos participantes encontra-se divorciada, 41.7% (N=5). Maioritariamente, os participantes de ambas as amostras, pertencem à religião católica, 75% (N=15, na amostra quantitativa; N=9, na amostra qualitativa).

Na amostra quantitativa, quanto à profissão, 60% (N=12) dos participantes encontram-se desempregados, sendo que 20% (N=4) são estudantes, e 20% (N=4) são trabalhadores não qualificados (Instituto Nacional de Estatística, 2010). Relativamente à amostra qualitativa, o número de participantes desempregados é equivalente aos trabalhadores não qualificados (Instituto Nacional de Estatística, 2010), 41.7% (N=5), sendo os restantes estudantes (8.3%, N=1) e reformados (8.3%, N=1). O rendimento líquido total dos agregados familiares dos participantes, na amostra quantitativa, não ultrapassa os 500€/mês em 85% (N=17) dos casos, sendo que em apenas 15% (N=3) dos participantes esse rendimento varia entre os 500 e 1000€/mês. Na amostra qualitativa, o número de ausências de respostas, nesta variável, é bastante elevado, 75% (N=9), no entanto, dos dados disponíveis, a totalidade dos participantes não ultrapassa os 500€/mês de rendimento líquido total do agregado familiar, 25% (N=3). O Rendimento Social de Inserção é o principal meio de obtenção de tal rendimento para a maioria dos participantes da amostra quantitativa, 75% (N=15). Pelo contrário, na amostra qualitativa, 58.3% (N=7) dos participantes obtêm o seu rendimento principalmente através das atividades laborais.

A tipologia familiar mais frequente, na amostra quantitativa, refere-se a famílias numerosas, com 65% (N=13) das frequências. Na amostra qualitativa, as famílias monoparentais e alargadas obtêm a maior percentagem das tipologias familiares, apresentando 33.3% (N=4) cada uma. Já o número total de apoios recebidos pelos agregados familiares dos participantes está compreendido entre os 5 e os 30 apoios (M=18.65, DP=7.485), na amostra quantitativa; e entre os 6 e os 23 apoios (M=15.33, DP=5.105), na amostra qualitativa.

III. RESULTADOS

3.1. Estudo Quantitativo

Nesta primeira fase de apresentação dos resultados, será realizada a análise dos dados quantitativos recolhidos, tendo esta sido orientada em concordância com as questões de investigação supracitadas.

1. ANÁLISE DESCRITIVA DOS INSTRUMENTOS F-COPES, QFF E ECOMAPA

Inicialmente, calculou-se a média, o desvio-padrão, o máximo e o mínimo para cada um dos instrumentos utilizados. Devido ao número reduzido da amostra, a análise estatística foi realizada adotando as dimensões teóricas inicialmente previstas para os instrumentos F-COPES e QFF.

Quadro 1. Médias, Desvio-Padrão, Máximo e Mínimo do F-COPES e QFF³

	N	Média	Desvio-Padrão	Máximo	Mínimo
F-COPES – Total	20	84,25	10,34	106	72
F-COPES – Obtenção de suporte social	20	25,45	5,15	38	19
F-COPES – Reenquadramento	20	25,40	4,26	33	15
F-COPES – Procura de suporte espiritual	20	8,05	3,43	16	4
F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	20	11,80	3,35	19	6
F-COPES – Avaliação passiva	20	11,40	2,84	16	5
QFF – Total	20	92,25	30,89	140	33
QFF – Organização familiar	20	30,00	11,91	48	12
QFF – Crenças familiares positivas	20	23,15	7,51	35	9
QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	20	23,95	6,61	33	7
QFF – Emoções positivas	20	15,15	5,98	25	5

2. ANÁLISE DESCRITIVA DOS INSTRUMENTOS F-COPES E QFF NOS DOIS GRUPOS DE APOIO FORMAL

No sentido de se poder estabelecer uma comparação entre famílias mais e menos apoiadas formalmente, foi estabelecido o limite de 20 apoios percebidos. Neste sentido, considera-se que famílias com um total de apoios percebidos até esse valor compõem o *Grupo I – pouco apoiadas*, sendo que a partir do número 20 de apoios percebidos (inclusive) constituem o *Grupo II – muito apoiadas*. Assim, voltou a calcular-se a média, o desvio-

³ Sendo o Ecomapa um instrumento qualitativo, o critério de quantificação do mesmo foi originalmente criado para este estudo, não existindo assim possibilidade de comparação com outros estudos. Deste modo, é apenas apresentada a análise descritiva dos instrumentos F-COPES e QFF.

padrão, o máximo e o mínimo dos instrumentos F-COPES e QFF (total e dimensões), desta feita já divididos consoante o número de apoios formais percebidos.

Quadro 2. Médias, Desvio-Padrão, Máximo e Mínimo do F-COPES (Grupo I e II)

		N	Média	Desvio-Padrão	Máximo	Mínimo
F-COPES – Total	Grupo I	9	89,56	3,75	106	74
F-COPES – Total	Grupo II	11	79,91	2,26	97	72
F-COPES – Obtenção de suporte social	Grupo I	9	28,44	1,92	38	22
F-COPES – Obtenção de suporte social	Grupo II	11	23,00	,91	28	19
F-COPES – Reenquadramento	Grupo I	9	26,11	1,63	31	15
F-COPES – Reenquadramento	Grupo II	11	24,82	1,14	33	21
F-COPES – Procura de suporte espiritual	Grupo I	9	8,22	1,09	14	4
F-COPES – Procura de suporte espiritual	Grupo II	11	7,91	1,12	16	4
F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	Grupo I	9	11,22	1,04	16	6
F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	Grupo II	11	12,27	1,09	19	7
F-COPES – Avaliação passiva	Grupo I	9	12,67	1,03	16	6
F-COPES – Avaliação passiva	Grupo II	11	10,36	,68	14	5

A aplicação do instrumento ao grupo I apresenta, em todos os casos, valores médios mais elevados, exceto na dimensão *obtenção e aceitação de ajuda*.

Quadro 3. Médias, Desvio-Padrão, Máximo e Mínimo do QFF (Grupo I e II)

		N	Média	Desvio-Padrão	Máximo	Mínimo
QFF – Total	Grupo I	9	110,78	7,65	140	56
QFF – Total	Grupo II	11	77,09	7,26	121	33
QFF – Organização familiar	Grupo I	9	33,78	3,62	48	17
QFF – Organização familiar	Grupo II	11	23,64	2,64	41	12
QFF – Crenças familiares positivas	Grupo I	9	28,00	2,32	35	14
QFF – Crenças familiares positivas	Grupo II	11	19,18	1,65	29	9
QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	Grupo I	9	25,78	2,16	33	16
QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	Grupo II	11	22,45	1,98	31	7
QFF – Emoções positivas	Grupo I	9	19,22	1,75	25	9
QFF – Emoções positivas	Grupo II	11	11,82	1,31	20	5

Quanto aos resultados obtidos no QFF, os valores obtidos com o grupo I encontram-se em todas as dimensões, bem como no total, sempre mais elevados do que os do grupo II.

3. ESTUDO DE COMPARAÇÃO ENTRE AS DUAS AMOSTRAS DE APOIO FORMAL⁴

Para averiguar a normalidade das distribuições de cada um dos grupos, realizou-se o teste *Kolmogorov-Smirnov*. Uma vez que todas as dimensões e totais dos dois instrumentos (F-COPES e QFF) apresentavam um nível de significância bastante superior a 0,000, levou à rejeição da hipótese de normalidade (Pestana & Gageiro, 2008), o que levou à opção da utilização de testes não-paramétricos.

No sentido de se poder comparar a *percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise* e a *percepção das forças familiares*, entre os dois grupos de apoio formal (pouco apoiado e muito apoiado), optou-se pelo teste *Mann-Whitney*, preferencialmente utilizado quando há violação da normalidade e quando os *n*'s são pequenos (Pestana & Gageiro, 2008).

Quadro 4. Teste *Mann-Whitney* para os resultados do F-COPES, com o Grupo I e Grupo II

PERCEÇÃO DA CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS FAMILIARES EM SITUAÇÕES DE CRISE		N	Mean Rank	Mann-Whitney U
F-COPES – Total	Grupo I	9	13,67	21,00
F-COPES – Total	Grupo II	11	7,91	
F-COPES – Obtenção de suporte social	Grupo I	9	13,56	22,00
F-COPES – Obtenção de suporte social	Grupo II	11	8,00	
F-COPES – Reenquadramento	Grupo I	9	12,17	34,50
F-COPES – Reenquadramento	Grupo II	11	9,14	
F-COPES – Procura de suporte espiritual	Grupo I	9	11,11	44,00
F-COPES – Procura de suporte espiritual	Grupo II	11	10,00	
F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	Grupo I	9	9,44	40,00
F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	Grupo II	11	11,36	
F-COPES – Avaliação passiva	Grupo I	9	13,61	21,50
F-COPES – Avaliação passiva	Grupo II	11	7,95	

Os resultados observados revelam que existe uma diferença significativa entre os dois grupos independentes, relativamente ao total da escala F-COPES, e nas dimensões *obtenção de suporte social* e *avaliação passiva*, sendo os valores do grupo pouco apoiado formalmente superiores aos do grupo muito apoiado. Conclui-se a existência desta significância, uma vez que os valores do teste Mann-Whitney se encontram compreendidos entre 0-23 e 76-99, para um nível de significância de $p < ,05$ (Howitt & Cramer, 2005). Nas restantes dimensões, verificou-se a inexistência de uma diferença significativa entre os dois grupos analisados.

⁴ A partir desta fase da análise de dados, passaram a considerar-se os valores médios obtidos em cada dimensão e total das escalas pelas famílias, ao invés do somatório de valores considerado na análise descritiva.

Quadro 5. Teste *Mann-Whitney* para os resultados do QFF, com o Grupo I e Grupo II

PERCEÇÃO DAS FORÇAS FAMILIARES		N	Mean Rank	Mann-Whitney U
QFF – Total	Grupo I	9	14,00	18,00
QFF – Total	Grupo II	11	7,64	
QFF – Organização familiar	Grupo I	9	14,28	15,50
QFF – Organização familiar	Grupo II	11	7,41	
QFF – Crenças familiares positivas	Grupo I	9	14,22	16,00
QFF – Crenças familiares positivas	Grupo II	11	7,45	
QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	Grupo I	9	12,00	36,00
QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	Grupo II	11	9,27	
QFF – Emoções positivas	Grupo I	9	14,28	15,50
QFF – Emoções positivas	Grupo II	11	7,41	

Foi aplicado igualmente o teste *Mann-Whitney* com o QFF, o que revelou a existência de diferenças significativas entre os dois grupos de apoio formal, tanto no valor total do instrumento como na maioria das dimensões, à exceção da *gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas* que, segundo a análise realizada, se demonstra idêntica nos dois grupos.

4. ESTUDOS CORRELACIONAIS⁵

4.1. Relação entre a disponibilidade do apoio formal percebida e a percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise

Quadro 6. Correlações *Spearman* entre os resultados Ecomapa e F-COPES

	F-COPES Obtenção de suporte social	F-COPES Reenquadramento	F-COPES Avaliação passiva	F-COPES Total
Spearman's rho				
Ecomapa – Apoio Médico			-,486*	
Ecomapa – Apoio Instrumental	-,525*			-,446*
Ecomapa – Apoio Financeiro		-,530*		
Ecomapa – Apoio Informativo	,624**			

** . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < .01$.

* . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < .05$.

Relativamente à disponibilidade do apoio formal percebida, podem-se observar (Quadro 6) algumas correlações significativas negativas. Podemos, assim, afirmar que quanto maior é o *apoio médico* percebido, menor é a *avaliação passiva* que o sujeito faz das situações problemáticas; quanto maior o *apoio instrumental* percebido, menor a *obtenção de suporte social* e menor o resultado global da *percepção da capacidade de resolução de problemas*

⁵ Ver Apêndice VIII.

familiares em situações de crise; e quanto maior o *apoio financeiro* percebido, menor o *reenquadramento* das situações problemáticas. A única correlação significativa positiva demonstra-nos que quanto maior o *apoio informativo* percebido, maior a *obtenção de suporte social*.

4.2. Relação entre a disponibilidade do apoio formal percebida e a percepção das forças familiares

Quadro 7. Correlações Spearman entre os resultados Ecomapa e QFF

		QFF – Crenças familiares positivas	QFF – Emoções positivas	QFF – Total
Spearman's rho	Ecomapa – Apoio Instrumental	-,495*	-,481*	-,485*
	Ecomapa – Apoio Financeiro	-,451*		-,449*

*. Correlação é significativa ao nível de significância de $p < ,05$.

No que diz respeito à *percepção das forças familiares*, foram igualmente encontradas algumas correlações significativas negativas com os apoios formais percebidos. Interpretando o quadro apresentado anteriormente (Quadro 7), podemos verificar que quanto maior a existência de *apoio instrumental*, menor as *crenças familiares positivas*, as *emoções positivas* e, no geral, a *percepção das forças familiares*. Além disso, é possível também aferir que quanto maior é o *apoio financeiro*, menor as *crenças familiares positivas* e a *percepção das forças familiares*, no seu total.

4.3. Relação entre a percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise e a percepção das forças familiares

Quadro 8. Correlações Spearman entre os resultados QFF e F-COPES

		F-COPES Obtenção de suporte social	F-COPES Reenquadramento	F-COPES Avaliação passiva	F-COPES Total
Spearman's rho	QFF – Total	,652**	,566**	,456*	,755**
	QFF – Organização familiar	,688**	,545*	,487*	,787**
	QFF – Crenças familiares positivas	,512*			,590**
	QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	,620**	,534*	,459*	,727**
	QFF – Emoções positivas	,657**	,554*		,749**

** . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < ,01$.

*. Correlação é significativa ao nível de significância de $p < ,05$.

O cruzamento dos dois instrumentos utilizados (F-COPES e QFF), permite-nos observar que os valores *totais* de ambos instrumentos, bem como as dimensões *organização familiar*, *crenças familiares positivas*, *emoções positivas* (QFF), *obtenção de suporte social* e *reenquadramento* das situações problemáticas (F-COPES) apresentam correlações significativas positivas. Além disso, a dimensão *gestão positiva de recursos, suporte familiar e*

resolução de problemas apresenta igualmente uma correlação significativa positiva com a dimensão de *obtenção de suporte social* e os valores *totais* do F-COPES.

4.4. Relação entre as variáveis sociodemográficas e as variáveis de percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise e da percepção das forças familiares

Quanto às variáveis sociodemográficas e à percepção da capacidade de resolução de problemas familiares em situações de crise, são apenas encontradas correlações significativas positivas relativamente ao *rendimento líquido total do agregado familiar* com a dimensão de *obtenção de suporte social* ($r=,513^*$, $p<,021$) e os valores *totais* ($r=,486^*$, $p<,021$) do instrumento F-COPES. No que se refere à percepção das forças familiares, a variável sociodemográfica do *rendimento líquido total do agregado familiar* é igualmente a única que obtém correlações significativas positivas, tanto nos valores *totais* do questionário ($r=,522^*$, $p<,018$) como nas dimensões de *organização familiar* ($r=,499^*$, $p<,025$), das *crenças familiares positivas* ($r=,552^*$, $p<,012$) e das *emoções positivas* ($r=,513^*$, $p<,021$).

3.2. Estudo Qualitativo⁶

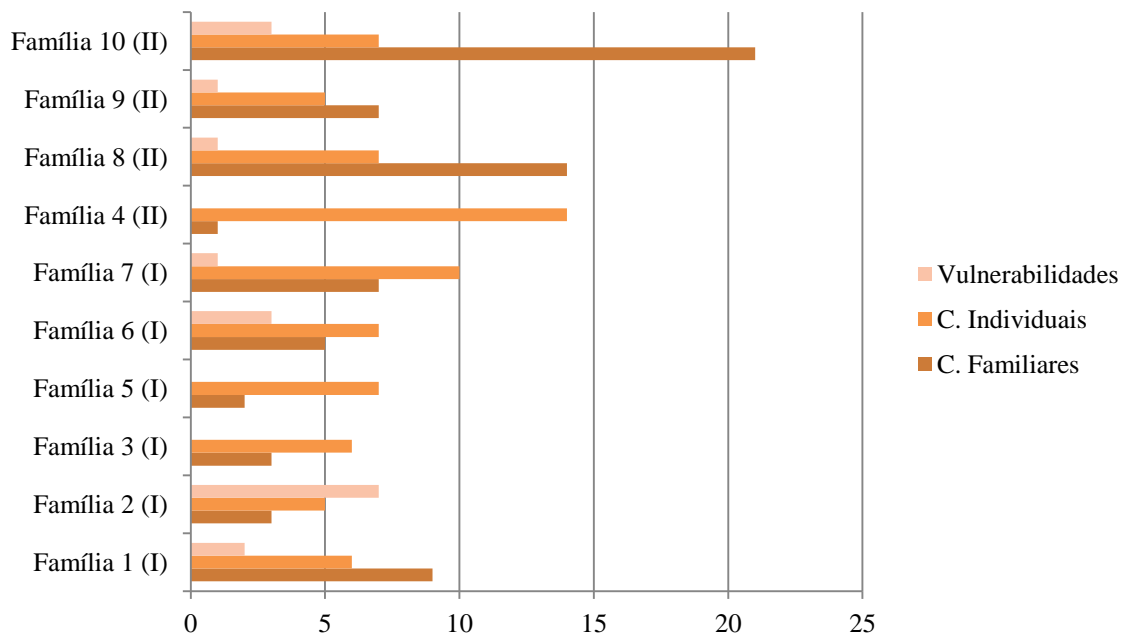
Após a introdução dos dados qualitativos no *software NVivo*, tal como referido anteriormente, procedeu-se à criação de categorias de análise (Apêndice VI e VII). Numa primeira fase, estas foram construídas de acordo com a revisão de literatura, no entanto, de acordo com a *Grounded Theory* (Bazeley, 2009), foram emergindo novas categorias e reformulando-se categorias antigas, avaliando-se continuamente, cada uma delas, em termos de relevância. Posto isto, a elaboração de matrizes de resultados permitiu obter o número de referências codificadas em cada categoria de análise mas, mais que isso, possibilitou o acesso às narrativas correspondentes.

Ainda a acrescentar que o critério de delimitação do nível de apoio formal assume, em concordância com o estudo quantitativo, o valor de 20 apoios formais (grupo pouco apoiado – até 20 apoios formais; grupo muito apoiado – a partir de 20 apoios formais, inclusive). Desta forma, pertencem ao Grupo I as famílias 1, 2, 3, 5, 6 e 7, e ao Grupo II as famílias 4, 8, 9 e 10.

⁶ Ver Anexo VIII.

QUE DIFERENÇAS EXISTEM NA PERCEÇÃO DE COMPETÊNCIAS FAMILIARES EM FAMÍLIAS POBRES MULTIDESAFIADAS, EM DIFERENTES NÍVEIS DE APOIO FORMAL?

Gráfico 1. Competências Familiares e Individuais, e Vulnerabilidades percebidas por cada família



O gráfico apresentado permite perceber que, em todas as famílias, é o maior o número de competências reconhecidas comparativamente às vulnerabilidades. Ainda assim, a Família 2 (I) é a que maior número de vulnerabilidades refere, seguida das Famílias 6 (I) e 10 (II), sendo que as Famílias 3 (I), 4 (II) e 5 (Grupo I) não mencionam, em nenhuma vez, vulnerabilidades. Ainda assim, torna-se pertinente referir que a subcategoria das Vulnerabilidades que mais é mencionada pelos participantes, em ambos os grupos, refere-se à *Afetividade Negativa* (e.g., Família 6 (I), Pai: «*Às vezes eu zango com ela, “ah você é que nos mete nesta aventura toda, se você não fosse doente, nós não teríamos razões de estar aqui”*»); Família 9 (I), Mãe: «*Eu já tenho dito “se eu soubesse o que sei hoje, como isto está não tinha mas é era nenhum [filho]!”*»). Seguindo-se a *Instabilidade Afetiva*, também de forma equitativa nos dois grupos (e.g., Família 1 (I), Mãe: «*Fico sempre com um pé atrás se aquela pessoa que está em casa está outra vez a magoar os meus filhos (...) Não quer dizer que eu nunca vou confiar em mais ninguém, não é isso, mas há sempre qualquer coisa penso eu, como mãe, que fica cá dentro – aquela insegurança.*»; Família 10 (II), Mãe: «*Eu tão habituada a ralhar com o meu marido que estava, que ele muitas vezes diz assim “estás a ralhar com quem?” (...) Porque uma pessoa habituou-se àquele regime já estava sempre naquilo, não é?*»), e a Indiferença às *Dificuldades Familiares* que apenas apresenta duas referências no grupo pouco apoiado formalmente (e.g., Família 6 (I), Pai: «*Pronto, é assim*

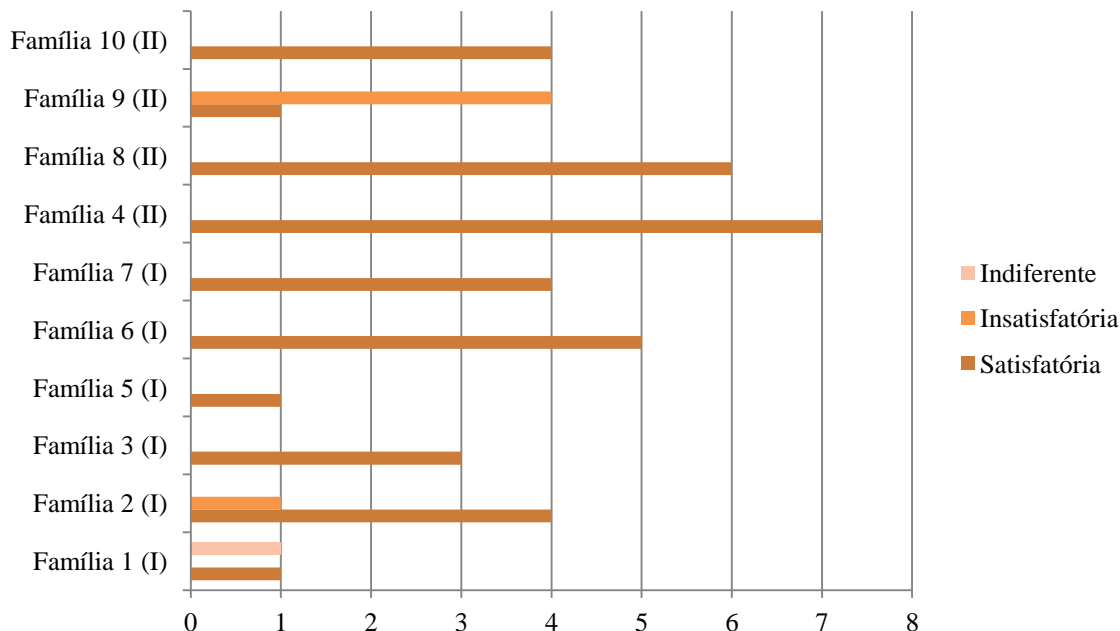
meio coiso, ela só quer é pintar. Levanta de manhã, só quer é pintar e não faz nada, essa não faz nada.»).

Relativamente ao tipo de competências mencionado, o grupo I referiu maioritariamente Competências Individuais (59%), nas quais aquela que assume maior expressividade é a Afetividade Positiva (19%) (e.g., Família 1 (I), Mãe: «A S. é o sol da família! Com 3 anos fala tudo, sabe dizer tudo o que sente. Ela sente quando nós estamos tristes, vem-nos abraçar, dar beijinhos (...))»). Seguidamente, a competência individual de Pilar Familiar possuiu igualmente uma grande expressividade (16%) (e.g. Família 7 (I), Filho: «A R. é uma força da natureza, por assim dizer. Que carrega o peso todo às costas, portanto por assim dizer, da família toda e, e tem que ter sempre boa disposição para andar sempre para a frente.»). Ainda a referir que a Afetividade foi igualmente a competência mais referida por este grupo na categoria de Competências Familiares (47%) (e.g., Família 6 (I), Pai: «Se eu pudesse, se eu estivesse nas condições de pai, eu lhe oferecia tudo o que podia oferecer a uma filha na vida.»). Já no grupo II, as Competências Familiares encontram-se em maior frequência (57%), sendo a Organização Familiar a competência mais referida (45%) (e.g. Família 10 (II): «Por exemplo, em minha casa é assim, são duas meninas, uma põe a mesa e levanta a mesa, outra lava a loiça. De manhã quando vão para a escola as caminhas têm que ficar tudo feito, os quartos têm que ficar arrumados, é problema delas, a roupa eu passo e meto em cima das camas de cada um, portanto elas têm que arrumar as suas roupas. O menino faz a cama dele, arruma as roupas e ao sábado lava a casa de banho. Durante a semana eu faço, ao sábado é rotina dele.»). Além disso, a Afetividade é também bastante referida pelo grupo com mais apoio formal (36%) (e.g., Família 10 (II), Mãe: «Ah, eu acho que é o amor que ali há, não é, porque senão houvesse amor a gente não conseguia.»). Quanto às Competências Individuais (43%), o grupo mais apoiado referiu maioritariamente aspetos Valorativos (29%) (e.g., Família 8 (II), Mãe: «(...) faço trabalho voluntário, voluntariado. Faço tarefas para ajudar as atividades dos meus meninos.»).

Em relação ao Valores Familiares identificados pelos dois grupos, do grupo com menos apoio formal, destacam-se os Valores Religiosos (26%) (e.g., Família 7 (I), Mãe: «(...) e outra das coisas que eu entendo que me ajuda muito é a fé que eu tenho em Deus. Pronto, isso também me tem ajudado muito a ultrapassar dificuldades.»). Em contrapartida, do grupo com mais apoio formal evidencia-se o Amor (50%) (e.g., Família 10 (II), Mãe: «Que eu gostava muito deles. Isso não há dúvida e eles sabem disso.»).

QUE DIFERENÇAS EXISTEM A NÍVEL DA REDE PRIMÁRIA E SECUNDÁRIA DAS FAMÍLIAS POBRES MULTIDESAFIADAS, EM DIFERENTES NÍVEIS DE APOIO FORMAL?

Gráfico 2. Satisfação com a rede social primária

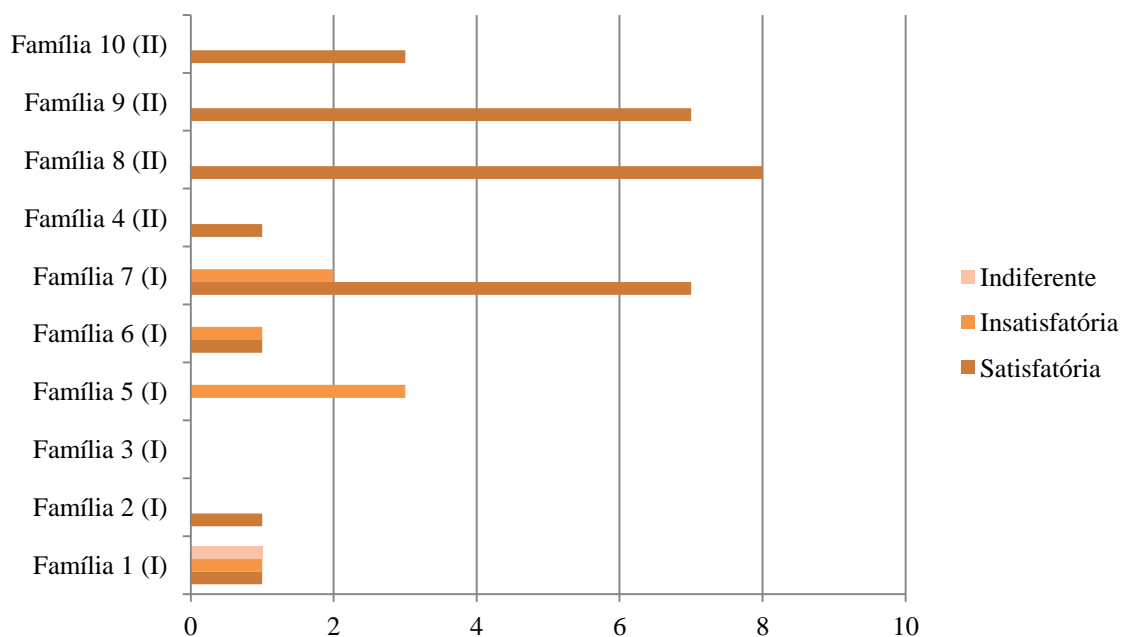


Na generalidade das famílias, a *Rede Social Primária* é maioritariamente percebida como *Satisfatória*, independentemente do grau de apoio formal (e.g., Família 2 (I), Mãe: «(...) também as minhas pessoas amigas, também fazem o complemento da minha família.»; Família 4 (II), Mãe: «Normalmente uma vez por semana a gente faz um jantar, almoço ou qualquer coisa. Por isso há uma ligação muito forte com a família.»). No entanto, a Família 1, pertencente ao grupo menos apoiado formalmente, percebe, equivalentemente, a sua rede primária como *Satisfatória* (50%) ou *Indiferente* (50%). O único caso em que a rede primária é percebida, acima de tudo, como *Insatisfatória* (80%) refere-se à Família 9, relativa ao grupo muito apoiado (e.g., Mãe: «E as minhas irmãs nunca me ajudaram em nada.»).

Ainda relativamente à rede social primária, quando questionados sobre a *percepção da sua rede informal acerca da sua família*, no grupo menos apoiado, é essencialmente referido o fator *Afetividade* (75%) (e.g., Família 6, Pai: «Eu acho bons amigos, gente boa amiga.»), seguido do *Empreendedorismo* (25%) (e.g., Família 2, Mãe: «O que dizem é “olhe P., realmente eu não aguentava, dou-lhe os meus parabéns, é uma mulher muito forte”»). Por outro lado, as percepções mencionadas referem, equitativamente, o *Empreendedorismo* (e.g., Família 10, Mãe: «Eu acho que eles diriam que eu que fiz bem em ficar com os miúdos e tenho feito muito por eles. Porque dizem-me mesmo isso, que há pouca gente como eu. Com tanta dificuldade em

fazer o que eu faço.») e o Respeito (e.g., Família 8, Mãe: «*Dizem que a gente somos uma família sossegada, que não se ouvem porque a gente tem três crianças, não é? Tenho uma vizinha com quatro crianças lá dentro e eles andam lá sempre na rua aos gritos. Os meus não.*»).

Gráfico 3. Satisfação com a rede social secundária



De acordo com o gráfico 3, o grupo mais apoiado formalmente apresenta resultados de total Satisfação com a sua Rede Social Secundária (e.g., Família 8 (II), Mãe: «*Não tinha nem pão nem leite para dar aos meus filhos, tem sido aqui o Centro Comunitário a ajudar-me.*»; Família 9 (II), Mãe: «*Primeiro eu desabafei muito com elas aqui, elas sabem praticamente a minha vida, a minha vida toda. Desde que, portanto, elas aqui todas sabem... acompanharam o percurso desde o meu nascimento que eu contei, daquilo que eu sofri...*»; Família 10 (II), Mãe: «*Só uma palavra às vezes e dar-nos um bocadito de afeto vale muito.*»). No grupo usufruidor de menos apoio formal, as Famílias 1 (33%), 5 (100%), 6 (50%) e 7 (22%) mencionam algum tipo de Insatisfação com a rede social formal (e.g., Família 1, Mãe: «*A única coisa que achei muita pena foi que não tive apoio, absolutamente nada.*»; Família 5, Mãe: «*Eu pensei “eu que estava a precisar, não conseguiram-me ajudar, eles que tinham os papéis falsos conseguiram!”*»), e a Família 1 (I) que menciona uma situação de Indiferença relativamente à rede social secundária (33%).

QUE DIFERENÇAS EXISTEM NA PERSPETIVA DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS FAMILIARES DAS FAMÍLIAS POBRES MULTIDESAFIADAS, EM DIFERENTES NÍVEIS DE APOIO FORMAL?

Na totalidade da amostra, tanto em cada um dos grupos como no seu conjunto, as *Situações Problemáticas* mais frequentes referem-se a *Dificuldades Económicas* (22% na amostra total, 26% no grupo menos apoiado e 29% no grupo mais apoiado) (e.g., Família 2 (I), Mãe: «É lógico que tenho dificuldades para dar de comer aos meus filhos, tenho dificuldades para pagar as contas, sou eu que estou a governar a casa toda...»); Família 8 (II), Mãe: «Não tinha nem pão nem leite para dar aos meus filhos») e situações de *Doença* (22% na amostra total, 16% no grupo menos apoiado e 28% no grupo mais apoiado) (e.g., Família 6 (I), Pai: «Eu tive um primeiro enfarte aí há 4 anos e depois eu tinha que ficar quase 1 ano sem fazer nada.»; Família 10 (II), Mãe: «(...) a M. é hiperativa tem que ter a medicação todos os meses.»). Além disso, no grupo I destaca-se também a problemática de *Coabitação entre ex-cônjuges* (23%), ainda que, apesar das frequentes referências, se reporte apenas à realidade de uma das famílias (e.g., Família 2, Mãe: «Pronto, aí a fase difícil, uma vez que eu considero esta mais difícil do que aquela que me levou a eu tomar a decisão. A difícil é esta, estar há seis anos, não é? Com todos juntos, ex-marido, filhos...»). Já no grupo II, o *Desemprego* é outra problemática frequente (24%) (e.g., Família 4, Mãe: «Agora está mais difícil... Eu estou outra vez sem trabalho.»).

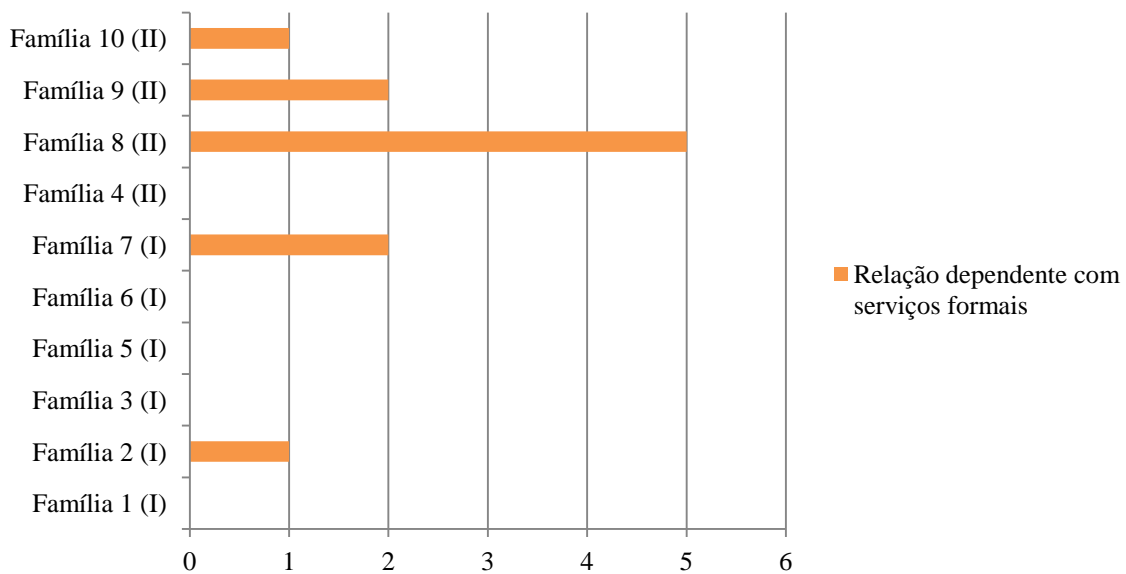
No que diz respeito à *Duração* das situações problemáticas, apesar de não se terem obtido resultados relativos a todas as famílias participantes, as situações *Recorrentes* diziam, na totalidade, respeito ao grupo mais apoiado (e.g., Família 9, Mãe: «(...) fui criada no seio de uma família, onde a minha mãe teve doze filhos, quando eu nasci já tinham morrido cinco à minha mãe. Infelizmente agora somos só cinco vivos. Quando nascemos fomos muito pobres, quando a minha mãe faleceu fiquei com dois irmãos deficientes ao meu encargo. Um já faleceu. Fiquei com um e com três filhos pequenos para criar.»).

Quanto à perspetiva da *Influência* sobre a resolução de problemas, o grupo menos apoiado formalmente apresenta maiores frequências na influência *Própria* (88%) relativamente à perceção da influência *Alheia* sobre a resolução de problemas (12%) (e.g., Família 7, Mãe: «Pronto, desde que haja vontade, desde que, desde que uma pessoa corra atrás consegue sempre tudo aquilo que quer. Esse é o meu lema. Correr atrás.»). Relativamente ao grupo mais assistido, o grupo mais apoiado formalmente demonstra igualmente frequências superiores na influência *Própria* (75%) (e.g., Família 10, Mãe: «(...) que eu não sou muito de pedir, eu tento ultrapassar por mim própria e não pedir a

ninguém.»), do que na influência Alheia (25%) (e.g., Família 8, Mãe: «*Eu começo logo a chorar, digo logo que não vou conseguir e depois ele tem de telefonar para a S. e a S. é que me puxa para cima.*»). No respeitante à Visão sobre as situações problemáticas, em ambos os grupos, a visão Construtiva assume valores superiores (83% no grupo menos apoiado, e 86% no grupo mais apoiado) (e.g., Família 4 (II), Mãe: «*Perdi muita coisa, nesse sentido. E é por isso que agora, aos poucos e poucos eu consigo...*»; Família 5 (I), Mãe: «*Agora estou mais forte, tudo o que eu passei, posso passar por tudo, por tudo.*»), relativamente à visão Destrutiva (17% no grupo menos apoiado, e 16% no grupo mais apoiado) (e.g., Família 6 (I), Pai: «*(...) no outro dia estava passado, estava mesmo disposto até a fazer loucura ou qualquer coisa...*»; Família 8 (I), Mãe: «*Com estas dificuldades que a gente está a ter hoje, eu acho que não. Acho que a gente só anda ali para tirar o curso e vamos lá ver se a gente consegue emprego.*»).

Relativamente aos Projetos de Futuro, a maioria das famílias, de ambos os grupos, mencionam a existência dos mesmos, excetuando a Família 6 e 7 (grupo I). Dentre os projetos de futuro, no grupo mais apoiado formalmente, prevalecem os projetos Familiares (86%) (e.g., Família 9, Mãe: «*Uma família feliz, sem preocupações...*»), seguidos dos Individuais (14%) (e.g., «*Eu, é assim, o meu objetivo, desde que eu entrei nesta formação, é acabar o 12º ano, com a certificação de técnica de apoio à gestão, durante um ano e meio, tenho direito a estágio profissional durante três meses, e depois arranjar um trabalho.*»). No que se concerne ao grupo menos apoiado, os projetos Globais são os que obtêm mais frequências (53%) (e.g., Família 1, Mãe: «*Gostava muito de melhorar a parte da educação, é uma coisa que me preocupa muito. Neste momento temos muita violência.*»), seguidos dos Familiares (37%) (e.g., Família 1, Mãe: «*Eu tenho o desejo de que os meus filhos concretizem os sonhos que eles desejam. Eu tenho um desejo, sempre disse a eles, que façam o 12º, a partir daí tomam a vossa decisão.*») e, por fim, os Individuais (11%) (e.g., Família 1, Mãe: «*(...) porque eu tenho sempre certos objetivos: acabar o 12º, ir para a universidade, estudar...*»).

Gráfico 4. Relação dependente com serviços de apoio formal



O gráfico anterior permite-nos observar que a maior das frequências de relações dependentes com serviços estão concentradas nas famílias pertencentes ao grupo II, com muito apoio formal (73%) (e.g., Família 8, Mãe: «*Em primeiro lugar, corria aqui ao Centro.*»; Família 10, Mãe: «*Agora quer dizer, tudo o que eu venho pedir, eu por exemplo venho, se preciso de massa, arroz ou assim qualquer coisa ajudam muito, elas aqui é como sejam, sei lá, a minha mãe, portanto eu não tenho razão de queixa daqui.*»).

QUE RELAÇÃO EXISTE ENTRE AS VARIÁVEIS EM ESTUDO E AS VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS FAMILIARES?

Na análise da relação existente entre as diferentes variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas familiares (tipologia familiar e principal meio de vida⁷) evidenciou-se, essencialmente, uma relação positiva entre o **Trabalho**, como principal meio de vida, e as Competências (55%); Influência Própria (14%) sobre a resolução de problemas; maior frequência de Projetos de Futuro (63%); maior frequência de Sugestões de Mudança (50%); para transmitir aos outros, com base na sua experiência; maior frequência de Valores Familiares (67%); Alterações da Rede Social (86%); e uma Rede Social Primária (20%) e Secundária Satisfatória (13%). As famílias, para as quais a **Pensão** se apresenta como o principal meio de vida, apresentam relações negativas com a presença de Projetos de Futuro

⁷ A uniformidade dos rendimentos líquidos mensais dos agregados familiares entre os participantes excluíram essa variável sociodemográfica da análise.

(8%); e uma relação positiva com a uma Rede Social Primária Insatisfatória (80%). Além disso, as famílias **Alargadas** encontram-se também positivamente relacionadas com as Competências (33%); a existência de uma Rede Social Secundária Satisfatória (10%); e uma duração Recorrente das situações problemáticas (100%). As famílias **Monoparentais** encontram-se, por sua vez, relacionadas positivamente com a perspectiva de Influência Própria (27%) sobre a resolução de problemas; e com a maior frequência de Valores Familiares (40%).

IV. DISCUSSÃO

Com a presente investigação, pretendeu-se compreender a relação existente entre o nível de apoios formais que as famílias pobres multidesafiadas recebem e a perceção que têm acerca das suas próprias competências familiares. Esta análise foi primeiramente apresentada do ponto de vista quantitativo que, de seguida, se procurou ilustrar com as narrativas obtidas através do estudo qualitativo. Procede-se, então, ao *desafio* de integrar números e palavras, em resposta ao objetivo geral inicialmente apontado.

Num estudo realizado por Mendes, Relvas, Lourenço, Reccio, Pietralunga e Bayer (1999) foram encontrados as seguintes médias e desvios-padrão, em relação à escala F-COPES: *Obtenção de Suporte Social* (93,6; 20,2), *Reenquadramento* (26,1; 9,6), *Procura de Suporte Espiritual* (13,1; 3,8), *Mobilização da Família para a Obtenção e Aceitação de Ajuda* (11,4; 5,00), *Avaliação Passiva* (10,4; 4,9), *Total da Escala* (93,6; 20,2). Estes resultados demonstram-se, em todas as dimensões e no seu total, superiores aos obtidos pela totalidade da nossa amostra. No entanto, a dimensão de *Obtenção e Aceitação de Ajuda* é, ainda assim, superior no grupo mais assistido da presente investigação, possivelmente pelo facto de uma forte rede secundária implicar a existência de disponibilidade na receção de apoios formais. Além disso, outro resultado que se distingue reporta-se à *Avaliação Passiva* das situações problemáticas, que apresenta valores superiores nas famílias menos apoiadas da nossa amostra, o que nos pode levar à construção da hipótese de que o “pouco” apoio que recebem se constitui oportuno, induzindo mudanças positivas nestas famílias que levam, assim, a uma aceitação dos fatores de stress.

No que se refere ao QFF, Melo e Alarcão (2011) encontraram as médias e desvios-padrão que se passam a expor: *Organização Familiar Positiva* (40,59; 6,69), *Crenças Familiares Positivas* (28,24; 4,88), *Gestão Positiva e Suporte Familiar* (27,50; 4,91), *Emoções Positivas* (19,63; 3,51), *Total da Escala* (116,07; 17,87). Estes resultados assumem-se, assim, superiores tanto aos da amostra total, como a cada um dos grupos de apoio formal do presente estudo. Tal como a superioridade dos resultados obtidos na amostra normativa do instrumento F-COPES, podemos colocar como hipótese que, também estes relacionam a existência de apoio formal com a diminuição da perceção de competências familiares.

Relativamente à perceção da capacidade de resolução de problemas em situações de crise familiar, os resultados apontaram para valores superiores no grupo de participantes menos apoiado formalmente. Este facto vem de encontro à diluição das funções familiares para que Colapinto (1995) alertou, e à relação negativa entre a multiplicação de serviços e a promoção da autonomia da família na resolução dos seus desafios quotidianos, patente na

literatura sobre este tema (e.g., Imber-Black, 1998; Madsen, 2007; Minuchin et al, 2006; Picão & Alarcão, 2009; Reder, 1996). A capacidade de aceitação dos stressores, no sentido da diminuição da sua reatividade no sistema, é outro fator que se encontra negativamente relacionado com a multiplicação dos apoios, possivelmente devido à negatividade, culpabilização e crítica frequentes no funcionamento destas famílias (Weizman, 1985, citado por Sousa, 2005) e que as leva a dificuldades na transformação das crises em oportunidades de mudança (Alarcão, 2002). A obtenção de suporte social informal, também diminuída no conjunto de famílias muito assistidas, pode ser, por sua vez, justificada com a carência de apoios primários, como a família, vizinhos ou amigos que contrasta com a rede secundária bastante preenchida destas famílias (Imber-Black, 1988). Ainda relativamente aos dados obtidos com a escala F-COPES, mostra-se interessante considerar a ausência de diferenças quanto à obtenção e aceitação de ajuda entre os grupos, uma vez que, apesar de em níveis diferentes, ambos se encontram apoiados formalmente, o que pressupõe a existência de disponibilidade para a receção de ajuda formal.

Os *perigos* da multiassistência visíveis nos resultados supracitados acabam por ser ilustrados nas narrativas do estudo qualitativo que apontam para uma dependência em relação à assistência formal que se demonstra claramente maioritária nas famílias pertencentes ao grupo com maior número de apoios percebidos. Linares (1997) alertou que o consumo desenfreado de algumas famílias de serviços de apoio formal resulta numa relação crónica entre as duas partes, ao invés de uma emancipação das famílias (e.g., «*É assim, em primeiro lugar, em primeiro lugar recorro à polícia.*»; «*Ora bem, eu, o que eu penso sobre as adversidades, portanto, eu neste momento eu penso que nada se consegue fazer sem ajuda.*»).

A perceção das forças familiares está, também ela, relacionada negativamente com a multiplicação de apoios secundários. Sousa (2005), refere, nesse sentido, a ambiguidade que muitas vezes caracteriza a intervenção social e, através da qual, se acabam por comunicar mensagens simultaneamente benevolentes mas também acusatórias, que em nada favorecem uma abordagem centrada nas forças (Imber-Black, 1988) que permita às famílias reconhecê-las em si mesmas. O reconhecimento da capacidade de organização familiar e da gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas é igualmente superior no grupo usufruidor de menos apoios sociais. É no sentido destes resultados que Imber-Black (1988) referiu como ideia originária da multiassistência o facto de um serviço de apoio formal eficaz se relacionar com a existência de um profissional para cada problema ou desafio da família, o que levou, conseqüentemente, a uma intervenção fragmentada, marcada por uma gestão confusa e desorganizada das famílias. No que se concerne às crenças e emoções familiares

positivas, claramente diminutas nas famílias mais assistidas, além do mito ocidental que subsiste e que se compõe pela ideia de fraqueza e patologia associada aos pedidos de ajuda formal, devemos ainda acrescentar a perspectiva de défice muitas vezes assumida pelos técnicos (e.g., Imber-Black, 1988; Linares, 1997; Minuchin et al, 2006) e que impede a formulação de narrativas mais positivas por parte das famílias (Madsen, 2007).

No respeitante à correlação negativa existente entre o apoio formal médico e a capacidade de avaliação passiva das situações, por parte das famílias, podemos hipotetizar o facto de a doença ser um fator de stress patente em várias famílias multidesafiadas que, inclusive, as predispõe a determinadas implicações económicas, sociais e relacionais (Sousa et al, 2007) e que, por sua vez, pela sua natureza, as pode conduzir a um sentimento de impotência e conseqüente dificuldade de aceitação das situações problemáticas. Neste sentido, o estudo qualitativo revelou a doença como uma das situações problemáticas mais mencionadas pelas famílias, a par das dificuldades económicas que, assim, parecem poder estar reciprocamente relacionadas.

A correlação negativa encontrada entre o apoio formal instrumental e a obtenção de suporte social reporta-nos, de novo, ao sobrepeso que a rede secundária apresenta nestas famílias, em contraste com a escassa rede primária (Imber-Black, 1988), sendo o apoio instrumental um dos mais representativos da relação de dependência que, por vezes, as famílias estabelecem com as entidades de assistência, tal como observado nas narrativas do estudo qualitativo (e.g., «(...) *se preciso de massa, arroz ou assim qualquer coisa ajudam muito, elas aqui é como sejam, sei lá, a minha mãe*»). Relação dependente esta que acaba por igualmente possibilitar a justificação da correlação negativa que também é encontrada entre este tipo de apoio e a perceção da capacidade de resolução de problemas familiares em situação de crise. No mesmo sentido, a correlação negativa que este género de apoio estabelece com as dimensões de crenças familiares positivas, emoções positivas e perceção das forças familiares, no seu todo, acaba por também poder ser entendido pelo facto da negatividade ser manifesta nesta população e, simultaneamente, o apoio instrumental ter bastante expressividade no auxílio que é proporcionado a estas famílias.

A má gestão financeira e de relação com o consumo (Linares, 1997; Sousa, 2005) é um dos aspetos de funcionamento mais característicos desta população. Em sua conseqüência, muitos dos pedidos de ajuda social são solicitados no sentido de colmatar estas disfuncionalidades. É possível, então, que o apoio financeiro prestado pelas entidades formais assumam, deste modo, uma resolução aparentemente imediata das situações problemáticas das

famílias, o que poderá conduzir a uma perpetuação dos serviços, ao invés da autonomização familiar.

Numa perspectiva colaborativa, os profissionais que interagem com as famílias devem assumir a função de orientadores ou intermediários que as guiam nos momentos mais desafiantes (Sousa, 2005), sem que substituam os papéis da sua rede informal. A correlação positiva observada entre o apoio informativo formal e a obtenção de suporte social primário, pode presumivelmente significar que o auxílio em termos informativos transfere os pedidos de apoio à rede social secundária para a rede social primária, potenciando assim a obtenção de suporte social.

No que se concerne aos projetos de vida futuros explorados na investigação qualitativa, a prevalência de projetos familiares nas famílias mais assistidas pode ser explicada pelo facto de, independentemente de todos os desafios intrafamiliares, estas famílias se caracterizarem por uma união incondicional (Linares, 1997). Já com o grupo menos assistido, existe uma predominância de projetos globais, direccionados a toda a sociedade. Esta ideia poderá ir de encontro àquilo que Landau (2007) considera um modelo de intervenção eficaz, e que passa pela promoção da solidariedade informal entre a comunidade. Isto é, a intervenção provavelmente mais eficaz que estará a ser realizada com o grupo de famílias menos apoiadas, poderá ter sido conduzida através da promoção da solidariedade informal que levou a um maior sentido de responsabilidade social por parte destas famílias.

A existência de mais referências a uma duração recorrente das situações problemáticas nas famílias mais apoiadas (estudo qualitativo), vai, por sua vez, de encontro àquilo a que Minuchin e colaboradores (2006) consideram existir: uma transmissão intergeracional de padrões disfuncionais.

Ao nível das variáveis sociodemográficas, aquando do estudo quantitativo, o rendimento líquido mensal do agregado familiar demonstrou-se positivamente correlacionado com a obtenção de suporte social, a capacidade de resolução de problemas em situações de crise familiar, a organização familiar, as crenças familiares positivas, as emoções positivas e a perceção das forças familiares. No mesmo sentido, o estudo qualitativo demonstrou existir relação entre o rendimento do trabalho, como principal meio de vida familiar, e a identificação de competências, a perceção de influência própria sobre a resolução de problemas, a existência de projetos de futuro, de valores familiares, de sugestões de mudança para os outros, com base na sua experiência, e a satisfação com a rede social, tanto formal como informal. Sendo a pobreza um fator de risco social (Hines, 1989, citado por Sousa et al., 2007), e o rendimento superior do agregado e a situação de empregabilidade tendencialmente contrárias ao baixo

nível socioeconómico, pressupõe-se que quanto maiores os valores destas duas variáveis, menor o risco de pobreza e, em consequência, maior a perceção de competência. Em relação com a variável trabalho, encontramos também uma maior frequência de situações de alteração da rede social familiar (primária e secundária), o que poderá ser justificado pelo facto do principal motivo de migração se relacionar com a procura de emprego e de melhores condições laborais (Comissão Europeia, 2010). Em sentido inverso, encontramos a relação do rendimento de pensões, como principal meio de vida familiar, e a menor frequência de projetos de futuro e a maior predominância de uma rede social primária insatisfatória.

Ainda no que diz respeito às variáveis sociodemográficas, foi observada, através do estudo qualitativo, uma relação entre as famílias monoparentais e a perceção de influência própria sobre a resolução de problemas. Este facto poderá dever-se ao desafio acrescido destas famílias, nas quais um elemento assume determinadas funções que normalmente são assumidas por ambos (Hintz, 2001), o que, por sua vez, poderá resultar num sentido de responsabilidade própria acrescido. A maior frequência de valores familiares encontra-se igualmente presente nesta tipologia familiar, o que possivelmente se encontra relacionado com uma maior preocupação na atenção prestada às crianças, em famílias monoparentais, para que se sintam mais amparadas e protegidas. Dentre as tipologias familiares, também as famílias alargadas apresentam relações específicas relativamente a um maior reconhecimento de competências e a uma maior satisfação com a sua rede social formal. O primeiro fator pode ser explicado pelo facto de um numeroso agregado familiar, no qual coabitam familiares diretos e não diretos, bem como diferentes gerações, requerer uma gestão e organização familiar acrescida que, por sua vez, inculca uma maior perceção das competências da família perante os desafios, desde logo o de se relacionar num sistema tão heterogéneo. Relativamente à maior satisfação existente com a sua rede formal, podemos considerar que, perante os desafios destas famílias, poderá haver uma maior ativação da rede secundária, o que, em casos de uma boa relação entre família e profissionais, transmitirá uma disponibilidade de apoio percebido mais elevada. Com as famílias alargadas está, por outro lado, também relacionada uma maior frequência de situações problemáticas recorrentes. Em consonância com este dado e em relação com a transmissão intergeracional de padrões disfuncionais (Minuchin et al, 2006), Linares (1997, p.26) acrescenta que a estrutura familiar característica destas populações se pauta de «significativas ruturas e reconstituições que criam genogramas desorganizados e bizarros nos quais os papéis tradicionais (na tradição da família moderna) se modificam e reformulam».

As fortes correlações positivas entre as duas escalas utilizadas no estudo quantitativo (F-COPES e QFF) parecem ser explicadas pelo facto de ambas avaliarem a percepção do indivíduo sobre as competências familiares do seu agregado, seja em situações de crise ou na gestão familiar quotidiana. As estratégias de *coping* centradas nas forças parecem, assim, estar relacionadas com a ativação de uma série de processos de resolução de problemas, mesmo quando os recursos não se encontram na sua total disponibilidade.

Ainda a referir que a ausência de diferenças na maioria das questões de investigação colocadas ao estudo qualitativo, pode ser explicada pelo próprio procedimento de recolha de dados. Tendo sido as famílias participantes na investigação sugeridas por instituições da sua rede formal, independentemente da disponibilidade de apoio secundário percebida, a relação que mantêm com a sua rede formal será tendencialmente satisfatória e positivamente conseguida. Isto, uma vez que a colaboração, de parte a parte, será mais facilitada quanto melhor for a relação entre elas (Anderson, 1998).

CONCLUSÃO

No remate desta investigação, revela-se pertinente considerar os seus fatores limitativos. Em primeiro lugar, o tamanho reduzido da amostra quantitativa impossibilitou a realização de análises estatísticas mais aprofundadas, o que, no entanto, não se mostrou impeditivo da obtenção de resultados com importantes implicações teóricas e interventivas.

Relativamente ao procedimento de recolha de dados da amostra qualitativa, a obtenção dos contactos das famílias participantes, através de instituições da sua rede secundária, poderá ter tido alguma influência nos dados obtidos. Isto, uma vez que, à partida, as famílias mais recetivas aos pedidos de colaboração, terão sido aquelas com que os serviços teriam uma melhor relação estabelecida. Ainda a nível do estudo qualitativo, a enorme extensão dos dados obtidos impossibilitou a análise de todos os componentes passíveis de explorar. Apesar disso, a riqueza das narrativas a que se teve acesso tornou substancialmente importante a inclusão desta componente na investigação.

Outro aspeto relevante prende-se com a ausência de quantificação do instrumento utilizado para a mensuração do nível de apoio formal – *Ecomapa*, o que torna desejável o investimento nesta quantificação em investigações futuras.

Os sistemas que envolvem as famílias pobres multidesafiadas são o reflexo da metáfora tradicional que impõe um técnico para cada problemática, o que as torna multiassistidas e saturadas de problemas. São estes sistemas o reflexo das próprias famílias.

Vários autores vêm alertando para a necessidade de uma intervenção em rede, para a potenciação de competências e para a colocação, como objetivo primário, da autonomização das famílias. Na certeza de que a multiplicação de serviços não significa, por si só, a geração de dinâmicas de sucesso, é, antes de mais, necessário potenciar um trabalho *multissistémico* (Rolland & Walsh, 2005), no qual cada área de formação se integre na procura de um objetivo comum de emancipação familiar. Mais do que isto, é necessário considerar que, além de uma eficaz articulação de serviços, torna-se crucial centrarmo-nos na promoção do reconhecimento de forças que conduzam a um sentimento de valorização e sentido de mudança. Consequentemente, é igualmente essencial não esquecer que, enquanto terapeutas, nos inserimos em cada intervenção, a par da família, o que torna impossível procurar soluções duradouras sem que se tenha em conta a influência que assumimos no processo interventivo.

Cada competência que promovemos resulta num passo atrás na espiral de dependência que tanto constrange o trabalho em contextos pobres de multidesafio. Para tal, antes de mais, devemos reescrever as histórias com cada família, recontá-las e descortinar aquilo que de

melhor funcionou até então porque, afinal, apesar de todo o caos aparente, algo as manteve até aos dias de hoje.

É preciso, desta forma, (*re*)desenhar mapas que nos guiem em trajetos curtos que não promovam, ainda mais, o caos que retrata, tantas vezes, esta população. Enquanto profissionais, é urgente (*re*)pensar formas de intervenção que sustentem mudanças de segunda ordem nos sistemas com os quais trabalhamos, traçando caminhos de visões alternativas e transformações efetivas.

Fica o desafio lançado para um estudo mais aprofundado, e de maior expressão, que foque a relação entre a percepção de competências familiares e a disponibilidade de apoio formal percebido, bem como a qualidade desse mesmo apoio formal. Além disso, seria igualmente importante a investigação de planos de intervenção em rede que potenciem uma intervenção integrada entre todos os serviços, e consequente promoção de forças e competências familiares.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aires, L. (2011). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*. Lisboa: Edições Universidade Aberta.

Alarcão, M. (2002). *(des)Equilíbrios familiares* (2ª ed.). Coimbra: Quarteto.

Alarcão, M. (2005). *Laçadas armadilhantes ou laçadas virtuosas nos laços da rede secundária*. Texto policopiado.

Alegret, J. & Baulenas, G. (1997). La intervención. In M. Colletti, J. & J. L. Linares (Eds.). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática, la experiencia de la ciutat vella*. Barcelona: Paidós.

Anderson, H. (1998). Collaborative Learning Communities. In S. McNamee & K. J. Gergen. *Relational Responsibility*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Anderson, H. (2007a). The heart and spirit of collaborative therapy: the philosophical stance – “A way of being” in relationship and conversation. In H. Anderson & D. Gehart (Eds.). *Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that Make a Difference*. Nova Iorque: Routledge.

Anderson, H. (2007b). Dialogue: people creating meaning with each other and finding ways to go on. In H. Anderson & D. Gehart (Eds.). *Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that Make a Difference*. Nova Iorque: Routledge.

Anderson, H. (2012). Collaborative relationships and dialogic conversations: ideas for a relationally responsive practice. *Family Process*, 51(1), 8-24.

Anglin, J. P. (2007). The agony and the ecstasy: creating theory utilizing qualitative methods in the social sciences. Comunicação apresentada em 7th International Research in Education and Rehabilitation Sciences Conference, Universidade de Zagreb, Croácia.

Aponte, H. (1981). Structural family therapy. In A. Gurman & D. Kinsker (Eds.). *Handbook of family therapy*. Nova Iorque: Brunner-Mazel.

Ausloos, G. (2003). *A competência das famílias* (2ª ed.). Lisboa: Climepsi.

Bazeley, P. (2009). *Analysing qualitative data: more than 'identifying themes'*. *Malaysian Journal of Qualitative Research*, 2, 6-22.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge: Harvard University Press.

Colapinto, J. (1995). Dilution of family process in social services: implications for treatment of neglectful families. *Family Process*, 34, 59-74.

Comissão Europeia (2010). *Eurobarometer nº 337 – Geographical and labour market mobility*. Obtido em 27 de Outubro de 2012 de http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_337_en.pdf

Cancrini, L., Gregorio, F. & Nocerino, S. (1997). Las familias multiproblemáticas. In M. Colletti, J. & J. L. Linares (Eds.). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática, la experiencia de la ciutat vella*. Barcelona: Paidós.

Falicov, C. J. (1995). Training to think culturally: a multidimensional comparative framework. *Family Process*, 34(4), 373-388.

Fraenkel, P. (2006). Engaging families as experts: collaborative family program development. *Family Process*, 45(2), 237-257.

Gómez, E., Muñoz, M. M. & Hazm A. M. (2007). Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención. *Psykhé*, 16, 43-54.

Guadalupe, S. (2003). Programa rede social: questões de intervenção em rede secundária. *Interacções*, 5, 67-90.

Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (2000). Competing Paradigms in Qualitative Research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative research* (2^a ed.). Thousand Oaks: Sage.

Hanson, W., Creswell, J. W., Clark, V., Petska, K. & Creswell, J. D. (2005). Mixed methods research designs in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 224-235.

Hartman, A. (1995). Diagrammatic assessment of family relationships. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 76(2), 111-122.

Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed methods research*. Nova Iorque: The Guilford Press.

Hines, P. (1989). The family life cycle of poor black families. In B. Carter & M. McGoldrick (Eds.). *The changing family life cycle*. Boston: Allyn e Bacon.

Hintz, H. (2001). Novos tempos, novas famílias? Da modernidade à pós-modernidade. *Pensando Famílias*, 3, 8-19.

Howitt, D. & Cramer, D. (2005). *Introduction to Statistics in Psychology* (3^a ed.). Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.

Imber-Black, E. (1988). *Families and larger systems: a family therapist's guide through the labyrinth*. New York: The Guilford Press.

Instituto Nacional de Estatística (2010). *Classificação Portuguesa das Profissões 2010*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Johnson, R. B. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.

Landau, J. (2007). Enhancing Resilience: Families and Communities as Agents for Change. *Family Process*, 46, 351-365.

Linares, J. L. (1997). Modelo sistémico e família multiproblemática. In M. Colletti, J. & J. L. Linares (Eds.). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática, la experiencia de la ciutat vella*. Barcelona: Paidós.

Lind, W. (2008). *Casais Biculturais e Monoculturais: Diferenças e Recursos*. Dissertação de Doutoramento não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families* (2ª ed.). New York: The Guilford Press.

Martínez, M. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Portularia*, 3, 89-115.

Matos, A. & Sousa, L. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18(1), 65-80.

Melo, A. (2011). *As forças dos profissionais e da família multidesafiada na protecção da criança – um modelo de avaliação e intervenção familiar integrada para os CAFAP*. Dissertação de Doutoramento não publicada, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

Mendes, F., Relvas, A. P., Lourenço, M., Reccio, J. L., Pietralunga, S. & Brayer, G. (1999). *Family relationships and primary prevention of drug use in early adolescence*. Coimbra: IREFREA.

McCubbin, H. I., Olson, D. & Larsen, A. (1996). Family Crisis Oriented Personal Scales (F-COPES). In H. I. McCubbin, A. I. Thompson & M. A. McCubbin (Eds.). *Family Assessment: resiliency, coping and adaptation - inventories for research and practice*. Madison: University of Wisconsin Press.

Melo, A. & Alarcão, M. (2011). Avaliação de processos de resiliência familiar: validade e fidelidade do Questionário de Forças Familiares. *Mosaico*, 48, 34-41.

Minuchin, P., Colapinto, J. & Minuchin, S. (2006). *Working with families of the poor* (2ª ed.). New York: Guilford Press.

Narciso, I. (2001). *Conjugalidades Satisfeitas mas Não Perfeitas - À Procura do Padrão que Liga*. Dissertação de Doutoramento não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2ª ed.). California: Sage.

Pestana, H. & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.

Picão, M. & Alarcão, M. (2009). A rede secundária em famílias multiassistidas – estudo de um contexto de protecção da infância. *Mosaico*, 41, 115-126.

Programa Nacional de Luta Contra a Pobreza (2003). *A Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social em Portugal: Experiências do Programa Nacional de Luta Contra a Pobreza*. Suíça: Bureau Internacional do Trabalho.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reder, P. (1986). Multi-agency family systems. *Journal of Family Therapy*, 8, 139-152.

Rojano, R. (2004). The practice of community family therapy. *Family Process*, 43(1), 59-77.

Rolland, J. S. & Walsh, F. (2005). Systemic training for healthcare professionals: the Chicago center for family health approach. *Family Process*, 44(3), 283-301.

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

de Shazer, S. & Berg, I. (1997). ‘What works?’ Remarks on research aspects of solution-focused brief therapy. *Journal of Family Therapy*, 19(2), 121-124.

Serra, A. V., Firmino, H., Ramalheira, C., & Canavarro, M. C. (1990). *Versão portuguesa das Escalas de Avaliação Pessoal Orientadas para a Crise em Família*. (Tradução do original em língua inglesa Family Crises Oriented Personal Evaluation Scales - F-COPES. H. C. McCubbin, D. H. Olson & A. S. Larsen, 1981).

Sluzki, C. (1997). *La red social: frontera de la practica sistematica*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Sousa, L. (2004). Diagnósticos e problemas: uma perspectiva sistémica centrada nas famílias multiproblemáticas pobres. *Psychologica*, 37, 147-167.

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

Sousa, L. (2008). Strengthening vulnerable families in developed countries. In L. Sousa (Ed.). *Strengthening vulnerable families*. Nova Iorque: Nova Science Publishers.

Sousa, L. & Eusébio, C. (2005). When multi-problem poor individuals' values meet practioners' values. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15, 353-367.

Sousa L. & Ribeiro, C. (2005). Percepção das famílias multiproblemáticas pobres sobre as suas competências. *Psicologia*, 19, 169-191.

Sousa, L. Ribeiro, C. & Rodrigues, S. (2006a). Intervention with multi-problem poor clients: towards a strengths-focused perspective. *Journal of Social Work Practice*, 20(2), 189-204.

Sousa, L., Ribeiro, C. & Rodrigues, S. (2006b). Are practitioners incorporating a strengths-focused approach when working with multi-problem poor families? *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 17, 53-66.

Sousa, L. & Rodrigues, S. (2008). Multi-problem poor families: pathways to successful intervention. In L. Sousa (Ed.). *Strengthening vulnerable families*. New York: Nova Science Publishers.

Sousa, L., Hespanha, P., Rodrigues, S. & Grilo, P. (2007). *Famílias pobres: desafios à intervenção social*. Lisboa: Climepsi.

Walsh, F. (1998). *Strengthening family resilience*. New York: The Guilford Press.

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



QUEM MUITO ABARCA POUCO ABRAÇA?

– A PERCEÇÃO DAS FAMÍLIAS POBRES MULTIDESAFIADAS SOBRE AS SUAS
COMPETÊNCIAS EM DIFERENTES NÍVEIS DE APOIO FORMAL –

Ana Rita Lopes Governo

ANEXOS E APÊNDICES

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia Clínica e da Saúde/ Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica)

2012

ANEXOS

ANEXO I

— ECOMAPA —

ANEXO II

— FOLHA DE REGISTO DO ECOMAPA¹ —

¹ Minas, M. (2007). *Estudos sobre a rede secundária das famílias sinalizadas à CPCJ de Coimbra*. Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

ANEXO III

— QUESTIONÁRIO DE FORÇAS FAMILIARES —

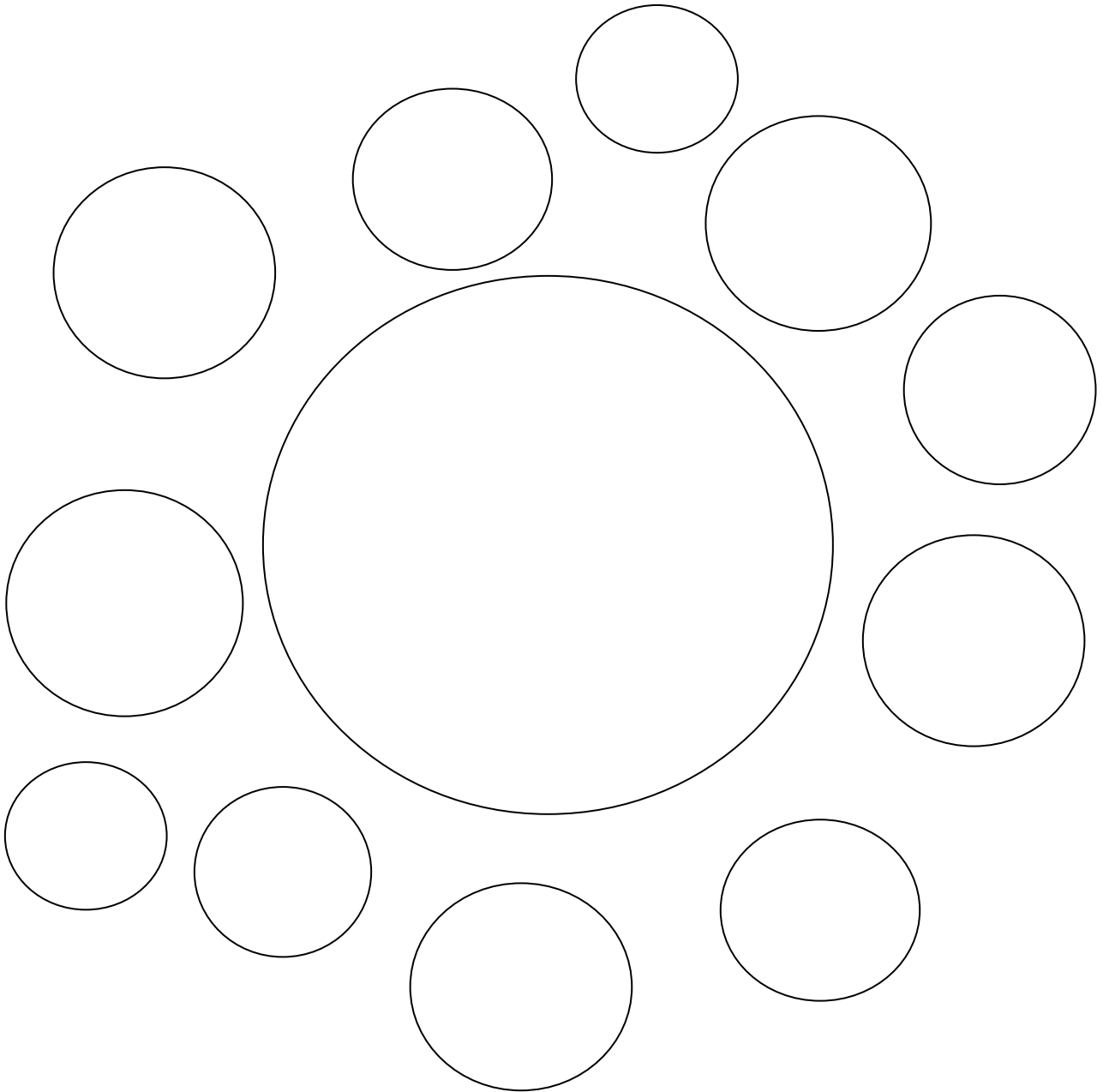
ANEXO IV

**— ESCALAS DE AVALIAÇÃO PESSOAL
ORIENTADAS PARA A CRISE FAMILIAR (F-
COPES) —**

ECOMAPA

Adaptado a partir de A. Hartman & J. Laird (1983)

In Guadalupe, 2009¹



¹ Guadalupe, S. (2009). *Intervenção em rede: serviço social, sistémica e redes de suporte social*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.



QUESTIONÁRIO DE FORÇAS FAMILIARES

(Ana Melo & Madalena Alarcão, 2011)

Segue-se uma listagem de coisas que por vezes acontecem nas famílias.

Por favor assinale em que medida considera que as características descritas são parecidas com as da sua família, de acordo com a seguinte escala:

- 1- Nada parecidas
- 2- Pouco parecidas
- 3- Mais ou menos parecidas
- 4- Bastante parecidas
- 5- Totalmente parecidas

1. Na minha família somos optimistas e procuramos ver sempre o lado positivo das coisas	1	2	3	4	5
2. Na minha família acreditamos que em conjunto conseguimos sempre encontrar maneira de lidar com os problemas	1	2	3	4	5
3. Na minha família somos muito unidos	1	2	3	4	5
4. Na minha família toda a gente tem o direito de dar a sua opinião	1	2	3	4	5
5. Na minha família tomamos decisões em conjunto	1	2	3	4	5
6. Na minha família sempre que alguém tem um problema toda a gente se junta para ajudar	1	2	3	4	5
7. Na minha família toda a gente dá apoio àquilo que cada um quer fazer, aos projectos individuais e ao que é importante para si	1	2	3	4	5
8. Na minha família cada um tem o direito de ter a sua privacidade, o seu próprio espaço ou tempo	1	2	3	4	5
9. Na minha família as tarefas de casa e da vida familiar são partilhadas	1	2	3	4	5
10. Na minha família mostramos abertamente o que sentimos uns pelos outros	1	2	3	4	5
11. Na minha família sentimos que somos capazes de ser felizes apesar das dificuldades que vão ou podem aparecer	1	2	3	4	5
12. Na minha família existem regras claras que toda a gente conhece e sabe que tem que cumprir	1	2	3	4	5

13. Na minha família fazemos coisas e actividades em conjunto	1	2	3	4	5
14. Na minha família há boa disposição e encontramos sempre momentos para rir	1	2	3	4	5
15. Na minha família toda a gente é capaz de dizer o que pensa e sente, mesmo coisas negativas, sem magoar os outros	1	2	3	4	5
16. Na minha família quando aparece um problema importante, conversamos e resolvemo-lo em conjunto	1	2	3	4	5
17. Na minha família temos amigos, vizinhos ou pessoas conhecidas que nos ajudam quando precisamos	1	2	3	4	5
18. Na minha família conseguimos gerir o dinheiro que temos de maneira a conseguir pagar as principais despesas	1	2	3	4	5
19. Na minha família sabemos a que sítios temos que nos dirigir para cada dificuldade que surge	1	2	3	4	5
20. Na minha família, quando há problemas com os quais não conseguimos lidar, aceitamos isso e seguimos em frente sem desanimar	1	2	3	4	5
21. Na minha família acreditamos que todos temos algo a cumprir, uma espécie de missão	1	2	3	4	5
22. Na minha família há valores que se deseja que toda a gente aprenda	1	2	3	4	5
23. Na minha família conseguimos lidar bem com imprevistos e dificuldades	1	2	3	4	5
24. Na minha família acreditamos que os momentos de dificuldade nos podem ajudar a ser mais fortes	1	2	3	4	5
25. Na minha família é importante que cada um tente ser feliz	1	2	3	4	5
26. Na minha família conseguimos resolver um desacordo sem conflitos	1	2	3	4	5
27. A minha família consegue encontrar ajuda quando precisa nas pessoas que conhece	1	2	3	4	5
28. Na minha família conseguimos discutir pontos de vista diferentes sem ficarmos zangados uns com os outros	1	2	3	4	5
29. Na minha família as decisões importantes, que afectam todos, são tomadas em conjunto	1	2	3	4	5

Muito obrigada pela sua colaboração!

F-COPES

Escalas de avaliação pessoal orientadas para a crise em família

(H. C. McCubbin, D. H. Olson, A. S. Larsen, 1981)

Versão Portuguesa de A. Vaz Serra, H. Firmino, C. Ramalheira, M. C. Sousa Canavarro, 1990 (Adaptado)

Por favor leia cada afirmação e decida em que grau descreve as atitudes e comportamentos da sua família ao confrontar-se com problemas ou dificuldades. Cada atitude ou comportamento descrito a seguir ocorre na sua família:

- (1) Nunca = 0% do tempo [Discordo muito]
- (2) Raramente = menos de 25% do tempo [Discordo moderadamente]
- (3) Por vezes = mais de 25% e menos de 50% do tempo [Não concordo nem discordo]
- (4) Frequentemente = 50% ou mais mas não todo o tempo [Concordo moderadamente]
- (5) Sempre = 100% do tempo [Concordo muito]

Por favor seleccione o grau que melhor descreve a atitude e comportamentos da sua família de modo a classificar cada afirmação. Obrigado.

Quando na nossa família nos confrontamos com problemas ou dificuldades, comportamo-nos da seguinte forma:	Discordo muito	Discordo moderadamente	Não concordo nem discordo	Concordo moderadamente	Concordo muito
1. Compartilhamos as nossas dificuldades com os familiares					
2. Procuramos o encorajamento e o apoio de amigos					
3. Sabemos que temos capacidade para resolver os problemas mais importantes					
4. Procuramos informações e conselhos de pessoas de outras famílias que passaram por problemas semelhantes					
5. Procuramos conselhos junto de parentes próximos (avós, etc.)					
6. Procuramos auxílio de instituições criadas para ajudar famílias numa situação como a nossa					
7. Sabemos que a nossa família tem recursos próprios para resolver os nossos problemas					
8. Recebemos ofertas e favores de vizinhos (por exemplo comida, tomar conta do correio, etc.)					
9. Procuramos informação e conselhos junto do médico de família					
10. Pedimos aos nossos vizinhos que nos façam favores e nos deem assistência					

Quando na nossa família nos confrontamos com problemas ou dificuldades, comportamo-nos da seguinte forma:	Discordo muito	Discordo moderadamente	Não concordo nem discordo	Concordo moderadamente	Concordo muito
11. Encaramos os problemas de frente e procuramos soluções de forma ativa e rápida					
12. Vemos televisão					
13. Mostramos que somos fortes					
14. Frequentamos a igreja e vamos à missa					
15. Aceitamos os acontecimentos perturbadores como parte integrante da vida					
16. Partilhamos as nossas preocupações com os amigos íntimos					
17. Sabemos que a sorte tem um papel importante na resolução dos nossos problemas familiares					
18. Fazemos exercício físico com os amigos para nos mantermos em boa condição física e reduzir a tensão					
19. Aceitamos que as dificuldades acontecem de forma inesperada					
20. Convivemos com a família (jantares, encontros, etc.)					
21. Procuramos conselho e ajuda profissional para resolver as dificuldades familiares					
22. Acreditamos que podemos lidar com os nossos próprios problemas					
23. Participamos em atividades religiosas					
24. Definimos o problema familiar de uma forma mais positiva de maneira a que não nos sintamos demasiado desencorajados					
25. Perguntamos aos nossos familiares o que sentem sobre os problemas com que nos defrontamos					
26. Sentimos que apesar de tudo o que possamos fazer teremos dificuldade em lidar com os problemas					
27. Procuramos o conselho de um padre					
28. Acreditamos que se deixarmos passar o tempo o problema desaparecerá					
29. Partilhamos os problemas com os nossos vizinhos					
30. Temos fé em Deus					

APÊNDICES

APÊNDICE I

— TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO —



Faculdade de Psicologia
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Consentimento Informado

Declaro que tomei conhecimento dos objetivos e procedimentos da investigação que a mestranda Ana Rita Lopes Governo, da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, pretende realizar e que, deste modo, autorizo o tratamento da informação que for recolhida neste contexto, estando certa que será preservado o anonimato no tratamento da mesma.

_____, ____ de _____ de 2012

APÊNDICE II

— QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO —

APÊNDICE III

— GUIÃO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA —

1. CONHECER COMO A FAMÍLIA SE FORMOU E O SEU DIA-A-DIA HABITUAL

- Onde cresceram?
- Quando se conheceram? História da formação do casal?
- Rotina e tarefas/funções?
- Episódio divertido? Alguma coisa que se costumam rir uns com os outros.
- Melhor fase.
- O que consideram que a família tem de melhor? Quando pensam na vossa família, do que é que se orgulham mais?

2. SUPERAÇÃO DE DESAFIOS/DIFICULDADES

- Pensar numa fase difícil que tenham ultrapassado. (não precisam de contar qual foi)
- Como ultrapassaram?
- O que ajuda a manter a união e a força para fazer frente às adversidades? Como costumam ultrapassar? Que estratégias/soluções?
- Como é que normalmente olham para as adversidades, o que pensam sobre elas?
- O que têm aprendido? O que é que a experiência tem ensinado?
- Acham que se precisarem de apoio há/contam com pessoas com disponibilidade para ajudar?
- A quem recorrem quando precisam de ajuda? A quem recorreriam em primeiro lugar?
- Há algum tipo de apoio/ajuda que sintam que precisam e que atualmente não têm?
- Desejo (cada um pode formular um desejo)
- O que é preciso acontecer para se aproximarem da concretização desses desejos? Como podem alcançar os vossos objetivos?

3. CONJUNTURA ATUAL/TEMPOS ATUAIS/CRISE

- Quais consideram ser as principais questões/preocupações a nível social e económico que afetam atualmente as famílias portuguesas?
- De que modo é que essas questões têm impacto na vida das famílias? Riscos/limites? Explorar também impacto para a sociedade.
- Qual considera ser o caminho de resolução? Por onde é que passa a mudança?
- Como têm mudado as vossas preocupações e respostas ao longo do tempo?
- E atualmente, como é que a conjuntura atual tem influenciado/afetado?
- Forças descobertas na adaptação?

- Oportunidades?
- Contributo para a mudança? Acredita que influencia?

4. VALORES FAMILIARES

- Que valores são mais importantes para a vossa família?
- Papel do outro e a sua importância para a família? Que talentos atribuiria a cada elemento da sua família? Perguntar a cada um.
- Lema familiar
- Se as pessoas que vos conhecem vos pudessem definir com uma frase, o que diriam?
- Se pudesse transmitir a outros aquilo que considera mais importante acerca da sua vivência, o que seria?
- Como imagina a sua família daqui a uns anos?

APÊNDICE IV

**— OPERACIONALIZAÇÃO DA
CATEGORIZAÇÃO DE APOIOS —**

EDUCATIVO – Educação escolar ou social, assim como apoio aos tempos livres (e.g., ATL, férias desportivas) e formação profissional.

MÉDICO – Apoio ao nível da promoção da saúde.

INSTRUMENTAL – Suporte ao nível das tarefas domésticas, bem como material ou alimentar.

SOCIAL – Apoio a nível da potenciação da rede social primária.

FINANCEIRO – Subsídios pontuais ou fixos ou pensões (e.g., subsídios escolares, Rendimento Social de Inserção, etc.).

PROTEÇÃO – Apoio a nível de segurança pública ou social.

ESPIRITUAL – Apoio moral, religioso ou espiritual.

EMOCIONAL – Apoio disponível para a partilha e compreensão de questões emocionais e relacionais.

INFORMATIVO – Apoio administrativo, na disponibilização de informações úteis, aconselhamento jurídico, etc.

APÊNDICE V

— ESTUDOS CORRELACIONAIS —

APÊNDICE VI

— ÁRVORE DE CATEGORIAS —

1. ATIVIDADES DE LAZER

- 1.1. Artísticas**
- 1.2. Audiovisuais**
- 1.3. Com a comunidade escolar**
- 1.4. Religiosas**
- 1.5. Lúdicas**
- 1.6. Compras**
- 1.7. Conversar**
- 1.8. Passear**
- 1.9. Visitar a família alargada**

2. COMPETÊNCIAS

2.1. Familiares

- 2.1.1. Afetividade
- 2.1.2. Comunicação
- 2.1.3. Humor
- 2.1.4. Organização familiar
- 2.1.5. Solidariedade
- 2.1.6. União

2.2. Individuais

- 2.2.1. Afetividade
- 2.2.2. Artísticas
- 2.2.3. Brincar
- 2.2.4. Cognitivas
- 2.2.5. Comunicação
- 2.2.6. Empreendedoras
- 2.2.7. Pilar da família
- 2.2.8. Técnicas
- 2.2.9. Tranquilidade
- 2.2.10. Valorativas

3. PERCEÇÃO SOBRE A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

3.1. Influência

- 3.1.1. Alheia
- 3.1.2. Própria

3.2. Visão

3.2.1. Construtiva

3.2.2. Destrutiva

4. PROJETOS DE FUTURO

4.1. Ausência

4.2. Presença

4.2.1. Familiares

4.2.2. Globais

4.2.3. Individuais

5. REDE SOCIAL

5.1. Alterações de Rede

5.2. Formal

5.2.1. Indiferente

5.2.2. Insatisfatória

5.2.3. Satisfatória

5.3. Informal

5.3.1. Indiferente

5.3.2. Insatisfatória

5.3.3. Satisfatória

5.4. Perceção externa sobre a família

5.4.1. Afetividade

5.4.2. Empreendedorismo

5.4.3. Respeito

6. RELAÇÃO DEPENDENTE COM SERVIÇOS

7. SITUAÇÕES PROBLEMÁTICAS

7.1. Duração

7.1.1. Atuais

7.1.2. Recorrentes

7.2. Natureza

7.2.1. Abandono

7.2.2. Alcoolismo

- 7.2.3. Atitudes suicidas
- 7.2.4. Coabitação entre ex-cônjuges
- 7.2.5. Desemprego
- 7.2.6. Dificuldades económicas
- 7.2.7. Divórcio
- 7.2.8. Doença
- 7.2.9. Insucesso escolar
- 7.2.10. Óbitos
- 7.2.11. Prematuridade
- 7.2.12. Violência

8. SUGESTÕES DE MUDANÇA

9. VALORES FAMILIARES

- 9.1. Amor**
- 9.2. Confiança mútua**
- 9.3. Coragem**
- 9.4. Respeito**
- 9.5. Sinceridade**
- 9.6. Solidariedade**
- 9.7. União**
- 9.8. Valores Religiosos**

10. VULNERABILIDADES

- 10.1. Afetividade negativa**
- 10.2. Indiferença às dificuldades familiares**
- 10.3. Instabilidade afetiva**

APÊNDICE VII

— RELATÓRIOS DE CATEGORIZAÇÕES E DEFINIÇÕES OPERACIONAIS¹ —

¹ Categorias apresentadas: *Competências, Vulnerabilidades e Relação Dependente com Serviços.*

APÊNDICE VII.1 – RELATÓRIO DA CATEGORIZAÇÃO E DEFINIÇÃO OPERACIONAL “COMPETÊNCIAS”

Nome: Nós\\Árvore de Categorias\\Competências

Descrição: Competências e forças percebidas pelas famílias.

<Internos\\Família 1> - § 15 referências codificadas [18,74% Cobertura]

Referência 1 - 1,36% Cobertura

É à vez a cozinha...

Porque eles têm...o meu irmão (a minha irmã, a K., tem 6 anos, não é...) tem takuondo segunda, quarta e sexta e naquelas noites sou eu porque o meu irmão tem taikundu e naquelas noites sou eu porque o meu irmão tem taikundu. Ele ainda tem que chegar a casa e fazer a cozinha e somos tipo, eu faço à noite, ele faz ao meio-dia, depois eu sou à noite e assim...

Entendem-se?

Entendem!

(risos)

Referência 2 - 1,22% Cobertura

Quando há tempo, porque a S. às vezes no fim-de-semana vai com o pai, às vezes ela faz muita falta porque às vezes nós queremos estar com ela e não podemos porque, prontos, o pai...Mas às vezes nestas coisas pegamos num filme, pipocas, todos juntos no sofá a ver televisão e não sei quê... E começar a rir... (Não se percebe, falam ao mesmo tempo, riem-se). São estas coisas.

Referência 3 - 0,98% Cobertura

E olhando para a vossa família conseguem dizer o que é que acham que tem de melhor?

A nossa união.

Quando alguém está mal nós unimo-nos, todos juntos, para resolver a coisa. Tipo às vezes a minha mãe está mal, às vezes a mais pequena vai abraçá-la e dizer-lhe “não chores, não chores” (risos).

Referência 4 - 0,38% Cobertura

E como é que ultrapassaram?

Ter muito diálogo uns com os outros.

Era a mesma coisa que estava a pensar?

Sim.

Referência 5 - 0,30% Cobertura

E como é que tem sido desde aí?

Temos tido os nossos altos e baixos, mas uniu-nos mais.

Referência 6 - 5,83% Cobertura

Como estavam a dizer a estratégia que utilizam para ultrapassar as adversidades é conversarem uns com os outros.

Em nossa casa não há tabus, de nada. Por exemplo o meu filho, na Suíça diziam que ele era uma criança hiperactiva e queriam que eu lhe desse ritalina e fui sempre contra, sempre fui mais para a homeopatia e tudo. O meu filho pode..., tem os seus altos e baixos, não é santo nenhum, nem ela (dirige-se para a M.), acho que nenhum deles, não sou aquela mãe que diz que os meus filhos são “uau” (não sei se é isto que ela diz!), nada disso. Mas o meu filho pode fazer uma coisa errada, ele chega a casa – mãe, olha, eu hoje portei-me mal, fiz isto e isto. Os meus filhos sabem que quando chegam a casa, seja positivo ou negativo, a porta está aberta para serem ouvidos. Naturalmente que eu também digo a minha opinião, há dias que digo, “ai chega, há limites, não podes fazer isso”, mas eles sabem que no momento que chegam a casa não há receio de falar. Por exemplo ela tem amigas que vêm almoçar a nossa casa, que têm negativa e ela começa a cochichar. E eu “Jéssica, aqui em casa não se cochicha, se queres falar fala normal”. “Eu tenho negativa, nem sei como é que eu vou dizer à minha mãe”... Ela chega, “ó mãe, tive negativa”, “olha, sabes que tens que estudar”. A rapariga fica assim a olhar para mim e diz “o quê?”... Nota-se a diferença, pronto. E o nosso bem que nós temos é ao jantar ou à noite quando as pequenas já estão na cama, tenho mais tempo para eles, os mais velhos. São mais velhos, vão meia-hora, uma hora mais tarde para a cama. O diálogo. Eu acho que a partilha é muito importante. Trocar de ideias, saber o que é que eles pensam e o que é que eu penso e depois no fim encontras um centro.

Pensas que essa é a estratégia principal?

É.

Referência 7 - 1,13% Cobertura

Houve uma coisa que a minha mãe disse uma vez. Houve uma altura no 7º ano que eu tinha 7 negativas e eu tinha bue-da medo de contar à minha mãe e os outros pais “ah, vais estudar

agora, vou-te cortar...”, a minha mãe não, ela deu-me apoio e disse “tu vais conseguir”, no segundo período só tive 4. O apoio, isso às vezes em muitas famílias falta.

Referência 8 - 1,31% Cobertura

E essas coisas ajudou. E tipo, eu tinha até medo porque agora vão-me cortar isto, isto e isto, mas afinal mais valia eu dizer o que é que eu penso, o que é que se passa e não sei quê do que depois ficar escondido. Porque depois ela mais tarde vai descobrir. E depois se descobrir por outra pessoa do que por mim é pior. E às vezes a dizer estas coisas preferia dizer a pessoa do que dizer da outra.

Referência 9 - 1,72% Cobertura

Está bem. Então, da minha mãe eu estou até surpreendida, porque a minha mãe desde que chegou cá, ela luta mais, ela luta pelas coisas, para fazer mais actividades na escola, como na Suíça. E às vezes até admira, porque como ela muitas vezes diz nós não estudamos, não aproveitamos aquilo que nós temos e ela até tem razão, porque muitos estão-se cagando, entre aspas, para a escola e não sei quê. Ver a minha mãe a estudar o 12º até admira porque muitos pais não querem saber disso. E do meu irmão o talento dele é desenhar.

Referência 10 - 0,14% Cobertura

E a K. o talento dela é, sei lá, brincar...

Referência 11 - 0,66% Cobertura

Comunicar. “ah! Posso-te levar a minha casa, vamos brincar e não sei quê”. A S. é daquelas que dá miminhos a todos. Quando alguém está em baixo ela dá miminhos. Ela até chama amor ao cão (risos).

Referência 12 - 1,12% Cobertura

A M. gosto muito dela porque ela é muito social, ela quando uma amiga tem um problema ela preocupa-se mesmo, tenta pôr a auto-estima em cima... O que eu adorava era que ela tivesse mais auto-estima (risos), ela não tem. Tenho que constantemente, todos os dias “M. tu és capaz, tu vais conseguir”, é um pequeno defeitinho que ela tem.

Referência 13 - 0,78% Cobertura

O F. é exactamente... é um rapaz muito meigo, muito unido à família. Sai sempre para todo o lado comigo. Ela (dirigindo-se à M.) já não, já fica mais em casa. Sai sempre para todo o lado comigo mas acho que é a fase dele (risos).

Referência 14 - 0,83% Cobertura

A S. é o sol da família! Com 3 anos fala tudo, sabe dizer tudo o que sente. Ela sente quando nós estamos tristes, vem-nos abraçar, dar beijinhos e reclama, manda em nós, “faz isto, isto, isto e isto”!! Mas é muito engraçada... É o positivo e o negativo.

Referência 15 - 0,98% Cobertura

E as minhas amigas dizem que tenho uma mãe espectacular, que posso contar com ela ... (falam as duas uma por cima da outra)

Chegam lá a casa e perguntam: Pode-me adoptar?

É isso! A minha melhor amiga diz-me: “A tua mãe não me pode adoptar?”. (...) Melhor mãe não podia ter. Sinceramente, não há!

<Internos\Família 10> - § 27 referências codificadas [14,76% Cobertura]

Referência 1 - 1,23% Cobertura

Por exemplo, em minha casa é assim, são duas meninas, uma põe a mesa e levanta a mesa, outra lava a loiça. De manhã quando vão para a escola as caminhas têm que ficar tudo feito,

os quartos têm que ficar arrumados, é problema delas, a roupa eu passo e meto em cima das camas de cada um, portanto elas têm que arrumar as suas roupas. O menino faz a cama dele, arruma as roupas e ao sábado lava a casa de banho. Durante a semana eu faço, ao sábado é rotina dele. Tira tudo, portanto as roupas de inverno guardo em caixas debaixo das camas, é assim troca-se as roupas como se costuma a dizer, ele tira tudo das camas, limpa pó, escrevaninha, guarda-fatos, pronto. Quarto dele eu não toco. E nas meninas é a mesma coisa. É responsabilidade delas.

Referência 2 - 0,33% Cobertura

olha eles cantaram, eles dançaram, eles sei lá, tornou-se uma festa muito divertida portanto para mim foi um dia feliz. Porque eles esqueceram a mágoa que estava ali para trás, não é, e divertiu-se tudo

Referência 3 - 0,71% Cobertura

ficou-me assim um bocadinho nos trocos, mas quer dizer, andou-se ali a fazer um mealheiro, os descontos do continente, do éclair é para o que servem, não é? A gente vai acumulando ali, olha. Foi lindo, foi muito lindo. Eu gostei daquele dia porque eles divertiram-se. E depois gostei muito porque eu não conheço os pais dos miúdos. E eles confiaram e deixaram vir os filhos para se divertirem com eles. Sim, foi um dia muito lindo.

Referência 4 - 0,69% Cobertura

Bem, a melhor fase da minha família foi os meus filhos, não há dúvida. Portanto, foram criados com muito sacrifício, mas também lhes dei sempre o que eles precisavam. Portanto eu nunca tirei a um para dar ao outro. Aquilo ali era por igual e eles cresceram. Agora o momento melhor é o neto e são os pequenos que lá estão em casa. E continuo a dar tudo por igual, agora não estou a tirar a estes para dar à filha, não é?

Referência 5 - 0,12% Cobertura

Eu digo que se eles fossem embora agora ia a melhor parte da minha vida.

Referência 6 - 0,43% Cobertura

Não tentar portanto que lhe falte nada mas dizer-lhes também se eles me pedirem hoje umas sapatilhas e eu não tiver dinheiro para dar eu tenho uma conversa com eles e digo “olha hoje não tenho. Para a semana vou fazer um bocadinho de sacrificio e vou tentar”.

Referência 7 - 0,25% Cobertura

Olhe, orgulho-me muito por exemplo que eles um dia digam assim “não fui criada com os meus pais, fui criada com a minha tia, mas sou alguém na vida”.

Referência 8 - 0,52% Cobertura

E a gente conversa muito, quando há um problema a gente temos todos, eu quando vejo um triste eu ponho-os todos à volta, chamo tudo e temos que ter uma conversa donde é que vem a tristeza. E depois o que acontece àquele é para os outros compreenderem o que há e é assim, eu não escondo problemas uns para os outros.

Referência 9 - 0,45% Cobertura

Orgulho-me muito na filha que tenho, porque foi uma filha que foi criada sem água, sem luz, aa, vinha no autocarro das 7 menos 10 da manhã para Torres Novas para estudar e nunca chumbou. Chegava de inverno de noite a casa e à luz das velas fazia as coisinhas da escola.

Referência 10 - 0,15% Cobertura

Ah, eu acho que é o amor que ali há, não é, porque senão houvesse amor a gente não conseguia.

Referência 11 - 0,57% Cobertura

“vem a pensão do Z.L. a dobrar e vou por tudo em dia” e falei bem, vou por tudo em dia, não é, só que o dinheiro não chegou lá. Mas mesmo assim, só de pôr luz, água, gás em dia eu fiquei feliz da vida. Porquê? Porque para o mês que vem já sei que não tenho corte de luz, não tenho de água, não tenho de gás o que vier é outras, outras despesas.

Referência 12 - 0,80% Cobertura

O miúdo por exemplo tem o computador para arranjar são 120€ e eu disse “não te rales com o computador, os 120€ hadem aparecer”, só que ele não sabe de onde é que eles aparecem, mas é capaz de não acreditar, há 3 meses que o computador está avariado e eu os cêntimos, 10 cêntimos, 20 centimos, 40 centimos, 1 euro que eu possa pôr, eu tenho estilo de um mealheiro, atão eu vou lá pondo, que é para quando o computador estiver arranjado, para eu ter dinheiro para o computador e assim.

Referência 13 - 0,31% Cobertura

Tenho que saber gerir portanto para calçar, para vestir, para comprar comida, para ter sempre ali um bocadinho para quando eles estão doentes, para a medicação de uma que é todos os meses

Referência 14 - 0,32% Cobertura

Foi assim um bocadito. Ainda hoje digo, se eles tivessem ido para uma instituição tinha custado muito. E agora andam aí, correm, saltam e eu vou dando o que posso! Pronto, estou orgulhosa disso.

Referência 15 - 0,55% Cobertura

Naquela casa tem que ser, eles têm que aprender a poupar, tem que ser assim mesmo. E as roupas é mais ou menos o mesmo, aquele que levar novo tem que aprender a poupar porque tem que dar para o outro. Mas nem sempre é assim porque uma é mais fortezita, a outra é mais delgadita, pronto nunca dá, mas em geral é assim que fazemos.

Referência 16 - 1,25% Cobertura

E gostava por exemplo da minha mãe que está em Espanha tê-la ao pé de mim porque fomos criadas sempre assim, muito juntas. Por exemplo, é capaz de não acreditar, eu com o que tenho ainda ajudo o pai dos meus sobrinhos. Ele ficou desempregado recentemente com uma miúda de 6 anos, ele paga 250€ de renda, água, luz e ainda precisam para o comer. Ele ontem

veio a minha casa que não tinha nada para dar de comer, não tinha para comer nem para dar. Eu ainda lhe dei meio saco de batatas, ainda le dei um bocadinho de carne, dei arroz, dei-lhe massa, dei iogurtes para a menina, ainda lhe dei feijão. Do pouco que eu tinha ainda dei e fiquei feliz na mesma. Porque soube que com o pouco que eu tinha fui ajudá-lo a ele e aquela criança não ficava com fome.

Referência 17 - 1,24% Cobertura

As mudanças, ai está, vai-se tentando poupar um bocadito, tenho que tentar, por exemplo eles estavam habituados a comer a sopa, a comerem o segundo e não sei quantos mais, não, há a sopa, há qualquer coisinha de sobremesa e não comem mais nada. Se por exemplo hoje eu vou fazer um comer não há sopa e se há sopa no outro dia há umas salcichas, um ovo estrelado, umas fêveras, hoje foi por exemplo o almoço, eles estavam-me a dizer “tia, o que é que vais fazer para o almoço?”, “olha vou grelhar umas fêveras”, “então e mais quê?”, “vou fazer uma salada”, “mas não há batatas?”, “não, há um bocadinho de massa de ontem, quem quer come, quem não quer deixa” e eles todos contentes com a massa de ontem, fêveras grelhadas e saladinha e eles comeram.

Referência 18 - 0,22% Cobertura

lavou a loiça e ainda há bocado disse-me “ó tia, não te posso lavar a loiça”, “não tem mal”, “é que eu vou passar a roupa à minha avó”.

Referência 19 - 0,11% Cobertura

Porque o rapaz como rapaz é um amor, a mais nova também é um amor.

Referência 20 - 1,05% Cobertura

Eu, eu sei lá, eu faço tanta coisa. Eu para mim, na função de família parece que sou mãe deles todos. Passa tudo por cima de mim primeiro. Por exemplo, o que tem que sair de cá passa por cima de mim, que eles precisam é em cima de mim que vão e depois eu tenho que transmitir se posso, se não posso. Por exemplo até ao meu marido a conta é dele, mas ele não toca num tostão do banco enquanto não vir se pode mexer, se não pode, as despesas que nós temos,

tentemos jogar primeiro com as contas em cima da mesa e a responsabilidade é muito grande em cima de mim. Quando eu vejo que não posso é que tento transmitir o recado aos outros.

Referência 21 - 0,51% Cobertura

Os miúdos não lhe eram nada. Os miúdos eram só meus. E ele desde que fez o tratamento dele não. Ele por exemplo, se ele vê que há barulho ele vai falar com eles “não pode ser assim”, se eles estão a ser mal educados “não podes falar assim para a tua tia”, pronto e ele agora já está a dar um grande apoio.

Referência 22 - 0,65% Cobertura

Portanto o papel deles é estudarem, isso é o que eu quero deles. Eu não quero mais nada deles, só quero é pôr os livros para eles. Portanto eles têm as coisinhas deles para arrumarem, mas se eles chegarem a casa e disserem “hoje não posso fazer porque tenho muitos trabalhos da escola”, ah, primeiro está a escola. Digo “não podem fazer, o trabalho não morre para amanhã. Primeiro os livros”.

Referência 23 - 0,43% Cobertura

Então agora fiz-lhe a conversa e ela “ó tia, estás sempre a dizer que há tantos meninos que vão para a primária sem mochila”, “pois há”. E eu então vou arranjar as 4 mochilazinhas e vou-as dar. É assim que eu os ensino a partilhar as coisas com os outros.

Referência 24 - 0,21% Cobertura

Bem, o talento do meu marido é que ele é muito bom da cabeça, arranja tudo o que lhe apareça à frente, é uma coisa muito boa.

Referência 25 - 0,05% Cobertura

a mais nova é muito estudiosa

Referência 26 - 0,12% Cobertura

Ela se vir aqui um quadro, ela desenha o quadro completamente como está.

Referência 27 - 1,49% Cobertura

Ainda há bocado liguei para Espanha para as pequeninas e eu disse “eu gosto muito de vocês” e elas disseram “eu sei tia”. Isso não há dúvida... Eu muitas vezes digo “dava a minha vida por eles”, não há dúvida nenhuma. Aqueles miúdos caíram-me do céu. Eu já gostava deles de pequeninos, que eu criei-os de pequeninos, o mais velho andou num infantário particular, quando ele tinha um aninho eu pagava 15 contos de infantário. Eu vinha de trabalhar e trazia-os e depois o segurança já os entregou aos pais e depois eles tinham que vir ter às minhas mãos novamente. É para eu me orgulhar muito, muito. Nem toda a gente ficava com eles do pé para a mão. Ainda agora há dias fui à assistente social lá por causa da minha renda, que foi a que me entregou provisoriamente os miúdos. E ela disse-me “Hoje estou muito orgulhosa de a ouvir dizer que eles estão crescidos, estão bem na vida” e eu fico feliz nisso.

<Internos\Família 2> - § 7 referências codificadas [3,77% Cobertura]

Referência 1 - 0,72% Cobertura

Como é óbvio, é o trabalho, eles estudam, é o regresso a casa, é o fazer o jantar a correr, é o mete-los o mais depressa possível na cama. Isto estou a falar do meu filho mais novo, tem 9 anos. O de 15 já não é assim tão fácil, não é? Mas pronto, fazer o mais possível que ele vá para a cama mais cedo. A minha filha tem 21 anos, de maneira que aí já é mais... já é diferente.

Referência 2 - 1,03% Cobertura

Aquelas situações pontuais, que dá para rir... Tipo do meu mais novo “mãe quando é que eu vou ao teu cabreiroiro cortar o cabelo?”, os outros “és mesmo troll, não é cabreiroiro”. Eu sei lá, há coisas às vezes que saem deles que eu agora também... É daquelas coisas, isto é como em bebé, quando eles começam a dizer as próprias gracinhas, eu no próprio álbum deles escrevia-as e às vezes quando estou a desfolhar o álbum, às vezes digo “ia, olha tu...”. Por exemplo, a minha filha dizer “firiri firiri”, e ela “oh mãe, o quê, eu dizia isso?”.

Referência 3 - 0,49% Cobertura

Orgulho-me de que os meus filhos, a nível escolar, tenham sido, pronto, tenham levado a escola toda a oito. Não são alunos excelentes, brilhantes, tinham, como qualquer outra criança, capacidades para tal mas serem razoáveis, já me considero muito feliz.

Referência 4 - 0,63% Cobertura

Mas é assim, se não houver dinheiro para comer uma costeleta, come-se uma sopa, mas com paz, está a ver? E é o que não está a acontecer, ainda não cheguei à fase de comer só uma sopa, felizmente ainda não cheguei aí mas mesmo que tivesse que chegar eu preferia comer essa sopa em paz do que estar a comer uma costeleta ou isso

Referência 5 - 0,21% Cobertura

Então, é claro que sou importante, sou a mãe deles, sou importante, sou imprescindível e sou o pilar para eles.

Referência 6 - 0,60% Cobertura

O papel do T., olhe, é um miúdo muito sensível mas é o que anda ali e pronto, quanto vê uma discussão, é logo o que vem, é logo o que diz “mãe pára”, o A. pira-se para o quarto e o pequenino é o que vem ali “pára, pára, pára” e eu “calma, estou só a falar com o teu pai”, é o que exterioriza mais os sentimentos.

Referência 7 - 0,08% Cobertura

Pronto, é um miúdo extremamente inteligente

<Internos\\Família 3> - § 9 referências codificadas [7,82% Cobertura]

Referência 1 - 1,55% Cobertura

Um episódio divertido, se se lembra de um episódio divertido passado entre os três, ou então uma coisa de que se costumem rir habitualmente.

As comédias que vemos todos os dias. Umas séries, isso.

Referência 2 - 0,45% Cobertura

Acho que é o carinho e o amor que temos uns pelos outros.

Referência 3 - 0,75% Cobertura

quando eu vejo alguém passando por determinado, ah, coisas que eu já passei eu sei como ajudar.

Referência 4 - 1,03% Cobertura

É por isso que eu (ri-se) as comédias, ao menos é uma coisa divertida que a gente partilha e que ri e se diverte e comenta depois...

Referência 5 - 0,52% Cobertura

Eu digo que o F. é um mar de calma porque é super tranquilo

Referência 6 - 0,22% Cobertura

e a N. é um tsunami! (risos)

Referência 7 - 1,42% Cobertura

Ele é um doce de batata doce e ela é um docinho de limão, o que dá para ver que são totalmente diferentes. Mas são dois filhos excelentes, são carinhosos, obedientes, todos os dois

Referência 8 - 0,77% Cobertura

e gostam de tocar instrumentos, gostam de cantar e eu gosto de música, então me aproveito!
(Risos)

Referência 9 - 1,10% Cobertura

Ah, eu sou a base, né? Sou, sou, fui e sou a base do sustento deles – emocional , sustento... Agora mais emocional. Nem tanto financeiramente.

<Internos\\Família 4> - § 15 referências codificadas [12,07% Cobertura]

Referência 1 - 0,65% Cobertura

É o que eu digo sempre, é, ajudar, ajudar na dificuldade da família, de outro membro da família, porque o nosso lema é mesmo ajudar aqueles que necessitam. Então nos nossos melhor ainda.

Referência 2 - 1,90% Cobertura

Sim, sim, sim, tenho arranjado... tentado arranjar formas. Só que até lá ainda não consegui. Mas... Está quase! Eu não desisto, eu não desisto. Eu dou tempo, dou tempo, penso, aprofundo e depois vejo se consigo ultrapassar. Mas não desisto de deixar...de entregar currículos, aa, já entreguei para todo o tipo de áreas mesmo para fora da minha, porque a minha é a administrativa. Eu já mandei para as escolas, já mandei para supermercados, já pronto para todo o tipo de trabalho já enviei currículo, só que não sei, não sei o que é que se passa.

Referência 3 - 2,28% Cobertura

De uma adversidade que possa... É assim, é assim, de momento tenho dificuldade, não é, não vou ficar “ai, coitadinha de mim” não sei que mais, tento ponderar os pontos todos e depois ir à luta. É ver o que é que eu errei, o que é que eu posso melhorar, o que é que eu consigo dar a volta... porque eu depois tenho que ter um momento para mim, de reflexão, depois consoante aquilo que eu estou a pensar, arranjar formas de resolver. Aaa, e depois, depois, tento ver a situação em si e, pronto, e faço, faço aquilo que me der na telha e vamos ver se dá certo. Se der muito bem, senão reformula-se outra vez. Tem que ser, tem que ser, tem que ser assim.

Referência 4 - 0,58% Cobertura

Ela também houve uma altura que ela atravessou também, na fase do emprego, eu tentei-lhe arranjar também trabalho. Ela procurava de um lado e eu procurava do outro.

Referência 5 - 1,56% Cobertura

Já ajudei algumas pessoas também, por alguma dificuldade e... consegui ajudar. Uma experiência, uma troca de vidas e.. pronto, por exemplo, houve outra situação em que uma pessoa também ficou desempregada, sem emprego, sem nada e tem tentei também através do banco alimentar porque há para as pessoas que não têm, e eu consegui encaminhar essas pessoas e agora estão a receber. Pronto. Há isso, há as creches também. Pronto, há várias situações.

Referência 6 - 2,96% Cobertura

Eu penso que tenha feito um bom trabalho, por enquanto até agora, não é, inculir esse sentimento pelo próximo para depois ser respeitado também, não é, e... Afirmar, afirmar não, ou seja, também saber mostrar os limites dessa pessoa e também ganhar coragem, não é, de enfrentar a vida, das peripécias que lhe possam aparecer à frente... Como os meus pais me ensinaram a mim também não é, nesse sentido, ter que ser um bocadinho independentes, apesar de precisarem sempre dos pais, independentemente da idade, a gente precisa sempre de alguém. Porque não somos super-heróis. E eu pronto, inculco também esse sentido de... De eles crescerem sozinhos, independentemente de se eles precisam ou não. Isso é depois, de cada problema, se eles realmente não conseguirem resolver, aí sim, vêm ter connosco para ver se conseguimos em conjunto resolver isso.

Referência 7 - 0,06% Cobertura

ele respeitador é

Referência 8 - 0,81% Cobertura

Ajuda também as pessoas, também já vi bastantes atitudes dele boas e dos colegas que falam dele também falam nesse sentido. É trabalhador, que ele neste momento está a trabalhar, tirou o curso, tirou o 12º ano e está a trabalhar.

Referência 9 - 0,34% Cobertura

no fundo, respeitador, sabe respeitar as pessoas, dá a opinião dele, aceita a opinião dos outros

Referência 10 - 0,29% Cobertura

A L. é uma traquina! (ri-se) Não, mas também, também gosta de brincar, lida, brinca

Referência 11 - 0,15% Cobertura

É difícil mas ela no fundo depois obedece.

Referência 12 - 0,04% Cobertura

É sociável

Referência 13 - 0,04% Cobertura

brincalhona

Referência 14 - 0,09% Cobertura

respeita também as pessoas

Referência 15 - 0,33% Cobertura

Eu ajudo mais os outros do que me ajudam a mim. Pronto. A minha família é nessa função também.

<Internos\Família 5> - § 9 referências codificadas [6,58% Cobertura]

Referência 1 - 0,24% Cobertura

Foi quando nasceu o I ... ajudados, mas gostamos, foi programado

Referência 2 - 0,80% Cobertura

A amizade. A gente dá se muito bem, não tenho problemas com o meu marido. A gente briga mas naqueles 5 minutos... ele também não é de brigar. Eu estou sempre a refilar, mas ele depois vem... a gente não fica..

Referência 3 - 0,23% Cobertura

Bom... eu gosto de dançar, acho que tenho talento para dançar

Referência 4 - 1,44% Cobertura

eu sou o porto seguro deles todos, não fazem nada sem mim. É tudo eu, tudo eu. O meu marido 'eu vou passar... depois cuida do I.' Mas tudo eu porquê? eu também vou trabalhar, também saiu cansada, 'mas eu agora tenho que passar...' tudo eu, tá bem. Eu sou o porto seguro, faço eu tudo. Chego em casa, tenho que fazer o jantar, tiro a roupa, tenho que faço tudo, tudo eu ...

Referência 5 - 1,60% Cobertura

É boa pessoa, ajuda muito. Qualquer pessoa que queira ajuda e pede. As vezes pedem assim 'eu preciso de ajuda (...) quero uma boleia para o sitio tal...' 'ah mas amanhã vou para o sítio Tá bem tá bem', não rejeita nada, não rejeita, está sempre disposto a ir. Hoje por exemplo acordou eram 4h da manhã para ajudar, e depois telefonou eram 5h 'já estou acordado' 'já..., depois vou trabalhar' 'tá bem, tá bem, xau...'

Referência 6 - 0,28% Cobertura

Ele ajuda muito também, um bom companheiro, um bom pai, muito preocupado.

Referência 7 - 0,25% Cobertura

O I é uma criança cheia de força, tem muita força, muita coragem.

Referência 8 - 1,59% Cobertura

O talento dele é ser acrobata, dá muita cambalhota. Nós para irmos para casa, tem uma escala e há um corrimão e desde dos dois anos que ele consegue dar cambalhotas ali naquele corrimão, gira muito, e as velhas ficam preocupadas ‘ e se cair...’ ‘não cai!’ ele segura, tem mesmo força na mão. Já pensei em inscreve-lo ai numa escola para ele fazer ginástica, tem muita força na mão, é muita acrobacia, cambalhota...

Referência 9 - 0,14% Cobertura

Agora faz uns bonecos, uns desenhos

<Internos\\Família 6> - § 12 referências codificadas [7,69% Cobertura]

Referência 1 - 2,20% Cobertura

De vez em quando eu ajudo numas tarefas de casa. Só isto porque, pronto, ela depois de vir, ela tinha que tomar conta de casa, não é? Naquele tempo ainda trabalhava, essas coisas todas, mas agora, há coisa de um ano, eu só tenho o tempo que tenho para ficar em casa aos Sábados, quando ela está. Quando há alguma coisa é Sábado, depois no Domingo normalmente também saio para ir passear ou qualquer coisa. Mas especialmente é Sábado, o dia da família é Sábado, quando elas estiverem em casa, ponho a pensar “vou ajudar a menina?”, vou fazer qualquer coisa, ajudar na cozinha...

Referência 2 - 0,36% Cobertura

E a melhor fase, então, foi quando se juntaram todos cá? Considera essa a melhor fase?

Sim.

Referência 3 - 0,19% Cobertura

Eu orgulho-me dos meus filhos. São a minha vida.

Referência 4 - 1,18% Cobertura

Pensando sempre no amanhã, eu gosto sempre... Eu nunca deixo aquilo que eu tenho de fazer, eu não deixo mas estou sempre pensando no amanhã, porventura... Eu sou um pai, é assim, se porventura eu tiver um pão em casa, eu não como esse pão, eu tenho que deixar para os meus filhos. É assim um pai, sempre no amanhã.

Referência 5 - 0,99% Cobertura

O melhor caminho nesse momento é um trabalho para eu garantir o mínimo. Para mim é só um trabalho, eu se for trabalhar, eu estou à-vontade e eu, pronto, para mim só o trabalho. Um trabalho que, seja aquilo que for, eu estou disposto e para mim só o trabalho.

Referência 6 - 1,53% Cobertura

Nesse momento, eu acho que, pronto, pelo fato de eu não estar a trabalhar, ela é a pessoa hoje que está a dirigir a família Deveria ser eu mas eu... Hoje é ela, pá, ela é que tem de pagar a renda de casa, ela é que tem de fazer tudo, para mim é ela, eu deixei de existir em casa, eu estou aí só presente, eu se estou em casa só estou presente, quem tem de tomar conta da minha família é a minha esposa.

Referência 7 - 0,44% Cobertura

Ela é calma, ela, de vez em quando, até quando eu fico aflito, ela diz-me para ter calma, hã-de vir melhores dias.

Referência 8 - 0,44% Cobertura

Se eu pudesse, se eu estivesse nas condições de pai, eu lhe oferecia tudo o que podia oferecer a uma filha na vida.

Referência 9 - 0,06% Cobertura

ela é minha amiga

Referência 10 - 0,05% Cobertura

ela conversa

Referência 11 - 0,04% Cobertura

ela estuda

Referência 12 - 0,22% Cobertura

A Mc é alegria, não é? A Mc é o nosso boneco, a Mc brinca...

<Internos\\Família 7> - § 17 referências codificadas [9,66% Cobertura]

Referência 1 - 0,06% Cobertura

somos unha e carne

Referência 2 - 1,78% Cobertura

Eu? Nunca faltei a nenhum! Nunca faltei a nenhum. Ele sabia, portanto, se ele fosse para Cascais eu ia, se ele fosse para Sintra eu ia, se ele fosse para não sei onde, para o Real de Maçamá que eles iam lá jogar, eu ia. Portanto nunca faltei. Nunca faltei a uma reunião de escola, nunca faltei a uma consulta, nunca faltei a um jogo de futebol, nunca faltei a uma... uma dança que eles tinham que fazer, ou os passeios que faziam com o rancho. A minha presença estava sempre ali para ele realmente sentir que tinha apoio.

Referência 3 - 0,96% Cobertura

A minha irmã queria ir à casa de banho e eu é que queria abrir a porta da casa e eu não conseguia abrir a porta e ela disse para eu por os dentes para cima (a R. ri-se) e eu pus-me assim (vira a cara para cima) – todos se riem. Pensava que isso é que era por os dentes para cima!

Referência 4 - 1,30% Cobertura

Portanto, claro que ela tem mãe e é com a mãe que ela tem que estar, mas tenho feito muito por ela, tenho-lhe dado muito amor, muito carinho, tenho-lhe dado, dentro daquilo que eu posso, tenho, tenho feito por ela aquilo que fazia por qualquer criança que esteja a passar dificuldades, porque para mim as crianças estão sempre acima de tudo. São as crianças e as pessoas de idade

Referência 5 - 1,35% Cobertura

Eu sempre disse a ele. Nunca o deixei ir abaixo. Quando ele vinha “Eu tenho...” “Não tens nada, tu consegues”. Sempre, sempre, sempre, sempre, sempre. Disse-lhe sempre. E nunca o deixei ir abaixo. Nunca o deixei ficar a pensar que não conseguia. Não. Isso para mim não existe. Não conseguir não existe. E... e pronto, pelo que se vê, ele fez o 12º ano, nunca reprovou ano nenhum, aaa, tirou a carta

Referência 6 - 0,39% Cobertura

Mas pronto, mas consegui ultrapassar tudo. Se eu me tivesse deixado ficar, provavelmente ele hoje nem sabia falar.

Referência 7 - 0,12% Cobertura

Ele hoje trabalha, ajuda lá em casa...

Referência 8 - 0,17% Cobertura

Tenho um orgulho...do tamanho do mundo, tenho, tenho!

Referência 9 - 0,39% Cobertura

É porque a R. digamos que é o pilar principal da casa. Pronto. E se a R. não fizer a casa não fica em pé (ri-se).

Referência 10 - 0,26% Cobertura

Era poder curar as doenças da minha mãe, do meu pai e dos meus avós. É isso.

Referência 11 - 0,65% Cobertura

O D., o talento dele, é, é ser, aa, é, como é que eu hei-de explicar, é a amizade que ele tem, é o carinho que ele tem exactamente pela família. Portanto porque ele dá muito valor à família.

Referência 12 - 0,87% Cobertura

Aa, o meu marido, o talento dele é mais os automóveis, porque ele é mecânico de automóveis, portanto é mais aquela área. Ele é técnico perito, já se tornou técnico perito nos automóveis. Por isso os motores para ele é como se fossem, sei lá, um brinquedo.

Referência 13 - 0,21% Cobertura

mas é muito meiga, é uma criança muito meiga, muito carinhosa

Referência 14 - 0,67% Cobertura

A R. é uma força da natureza, por assim dizer. Que carrega o peso todo às costas, portanto por assim dizer, da família toda e, e tem que ter sempre boa disposição para andar sempre para a frente.

Referência 15 - 0,05% Cobertura

A mãe é o apoio.

Referência 16 - 0,36% Cobertura

O pai é ajudar-me naquilo que às vezes eu preciso, por exemplo do carro e outras coisas assim do género...

Referência 17 - 0,07% Cobertura

É ajudar os outros.

<Internos\Família 8> - § 20 referências codificadas [12,83% Cobertura]

Referência 1 - 1,73% Cobertura

Temos três crianças e, como eu estou num curso de formação agora, desde 28 de Maio, tem de ser todos os dias cedinho. Ele entra às oito, eu ainda fico um bocadinho em casa, vou pôr os meninos ao TUT (*autocarros da cidade*) das 7h40, eles vêm para o ATL e eu vou para a formação. E depois só nos vimos às sete horas da noite, porque eu entro às oito na formação, saio à uma e meia, à uma e meia venho para aqui para o Centro Comunitário

Referência 2 - 0,63% Cobertura

e, como não tenho verbas para pagar os passeios dos meninos, faço trabalho voluntário, voluntariado. Faço tarefas para ajudar as atividades dos meus meninos.

Referência 3 - 0,23% Cobertura

Um episódio divertido... É ir ao Domingo à praia, no Verão.

Referência 4 - 0,18% Cobertura

Quando os meninos nasceram, foi maravilhoso.

Referência 5 - 0,42% Cobertura

O A. não estava em casa, estava sentado numa cadeira a olhar para o mano no berço. Não queria ir à escola...

Referência 6 - 0,95% Cobertura

Esta semana está a ser mais difícil porque eles estão num acampamento, os dois pequeninos, só tenho o A. em casa. O A. todos os dias, chega a casa, põe-se assim “mãe, sem os manos, a casa parece que está nua, a gente não tem cá os manos...”.

Referência 7 - 0,65% Cobertura

E o A. hoje, inclusivamente, vieram ao meio-dia, a D. P. estava a sair com a carrinha para ir dar o almoço... “D. P., D. P. mande lá um beijinho aos meus dois manos”.

Referência 8 - 0,21% Cobertura

Quando a gente tem um problema, a gente une-se todos.

Referência 9 - 0,88% Cobertura

Todos os meses, quando aparecem as contas da luz, da água, temos que... Pronto, o primeiro dinheiro que aparece lá em casa vamos pagar as contas, vamos buscar algum comer para casa, depois vimos as outras coisas que faltam.

Referência 10 - 0,60% Cobertura

Ele andava sempre a pedir para ir para os Infantes, para os Bombeiros e para a Fanfarra, para tocar. E a gente pô-lo lá, ele mudou da noite para o dia.

Referência 11 - 0,14% Cobertura

Em primeiro lugar é os meus filhos

Referência 12 - 0,56% Cobertura

ver se tenho todos os dias um bocadinho de comer em casa, pão, e não lhes faltar com nada. Tento, faço muita ginástica para não faltar nada.

Referência 13 - 0,25% Cobertura

A gente tem muita força, eu e o meu marido temos muita força.

Referência 14 - 1,55% Cobertura

Eu, aqui há dias, calhou em conversa, com uma sobrinha minha que também teve uma menina, tem dois anos, ela é mais nova do que eu... Ela nunca queria pedir ajuda, não. Dizia

que não queria porque ele agora ficou desempregado, ficou desempregado, ela estava desempregada também, era só a única fonte de rendimentos e ele não teve direito a fundo de desemprego nem nada... E eu tentei ajudá-la.

Referência 15 - 1,26% Cobertura

Em primeiro lugar, eu faço tudo lá em casa. O A. é que agora, ultimamente, é que diz assim “mãe, estás farta de estar na cozinha, vou-te ajudar, que é que é preciso pôr no tacho?” – “então mas tu não podes mexer nas facas, podes-te cortar” – “então eu vou buscar as coisas, tu dizes-me as coisas e eu vou-te ajudar”.

Referência 16 - 1,31% Cobertura

Os outros metem-se “oh mãe, é preciso ir pôr a mesa?”, vão logo buscar a toalha, vão buscar os guardanapos, os pratos, começam logo a pôr. E o A. põe-se assim “eu estou a fazer o comer, eu hoje sou o cozinheiro, estou a fazer o comer”. E eu já tento fazer outra coisa, tento-o ajudar, não é? Mas também é um bocadito trapalhão...

Referência 17 - 0,18% Cobertura

O meu marido tenta também ajudar-me, e muito.

Referência 18 - 0,16% Cobertura

eu gosto muito de trabalhar com crianças

Referência 19 - 0,42% Cobertura

O pai é para as bricolages. O A. é tocar caixa, adora tocar caixa, por isso é que ele está na Fanfarra.

Referência 20 - 0,52% Cobertura

O R. é brincar com carrinhos, adora brincar com carrinhos naqueles tapetes que têm as estradas e as casas. E o F. é montar legos.

<Internos\Família 9> - § 12 referências codificadas [8,39% Cobertura]

Referência 1 - 0,26% Cobertura

É a gente falar...é a S. quando chega a casa, contar como lhe correu o curso...

Referência 2 - 0,35% Cobertura

É eles terem saúde. É a melhor coisa que eu tenho, é um tesouro. Os meus filhos para mim é um tesouro.

Referência 3 - 0,20% Cobertura

É...é...eu sou muito mãe-galinha. Preocupo-me muito com eles...

Referência 4 - 1,39% Cobertura

Eu queria dar aos meus filhos um modo de viver diferente daquilo que eu nunca tive. Um lar. Uma vida diferente. E fui o que eu dei. Dei uma casa, um lar onde os meus filhos podem trazer os amigos a casa. Onde eu vivia, eu não podia levar ninguém. A minha filha dizia muitas vezes: 'Ó mãe, se a gente tivesse uma casa, eu ajudava-te...', pronto...trazia os amigos para aqui. Ali eles não podiam levar ninguém.

Referência 5 - 2,44% Cobertura

Eu tive que fazer um corte muito grande, mas a minha preocupação foi pensar nos meus filhos. Não acabei por não dar a eles o que costumava dar (?), continuo a dar, o que é que não era aquela abundância como havia... sou eu que apago a luz, a noite a luz estar apagada, tomar banho...não estar muito tempo a tomar banho. Na comida, ir as coisas mais baratas, ir as promoções, que eu conto muito... tanto que a minha filha diz que eu sou muito agarrada, porque primeiro eu vou ver os preços e depois tenho um pequeno que anda sempre atrás de mim a dizer 'Ó mãe compra isto, ó mãe compra...' não, não...'Ó mãe quando tu tiveres dinheiro, tu compras...', 'Compro, compro...' Mas eu não...a gente tem que olhar para o dia de amanhã.

Referência 6 - 0,58% Cobertura

Acontece...e quando eu recebo, as pensões que eu recebo, eu conto. Eu quando recebo o dinheiro, eu faço as contas, este dinheiro é para aqui...este dinheiro tem que dar para...

Referência 7 - 1,45% Cobertura

É, é...aqui é que me ensinaram a organizar. E todos os meses, primeiro recebo uma percentagem do rendimento de inserção social e à sexta-feira vai uma senhora a minha casa. E todos os meses faço uma lista, de um lado é o dinheiro que entra em casa, e do outro lado é aquilo que eu gasto, água, luz...alimentação, tudo...a saúde, os transportes, (?) está lá tudo, os gastos com a escola... eu faço...ao final do mês, isto ajuda muito...

Referência 8 - 0,56% Cobertura

Ela já em casa ajuda-me muito, ajuda-me muito. E o mais velho disse: 'Ó mãe porque é que tu não me fizeste mais cedo, que eu ia trabalhar e eu ajudava-te' (risos).

Referência 9 - 0,34% Cobertura

Eu gosto muito, como expliquei há pouco que gosto muito da vida do campo, eu gosto muito de animais.

Referência 10 - 0,42% Cobertura

Dê-me animais, cães e gatos, é o que eu gosto. Porque eu fui criada no campo, na minha vida eu trabalhei sempre no campo.

Referência 11 - 0,30% Cobertura

Tem mais jeito do que eu! O meu filho, o outro é serralharia mecânica, desde pequenino.

Referência 12 - 0,10% Cobertura

Tem queda para a brincadeira.

APÊNDICE VII.2 – RELATÓRIO DA CATEGORIZAÇÃO E DEFINIÇÃO OPERACIONAL “VULNERABILIDADES”

Nome: Nós\\Árvore de Categorias\\Vulnerabilidades

Descrição: Vulnerabilidades percebidas pela família no seu funcionamento.

<Internos\\Família 1> - § 2 referências codificadas [2,22% Cobertura]

Referência 1 - 1,40% Cobertura

aa.. fico sempre com um pé atrás se aquela pessoa que está em casa está outra vez a magoar os meus filhos, como eu confiei naquela pessoa, que tínhamos um filho em conjunto e estava a magoar estes. E depois fica-se sempre ali na dúvida. Já não tens aquela segurança. Não quer dizer que eu nunca vou confiar em mais ninguém, não é isso, mas há sempre qualquer coisa penso eu, como mãe, que fica cá dentro – aquela insegurança.

Referência 2 - 0,83% Cobertura

E é preguiçoso. (risos) A minha mãe tem mesmo que dizer tens que fazer isso, senão vou tirar isto, não sei quê, porque senão ele não faz.

Eu ponho-o uma semana de castigo a fazer a cozinha ou a ir com o cão à rua que é o que ele mais detesta (risos)

<Internos\\Família 10> - § 3 referências codificadas [1,18% Cobertura]

Referência 1 - 0,93% Cobertura

Portanto eu também ralho muito. Eu tou tão habituada a ralar com o meu marido que estava, que ele muitas vezes diz assim “estás a ralar com quem?”, qualquer coisa que ele me diga eu começo a ralar. E ele diz assim “ó rapariga, tu cala-te! Vai ralar para outro lado” e eu digo assim “então eu vou ali à rua já venho”. Porque uma pessoa habituou-se àquele regime já estava sempre naquilo, não é? E ele então já me diz “olha, então já vens melhor?” e eu “já, já

passou”. A gente habituou-se àquilo, foi longos anos, não é? Depois para se habituar a outra coisa...

Referência 2 - 0,17% Cobertura

Mas aquela tenho que dizer, ela é o diabo. E eu faço-lhe ver, com os erros dela ela tem que aprender

Referência 3 - 0,08% Cobertura

Da miúda do meio não tenho assim tanto orgulho.

<Internos\Família 2> - § 7 referências codificadas [2,26% Cobertura]

Referência 1 - 0,63% Cobertura

É lógico que eu posso dizer que a fase deles mais pequenos e aqui concordo com aquilo que a minha mãe dizia que “filhos criados, trabalhos dobrados”. Isto é, porque nós quando eles são pequeninos é aquela chatice, é o estar *nha nha nha*, nunca nos largam, vamos pôr a dormir, entretanto acordam, não temos quase espaço nenhum.

Referência 2 - 0,36% Cobertura

Pronto, e acaba por haver mais chatices, tipo “por favor – eu digo para o meu de 15 anos – por favor, tu tens 15 anos, ele tem 9!”, “também este miúdo é um... porque é que este miúdo nasceu?”

Referência 3 - 0,58% Cobertura

E então aí, agarro, pego nesse papel, vou direito ao quarto do meu ex-marido e digo “está aqui isto para pagar, não queres pagar não é? seu chulo, tal tal tal”. É assim, eu não ganho nada com isso, ganho uma pilha de nervos, o meu filho mais novo já vem atrás de mim “mãe, mãe, mãe” com medo que eu...

Referência 4 - 0,37% Cobertura

Olhe, eu sou importante, embora possa não querer dar importância que eu às vezes até digo “quer dizer, eu é que sou a má” porque depois eu é que sou a má, não é? A mãe é que ralha, a mãe é que...

Referência 5 - 0,11% Cobertura

O talento dele é, sei lá, é chatear-me a cabeça, não é?

Referência 6 - 0,12% Cobertura

o talento dele, principalmente ao fim-de-semana, é chatear-me.

Referência 7 - 0,09% Cobertura

E o talento dele é chatear-me a cabeça, pronto.

<Internos\\Família 6> - § 3 referências codificadas [1,38% Cobertura]

Referência 1 - 0,52% Cobertura

Às vezes eu zango com ela, “ah você é que nos meteu nesta aventura toda, se você não fosse doente, nós não teríamos razões de estar aqui”

Referência 2 - 0,40% Cobertura

Agora a do meio, ela diz que quer ser modelo, essa é só vaidade. A do meio, é... Só quer é vaidade, só quer...

Referência 3 - 0,45% Cobertura

Pronto, é assim meio coiso, ela só quer é pintar. Levanta de manhã, só quer é pintar e não faz nada, essa não faz nada.

<Internos\\Família 7> - § 1 referência codificada [0,08% Cobertura]

Referência 1 - 0,08% Cobertura

A N. é moer-me o juízo

<Internos\Família 8> - § 1 referência codificada [0,09% Cobertura]

Referência 1 - 0,09% Cobertura

Eu tenho chorado muito.

<Internos\Família 9> - § 1 referência codificada [0,43% Cobertura]

Referência 1 - 0,43% Cobertura

eu já tenho dito ‘se eu soubesse o que sei hoje, como isto está não tinha mas é era nenhum!’

‘Não nos fizesse’ mas eu pronto...

APÊNDICE VII.3 – RELATÓRIO DA CATEGORIZAÇÃO E DEFINIÇÃO OPERACIONAL “RELAÇÃO DEPENDENTE COM SERVIÇOS”

Nome: Nós\\Árvore de Categorias\\Relação dependente com serviços

Descrição: Relação de dependência para com a rede secundária, na gestão e organização familiar.

<Internos\\Família 10> - § 1 referência codificada [0,37% Cobertura]

Referência 1 - 0,37% Cobertura

Agora quer dizer, tudo o que eu venho pedir, eu por exemplo venho, se preciso de massa, arroz ou assim qualquer coisa ajudam muito, elas aqui é como sejam, sei lá, a minha mãe, portanto eu não tenho razão de queixa daqui.

<Internos\\Família 2> - § 1 referência codificada [0,12% Cobertura]

Referência 1 - 0,12% Cobertura

É assim, em primeiro lugar, em primeiro lugar recorro à polícia.

<Internos\\Família 7> - § 2 referências codificadas [1,52% Cobertura]

Referência 1 - 1,10% Cobertura

Porque foi através deste Centro que eu senti a ajuda e, e, e fui buscar a ajuda que eu precisava. E precisei muita. A nível de alimentação, a nível de, aa, terapeutas, a nível de advogados, a nível de.. enfim. Muita coisa se passou na minha vida (ri-se)! E ... parecendo que não, aa, a minha família é esta. É a realidade.

Referência 2 - 0,42% Cobertura

Ora bem, eu, o que eu penso sobre as adversidades, portanto, eu neste momento eu penso que nada se consegue fazer sem ajuda

<Internos\Família 8> - § 5 referências codificadas [3,66% Cobertura]

Referência 1 - 0,50% Cobertura

Porque é assim, quando tenho uma dificuldade, vou ter com pessoas para ver se me ajudam e estão sempre para me ajudar, sempre.

Referência 2 - 0,62% Cobertura

Só a gente ter uma porta aberta para nos ajudar, não é? Porque há muitas partes do mundo e terras que não têm. A gente ainda ter, ainda temos muita sorte.

Referência 3 - 0,16% Cobertura

Em primeiro lugar, corria aqui ao Centro.

Referência 4 - 0,75% Cobertura

Ela veio-me perguntar o que é que podia fazer e eu era assim “Então já foste aqui assim ao Rosto ou às Caritas para ver quais são os papéis que elas precisam para ver se começam a ajudar?”

Referência 5 - 1,62% Cobertura

Quando eles têm algum problema na escola, tento logo ir resolver. Em primeiro lugar, se não conseguir resolver, vou pedir ajuda, à professora, auxiliar ou uma coisa qualquer... Como foi este ano com o F., foi muito complicado. Tive de ir pedir ajuda à diretora para ver se me faziam uma carta para pedir ajuda ao médico, porque a gente está desconfiados, eu estou desconfiada que ele é hiperativo, como o A.

<Internos\Família 9> - § 2 referências codificadas [1,03% Cobertura]

Referência 1 - 0,81% Cobertura

É assim, a primeira pessoa a quem eu recorrería, sempre recorrería, era aqui o R. (instituição). Eu faço daqui um porto de abrigo. Eu sinto-me aqui segura. Tanta vez que eu já tenho dito, eu sinto-me bem aqui, isto é a minha família.

Referência 2 - 0,22% Cobertura

O R. (instituição) faz quase a função dos seus familiares...

É!

APÊNDICE VIII

— GRÁFICOS DE ANÁLISE QUALITATIVA —

QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO

Dados Pessoais

Idade: Sexo: Feminino Masculino Nível de escolaridade:

Nacionalidade: Etnia: Profissão:

Rendimento líquido total do agregado familiar (aqueles que contribuem para o sustentar)

Até 500€/mês | De 500€ a 1000€/mês | De 1000€ a 3000€/mês | De 3000€ a 5000€/mês | Mais de 5000€/mês

Quantas pessoas contribuem para o rendimento total da família

Principal meio de vida

Rendimento trabalho A cargo de outros familiares Pensão Subsídio desemprego
RSI Subsídio temporário incapacidade (Baixa) Outros subsídios temporários Apoio Social (outros) Rendimentos (Propriedade/empresa)

Estado civil

Solteiro

Casado(a) Data

União de facto Data

Divorciado(a) Data

Viúvo(a) Data

Recasado(a) Data

Religião

Sim Qual?

Não

Composição do agregado familiar (Lista de pessoas que vivem na sua casa):

Parentesco	Idade	Sexo	Profissão	Nível de escolaridade

*Pai, Mãe, Marido, Mulher, Filho(a), irmão, irmã

Outras pessoas que vivam no agregado familiar:

Parentesco	Idade	Sexo	Profissão	Nível de escolaridade	Motivo da permanência

* Avó, avô, tio(a), etc.

V.1 CORRELAÇÕES *SPEARMAN* ENTRE ECOMAPA E F-COPES

		F-COPES – Obtenção de suporte social	F-COPES – Reenquadramento	F-COPES – Procura de suporte espiritual	F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	F-COPES – Avaliação passiva	F-COPES – Total
Spearman's rho	Ecomapa – Apoio Total	-,356	-,137	,203	,037	-,377	-,297
	Ecomapa – Apoio Educativo	-,300	-,064	,346	-,082	-,240	-,230
	Ecomapa – Apoio Médico	-,254	-,278	,061	,224	-,486*	-,311
	Ecomapa – Apoio Instrumental	-,525*	-,151	-,243	,130	-,227	-,446*
	Ecomapa – Apoio Social	-,263	,004	,271	-,173	-,262	-,197
	Ecomapa – Apoio Financeiro	-,194	-,530*	,191	-,077	-,190	-,223
	Ecomapa – Apoio Protetor	-,215	,172	-,316	,168	-,131	-,161
	Ecomapa – Apoio Espiritual	-,360	-,221	,303	-,260	-,181	-,358
	Ecomapa – Apoio Emocional	-,318	,012	,067	,344	-,326	-,222
	Ecomapa – Apoio Informativo	,624**	-,275	-,343	,034	,180	,345

** . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < .01$.

* . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < .05$.

V.2 CORRELAÇÕES *SPEARMAN* ENTRE ECOMAPA E QFF

		QFF – Organização Familiar	QFF – Crenças Familiares Positivas	QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	QFF – Emoções Positivas	QFF - Total
Spearman's rho	Ecomapa – Apoio Total	-,407	-,385	-,026	-,433	-,378
	Ecomapa – Apoio Educativo	-,357	-,311	-,012	-,383	-,323
	Ecomapa – Apoio Médico	-,370	-,362	-,013	-,372	-,340
	Ecomapa – Apoio Instrumental	-,416	-,495*	-,398	-,481*	-,485*
	Ecomapa – Apoio Social	-,259	-,216	,081	-,279	-,217
	Ecomapa – Apoio Financeiro	-,441	-,451*	-,351	-,387	-,449*
	Ecomapa – Apoio Protector	-,069	-,165	-,059	-,235	-,153
	Ecomapa – Apoio Espiritual	-,319	-,221	-,120	-,280	-,299
	Ecomapa – Apoio Emocional	-,339	-,337	-,001	-,301	-,269
	Ecomapa – Apoio Informativo	,279	,328	,143	,320	,292

*. Correlação é significativa ao nível de significância de $p < ,05$.

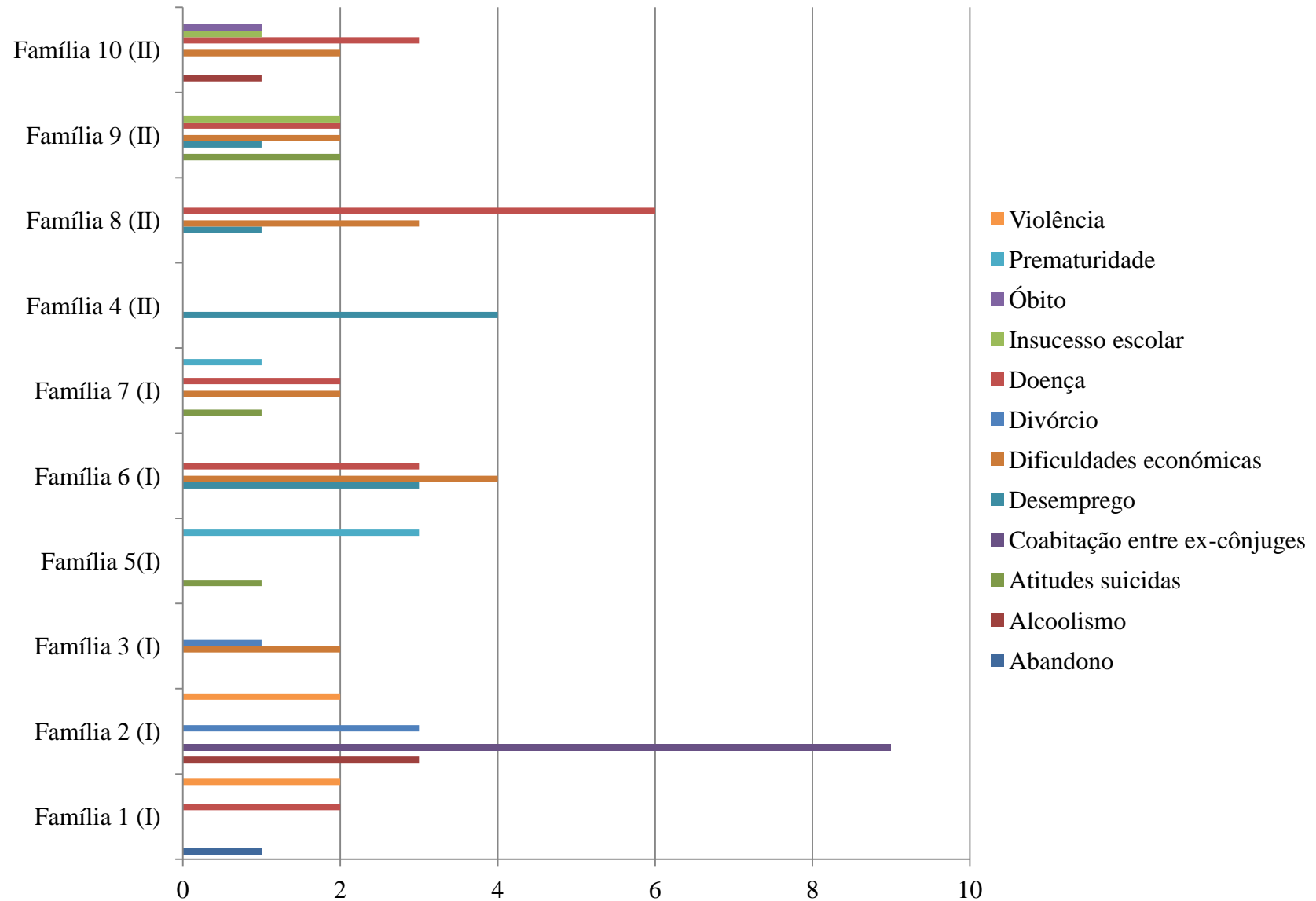
V.3 CORRELAÇÕES *SPEARMAN* ENTRE QFF E F-COPES

	F-COPES – Obtenção de suporte social	F-COPES – Reenquadramento	F-COPES – Procura de suporte espiritual	F-COPES – Obtenção e aceitação de ajuda	F-COPES – Avaliação passiva	F-COPES – Total
Spearman's rho						
QFF – Organização Familiar	,652**	,566**	-,093	,209	,456*	,755**
QFF – Crenças Familiares Positivas	,688**	,545*	-,012	,204	,487*	,787**
QFF – Gestão positiva de recursos, suporte familiar e resolução de problemas	,512*	,423	-,057	,378	,213	,590**
QFF – Emoções Positivas	,620**	,534*	-,088	,202	,459*	,727**
QFF - Total	,657**	,554*	-,083	,259	,410	,749**

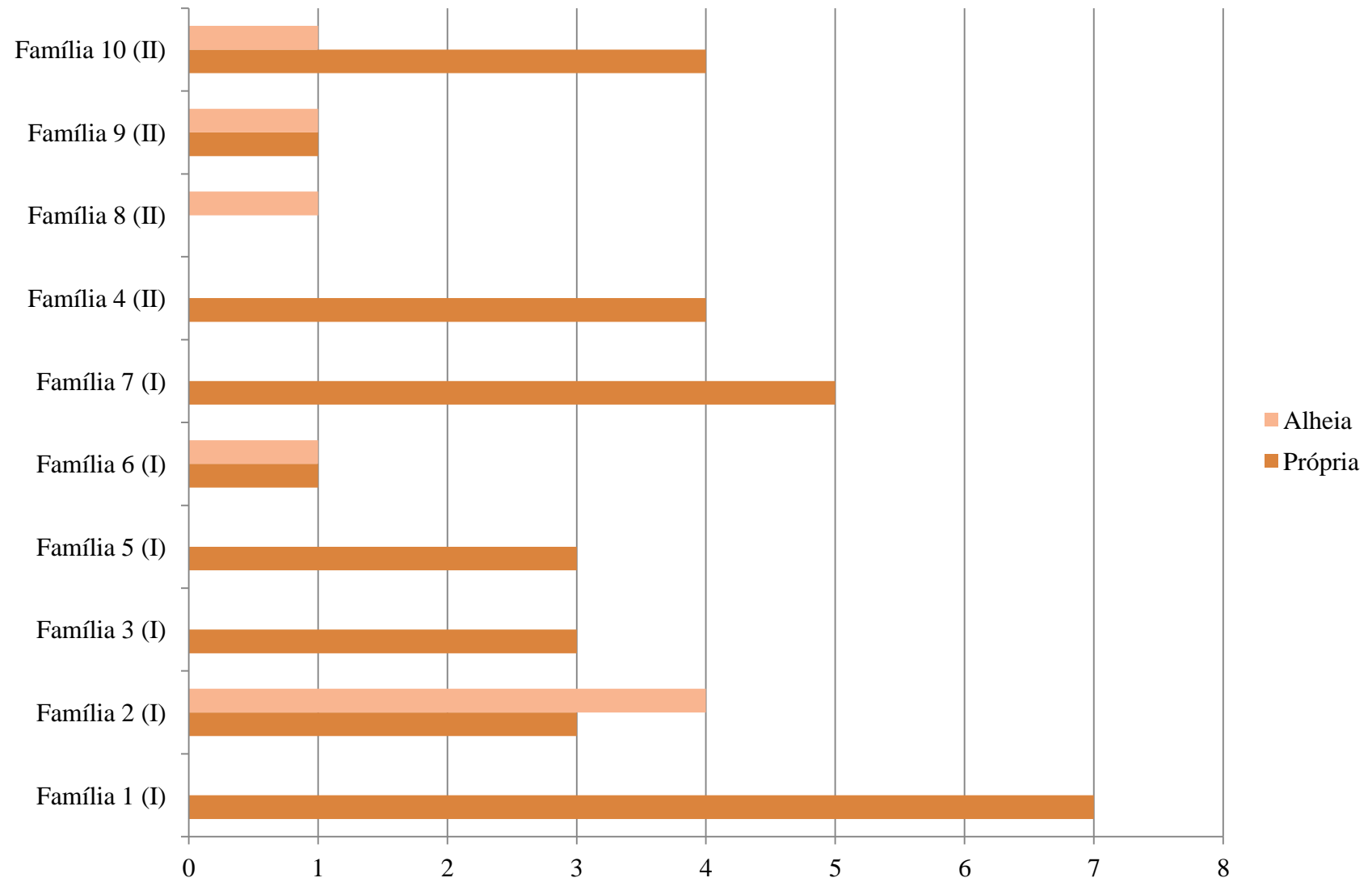
** . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < .01$.

* . Correlação é significativa ao nível de significância de $p < ,05$.

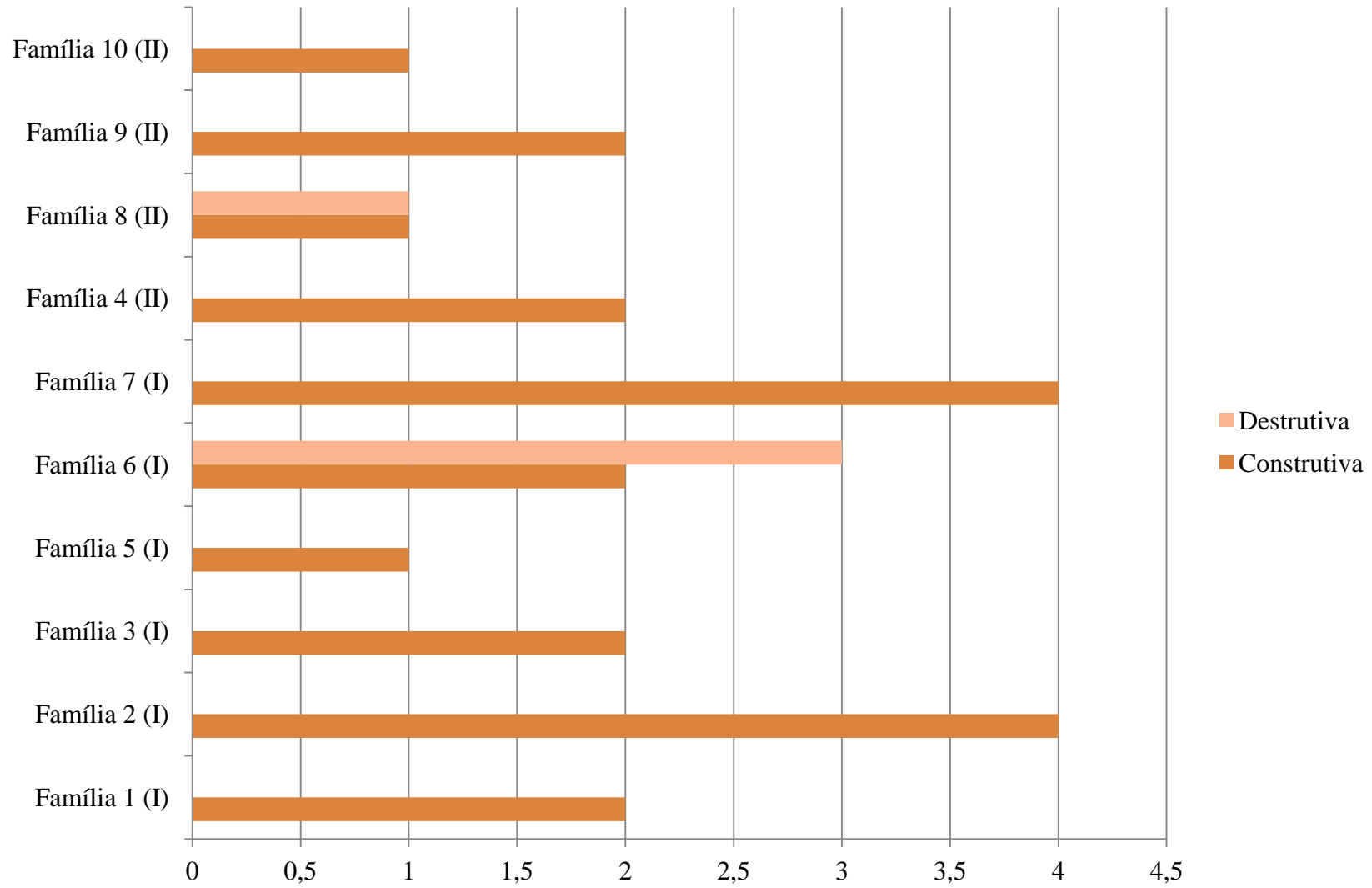
VIII.1 NATUREZA DAS SITUAÇÕES PROBLEMÁTICAS



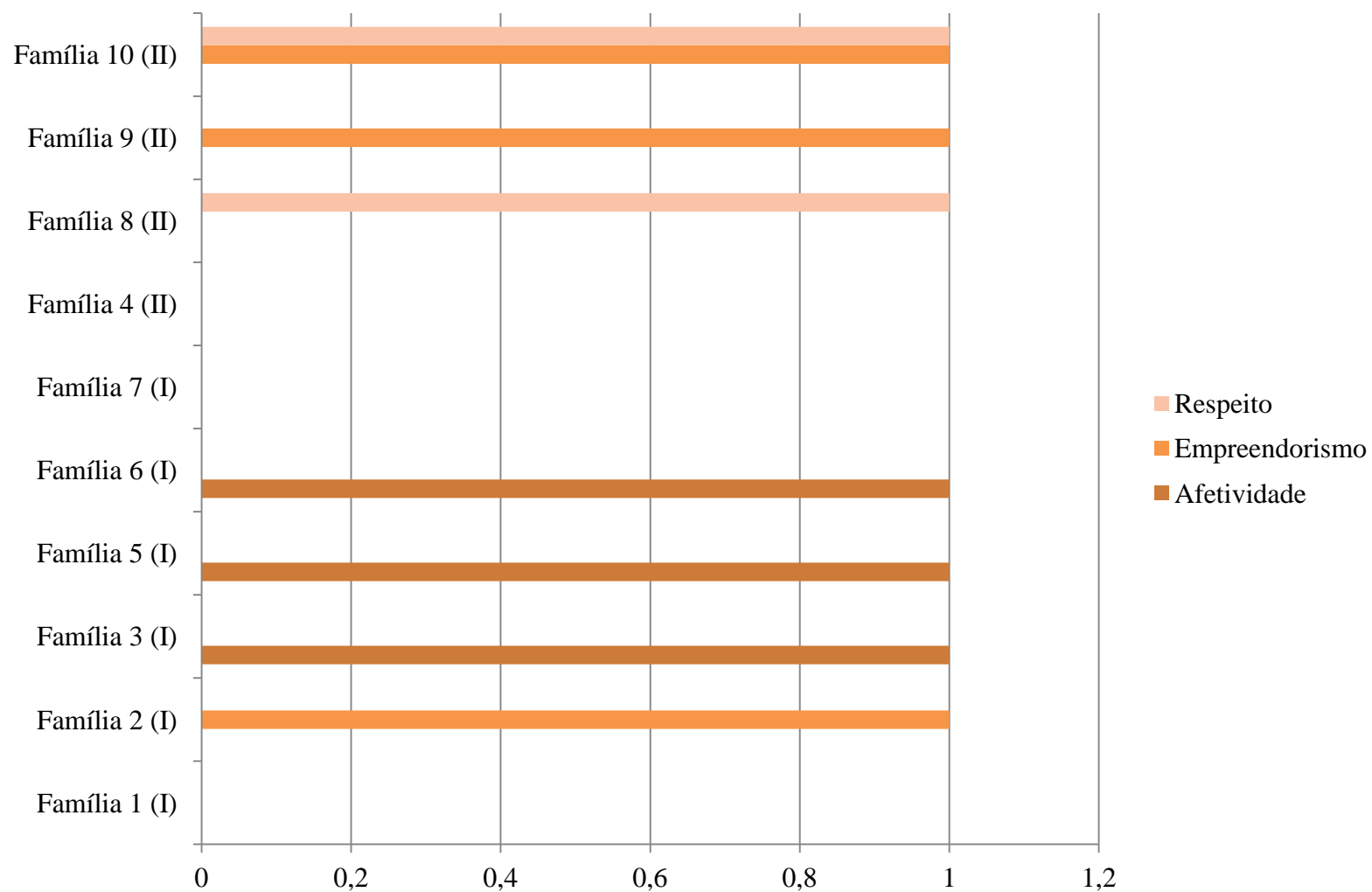
VIII.2 INFLUÊNCIA SOBRE A RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES PROBLEMÁTICAS



VIII.3 VISÃO SOBRE AS SITUAÇÕES PROBLEMÁTICAS



VIII.4 PERCEÇÃO EXTERNA SOBRE A FAMÍLIA¹



¹ Percepção do que a rede social informal pensa (positivamente) acerca da família.