

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA

**TÉCNICOS DO SISTEMA PORTUGUÊS DE PROMOÇÃO
E PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS:
Dificuldades, Estratégias de Coping, Conciliação trabalho-família
e Teletrabalho**

Carolina Andreia Poças Jesus

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde –
Psicologia Clínica Sistémica**

2020

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**TÉCNICOS DO SISTEMA PORTUGUÊS DE PROMOÇÃO
E PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS:
Dificuldades, Estratégias de Coping, Conciliação trabalho-família
e Teletrabalho**

Carolina Andreia Poças Jesus

Dissertação orientada pela Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde –
Psicologia Clínica Sistémica**

2020

AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro, por toda a orientação e disponibilidade, pela confiança, pelo apoio, por todas as sugestões e feedback que tornaram este trabalho mais rico e por todas as palavras de incentivo e motivação.

À Dra. Leonor Vilhena da Cunha, por me ter possibilitado integrar o seu projeto de Doutorado, pela disponibilidade, pela abertura a novas ideias e pela confiança que teve em mim.

À Professora Doutora Luana Cunha Ferreira, pela transmissão de conhecimentos e por toda a ajuda na fase de análise dos dados qualitativos.

A todas as participantes deste estudo, pela colaboração e disponibilidade.

Às minhas amigas, Mariana Pereira, Mariana Marques, Raquel e Bruna, pela partilha destes 5 anos de faculdade, pela ajuda, pelas conversas, pelas saídas, pelas gargalhadas.

À Joana, a minha companheira de sistémica, pela partilha, companheirismo e entreaajuda ao longo destes dois anos de mestrado.

Aos meus pais, por me terem apoiado em todas as decisões e por me terem possibilitado tirar um curso superior.

À minha mãe, por toda a ajuda e apoio, por todo o carinho, por toda a preocupação, pelo amor incondicional, pelos melhores abraços, por nos colocar sempre em primeiro lugar e por ser um motivo de inspiração para mim. Obrigada.

À minha irmã, por ser a maior bênção que tenho a sorte de ter na vida. Por mesmo longe, ter estado sempre presente. Por todo o apoio, incentivo, por todas as gargalhadas e por todo o humor trazido durante os meus momentos de desespero. Pela tranquilidade que me transmite e pela inspiração que é para mim. És irmã, em tudo o que esta palavra significa.

Ao Rafael, por ter estado comigo desde o início desta caminhada, pelos desabafos, por me apoiar em tudo, por me fazer rir nos momentos mais difíceis, pelos abraços, por ser a pessoa espetacular que é e por nunca me deixar duvidar de mim.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo explorar e compreender a perspectiva de técnicos que trabalham no Sistema Português de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens acerca da sua prática profissional. Para tal, adotou-se uma metodologia qualitativa e foram realizadas entrevistas semiestruturadas a oito técnicas (N = 8). Os dados recolhidos foram analisados com recurso ao software QSR NVivo 12, sendo sujeitos a uma análise temática indutiva. Os principais resultados obtidos com este estudo foram os seguintes: (1) verificou-se a existência do impacto emocional do trabalho nesta área, no discurso de todas as participantes; (2) as condições laborais estavam relacionadas com o impacto emocional, contribuindo para ele; (3) fatores relacionados com alguma relutância dos clientes foram identificados como uma dificuldade para o trabalho das técnicas, que mencionaram recorrer a ferramentas para ajudar no estabelecimento da relação com os mesmos; (4) a estratégia de *coping* mais referida foi o suporte da equipa que exerce várias funções, desde o apoio emocional à tomada de decisões; (5) o impacto do trabalho na vida familiar/pessoal mostrou-se maioritariamente negativo, estando relacionado com a imprevisibilidade de horários, com uma menor disponibilidade para a família e com levar as preocupações relacionadas com o trabalho para casa; (6) o impacto negativo do trabalho na vida familiar/pessoal e o impacto emocional estavam relacionados; (7) as estratégias de conciliação trabalho-família adotadas pelas participantes são principalmente a realização de atividades em família, o desligar e a procura de apoio; (8) o teletrabalho trouxe desafios adicionais à conciliação trabalho-família, principalmente a gestão da disponibilidade para os filhos e das tarefas domésticas, que se constituem como fatores de distração para a realização do trabalho; (9) a visão que as técnicas têm acerca do seu trabalho demonstrou-se maioritariamente positiva.

São apresentadas as principais conclusões, limitações e implicações para futura investigação e para a prática.

Palavras-chave: crianças e jovens em risco, técnicos, dificuldades, estratégias de Coping, conciliação trabalho-família, teletrabalho

ABSTRACT

This study aimed to explore and understand the perspective of technicians who work in the Portuguese system for the Promotion and Protection of Children and Youth in relation to their professional practice. To this end, it was adopted a qualitative methodology and conducted semi-structured interviews with eight technicians (N = 8). The collected data was analysed using the QSR NVivo 12 software, being submitted to an inductive thematic analysis. The main results obtained with this study were the following: (1) there was a presence of emotional impact from work in this area, according to all participants; (2) working conditions were related to the emotional impact, contributing to it; (3) factors related to some reluctance from the clients were identified as a difficulty for the technician's work, who declared to use several tools for the establishment of the relationship with them; (4) the most mentioned coping strategy was the support of the team, that performs various functions, from emotional support to decision making; (5) the impact of work on family/personal life was mostly negative, related to the unpredictability of schedules, with less availability for the family and taking work-related concerns home; (6) negative impact of work on family/personal life and emotional impact were related; (7) work-family reconciliation strategies adopted by technicians were mainly family activities, the "turn-off" and the search for support; (8) teleworking has brought additional challenges for work-family reconciliation, mainly the management of availability for the children and management of domestic tasks, which were distracting factors for carrying out the work; (9) the view that the technicians perceive about their work proved to be mostly positive.

The main conclusions and limitations are presented, as well as the implications for future investigation and practice.

Keyword: children and youth at risk, technicians, difficulties, coping strategies, work-family reconciliation, teleworking

Índice Geral

Introdução	1
1. Enquadramento Teórico	2
1.1. Breve história dos direitos das crianças e a necessidade da existência de entidades de proteção	2
1.2. Atuação do Sistema de Promoção e Proteção de crianças e jovens em Portugal ..	3
1.3. Os técnicos do Sistema de Promoção e Proteção.....	5
1.3.1. Impacto emocional e estratégias de coping.....	5
1.3.2. Impacto do trabalho na vida familiar/pessoal e conciliação trabalho-família.	8
1.3.3. Teletrabalho e desafios para a conciliação com a vida familiar/pessoal.....	11
2. Metodologia	15
2.1. Desenho da Investigação	15
2.2. Questão inicial de investigação.....	15
2.3. Objetivos da Investigação	16
2.4. Questões de investigação	16
2.5. Mapa Conceptual	17
2.6. Caracterização da Amostra	17
2.7. Instrumentos utilizados	18
2.7.1. Entrevista semiestruturada	18
2.7.2. Questionário Sociodemográfico	19
2.8. Procedimentos.....	19
2.8.1. Procedimentos de seleção da amostra	19
2.8.2. Procedimentos de recolha de dados	20
2.8.3. Procedimento de análise de dados.....	20
3. Apresentação e discussão dos resultados	21
3.1. Dificuldades sentidas pelos técnicos no exercício da sua prática profissional	22
3.2. Estratégias de <i> coping </i> utilizadas pelos técnicos para lidar com as dificuldades sentidas.....	27
3.3. Visão que os técnicos têm acerca do seu trabalho	32
3.4. Impacto percebido desta prática profissional na vida familiar/pessoal dos técnicos e estratégias de conciliação	34
3.5. Adaptação ao teletrabalho, desafios para conciliação com a vida familiar e pessoal e estratégias adotadas pelos técnicos.....	40
Conclusão	49
Referências	53

Apêndices	59
------------------------	----

Índice de Apêndices

<i>Apêndice A: Consentimento Informado</i>	59
<i>Apêndice B: Guião da Entrevista Semiestruturada</i>	60
<i>Apêndice C: Imagens apresentadas no exercício de imagens durante a entrevista</i>	65
<i>Apêndice D: Árvore das categorias e subcategorias emergentes da análise temática das entrevistas</i>	67
<i>Apêndice E: Número de fontes e referências de cada categoria e subcategoria</i>	70

Índice de Tabelas

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da amostra.....	17
---	----

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa conceptual do estudo.....	17
Figura 2. Mapa conceptual dos principais resultados do estudo	48

Introdução

De acordo com o último Relatório Anual de Avaliação das Atividades das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) emitido pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (CNPDPJC), referente ao ano de 2018, foram diagnosticadas 13 905 situações de perigo. Destas, 43,1% corresponderam a situações de negligência, seguido de situações de comportamentos de perigo na infância e juventude (18,7%), direito à educação (17,4%) e violência doméstica (11,9%). No mesmo ano foram aplicadas 14 007 medidas de promoção e proteção, sendo que 83,4% consistiram na medida de apoio junto dos pais, sendo esta a medida mais aplicada pelas CPCJ, de forma consistente (CNPDPJC, 2019).

A presente investigação qualitativa, de carácter exploratório, incide na exploração da perspetiva destes profissionais do Sistema de Promoção e Proteção que trabalham diariamente no terreno, em contacto direto com famílias e crianças em situação de perigo. Para tal, foram entrevistados técnicos que trabalham numa CPCJ, entidade de segunda linha e técnicos que trabalham num CAFAP, entidade de primeira linha que trabalha em articulação com as comissões de proteção. O objetivo é o de compreender a vivência desta profissão por estes profissionais, nomeadamente, as dificuldades que sentem, as estratégias de *coping* a que recorrem e o impacto desta prática profissional nas suas vidas pessoais e familiares. Ainda, foi possível explorar a adaptação ao teletrabalho, em plena pandemia covid-19 e os desafios desta configuração de trabalho para a conciliação trabalho-família.

A presente dissertação encontra-se dividida em quatro secções. Em primeiro lugar, será apresentado um enquadramento teórico para uma melhor contextualização das temáticas em estudo e de investigações anteriormente realizadas na área. De seguida, será apresentada toda a metodologia utilizada para a realização da investigação, com o intuito de atender aos objetivos propostos e igualmente apresentados nesta secção. Posteriormente, serão apresentados os resultados obtidos e a discussão dos mesmos. Por último, as conclusões, limitações do estudo e implicações para a investigação e para a prática.

1. Enquadramento Teórico

1.1. Breve história dos direitos das crianças e a necessidade da existência de entidades de proteção

As crianças nem sempre foram vistas como sujeitos de direitos e com características e necessidades específicas, diferentes das dos adultos. O conceito de infância, bem como as atitudes em relação às crianças e ao seu papel na família e na sociedade, sofreram uma evolução ao longo da história da humanidade, sendo o reconhecimento dos seus direitos uma situação recente (Monteiro, 2010). Até à Idade Média as crianças eram vistas como seres inferiores e como objetos de propriedade dos pais, que deveriam ser treinadas para se tornarem servos fiéis (Monteiro, 2010; Scannapieco & Connell-Carrick, 2005). As práticas de infanticídio eram social e politicamente aceites, visto que o pai detinha o total poder sobre os filhos (Costa & Duarte, 2000). A venda como escravos, a dádiva para pagar dívidas, o trabalho infantil, exploração e mutilações sexuais constituem outras práticas de violência ao longo da história (Monteiro, 2010). No final da Idade Média, deu-se lugar a uma maior valorização das crianças e a uma visão destas como seres em formação que necessitavam de cuidados. Emergia uma preocupação em relação à sua educação, com a escolarização a tornar-se uma prioridade familiar e social. No séc. XIX começou a era do *child saving*, com o Estado a assumir um papel ativo na proteção das crianças e no controlo do exercício do poder dos pais. Surgia a visão de que as crianças eram merecedoras do mesmo respeito e dignidade que os adultos. Começaram a surgir Sociedades Protetoras da Infância e Organizações não-governamentais dedicadas à proteção das crianças e a uma contribuição para o seu desenvolvimento e bem-estar. Em 1989, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou a Convenção sobre os Direitos da Criança, que teve um papel fundamental na consciencialização e reconhecimento universal dos direitos das crianças e sua proteção (Monteiro, 2010).

Apesar desta evolução e de, nos dias de hoje, as crianças serem vistas como sujeitos de direitos, existem formas de maus-tratos infantis, físicos, sexuais, psicológicos, abandono ou negligência, que perduram, sendo que a sua ocorrência na privacidade da vida doméstica é uma prática prevalente (World Health Organization [WHO], 2006). Nestas situações, a família, que deveria consistir num ambiente privilegiado para o desenvolvimento da criança, deixa de funcionar como um elemento protetor, podendo comprometer o desenvolvimento da mesma a todos os níveis: emocional, físico,

cognitivo, comportamental, afetivo e social (Azevedo & Maia, 2006; Costa & Duarte, 2000).

Assim, quando os pais ou responsáveis legais não cumprem a responsabilidade de fornecer cuidados adequados à criança e garantir um desenvolvimento saudável da mesma, a sua proteção deve ser assegurada pelo Estado, tornando-se necessário a intervenção de entidades que assegurem a proteção das crianças e a promoção dos seus direitos.

1.2. Atuação do Sistema de Promoção e Proteção de crianças e jovens em Portugal

O Sistema Português de Promoção e Proteção de crianças e jovens atua de acordo com a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), que, segundo o seu artigo 1º, tem como objetivo a proteção das crianças e jovens em situação de perigo e a promoção dos seus direitos, garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento integral (artigo 1º, LPCJP).

As entidades que constituem o Sistema de Promoção e Proteção atuam segundo o princípio da subsidiariedade (artigo 4º, alínea k) da LPCJP). De acordo com este princípio, as entidades de primeira linha são as Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude (ECMIJ), das quais são exemplo os estabelecimentos de ensino, estabelecimentos de saúde e os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP). Quando não é possível a estas entidades atuar de forma suficiente à remoção do perigo em que a criança ou jovem se encontra, passam a atuar as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) e, apenas como última linha de atuação, os tribunais. A intervenção por parte destas entidades segue ainda outros princípios, entre eles, o interesse superior da criança, privacidade, intervenção precoce e mínima, proporcionalidade e atualidade, responsabilidade parental, continuidade das relações psicológicas profundas, prevalência na família, obrigatoriedade da informação e audição obrigatória e participação (artigo 4º, alíneas a) a k) da LPCJP).

O estabelecimento de medidas de promoção e proteção das crianças e jovens em perigo é da competência das CPCJ's e dos tribunais. Estas medidas têm como finalidade: afastar o perigo a que a criança ou jovem está exposto; proporcionar condições para a promoção da sua segurança, saúde, formação, educação, bem-estar e desenvolvimento; e

garantir a recuperação física e psicológica por parte das crianças e jovens vítimas de qualquer tipo de abuso (artigo 34º, LPCJP). As medidas de promoção e proteção podem ser executadas em meio natural de vida ou em regime de colocação. Das medidas em meio natural de vida fazem parte o apoio junto dos pais, apoio junto de outro familiar, confiança a pessoa idónea, apoio para a autonomia de vida e confiança a pessoa selecionada para adoção. Já das medidas de colocação fazem parte o acolhimento familiar, o acolhimento residencial e a confiança a família de acolhimento ou a instituição com vista à futura adoção (artigo 35º, LPCJP).

As CPCJ's funcionam em duas modalidades: Comissão Restrita e Comissão Alargada. A primeira tem como função intervir em situações concretas de perigo em que se encontra uma criança ou jovem. A segunda tem como função desenvolver ações mais gerais de sensibilização da comunidade, de promoção dos direitos das crianças e de prevenção de situações de perigo (artigos 18º e 19º, LPCJP; Tomás & Fonseca, 2004).

O modo de atuação das CPCJ's tem como base a resolução das situações que envolvem crianças e jovens em perigo, em primeiro recurso, sem recorrer aos tribunais e a primazia pela aplicação de medidas que não deslocam a criança do seu meio natural de vida. Assim, dá-se primazia a uma atuação junto do agregado familiar, realizada por diferentes membros e entidades presentes na comunidade, procurando-se uma atuação coordenada com diferentes entidades com competência em matéria de infância e juventude, nos planos social, psicológico, familiar, da saúde e da educação. A intervenção deve, portanto, sempre que assim for possível e que não seja contra o superior interesse da criança, ocorrer no seio da família, tendo esta direito a ser um participante ativo no processo e deve assentar numa responsabilização da mesma, para que assuma os seus deveres para com as crianças (Tomás & Fonseca, 2004).

A intervenção da CPCJ é sempre dependente do consentimento por parte dos pais ou representante legal da criança e da não oposição da criança ou jovem da idade igual ou superior a 12 anos (artigos 9º e 10º, LPCJP). A não existência de consentimento, seja pelo não reconhecimento de que a criança está em perigo ou por outros fatores, leva a que a intervenção passe a ser da competência do tribunal (Tomás & Fonseca, 2004).

1.3. Os técnicos do Sistema de Promoção e Proteção

Após refletir sobre a importância da existência de entidades que asseguram a proteção das crianças e a promoção dos seus direitos e sobre o modo de funcionamento das mesmas, o presente estudo pretende focar-se nos técnicos que exercem as suas funções nessas entidades, nomeadamente numa CPCJ, entidade de segunda linha e num CAFAP, entidade de primeira linha que trabalha em articulação com as comissões de proteção, sendo importante começar por obter um panorama de estudos realizados com estes profissionais em vários países.

1.3.1. Impacto emocional e estratégias de *coping*

Os profissionais que trabalham nos serviços de proteção de crianças lidam com situações traumáticas da vida dos seus clientes e têm, muitas vezes, responsabilidade em determinar as condições para que os eventos traumáticos não voltem a repetir-se (Horwitz, 1998). Estes profissionais trabalham em ambientes ambivalentes e de elevado stress emocional. Por vezes, são percecionados pelas famílias como poderosos, quando se sentem, na realidade, impotentes. Situações como ter que lidar com o facto de que alguns clientes não são capazes de realizar as mudanças necessárias para o bem-estar das suas crianças podem aumentar os sentimentos de frustração (Morrison, 1990).

Num estudo de Cummings, Singer, Moody e Benuto (2019), realizado com técnicos que trabalham em serviços de proteção, os autores verificaram que os técnicos que trabalhavam na área de proteção de crianças apresentavam um risco significativamente maior de experimentar stress traumático secundário e trauma vicariante, comparativamente aos técnicos que trabalhavam em serviços de proteção de adultos e idosos. O autor sugere que a exposição a situações de maus-tratos graves e abuso infantil poderá ter um maior impacto nos técnicos.

Tavormina e Clossey (2015) realizaram um estudo com trabalhadores de um serviço de proteção infantil nos EUA, acerca do impacto emocional do trabalho com crianças vítimas de maus-tratos, utilizando como metodologia a *grounded theory*. Os participantes relataram sentir este trabalho como emocionalmente intenso, sendo para eles difícil desligarem-se emocionalmente das situações que vivenciam. Relataram sentimentos de impotência, frustração, preocupação e ansiedade face às situações dos

seus clientes. Associado a estes sentimentos estava também o facto de se sentirem sobrecarregados com a quantidade trabalho e a necessidade de terem maior apoio e recursos. No entanto, apesar da dificuldade e do stress associado ao seu trabalho, a possibilidade de ajudar os outros era sentida como recompensadora. Os resultados deste estudo, relativamente ao impacto emocional e a uma dificuldade no distanciamento emocional face às situações vivenciadas, já tinham sido abordados anteriormente por Bennett, Evans e Tattersall (1993) num estudo comparativo entre diferentes grupos de trabalhadores sociais – profissionais na área da proteção de crianças, na área da saúde mental de adultos e na área da deficiência física e idosos. Os profissionais que trabalhavam na área de proteção de crianças foram os que demonstraram um maior stress percebido na sua profissão, um maior envolvimento no trabalho e uma menor capacidade de se distanciarem emocionalmente do mesmo, estando mais envolvidos nas preocupações dos seus clientes. Todos os grupos de profissionais, mas particularmente os que trabalhavam na área de proteção de crianças, relataram um maior nível de tensão e stress associados a fatores intrínsecos do seu trabalho.

Num estudo realizado com trabalhadores sociais espanhóis, verificou-se que a exaustão emocional era a dimensão mais prevalente. Os autores refletem que o trabalho social acarreta exigências emocionais elevadas devido a um contacto direto e contínuo com situações desafiantes e que há uma necessidade de gestão emocional constante por parte destes trabalhadores. Neste estudo, as variáveis organizacionais não demonstraram ter um papel significativo na exaustão emocional. Os autores verificaram ainda que a satisfação com o apoio social estava associada a uma redução no sofrimento psíquico (Sánchez-Moreno, de La Fuente Roldán, Gallardo-Peralta & López de Roda, 2014).

O impacto emocional proveniente do trabalho nesta área, presente em todos os estudos anteriores, requer dos profissionais o desenvolvimento de estratégias de *coping* que lhes permitam lidar com o mesmo, a fim de manterem o seu bem-estar emocional e, dessa forma, conseguirem realizar o seu trabalho. De acordo com Lazarus e Folkman (1984), o *coping* consiste num conjunto de esforços cognitivos e comportamentais, em constante mudança, para gerir as exigências externas e/ou internas específicas que são avaliadas como excedendo os recursos da pessoa. Os mecanismos de *coping* focados na emoção são direcionados para uma diminuição do sofrimento emocional, por exemplo alterando a forma como a situação é interpretada - reavaliação cognitiva - ou através da atenção seletiva ou evitamento, em que alguns aspetos são filtrados ou postos de lado

temporariamente. Os mecanismos de *coping* focados no problema são direcionados para a resolução do problema, gerando soluções alternativas, ponderando-as em termos de custos/benefícios e escolhendo entre elas com o objetivo de agir (Lazarus & Folkman, 1984).

Anderson (2000), num estudo realizado com profissionais dos serviços de proteção de crianças, com pelo menos 2 anos de experiência profissional na área, verificou que estes utilizavam mais as estratégias de *coping* ativo de resolução de problemas e reestruturação cognitiva, do que o suporte social, a expressão de emoções e o evitamento. A utilização de estratégias de *coping* de evitamento do problema estava associada a um aumento da exaustão emocional. Por outro lado, uma maior utilização de estratégias de *coping* ativo estava relacionada com um sentimento de realização pessoal mais elevado. Contudo, verificou-se que mesmo com uma maior utilização de estratégias de *coping* ativo, a exaustão emocional estava igualmente presente, dado o ambiente com uma elevada carga emocional em que estes profissionais trabalham. O autor sugere, assim, que estes deveriam recorrer mais a estratégias de *coping* focadas nas emoções e não apenas no problema, para prevenir a sua própria exaustão emocional.

Num estudo realizado com uma amostra portuguesa de técnicos do Sistema de Promoção e Proteção, as estratégias de *coping* mais utilizadas foram também o *coping* ativo, o planeamento e a reinterpretação positiva, sendo que, quando a pressão associada ao trabalho era considerada mais severa ou existia falta de suporte organizacional, as estratégias de *coping* tendiam a ser mais de evitamento. Verificou-se neste estudo que, apesar do stress associado à sua prática profissional, as estratégias de *coping* adotadas pelos técnicos permitiam-lhes lidar com as situações diárias, revelando níveis positivos de resiliência (Rocha, 2019). As estratégias de *coping* podem, portanto, funcionar como um fator protetor contra o stress proporcionado pelo trabalho nesta área, ao modificaram a resposta dos profissionais aos stressores, podendo ajudá-los a desenvolver e aumentar a sua resiliência (Stevens & Higgins, 2002). Também numa revisão sistemática, os autores verificaram que os profissionais dos serviços de proteção de crianças, ainda que tivessem altos níveis de exaustão emocional, podiam apresentar uma satisfação com o seu trabalho, com as estratégias de *coping* a atenuar o efeito da exaustão emocional (Stalker, Mandell, Frensch, Harvey, & Wright, 2007).

No estudo de Cummings et al. (2019), acima mencionado, verificou-se que o suporte social foi a única estratégia de *coping* que estava significativamente relacionada

com um menor nível de exaustão emocional, não se verificando esta relação para as estratégias intrapessoais. O suporte social estava associado a uma melhoria no bem-estar psicológico dos trabalhadores. Também outros autores abordaram a importância do suporte social para o trabalho nesta área. Para Biggart, Ward, Cook e Schofield (2017), o suporte social fornecido pela equipa de trabalho funcionava como uma base segura que fornecia uma ajuda na gestão emocional, permitindo que os técnicos se sentissem seguros, equilibrados emocionalmente e abertos a envolverem-se no trabalho e a tornarem-se resilientes perante as exigências emocionais do mesmo. Este suporte social estava relacionado com cinco dimensões: disponibilidade, sensibilidade, aceitação, cooperação e pertença à equipa. Os autores realçam a importância que uma supervisão reflexiva pode ter para ajudar os técnicos a lidar com os seus próprios sentimentos e pensamentos.

No sentido de perceber quais os fatores que motivavam os técnicos a continuar a realizar o seu trabalho na proteção de crianças, apesar da elevada carga de stress associada, Frost, Hojer, Campanini, Sicora e Kullburg (2017) realizaram um estudo com técnicos que trabalham na área da proteção infantil em Itália, Suécia e Inglaterra. Entre os fatores identificados, estavam a visão do seu trabalho como uma missão, a possibilidade de terem o poder de mudar a vida das pessoas e a imprevisibilidade do trabalho, por contraste a um trabalho rotineiro. As relações interpessoais estabelecidas com a equipa de trabalho foram também apontadas como um aspeto positivo pelos técnicos e como algo que lhes proporcionava reconhecimento e apoio, havendo também menção à importância de um espaço de reflexão entre a equipa, como a supervisão.

1.3.2. Impacto do trabalho na vida familiar/pessoal e conciliação trabalho-família

As mudanças ocorridas na configuração das famílias e no mundo do trabalho ao longo do tempo incentivaram a investigação acerca da relação entre estes dois mundos. Entre estas mudanças podem realçar-se a entrada da mulher no mundo do trabalho, um crescente número de famílias monoparentais e um crescente número de casais de dupla carreira, em que ambos os elementos trabalham. Desta forma, a existência simultânea de responsabilidades domésticas e profissionais traz o desafio de conciliar estes dois mundos, sendo que a obtenção de um equilíbrio entre eles está associado a maiores níveis de satisfação e bem-estar (Allen, 2001; Chambel & Santos, 2009; Pimenta, Ribeiro & Pinto, 2014).

Edwards e Rothbard (2000) abordam os diferentes mecanismos de ligação entre o mundo profissional e familiar presentes na literatura: *segmentação*, que preconiza que estes dois domínios são separados e independentes, não tendo influência um no outro; *spillover* que, contrariamente, preconiza que as emoções e os comportamentos de um domínio podem ser transferidos para o outro; *compensação*, segundo o qual a existência de insatisfação num domínio leva a um esforço para compensar essa situação, procurando satisfação no outro; *escassez de recursos*, segundo o qual ocorre uma transferência entre estes dois domínios de recursos pessoais finitos, como o tempo, a atenção e a energia; *congruência*, que preconiza que uma terceira variável, como por exemplo fatores da personalidade ou culturais, está presente nos dois domínios, tornando-os semelhantes; e o *conflito trabalho-família*, segundo o qual a resposta às exigências de um domínio dificulta a resposta às exigências do outro. É de realçar, também, a perspetiva positiva da facilitação trabalho-família, segundo a qual, as experiências, capacidades e oportunidades obtidas num destes domínios facilita a participação do individuo no outro domínio, sendo esta relação bidirecional (Frone, 2003).

A conciliação entre as responsabilidades profissionais e familiares é vivida com alguma dificuldade por um número crescente de famílias. A nível individual, o conflito entre estes dois domínios pode levar a uma redução do bem-estar, da satisfação com a vida, da efetividade da parentalidade e conjugalidade e a um aumento do stress. A nível do trabalho, a um impacto negativo no comprometimento, no desempenho e na satisfação profissional. E ao nível social, a questões relacionadas com a rutura familiar e um reduzido envolvimento com a comunidade (Heraty, Morley & Cleveland, 2008).

Greenhaus e Beutell (1985) definiram o conflito trabalho-família como um conflito entre papéis, no qual a pressão associada ao desempenho de papéis em ambos os contextos é incompatível em algum nível, isto é, o desempenho das funções num contexto torna mais difícil o desempenho das funções no outro contexto. Este conflito é conceptualizado como bidirecional, sendo que as pressões do trabalho podem afetar a vida familiar, mas também as pressões familiares podem afetar a vida profissional. Os mesmos autores sugerem que este conflito pode existir a três níveis: *tempo*, sugerindo que o tempo dedicado às exigências de um contexto pode dificultar o cumprimento das exigências do outro; *tensão*, sugerindo que a tensão desencadeada por um contexto pode afetar o desempenho no outro contexto; e o *comportamento*, sugerindo que os comportamentos

específicos do papel desempenhado num contexto podem não ser compatíveis com as expectativas do papel no outro (Greenhaus & Beutell, 1985).

Travis, Lizano e Mor Barak (2015), num estudo longitudinal com trabalhadores de serviço social, numa organização de proteção infantil nos EUA, verificaram que o conflito entre o trabalho e a família era um preditor da existência de exaustão emocional.

No estudo de Tavormina e Clossey (2015), anteriormente mencionado, realizado com técnicos de um serviço de proteção infantil, os participantes relataram que o seu trabalho nesta área tinha um impacto na sua vida familiar e pessoal, devido à dificuldade de distanciamento emocional das situações que vivenciavam e do consequente sentimento de preocupação constante com situações relacionadas com o trabalho. Para além disso, o stress físico e emocional estava relacionado com uma diminuição do tempo familiar e pessoal. Contudo, este trabalho fornecia, simultaneamente, uma oportunidade de crescimento pessoal, permitindo-lhes ser mais tolerantes e compreensivos. Ainda, os participantes afirmavam que o facto de trabalharem com situações difíceis da vida dos seus clientes, fazia com que se sentissem mais protetores relativamente às suas próprias famílias.

Kalliath e Kalliath (2013) estudaram o conflito entre o trabalho e família e o seu impacto na satisfação com o trabalho, em técnicos australianos da área social. O conflito nas duas direções estava associado a uma menor satisfação com o trabalho, ainda que o conflito na direção trabalho-família tenha sido um preditor mais forte. Nomeadamente, os autores sugerem que o tempo, a tensão e o stress associados ao trabalho na área social poderão afetar o cumprimento das responsabilidades e papéis familiares, afetando consequentemente a satisfação com o trabalho.

Um outro estudo realizado também com técnicos australianos da área social, explorou as estratégias de *coping* utilizadas por estes para lidar com as exigências da vida profissional e familiar. O conflito entre o mundo profissional e familiar estava relacionado com um cansaço físico e emocional, fruto da pressão associada ao trabalho social, que afetava a capacidade de os técnicos passarem tempo de qualidade com as suas famílias e amigos. Esta pressão estava relacionada com expectativas irrealistas de trabalho, falta de suporte por parte de colegas ou supervisores e com uma elevada carga de trabalho. As estratégias de *coping* utilizadas por estes técnicos eram o suporte social, uma comunicação oportuna com colegas e supervisores, a reformulação cognitiva, uma

definição clara de expectativas, gestão de tempo, flexibilidade no trabalho e o desenvolvimento de hobbies pessoais (Kalliath & Kalliath, 2014).

No estudo de Wu, Rusyidi, Claiborne e McCarthy (2013) com técnicos da área de proteção de crianças, uma maior valorização do trabalho e um maior apoio organizacional percebidos estavam relacionados com a percepção de um maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, estando este equilíbrio, por sua vez, associado a uma maior satisfação com o trabalho. A existência de um equilíbrio e de fronteiras claras entre a vida profissional e familiar/pessoal foi também apontado por O'Reilly, Wilkes, Luck e Jackson (2014) como fundamental para o bem-estar dos técnicos e para a sua capacidade de manterem as suas funções na proteção de crianças. Um exemplo deste equilíbrio era a existência de momentos de lazer em família, livres de exigências profissionais. Contudo, verificou-se que, por vezes, a fronteira podia ser corrompida, interferindo na vida familiar preocupações e imagens intrusivas acerca das situações vivenciadas no trabalho. Os mesmos autores verificaram também que o trabalho na proteção de crianças podia ter um impacto nas próprias práticas parentais dos técnicos, suscitando emoções e comportamentos protetores para com os próprios filhos, devido à exposição diária a histórias de crianças desprotegidas. Na direção contrária, os técnicos que tinham filhos referiram sentir uma maior compreensão face aos pais com quem trabalhavam e às dificuldades por eles sentidas (O'Reilly et al., 2014).

1.3.3. Teletrabalho e desafios para a conciliação com a vida familiar/pessoal

Como abordado anteriormente, no estudo de O'Reilly et al. (2014), a existência de fronteiras claras entre a vida profissional e familiar/pessoal demonstrou-se fundamental para o bem-estar dos profissionais e para a própria execução do seu trabalho. Importa, assim, refletir sobre o que acontece a esta fronteira numa situação de teletrabalho, em que o contexto profissional e o contexto familiar se unem no mesmo espaço.

Clark (2000) preconizou uma teoria relativamente à fronteira entre o trabalho e a família. Segundo este autor, estes dois contextos, apesar de diferentes, estão inevitavelmente interconectados e influenciam-se mutuamente, sendo que os indivíduos fazem transições diárias na fronteira entre eles. Nestas transições, o indivíduo realiza uma adaptação com o intuito de atender às exigências específicas de cada contexto, dado que cada um destes mundos acarreta diferentes regras, padrões de pensamento e

comportamento. Segundo este autor, as fronteiras entre o trabalho e a família podem assumir três formas: *fronteira física*, que define o local onde um determinado comportamento relevante ocorre (por exemplo, o local de trabalho físico ou a casa do indivíduo); *fronteira temporal*, que preconiza uma divisão entre o tempo dedicado a realizar o trabalho e o tempo dedicado a responsabilidades familiares (por exemplo, o horário de trabalho definido); *fronteira psicológica*, que diz respeito a adotar padrões de comportamento e pensamento no contexto em que são apropriados, sendo que podem não o ser no outro.

A configuração do teletrabalho implica uma alteração na fronteira física, temporal e psicológica, podendo acarretar desafios específicos para uma conciliação entre o trabalho e a vida pessoal e familiar (Greer & Payne, 2014). Uma característica das fronteiras, segundo Clark (2000), é precisamente a permeabilidade. Por exemplo, ao trabalhar em casa, mesmo que num espaço físico isolado, um indivíduo pode deparar-se com interrupções por parte dos familiares, que se constituem como uma interferência ao nível da fronteira física, temporal e psicológica entre a vida profissional e familiar. Outro exemplo de uma permeação ao nível da fronteira psicológica ocorre quando emoções negativas do trabalho são transferidas para a vida familiar do sujeito ou vice-versa. Contudo, também podem ocorrer transferências positivas, como a utilização, num contexto, de conhecimento e ideias que emergiram no outro (Clark, 2000).

Assim, se por um lado o teletrabalho e a flexibilidade a ele associada podem trazer benefícios aos trabalhadores para uma melhor conciliação entre o trabalho e a família, por outro lado pode também ter um impacto negativo, dado que, ao trabalhar a partir de casa pode tornar-se mais difícil uma clara divisão entre o tempo de trabalho e o tempo pessoal e familiar (Eurofound, 2020).

Num estudo realizado com teletrabalhadores e seus supervisores, os principais desafios identificados no teletrabalho foram a falta de comunicação presencial e dos benefícios a ela associados, a existência de distrações em casa, uma maior dificuldade no trabalho em equipa e a falta de recursos adequados. Entre as estratégias adotadas pelos teletrabalhadores para enfrentarem estes desafios, foram mencionadas: acessibilidade e conexão entre os trabalhadores, de forma a colmatar a distância física; comunicação com colegas e supervisores; uso de tecnologias avançadas; preparação de um ambiente físico em casa direcionado para o trabalho; comunicação com a família acerca das necessidades do trabalho; planeamento de tarefas e horários; e estabelecimento de objetivos a atingir.

Fatores como o planejamento de tarefas e a criação de um ambiente físico em casa destinado ao trabalho eram facilitadores da conciliação entre trabalho e família. (Greer & Payne, 2014).

No estudo de Madsen (2003), os teletrabalhadores tinham percepções mais baixas de conflito trabalho-família do que os participantes que não trabalhavam a partir de casa. A autora sugere que uma maior flexibilidade e autonomia, proporcionada pela situação de teletrabalho, pode levar a uma diminuição do conflito relacionado com o tempo (dado que o trabalho pode ser flexibilizado para atender a outros compromissos familiares) e com a tensão (devido a uma diminuição do tempo gasto no deslocamento para o trabalho e a um ambiente mais descontraído). Contudo, noutro estudo, verificaram-se resultados na direção oposta, em que os trabalhadores que estavam em teletrabalho reportaram níveis mais elevados de conflito entre o trabalho e a família, particularmente quando as exigências do trabalho eram consideradas elevadas. Neste estudo, a remoção das fronteiras temporal e física proporcionada pelo teletrabalho parecia resultar em níveis mais elevados de interferência entre estes dois contextos (Higgins, Duxbury & Julien, 2014).

Numa investigação acerca do impacto do teletrabalho na exaustão e no envolvimento no trabalho, verificou-se que este impacto era mediado por dois principais fatores: *exigências inerentes ao trabalho*, como a pressão do tempo, o conflito de papéis e a ambiguidade de papéis; e os *recursos inerentes ao trabalho*, como a autonomia, o feedback e o suporte. Enquanto que as exigências estavam associadas a uma maior exaustão, os recursos estavam relacionados com uma menor exaustão e um maior envolvimento no trabalho. Ainda neste estudo, os aspetos positivos associados ao teletrabalho eram uma maior autonomia, menor pressão de tempo e menos conflito de papéis. Por outro lado, os aspetos negativos eram um aumento da ambiguidade de papéis e uma redução do feedback e suporte por parte de colegas e supervisores (Sardeshmukh, Sharma & Golden, 2012).

Num outro estudo, os teletrabalhadores abordaram diversas vantagens do teletrabalho, como uma maior flexibilidade de horários, o que lhes permitia estarem mais disponíveis para as necessidades das suas famílias, como levar os filhos à escola, uma maior produtividade e qualidade do trabalho, menos tempo gasto em deslocações e uma maior proximidade com a família (Tremblay, 2002).

O presente estudo foi realizado numa altura em que a pandemia de covid-19 levou à adoção de medidas para travar a disseminação da doença, como o distanciamento social, o fecho de escolas e a necessidade de muitos trabalhadores passarem a realizar o seu trabalho de forma remota, por teletrabalho, como foi o caso das técnicas que participaram nesta investigação. Assim, é essencial salientar a especificidade da situação de teletrabalho vivida pelas participantes deste estudo. Para além dos desafios normalmente associados ao teletrabalho, mencionados nos estudos acima, neste contexto específico surgiram novos desafios, sendo necessária uma adaptação e o desenvolvimento de novas estratégias para gerir as rotinas diárias (Ordem dos Psicólogos Portugueses [OPP], 2020b). À mudança repentina na configuração do trabalho e à necessidade de adaptação à mesma, juntou-se a necessidade de gerir dinâmicas familiares não usuais, como trabalhar a partir de casa numa situação de isolamento junto do restante agregado familiar, incluindo os filhos e as exigências parentais que daí provêm (OPP, 2020b).

Adicionalmente, é de realçar o próprio impacto psicológico do isolamento e da pandemia. Estar numa situação de isolamento e distanciamento social devido à existência de uma pandemia pode despoletar sentimentos de ansiedade, medo, preocupação, angústia, incerteza, solidão, frustração, zanga, tristeza e falta de esperança (OPP, 2020a; Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA], 2014). O confinamento, a mudança nos hábitos e rotinas e a redução do contacto social são fatores suscetíveis de despoletar estes sentimentos de maior angústia e frustração (Brooks et al., 2020). Assim, esta situação de teletrabalho requereu um esforço adicional, não se tratando apenas de reorganizar rotinas profissionais, pessoais e familiares, como também gerir possíveis sentimentos de ansiedade e preocupação face à pandemia (OPP, 2020c).

Pode-se, desta forma, compreender a especificidade da situação de teletrabalho em que as participantes deste estudo se encontraram e que não está presente em nenhum dos estudos anteriormente apresentados sobre o teletrabalho. Adicionalmente, o trabalho na área social, do qual faz parte este trabalho na área de promoção e proteção, apresenta uma configuração específica de trabalho no terreno e em contacto direto com os clientes, não sendo habitualmente realizado de forma remota, razão pela qual nenhum dos estudos anteriormente apresentados acerca do teletrabalho inclui como amostra trabalhadores desta área. Assim, importa refletir sobre a possibilidade de uma dificuldade adicional na adaptação repentina de um trabalho com estas características para teletrabalho.

Com o presente estudo, pretende-se percorrer com os técnicos do Sistema de Promoção e Proteção o caminho efetuado ao longo deste enquadramento teórico, identificando quais são as dificuldades sentidas pelos técnicos no seu trabalho e quais as estratégias de *coping* a que recorrem, determinando o impacto percebido deste trabalho nas suas vidas pessoais e familiares e, por fim, explorando a adaptação destes técnicos à situação de teletrabalho e às suas especificidades, identificando os desafios desta configuração de trabalho para a conciliação entre a vida profissional e familiar/pessoal.

2. Metodologia

2.1. Desenho da Investigação

O presente estudo¹, com um desenho transversal, assenta numa abordagem de natureza qualitativa e é de carácter exploratório.

A sua finalidade é a de explorar a forma como os técnicos que atuam na área de promoção e proteção vivenciam a sua prática profissional, acedendo à experiência subjetiva de cada um. Posto isto, baseia-se no paradigma construcionista que preconiza que a realidade é apreendida na forma de múltiplas construções mentais, sendo que não há construções mais ou menos verdadeiras (Guba & Lincoln, 1994). Assim, o investigador tem como objetivo compreender os acontecimentos do ponto de vista de quem os vivencia e compreender o significado que lhes atribuem, partindo do pressuposto de que a realidade é socialmente construída (Mertens, 2010).

2.2. Questão inicial de investigação

A questão inicial, adotada como ponto de partida para o presente estudo foi a seguinte: “De que forma é que os técnicos portugueses que trabalham na área de

¹ Este estudo enquadra-se no âmbito do Programa de Doutoramento Interuniversitário das Universidades de Coimbra e Lisboa em Psicologia Clínica: Psicologia da Família e Intervenção Familiar, na investigação da Dra. Leonor Vilhena da Cunha intitulada “Boas práticas no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em Portugal: contributos de famílias, profissionais e magistrados envolvidos no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em risco”. A investigação foi aprovada pela Comissão de Deontologia da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.

promoção e proteção vivenciam a sua prática profissional e quais as estratégias que adotam para lidar com os desafios que enfrentam?”.

2.3. Objetivos da Investigação

Os objetivos gerais da presente investigação consistem em: (1) explorar quais as dificuldades vivenciadas pelos técnicos na sua prática profissional e quais as estratégias de *coping* a que recorrem para lidar com elas e (2) explorar o impacto percebido deste trabalho na vida familiar/pessoal dos técnicos e os desafios adicionais do teletrabalho para a conciliação trabalho-família.

A partir destes objetivos, surgiram os seguintes objetivos específicos: (1) identificar quais as dificuldades sentidas pelos técnicos que trabalham no Sistema de Promoção e Proteção, no exercício da sua prática profissional; (2) identificar quais as estratégias de *coping* utilizadas pelos técnicos para lidar com essas dificuldades; (3) identificar qual a visão que os técnicos têm acerca do seu trabalho; (4) identificar o impacto percebido desta prática profissional na vida familiar/pessoal dos técnicos e as estratégias de conciliação trabalho-família; (5) identificar os desafios e as estratégias utilizadas na conciliação da vida profissional e familiar/pessoal, em situação de teletrabalho.

2.4. Questões de investigação

As questões de investigação que surgiram para o presente estudo são as seguintes: “Quais são as dificuldades identificadas pelos técnicos do Sistema Português de Promoção e Proteção?”, “Quais as estratégias de *coping* a que recorrem para lidar com as dificuldades?”, “Qual o impacto percebido desta prática profissional na vida familiar/pessoal dos técnicos?” e “Quais os desafios de uma situação de teletrabalho para a conciliação da vida profissional e familiar/pessoal dos técnicos?”.

2.5. Mapa Conceptual

Partindo das questões de investigação e dos objetivos estipulados, foi criada uma representação esquemática dos principais conceitos que orientam a presente investigação, expressos no mapa conceptual do estudo (*Figura 1*).

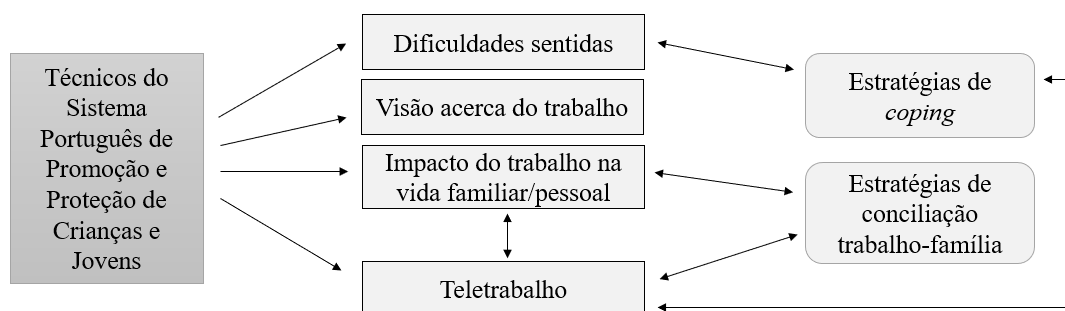


Figura 1. Mapa conceptual do estudo

2.6. Caracterização da Amostra

A amostra foi constituída por um total de 8 participantes ($N = 8$), todas mulheres, com idades compreendidas entre os 26 e os 41 anos ($M = 33,62$). Das 8 técnicas, 5 têm filhos. Os anos de experiência profissional na área de promoção e proteção de crianças e jovens variou entre 2 e 18 anos ($M = 7,56$). A formação dos participantes variou entre psicologia (4), educação social (2), sociologia (1) e Reabilitação e Inserção Social (1). 4 participantes exercem as suas funções numa CPCJ e as restantes 4 num CAFAP, ambos na cidade de Lisboa. A caracterização sociodemográfica de toda a amostra encontra-se presente na *tabela 1*.

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da amostra

<u>Participante</u>	<u>Sexo</u>	<u>Idade</u>	<u>Local de trabalho</u>	<u>Anos de experiência na área de promoção e proteção</u>	<u>Formação</u>	<u>Filhos</u>
P1	Feminino	29	CPCJ	6 anos	Psicologia	Não tem
P2	Feminino	26	CPCJ	4 anos	Psicologia	Não tem
P3	Feminino	35	CPCJ	5 anos	Educação social	Não tem
P4	Feminino	34	CPCJ	3,5 anos	Psicologia	1 filho

P5	Feminino	28	CAFAP	2 anos	Educação social	1 filho
P6	Feminino	36	CAFAP	10 anos	Psicologia	1 filho
P7	Feminino	41	CAFAP	18 anos	Sociologia	1 filho
P8	Feminino	40	CAFAP	12 anos	Reabilitação e inserção social	2 filhos

2.7. Instrumentos utilizados

2.7.1. Entrevista semiestruturada

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas a todas as participantes. O guião das entrevistas (*Apêndice B*) foi constituído por seis blocos temáticos²: (I) Aspectos introdutórios; (II) Questionário sociodemográfico; (III) Dificuldades e estratégias de *coping*; (IV) Impacto do trabalho na vida familiar/pessoal e estratégias de conciliação; (V) Teletrabalho, desafios e conciliação trabalho-família; (VI) Comentários finais e conclusão.

Algumas das questões-tipo realizadas foram as seguintes: “Quais as principais dificuldades que sente no seu trabalho nesta área?”; “De que forma lida com as dificuldades associadas ao seu trabalho? Quais as estratégias e recursos que utiliza?”; “Que impacto tem este trabalho na sua vida familiar/pessoal?”; “De que forma concilia o seu trabalho com a sua vida familiar/pessoal? Que estratégias utiliza?”; e “Quais os desafios do teletrabalho para a conciliação entre a sua vida profissional e familiar/pessoal?”.

Ainda com o objetivo de explorar a forma como os participantes vivenciam a sua prática profissional, foi apresentado um conjunto de imagens retiradas da internet (*Apêndice C*), relativamente às quais foi pedido que escolhessem as três que melhor representassem a forma como veem e sentem o seu trabalho na área de promoção e proteção, justificando de seguida a sua escolha.

Sendo o objetivo da presente investigação o de aceder à perspetiva dos participantes, foi utilizada a entrevista semiestruturada como instrumento, com recurso a

² No âmbito da investigação na qual este estudo se enquadra, o guião da entrevista semiestruturada é composto também por outros blocos temáticos, para além dos aqui apresentados.

perguntas abertas, de forma a chegar ao quadro de significados próprio de cada entrevistado e à experiência pessoal de cada um relativamente ao tema sob investigação (Wilkinson, Joffe & Yardley, 2004). A entrevista semiestruturada consiste num instrumento de recolha de dados flexível, que fornece ao investigador a liberdade de ir além das questões pensadas inicialmente e abordar áreas que surjam no discurso dos participantes e que sejam consideradas importantes, sendo estes vistos como os especialistas no tema. Assim, o guião da entrevista funcionou apenas como um guia inicial, sendo garantida essa flexibilidade na forma como a mesma decorreu, o que possibilitou a obtenção de dados mais ricos (Longhurst, 2010; Smith & Osborn, 2007).

2.7.2. Questionário Sociodemográfico

Todas as entrevistas foram constituídas por um pequeno questionário sociodemográfico inicial, com o objetivo de recolher informações pertinentes ao estudo e necessárias para a caracterização da amostra, bem como para poder melhor contextualizar os dados obtidos.

Os dados sociodemográficos recolhidos foram: idade, sexo, tempo de experiência na área de promoção e proteção, a formação, o local de trabalho onde exercem as suas funções e o número de filhos.

2.8. Procedimentos

2.8.1. Procedimentos de seleção da amostra

A seleção da amostra foi realizada de forma não aleatória, sendo que os participantes foram selecionados com base em características específicas. O critério de inclusão para os técnicos consistiu em exercerem as suas funções enquanto profissionais na área de promoção e proteção de crianças e jovens em Portugal. Desta forma, cada elemento da população não tinha igual probabilidade de ser selecionado para participar neste estudo. Toda a amostra trata-se de uma amostra por conveniência, selecionada através do método Bola de Neve (Vanderstoep & Johnston, 2009). Os técnicos foram recrutados numa CPCJ e num CAFAP, ambos na cidade de Lisboa.

2.8.2. Procedimentos de recolha de dados

Os dados foram recolhidos entre Fevereiro e Maio de 2020. Todas as entrevistas foram, numa primeira fase, realizadas presencialmente, com uma duração de, no máximo, 1 hora. Foram realizadas nos locais de trabalho das técnicas, em salas de reuniões, tendo decorrido sem qualquer interrupção ou distrações. Numa fase posterior, devido à pandemia de covid-19 que surgiu a meio da recolha de dados e a uma necessidade de reestruturar o presente estudo, foram realizadas questões adicionais a todas as participantes. Nesta fase, 5 entrevistas foram realizadas via online, através da plataforma Zoom, com uma duração de, no máximo, 30 minutos, sendo que para as restantes 3 participantes previamente entrevistadas, os dados adicionais foram obtidos por escrito, tendo-lhes sido enviadas as questões via e-mail, sendo esta a única forma pela qual se demonstraram disponíveis.

Foi realizada uma entrevista inicial de pré-teste com o objetivo de testar a compreensão das perguntas, a sua adaptação e de melhorar o guião após feedback.

Antes de cada entrevista, foram enquadrados o âmbito e o objetivo do estudo, a confidencialidade dos dados, a possibilidade de não resposta, bem como de terminar a entrevista a qualquer momento, se assim desejado. Foi também pedida autorização para a gravação áudio e foi explicado que, depois de realizadas as transcrições, as gravações seriam destruídas. Todas estas informações estavam descritas no consentimento informado (*Apêndice A*), que foi entregue no início de cada entrevista, tendo sido pedido a todas as participantes que o lessem e assinassem.

2.8.3. Procedimento de análise de dados

Os dados obtidos através da realização das entrevistas semiestruturadas foram transcritos e foram sujeitos, posteriormente, a uma análise temática indutiva, com recurso ao software QSR NVivo 12.

A análise temática consiste num método que pretende identificar, analisar e reportar padrões dentro dos dados, envolvendo a procura, num conjunto de dados, de padrões repetidos de significado (Braun & Clarke, 2006). Esta foi desenvolvida num processo constituído por seis fases. Numa fase inicial ocorreu a familiarização com os dados, através de uma leitura repetida de todo o conjunto de dados obtidos nas entrevistas

e de uma identificação e anotação de ideias iniciais. Numa segunda fase, iniciou-se a codificação, gerando-se códigos iniciais a partir da organização dos dados das entrevistas. A terceira fase consistiu na classificação e organização dos diferentes códigos em potenciais temas e subtemas. Na quarta fase, procedeu-se à revisão dos temas e ao seu refinamento. Esta revisão foi realizada ao nível dos dados codificados para cada tema e também em relação ao conjunto de dados como um todo. A quinta fase consistiu na nomeação dos diferentes temas gerados. A fase final consistiu na análise final e redação dos resultados, em consonância com os objetivos da investigação (Braun & Clarke, 2006). Foi também realizada uma análise intercategoriaal para aceder a relações entre as diferentes categorias.

3. Apresentação e discussão dos resultados

Tendo em conta os objetivos estabelecidos para o presente estudo, as entrevistas realizadas foram submetidas a uma análise temática, da qual emergiram categorias e subcategorias, a partir do discurso dos participantes. Ao longo de toda a análise, estas sofreram um processo de constante revisão, reflexão e adaptação (Braun & Clarke, 2006).

A apresentação dos resultados e a discussão dos mesmos será realizada de acordo com as questões de investigação e os objetivos propostos, adotando-se a ordem pela qual os objetivos foram supramencionados. As categorias encontram-se identificadas a negrito e as subcategorias em itálico e sublinhado. Serão também apresentados excertos das entrevistas que ilustram as diferentes categorias, seguidos da identificação dos diferentes participantes através de um código, entre parêntesis. Estes serão identificados por “P” e “1” no que diz respeito ao número do participante, “CPCJ” e “CAFAP”, no que diz respeito ao local de trabalho do participante e pelo número de anos de experiência na área de promoção e proteção. Exemplo: (P1, CPCJ, 6).

A árvore de categorias e as tabelas com indicação do número de fontes e frequências encontram-se, respetivamente, nos *apêndices D e E*.

3.1. Dificuldades sentidas pelos técnicos no exercício da sua prática profissional

Quanto às dificuldades sentidas pelos técnicos no exercício da sua prática profissional nesta área de promoção e proteção, surgiram três categorias principais.

A primeira categoria corresponde ao **impacto emocional**. Esta foi mencionada por todas as participantes [8] e diz respeito ao impacto emocional que os técnicos sentem ao lidarem diariamente com situações difíceis e desafiantes. Dentro desta categoria, a maioria das participantes [7] mencionou o *desgaste*, como ilustrado pelos seguintes excertos: “*este grupo de profissionais sem dúvida nenhuma que acaba por ter aqui uma grande carga e uma grande pressão no seu dia-a-dia (...) acho que o desgaste existe sem dúvida nenhuma, a nível emocional... porque se pararmos para refletir, por muito que se vá conseguindo fazer um bom trabalho, mudar a vida de algumas famílias, nós estamos constantemente a lidar com o pior daquilo que o ser humano pode fazer*” (P6, CAFAP, 10) e “*é complicado, pois é um trabalho que acaba por mexer com a nossa parte sentimental, esgotante mesmo*” (P3, CPCJ, 5). O desgaste emocional foi, assim, abordado pelas técnicas como resultado de vivenciarem diariamente, enquanto profissionais, situações que têm um impacto emocional em si, em termos pessoais. Uma participante menciona ainda uma consequência deste desgaste: “*muitas vezes são situações muito fortes e intensas e que têm repercussões com as pessoas (...) quando estamos há muito tempo a fazer este trabalho, deixamos de conseguir ver as coisas da mesma maneira, ou seja, começamos a ficar dessensibilizados às situações e a achar que são coisas normais, que não são*” (P2, CPCJ, 4).

Algumas participantes mencionaram ainda a dificuldade em *lidar com o sofrimento dos clientes*, referindo-se ao impacto emocional da exposição direta a momentos de sofrimento por parte destes, tal como constatado na ideia de 2 técnicas: “*quando nos vemos frente a frente com uma criança ou com um jovem que está claramente em sofrimento ou com o sofrimento dos pais... o impacto direto do sofrimento de outras pessoas em nós*” (P1, CPCJ, 6) e “*nós para conseguirmos às vezes fazer um bom trabalho, temos que criar ali uma relação empática, estar ali com as pessoas... e pode ser fácil às vezes pegar na dor da outra pessoa, que não é nossa e nós estamos a pegar como sendo nossa. Eu acho que, pessoalmente, para mim essa deve ser a maior batalha que eu tenho*” (P5, CAFAP, 2). Para esta técnica, o seu trabalho requer um

esforço para que, ao mesmo tempo que cria empatia, consiga não transferir para si o sofrimento dos clientes.

Emergiu ainda como subcategoria o sentimento de impotência e frustração, ilustrado pelo seguinte exemplo: “*as maiores dificuldades são muitas vezes a impotência que se sente em não conseguir mudar ou que as pessoas mudem no timing que a nós nos parece o indicado, ainda mais pelo facto de envolver crianças em situações de risco*” (P8, CAFAP, 12). No discurso desta técnica, este sentimento surge associado à impossibilidade de, por vezes, se obter com os clientes as mudanças necessárias dentro do tempo que seria o mais adequado para as crianças. O sentimento de impotência e frustração estava também associado, no discurso de algumas participantes, à falta de recursos, como ilustrado na seguinte ideia: “*às vezes é o facto também de nós não termos resposta, porque às vezes há coisas que não dependem de nós... que nós pedimos... eu estou aqui a pensar, às vezes nós deliberamos que a medida adequada era, por exemplo, um acolhimento mãe-criança e depois não há resposta para isto*” (P4, CPCJ, 3,5).

Este impacto emocional, que se verificou estar presente no discurso de todas as técnicas entrevistadas, vai de encontro aos resultados obtidos por outros estudos, como o de Tavormina e Clossey (2015) onde os participantes também relataram o seu trabalho na proteção de crianças como exigente, sobretudo em termos emocionais, e gerador de sentimentos de impotência, frustração e preocupação. Também no estudo de Sánchez-Moreno et al. (2014), a exaustão emocional era a dimensão mais prevalente nos técnicos, fruto da exposição constante a situações difíceis e desafiantes.

Ainda, verificou-se que o **impacto emocional**, sobretudo o desgaste, foi mais referido pelas técnicas com menos anos de experiência na área de promoção e proteção, podendo colocar-se a hipótese de que as técnicas com mais anos de experiência na área poderão já ter desenvolvido, ao longo dos anos, outro tipo de estratégias para atenuar este impacto.

A segunda categoria, mencionada por 5 participantes, corresponde às **condições laborais** e caracteriza-se por questões relacionadas com as condições de trabalho que são sentidas como proporcionadoras de uma maior dificuldade na execução do mesmo. Dentro desta categoria, 4 participantes referiram a falta de recursos, como é ilustrado pelo seguinte discurso: “*já é um trabalho que é difícil e se nós não tivermos os apoios e recursos necessários também para o fazer torna tudo um bocadinho mais complicado e mais desgastante (...) nós às vezes deliberamos em determinado sentido e depois não*

temos repostas nesse sentido e temos que pensar e mudar aqui a medida de alguma forma... isso também é uma coisa com a qual lidamos no dia-a-dia que às vezes é complicado” (P4, CPCJ, 3,5). Esta técnica menciona a falta de recursos como um fator que potencia a dificuldade que já é inerente a este trabalho e que tem implicações ao nível das decisões que os técnicos tomam, levando a que, por vezes, não seja possível adotar a medida que é considerada a mais adequada para determinada família.

Também 4 participantes mencionaram como uma dificuldade o volume processual elevado, como se pode verificar nos seguintes excertos: *“eu acho que a principal dificuldade é a quantidade de processos por técnico (...) até agora a minha média dos processos esteve sempre à volta dos 60 e eu acho que é demasiado ...”* (P1, CPCJ, 6) e *“temos um volume elevado de processos por técnico (...) às vezes para se atuar naqueles que são mais urgentes, há outros que vão ficando um bocadinho para trás, porque não dá mesmo para chegar a todo o lado”* (P4, CPCJ, 3,5). O volume processual elevado estava associado a uma dificuldade em dedicar a mesma atenção e disponibilidade a todos os processos que as técnicas têm à sua responsabilidade. Esta subcategoria foi mencionada por todas as técnicas que trabalham numa CPCJ, não tendo sido referida por nenhuma participante que trabalha num CAFAP, o que pode ser explicado pela diferença de volume processual por técnico existente nestes dois contextos de trabalho. Uma participante referiu ainda a falta de supervisão: *“efetivamente falta muita supervisão, um espaço onde as pessoas possam partilhar... não só discutir casos, mas sobretudo partilhar o que é nosso interno e não passar o que é nosso para os processos, é uma coisa que muitas vezes acontece”* (P2, CPCJ, 4). Esta técnica menciona a importância de uma supervisão direcionada para a vivência emocional de cada profissional, no que diz respeito aos processos que acompanha.

Através da análise intercategoriais realizada, verificou-se que as **condições laborais** estavam relacionadas com o **impacto emocional**, categoria supramencionada, nomeadamente, o volume processual elevado estava relacionado com o desgaste e a falta de recursos estava também relacionada com o desgaste e com o sentimento de impotência e frustração. É possível ilustrar estas relações no discurso das participantes: *“também se sente um bocadinho o desgaste, quando tentamos fazer as coisas e as coisas nem sempre decorrem da melhor maneira, quando nós sentimos que não temos recursos suficientes para ajudar uma pessoa ou uma família num determinado momento (...) também há essa parte emocional que às vezes é um bocadinho difícil de lidar, quando nós achamos que*

devíamos ajudar de uma maneira, mas não temos forma de ajudar porque não há recursos para ajudar” (P1, CPCJ, 6). O facto de não terem ao seu dispor os recursos necessários para atuar da forma que consideram a mais adequada parece contribuir para o impacto emocional sentido por estes profissionais, nomeadamente, para o desgaste e para o sentimento de impotência e frustração, por consistir num impedimento que não depende dos técnicos, mas que os afeta de forma direta e ao seu trabalho. Para o desgaste, no caso das técnicas que trabalham numa CPCJ, contribui ainda o facto de terem à sua responsabilidade uma quantidade elevada de processos: *“a parte dos processos é desgastante e temos aqui fases em que é realmente desgastante e que temos situações a rebentar por todos os lados, umas em cima das outras e... não temos mãos a medir e é complicado”* (P4, CPCJ, 3,5). Estes resultados podem explicar o facto de o **impacto emocional**, sobretudo o *desgaste*, ter sido mais referido pelas participantes que exercem as suas funções numa CPCJ, estando este local de trabalho associado a um maior número de volume de processos por técnico. Pode ainda ser colocada a hipótese de que o facto das CPCJ's, enquanto entidades de segunda linha, terem a responsabilidade de tomar decisões em relação às medidas de promoção e proteção a serem aplicadas, contrariamente aos CAFAP's que atuam como entidades de primeira linha, poder levar a um sentimento de maior pressão e, conseqüentemente, a um maior impacto emocional.

Em suma, verificou-se que as condições laborais em que as técnicas exercem as suas funções têm um impacto não só ao nível da execução do trabalho em si, mas também um impacto emocional nas mesmas. Estes resultados vão na mesma direção que o estudo de Tavormina e Clossey (2015) em que a sobrecarga de trabalho e a escassez de recursos contribuíam para sentimentos negativos, como ansiedade e frustração. No estudo de Sánchez-Moreno et al. (2014), pelo contrário, as variáveis organizacionais não estavam associadas à exaustão emocional. Estes resultados podem ser explicados pelo caráter específico de cada local de trabalho, no que diz respeito às condições laborais. Mesmo neste estudo, verificam-se diferenças relativamente ao trabalho numa CPCJ e num CAFAP, com refletido acima.

A terceira categoria corresponde às dificuldades encontradas na **relação e intervenção com os clientes**. Foi mencionada por todas as participantes [8] e refere-se a fatores que podem levar a alguma relutância por parte das famílias acompanhadas, dificultando o estabelecimento da relação e a conseqüente intervenção por parte dos técnicos. 6 participantes mencionaram a *não compreensão do problema* por parte das

famílias, referindo-se à não compreensão do porquê de haver um processo ou ao não reconhecimento da existência do problema que levou à abertura do mesmo, levando a que, conseqüentemente, não reconheçam a necessidade de mudança. Esta subcategoria é ilustrada pelo discurso da seguinte participante: *“é muito difícil, e há muitos processos desses, ah... conseguir um sucesso que seja rápido e que seja visível com pessoas que não percebem sequer porque é que estão a ter uma intervenção e a serem chamados”* (P1, CPCJ, 6).

Três técnicas, todas a exercerem as suas funções numa CPCJ, referiram o *estigma* associado às comissões de proteção de crianças e jovens como algo que provoca uma relutância inicial por parte das famílias, como exemplificado pelas seguintes citações: *“há aquela ideia das comissões, não é? Que estão cá para fazer mal, para prejudicar, para tirar as crianças (...) as comissões são vistas aqui sempre pelo lado negativo”* (P4, CPCJ, 3,5) e *“normalmente as pessoas vêm com uma ideia de que nós os queremos prejudicar de alguma forma (...) chegam cá com medo que nós lhes vamos retirar as crianças, que andamos a fiscalizar tudo o que elas fazem e que a qualquer momento... estamos só à espera que elas deslizem um bocadinho para lhes roubar os filhos”* (P1, CPCJ, 6). Esta última participante refere ainda que a imagem negativa associada às CPCJ's tem também um impacto no seu próprio bem-estar emocional: *“a imagem que as pessoas, o público em geral tem das comissões, por exemplo, eu acho que isso também é um bocadinho difícil de gerir, quando se vê notícias na televisão, a dizer que as comissões deviam fazer isto e... pronto, normalmente quando se vê notícias sobre este tipo de trabalho, é sempre no mau sentido. Acho que isso tem impacto emocional também em nós, mais cedo ou mais tarde”* (P1, CPCJ, 6). É possível ver, no discurso destas participantes, que o estigma associado às CPCJ's dificulta, logo à partida, o início da sua intervenção. Este estigma está associado a uma perceção de que as comissões existem para retirar as crianças às famílias, para as julgar e prejudicar. É importante refletir sobre a necessidade de as comissões serem vistas de forma mais positiva e de os clientes percecionarem a sua intervenção como uma ajuda para fazerem as mudanças necessárias à permanência, em segurança, das crianças.

Foi ainda mencionado o *sentimento de invasão do espaço privado*, como algo que pode ser sentido pelas famílias e, dessa forma, levar a alguma dificuldade na intervenção com as mesmas: *“em qualquer trabalho social, as outras pessoas têm que falar sobre elas e nem sempre é fácil alguém estar-se a expor. A principal barreira que eu sinto acho*

que será essa... estar a entrar muitas vezes, pronto, no que é a intimidade das famílias” (P5, CAFAP, 2).

A última subcategoria que emergiu foi a dificuldade na intervenção com *famílias que estão há muitos anos no sistema* e que já foram intervencionadas por vários técnicos e serviços, como exemplificado pela seguinte ideia: “... *por vezes uma dificuldade é lidar com situações limite que já estão há muitos anos dentro do sistema... e o sistema também tem as suas limitações... e de alguma forma não souberam responder num determinado tempo a uma necessidade e isso fez com que os problemas se prolongassem ao longo do tempo, que se tornassem por vezes crónicos e obviamente com um potencial de mudança muito menor. E, portanto, receber essas situações já com muitos anos, já trabalhadas com muitos serviços, acho que essencialmente é, por vezes, a maior dificuldade”* (P6, CAFAP, 10). Esta subcategoria surgiu no discurso de outra participante que identificou uma menor abertura para a intervenção por parte das famílias que se encontram nesta situação: “... *o facto de as famílias, elas próprias, já estarem cansadas de estar tanto tempo dentro do sistema, de tantos técnicos (...) e então chegam-nos, de facto, com uma postura mais fechada e também mais desconfiados...*” (P7, CAFAP, 18). Estas famílias podem apresentar-se mais relutantes para a intervenção e os seus problemas mais enraizados.

3.2. Estratégias de *coping* utilizadas pelos técnicos para lidar com as dificuldades sentidas

Após perceber e refletir sobre as principais dificuldades percecionadas pelas técnicas, no seu trabalho nesta área de promoção e proteção, importa perceber quais as estratégias a que recorrem no seu dia-a-dia para lidar com as mesmas. Foram identificadas três categorias: **suporte da equipa**, **estratégias pessoais** e **estabelecimento da relação com os clientes**.

O **suporte da equipa** foi mencionado por 7 participantes e caracteriza-se pelo recurso à equipa de trabalho, que se verificou ter diversas funções: *apoio emocional*, *partilha*, *tomada de decisões*, *fornecer confiança* e *estabelecer limites*.

O *apoio emocional* foi referido por todas as participantes dentro desta categoria e é espelhado através dos seguintes discursos: “*nós tentamos sempre aqui, enquanto*

equipa, recorrer uns aos outros e apoiarmo-nos mutuamente. E todos temos fases menos boas e às vezes são várias pessoas a passar por fases menos boas e é mesmo o contar com o apoio dos outros para tentar ultrapassar” (P4, CPCJ, 3,5) e “...toda a gente já sentiu ou vai sentir aquela coisa noutro momento e sabemos todos como é que é estar naquele lugar e, portanto, acabamos por ser um grande apoio uns para os outros. Eu acho que essa parte é essencial” (P1, CPCJ, 6). O apoio emocional fornecido pelos colegas de trabalho demonstrou-se ser essencial para as técnicas lidaram com as situações difíceis que vão vivenciando no seu trabalho. Tal como ilustrado no último excerto, estes encontram-se numa posição facilitadora de fornecer suporte por poderem já ter vivenciado situações idênticas.

A *partilha*, mencionada por 6 técnicas, caracteriza-se pela partilha das situações que vão vivenciando na intervenção com as famílias, as dificuldades encontradas e as emoções que vão sentido: *“eu acho que uma das principais estratégias tem a ver com o facto de nós partilharmos muito, enquanto grupo, como é que nos vamos sentindo e como é que as coisas vão correndo” (P1, CPCJ, 6). Verifica-se, no discurso de outra participante, que a partilha dos casos que acompanha lhe permite obter diferentes opiniões e visões acerca do mesmo: “partilhar e deitar cá para fora também nos ajuda a, se calhar, ver melhor as coisas, ter outras opiniões também (...) toda a gente sabe dos processos uns dos outros” (P3, CPCJ, 5).*

Quatro técnicas referiram a ajuda na *tomada de decisões*, referindo-se ao apoio por parte de equipa nas decisões relacionadas com o trabalho, como verificado no discurso da seguinte participante: *“eu acho que o trabalhar em equipa e nós sabermos que temos suporte de retaguarda é essencial. Não imagino este trabalho a fazer sozinha, sem ter aqui uma sessão em que nós estamos a ouvir outros casos e ok... nesta situação podes agir desta forma, ou mesmo: olha, podes fazer isto e isto, tens estes caminhos” (P5, CAFAP, 2). Para esta técnica, é importante receber feedback acerca da sua intervenção e dos diferentes caminhos que pode seguir, sendo que este é possível através da partilha que é feita sobre os processos.*

Surgiram ainda como funções deste suporte da equipa: *fornecer confiança* acerca das decisões tomadas, como ilustrado pela seguinte participante: *“e às vezes também desabafar e partilhar fora do contexto de trabalho e elas dizerem: não, foi melhor assim, era o que tinha que ser feito” (P4, CPCJ, 3,5) e estabelecer limites: “a equipa tem me*

ajudado a perceber... ok, até que ponto é meu, até que ponto é do outro. E perceber os nossos limites, porque nós também temos que ter limites (...) uma colega uma vez disse-me, quando eu estava a trazer muito os problemas de uma família para mim, que os problemas daquela família já existiam antes de eu entrar e vão continuar a existir quando eu sair” (P5, CAFAP, 2). Para esta técnica, a equipa de trabalho ajuda-a a não se absorver demasiado nos problemas das famílias que acompanha.

Verificou-se que o suporte da equipa assume uma grande importância para estas profissionais e consiste num ponto-chave para a realização deste trabalho, ajudando-as a lidar com o impacto emocional das situações que vão vivenciando diariamente e fornecendo feedback e inputs para a própria intervenção e para a tomada de decisões de forma mais confiante. Estes resultados vão de encontro ao estudo de Biggart et al. (2017), que também demonstrou a importância do suporte social fornecido pela equipa de trabalho para estes profissionais. Segundo estes autores, o suporte da equipa era fundamental para ajudar os técnicos a gerir as suas próprias emoções e a ficar, dessa forma, capacitados para gerir as exigências emocionais do seu trabalho. Também no estudo de Cummings et al. (2019), se verificou a importância do suporte social, nomeadamente, na diminuição da exaustão emocional sentida pelos técnicos.

A segunda categoria – **estratégias pessoais** – caracteriza-se pelo recurso a estratégias intrapessoais para lidar com as dificuldades sentidas. 3 técnicas afirmaram recorrer à estratégia de *aceitar que não se consegue mudar tudo* na intervenção com as famílias, como ilustrado nas seguintes ideias: *“sinceramente acho que é mesmo a nível emocional, estrutural, interno... ir criando estruturas internas de conseguir... ok, estou aqui, não tenho uma varinha mágica, não consigo resolver os problemas todos do mundo e do universo... estou aqui para o que conseguir. E às vezes não é o momento daquela família”* (P5, CAFAP, 2) e *“... por vezes aceitar que não conseguimos mudar tudo aquilo que se calhar seria necessário, mas que em determinados momentos conseguimos fazer ali pequenas mudanças”* (P6, CAFAP, 10). Estas técnicas recorrem à estratégia de reavaliação cognitiva, alterando a forma como a situação é interpretada (Lazarus & Folkman, 1984), nomeadamente, alterando o seu foco daquilo que não é possível mudar para as pequenas mudanças que conseguem alcançar. Também os técnicos portugueses no estudo de Rocha (2019) utilizavam uma estratégia de reinterpretação positiva das situações que vivenciavam. O facto de as técnicas aceitarem e adotarem o pensamento de que, em muitas das situações, não é possível alterar tudo o que seria necessário, ajuda-as

a lidar com o seu trabalho e com as emoções despoletadas pelo mesmo. Esta pode ser uma estratégia importante, dado que no estudo de Kalliath e Kalliath (2014) um dos fatores que contribuía para um sentimento de pressão no trabalho era a existência de expectativas irrealistas em relação ao mesmo.

Duas participantes mencionaram recorrer à estratégia de *desligar* dos assuntos do trabalho e das situações vivenciadas ao longo do dia quando o horário de trabalho termina, como se pode observar neste excerto: *“a nível pessoal é tentar sair daqui e desligar, completamente... temos que arranjar as nossas estratégias pessoais para tentarmos desligar um bocadinho, não é? Depois de um dia de trabalho (...) vou no metro e já vou a pensar: bem vou chegar a casa, vou meter a coleira no meu cão e vou para a rua com ele... é a minha estratégia, porque vou logo tratar dele e então aí acabo por desligar”* (P3, CPCJ, 5). Emergiram ainda como estratégias pessoais o recurso à *psicoterapia* para lidar com o impacto emocional: *“a um nível mais individual, tem a ver com psicoterapia, que já faço há cerca de 2 anos, porque efetivamente senti necessidade”* (P6, CAFAP, 10); o *investimento na formação*, para lidar com dificuldades mais específicas que surgem em determinados processos: *“nós informarmo-nos, termos conhecimentos (...) se nós estamos a trabalhar com famílias com doença mental, se não tivermos noção das características, não é? Acho que só dificulta...”* (P5, CAFAP, 2); e uma técnica referiu recorrer a um método esquemático de *organização de processos*, para lidar com o elevado volume processual e sentir um maior controlo sobre os processos que tem à sua responsabilidade: *“a parte de conseguir gerir os processos e o tempo e tentar que as coisas não fujam muito do controlo, é que eu tento ser extremamente organizada... eu tenho uma base de dados que fui eu que fiz que só tem os meus processos e visualmente eu consigo perceber em que estado estão as coisas”* (P1, CPCJ, 6).

De forma geral, e contrariamente ao estudo de Anderson (2000), onde se verificou um maior recurso a estratégias de *coping* focadas no problema, verificou-se neste estudo um maior recurso a estratégias focadas nas emoções, direcionadas para uma diminuição do sofrimento emocional (Lazarus & Folkman, 1984). Entre elas, o suporte por parte da equipa de trabalho foi a estratégia mais mencionada.

Para lidar com as dificuldades associadas ao estabelecimento da relação e intervenção com os clientes, as 8 participantes mencionaram recorrer a um conjunto de ferramentas para estabelecer a relação e contribuir, dessa forma, para o sucesso da

intervenção, o que se constituiu na terceira categoria: **estabelecimento da relação com os clientes**.

Sete técnicas mencionaram a importância da escuta ativa, como ilustrado pelo seguinte excerto: “... *eles sentirem-se ouvidos. Mais do que impor que as coisas têm que ser assim, ou que um jovem tem que ir à escola, ou que numa família a casa tem que estar organizada da maneira A, B ou C... ah, é eles se sentirem também aqui um bocadinho ouvidos em relação não só ao que originou o processo, mas também serem implicados na solução*” (P7, CAFAP, 18). Esta participante realça a importância de os técnicos não adotarem uma postura de imposição e poder, mas sim de terem em consideração as famílias na própria escolha da solução para os seus problemas, estimulando um papel ativo no processo por parte das mesmas. 6 técnicas mencionaram o uso da empatia: “*saber verdadeiramente compreender, conseguir criar uma relação de empatia e conseguirmos colocar no lugar do outro, perceber também as dores do outro e conseguirmos encaixar tudo de maneira a que seja o mais possível trabalhado*” (P2, CPCJ, 4). 5 técnicas abordaram a importância do respeito pelas famílias, como ilustrado pelo seguinte exemplo: “*respeitar a família com que estamos a trabalhar. Porque às vezes pode ser fácil pormo-nos no papel de técnicos e dizer: faça assim, faça acolotro... e não pode ser assim*” (P5, CAFAP, 2). Nesta subcategoria estava incluído o respeito pelo espaço das famílias: “*é respeitar também o espaço deles, ah... respeitarmos a dinâmica familiar deles, se calhar com alguns ajustes, mas tentarmos respeitar ao máximo*” (P3, CPCJ, 5) e pelo tempo das famílias: “*é respeitar os timings de cada um e tentar que a pessoa aos poucos vá falando sobre as suas problemáticas*” (P8, CAFAP, 12). Este respeito pelo tempo das famílias surgiu também como um fator que pode proporcionar alguma frustração nos técnicos, como presente na ideia da seguinte participante: “... *respeitar o tempo da família e aceitar que efetivamente naquele momento pode não estar preparada e disponível para a mudança. E isto muitas vezes traz-nos também alguma frustração*” (P6, CAFAP, 10). 4 técnicas mencionaram a importância de terem disponibilidade para as famílias, da qual é exemplo o seguinte excerto: “*também é fundamental que no trabalho com as famílias nós não sejamos só uma pessoa a quem elas vão assinar papéis, portanto, nós temos que estar lá, temos que estar disponíveis e muitas vezes temos que ir à casa das pessoas, temos que reunir com as pessoas e estar lá para ouvir, ter uma disponibilidade que não seja só cá virem quando nós queremos (...) procurarmos ajudar as pessoas para além daquilo que é o nosso trabalho, muitas vezes*” (P2, CPCJ, 4).

Emergiram ainda como subcategorias: a colaboração: “*ter uma verdadeira articulação e colaboração e não imposição*” (P2, CPCJ, 4); a honestidade: “*acima de tudo, conseguir ter com as famílias um papel claro e, de alguma forma, ser honesta e conseguir passar qual é a real situação do processo*” (P6, CAFAP 10); e não julgar: “*ouvir tudo o que eles têm para nos dizer e não julgar, de maneira nenhuma, aquilo que é dito*” (P3, CPCJ, 5). Não haver qualquer julgamento foi considerado essencial para o sucesso da intervenção, como refletido por uma das técnicas: “*se a pessoa se sentir assim, com uma entidade, outra entidade, outra entidade a apontarem o dedo, não consegue ser um agente de mudança, não consegue fazer nada*” (P5, CAFAP, 2).

A utilização destas ferramentas foi referida por todos os técnicos como algo essencial para o sucesso da sua intervenção com as famílias e para ultrapassar certas barreiras, como por exemplo o estigma mencionado anteriormente. Verificou-se que as **condições laborais** podem influenciar o tipo de relação estabelecido com os clientes. Especificamente, o volume processual elevado, subcategoria supramencionada, parece dificultar a disponibilidade dos técnicos para trabalhar cada processo, como ilustrado pelas seguintes ideias: “*eu neste momento tenho cerca de 60 processos, o que não me permite dedicar-me aos processos da mesma maneira do que se tivesse 40 ou 50... e, portanto, acaba por ficar um bocadinho sem um individualismo que cada processo deve ter*” (P2, CPCJ, 4) e “*... às vezes para se atuar naqueles que são mais urgentes, há outros que vão ficando um bocadinho para trás, porque não dá mesmo para chegar a todo o lado*” (P4, CPCJ, 3,5). Uma questão abordada por estas técnicas é precisamente a necessidade de mais recursos humanos, para que o volume processual por técnico seja menor, permitindo trabalhar cada processo de outra forma e diminuir também algum desgaste sentido devido à sobrecarga de trabalho.

3.3. Visão que os técnicos têm acerca do seu trabalho

Ao explorar a visão que as técnicas têm acerca do seu trabalho e das funções que exercem nesta área, através da escolha de imagens (*apêndice C*) e sua justificação, verificou-se que, apesar das dificuldades supramencionadas, todas as participantes [8] demonstraram ter uma **visão positiva**, sendo que apenas 3 mencionaram também uma **visão negativa**. As imagens mais escolhidas pelas participantes foram as imagens número 2, 9 e 11, que podem ser consultadas no *apêndice C*.

No que diz respeito a uma **visão positiva** do seu trabalho, 6 participantes referiram a possibilidade de, através dele, ajudar no processo de mudança das famílias, como ilustrado na seguinte citação: “*eu acho que é o nós percebermos e conseguirmos ver as pequenas melhorias que acontecem quando nós conseguimos fazer o nosso trabalho... ver de facto as mudanças que ocorrem (...) pequenas coisas que vão tornar a vida daquelas famílias e crianças melhores*” (P5, CAFAP, 2). Possibilitar mudanças que, por mínimas que sejam, melhoram a vida de determinada criança ou família é sentido como recompensador para as participantes. 5 técnicas mencionaram o trabalho em equipa, quer entre colegas, quer entre as diferentes entidades e com as próprias famílias: “*é o trabalho em equipa, é a cooperação... é o estarmos todos juntos*” (P3, CPCJ, 5) e “*nós temos que estar todos aqui... a família, os serviços, a comissão, estar aqui todos juntos para que este trabalho também tenha um maior impacto*” (P4, CPCJ, 3,5). A importância da equipa de trabalho já tinha sido anteriormente mencionada, consistindo num aspeto fulcral para que as técnicas consigam realizar o seu trabalho e gerir, simultaneamente, as suas próprias emoções.

Quatro participantes mencionaram o seu gosto pelo trabalho direto com as famílias, como espelhado no discurso de uma das técnicas: “*o que me continua a aliciar, desde o primeiro dia... eu gosto de descrever como essa possibilidade de estar mesmo no terreno e do contacto direto com as famílias*” (P7, CAFAP, 18). Como resultado deste trabalho direto com as famílias e da relação estabelecida com as mesmas, surgiu também como subcategoria o crescimento pessoal mencionado por 2 técnicas: “*trabalhar aqui é sempre um crescimento pessoal muito grande, porque são muitas histórias, muitas dificuldades, muitas superações... é um abre olhos para a nossa vida*” (P3, CPCJ, 5) e “*considero que saio também mais rica com este intercâmbio e com cada família que se cruza no meu caminho (...) o estar em contato com famílias com característica e situações muito diversas tem-me permitido um enorme enriquecimento pessoal*” (P7, CAFAP, 18). É interessante refletir que a relação estabelecida entre técnicos e clientes é percebida por estas duas participantes como bidirecional, isto é, existe o sentimento de que não dão apenas de si aos clientes, mas também recebem aspetos positivos para a sua vida pessoal, através da relação que estabelecem com eles. Esta oportunidade de crescimento pessoal foi também mencionada no estudo de Tavormina e Clossey (2015), onde os participantes afirmaram que este trabalho lhes permitia desenvolver uma maior tolerância e compreensão nas suas relações interpessoais.

Por fim, mencionado por 3 técnicas, surgiu o *sentido de missão*, isto é, a visão deste trabalho como uma missão, como um trabalho importante e necessário: “*nós vestimos mesmo a camisola (...) eu acho que há um grande sentido de missão e que a missão é proteger as crianças e os jovens*” (P1, CPCJ, 6). Este sentimento de missão parece levar a que as funções desempenhadas sejam sentidas não apenas como um simples trabalho, mas sobretudo como uma necessidade de melhorar a vida de menores em risco.

No que diz respeito a uma **visão negativa** acerca do trabalho, 2 técnicas justificaram a escolha de uma imagem referindo-se ao *desgaste*: “*há momentos mesmo de verdadeiro desespero*” (P1, CPCJ, 6). É interessante refletir que, apesar do desgaste ter sido uma subcategoria do impacto emocional referida pela maioria das participantes no ponto 3.1. deste estudo, na escolha de imagens este não se refletiu de forma tão acentuada, sendo que apenas duas técnicas o mencionaram nesta fase. Uma outra participante mencionou a *solidão*: “*tem a ver com a solidão e o facto da comissão muitas vezes ter que enfrentar tudo sozinha, porque o sistema que está à volta não... não o faz corresponder*” (P2, CPCJ, 4), estando esta associada à falta de recursos.

Em suma, verificou-se que a visão positiva acerca do trabalho prevalece, relativamente à negativa. De forma geral, os aspetos associados à visão positiva do trabalho também se tinham verificado no estudo de Frost et al. (2017) onde também surgiram como fatores positivos e recompensadores o sentimento de missão, a possibilidade de ajudar a mudar a vida das pessoas e a importância das relações estabelecidas com os colegas de trabalho. Estes fatores identificados como positivos parecem, assim, sobrepor-se ao impacto emocional deste trabalho e às restantes dificuldades identificadas, levando à manutenção de uma visão positiva acerca do mesmo. Também no estudo de Stalker et al. (2007), apesar dos níveis de exaustão emocional, os profissionais dos serviços de proteção de crianças apresentavam uma satisfação com o seu trabalho.

3.4. Impacto percebido desta prática profissional na vida familiar/pessoal dos técnicos e estratégias de conciliação

No que diz respeito ao impacto percebido da prática profissional das participantes na sua vida familiar e pessoal, surgiram 4 categorias.

A primeira categoria – **impacto negativo** – mencionada por 6 participantes, refere-se a um impacto percebido como negativo do trabalho na vida familiar/pessoal. 5 técnicas mencionaram a imprevisibilidade de horários, associada ao facto de o trabalho nesta área não se cingir a um horário específico. Esta tinha um impacto a nível familiar: “...trabalhamos fora de horas, temos que estar disponíveis, o telemóvel está sempre disponível... às vezes pode não ser fácil para a vida familiar, no sentido de perceber toda esta disponibilidade que nós temos que ter e trabalhar aos fins-de-semana e às vezes noite dentro” (P5, CAFAP, 2); e a nível pessoal, resultando numa maior dificuldade em planear atividades não profissionais, como ilustrado nos seguintes excertos: “...é sempre um trabalho super imprevisível e é difícil muitas vezes agendar coisas tão simples como um almoço” (P2, CPCJ, 4) e “uma pessoa está inscrita no ginásio, não consegue ir muitas vezes, porque há última de hora há não sei quê que se tem que fazer, pronto” (P1, CPCJ, 6).

Também 5 técnicas mencionaram que a sua prática profissional levava a menos disponibilidade para a família: “às vezes acontece esta história de o trabalho da comissão está primeiro... às vezes do que a família... porque quando nós temos uma situação emergente (...) que depende muito de nós dar uma resposta para resolver aquele momento, nós fazemos. Não vamos deixar uma vida assim, não é?” (P1, CPCJ, 6). O facto de se trabalhar diretamente com vidas de pessoas e, muitas vezes, com famílias em crise e com necessidades faz com que a disponibilidade tenha que ser grande e a urgência de determinadas situações se sobreponha à vida familiar das técnicas. Outra participante reflete sobre o facto de despender muito do seu tempo a trabalhar para a proteção de crianças, acabando por ter pouca disponibilidade para a sua própria filha: “sinto que acabo por não ter às vezes tanta disponibilidade para a minha filha, sobretudo em alturas mais complicadas de trabalho lá na comissão (...) às vezes penso, andamos aqui a proteger outras crianças e as nossas, não é?” (P4, CPCJ, 3,5). Verificou-se que esta subcategoria estava bastante relacionada com a anterior, dado que a imprevisibilidade dos horários de trabalho era um dos fatores que levava a esta menor disponibilidade para questões familiares, como espelhado neste excerto: “chegas frequentemente a casa a horas... a meio da noite ou a horas que já não são horas decentes, deixas de ter tempo para a tua família... muitas vezes tens que trabalhar durante o fim-de-semana ou pós-laboral...” (P2, CPCJ, 4). Outro fator que levava a uma menor disponibilidade para a família era o desgaste emocional, abordado mais à frente.

Do discurso de 3 técnicas emergiu a subcategoria *levar preocupações do trabalho para casa*, ilustrado na seguinte citação: “*nós tentamos separar sempre aqui um bocadinho o lado pessoal do lado profissional, mas é uma área em que é difícil às vezes ter o distanciamento suficiente e não se trazer às vezes as situações para casa (...) nós ficamos sempre a pensar será que era a melhor solução, será que podia ter feito mais, será que podia ter feito diferente*” (P4, CPCJ, 3,5). Levar as preocupações do trabalho para casa estava associado à dificuldade das técnicas em desligar das situações que vão vivenciando no seu dia-a-dia de trabalho, que muitas vezes se configuram como situações emocionalmente fortes. Para além disso, a responsabilidade deste trabalho e de tomar decisões relativamente à vida das pessoas pode trazer algumas inseguranças que se mantêm como uma preocupação fora do horário de trabalho, como ilustrado no excerto apresentado. Estes resultados vão de encontro aos estudos de Tavormina e Clossey (2015) e de Bennett et al., (1993), onde os trabalhadores sociais na área de proteção de crianças relatavam uma menor capacidade de distanciamento emocional e um maior envolvimento e preocupação face às situações da vida dos seus clientes.

A última subcategoria que emergiu, mencionada por 3 participantes, diz respeito à *dificuldade em gerir exigências do trabalho e da família*, como ilustrado neste excerto: “*quem tem filhos pequenos, efetivamente há esse lado e puxa pelas pessoas, e as pessoas começam a sentir-se ou negligentes no trabalho ou negligentes na vida familiar, porque não conseguem fazer as duas coisas a 100%*” (P2, CPCJ, 4). Também uma outra técnica, sem filhos, mencionou esta dificuldade: “*por vezes é complicado chegar a casa e ainda ter energia para lidar e gerir a vida familiar, quando passámos o dia a lidar com questões sensíveis e por vezes muito complicadas*” (P3, CPCJ, 5).

Como abordado por Edwards e Rothbard (2000), o conflito trabalho-família pode ocorrer quando as exigências de um domínio dificultam a resposta às exigências do outro. O mesmo autor menciona a possibilidade da escassez de recursos entre estes dois mundos, entre eles o tempo, atenção e energia. A questão do tempo parece estar expressa na *imprevisibilidade de horários* mencionada pelas técnicas do presente estudo, que leva a *menos disponibilidade para a família*, isto é, a quantidade de tempo despendido no trabalho leva a uma diminuição do tempo disponível para a família. Esta disponibilidade também é afetada em termos emocionais, pelo desgaste emocional sentido pelas técnicas ao longo do seu dia de trabalho e pela transferência das preocupações do trabalho para a vida pessoal, o que se pode configurar na questão da atenção e da energia, como é

espelhado pelo último excerto apresentado, onde a energia gasta no dia de trabalho parece levar a uma menor energia para gerir a vida familiar. Também Greenhaus e Beutell (1985) sugerem que o tempo dedicado a um domínio pode dificultar o cumprimento das exigências do outro e que, da mesma forma, o stress e tensão desencadeados por um contexto podem afetar o desempenho no outro contexto. Isto foi verificado nos resultados do presente estudo, na direção do trabalho para a família. Os resultados vão de encontro ao estudo de Kalliath e Kalliath (2013), em que os autores sugeriam que o tempo, a tensão e o stress associados ao trabalho nesta área social poderiam afetar o cumprimento das responsabilidades familiares.

Através de uma análise intercategorial, verificou-se que o **impacto negativo** do trabalho na vida familiar/pessoal dos técnicos e o **impacto emocional**, categoria supramencionada no ponto 3.1 deste estudo, estavam relacionados. Nomeadamente, verificou-se que o *desgaste* estava relacionado com as subcategorias *levar preocupações do trabalho para casa*, *menos disponibilidade para a família* e *imprevisibilidade de horários*. O seguinte exemplo é ilustrativo do impacto do desgaste na disponibilidade para a família: “às vezes eu acho que é aqui um bocadinho a parte familiar que fica mais afetada, eu tenho uma filha com dois anos e meio, que também exige da minha atenção e às vezes eu estou exausta... não é bem fisicamente, mas emocionalmente e psicologicamente e que às vezes penso que se calhar estou aqui a penalizar um bocadinho essa parte... nós tentamos não misturar mas às vezes é difícil e há fases complicadas em que é mais difícil conseguirmos efetivamente separar aqui estas duas coisas”(P4, CPCJ, 3,5). Também Kalliath e Kalliath (2014), num estudo com assistentes sociais australianos, verificaram que o cansaço físico e emocional despoletado pela pressão do trabalho social afetava a capacidade de os técnicos vivenciarem tempo de qualidade com as suas famílias. Os resultados do estudo de Tavormina e Clossey (2015) apontam também na mesma direção do impacto do stress físico e emocional na diminuição do tempo familiar.

De forma geral, a relação entre estas duas categorias (**impacto negativo** do trabalho na vida familiar/pessoal e **impacto emocional** do trabalho) encontra-se na mesma linha que o estudo de Travis et al., (2015), na medida em que o conflito entre o trabalho e a família se encontrava associado à exaustão emocional. No entanto, enquanto nesse estudo esta era uma relação unidirecional, em que o conflito era preditor da exaustão, no presente estudo esta relação parece ser bidirecional. Isto é, por um lado, o impacto emocional, sobretudo o desgaste, contribui para o impacto negativo na vida

familiar, como espelhado no último excerto. Por outro lado, o facto de existir um impacto negativo na vida familiar, nomeadamente, o facto da imprevisibilidade de horários desta profissão afetar a disponibilidade para a família, parece contribuir para o impacto emocional das participantes.

As **estratégias de conciliação** entre a vida profissional e a vida familiar/pessoal foi a segunda categoria que emergiu. 5 técnicas apontaram como estratégia a realização de atividades em família sempre que é possível, de forma a compensar os momentos em que não têm tanta disponibilidade: *“procuro ter momentos, seja nos fins-de-semana ou durante a semana caso trabalhe no fim-de-semana... tirar tempo para mim e para a minha filha, realizando atividades, brincadeiras, ida a eventos, fazer atividade física...”* (P7, CAFAP, 18). Travis et al. (2015) abordaram a importância da existência de momentos de lazer em família para o equilíbrio entre o mundo profissional e familiar.

Cinco técnicas afirmaram recorrer à estratégia de desligar do trabalho quando estão em casa, como ilustrado nos seguintes excertos: *“entrar em casa e deixar todas as preocupações e stress do lado de fora e focar-me na interação com a minha filha”* (P7, CAFAP, 18) e *“às vezes é tentar realmente colocar a cabeça noutra sítio e focar-me realmente nas coisas cá em casa e na família”* (P4, CPCJ, 3,5). Verificou-se que esta estratégia está diretamente relacionada com a subcategoria referente a levar as preocupações do trabalho para casa. No entanto, como verificado anteriormente, as participantes afirmaram ser difícil fazer essa separação, pelo que esta estratégia parece ser apresentada como algo que as técnicas tentam realizar, embora com alguma dificuldade, expressa nos seus discursos: *“nós tentamos separar sempre aqui um bocadinho o lado pessoal do lado profissional, mas é uma área em que é difícil às vezes ter o distanciamento suficiente e não se trazer às vezes as situações para casa”* (P4, CPCJ, 3,5). Apenas duas participantes afirmaram conseguir implementar esta estratégia sem dificuldade, como exemplificado neste excerto: *“as dificuldades na área social são sempre imensas e no meu ver, a melhor forma de se lidar com essas dificuldades é tentar mesmo não levar os problemas para casa (...) no caminho até casa tento sempre fazer algo que me faça baixar essa tensão e stress, o facto de ligar o rádio e ouvir uma música de que goste por norma tem funcionado.”* (P8, CAFAP, 12).

Quatro técnicas afirmaram recorrer à procura de apoio, quer na família, como espelhado neste excerto: *“existe uma compreensão entre casal em que um dia sou eu que preciso de estar mais quieta no meu canto e no dia seguinte pode ser o meu companheiro.”*

Temos que nos apoiar, pois a nossa vida profissional, mesmo sendo muito diferente, ambas são esgotantes em alguns dias” (P3, CPCJ, 5), quer com os colegas de trabalho: “situações que marcam e exigem aqui um grande trabalho ao nível da partilha com colegas e com supervisora, no sentido de poder aqui enquadrar, não é? E de fazer este trabalho de gestão emocional (...) poder arrumar e depois continuar a ter o dia, nomeadamente com a família, sem levar isso para casa” (P7, CAFAP, 18). Verifica-se, no discurso desta participante, que o suporte dos colegas de trabalho tem um papel ao nível da capacidade de desligar dos assuntos do trabalho, ajudando na gestão emocional das situações vivenciadas, para que estas não interfiram na sua vida familiar.

Uma participante referiu ainda o recurso à estratégia de *impor limites*: *“eu acho que tem a ver muito com impor limites. Portanto, uma pessoa está sempre disponível para todas as urgências, há dias em que temos que dizer olhem eu hoje não estou (...) é uma questão de impormos limites a nós mesmos e dizer eu hoje não posso ficar. Mesmo que nos custe” (P2, CPCJ, 4). Esta estratégia estava relacionada com os horários de trabalho alargados e a conseqüente menor disponibilidade para a família.*

Verificou-se alguma semelhança entre as estratégias utilizadas na conciliação entre a vida profissional e familiar/pessoal e as estratégias de *coping* mencionadas no ponto 3.2. do presente estudo, nomeadamente, a nível interpessoal, a procura de apoio nos outros e, a nível intrapessoal, a tentativa de desligar, ambas estratégias focadas nas emoções. Contudo, enquanto a procura de apoio foi mais referida para lidar, em termos mais pessoais, com as dificuldades sentidas no trabalho, o desligar foi mais referido na conciliação entre a vida profissional e familiar/pessoal. No entanto, estas estratégias parecem estar, de alguma forma, relacionadas. Como visto anteriormente, a procura de apoio e a ajuda dos colegas de trabalho na gestão de emoções pode facilitar a capacidade de desligar e de não transportar emoções negativas do trabalho para a vida familiar, como ilustrado neste exemplo: *“nós ficamos sempre a pensar será que era a melhor solução, será que podia ter feito mais, será que podia ter feito diferente (...) e, às vezes, também desabafar e partilhar fora do contexto de trabalho e elas [colegas] dizerem: não, foi melhor assim, era o que tinha que ser feito! Às vezes também ajuda aqui a não pensar tanto nisso e tentar desligar um bocadinho e focar aqui na família e na pequenita [filha]” (P4, CPCJ, 3,5).*

A terceira categoria, correspondente ao **impacto positivo** desta prática profissional na vida familiar e pessoal das participantes, surgiu no discurso de 3 técnicas.

Este estava relacionado com o enriquecimento pessoal (ideia que já tinha surgido no ponto 3.3. deste estudo relativamente à visão positiva acerca do trabalho): “*este trabalho veio fortificar valores que tenho como primordiais como o respeito pelo outro, aceitação da diferença, a importância da empatia e da escuta ativa*” (P7, CAFAP, 18); e com uma valorização das relações familiares, como ilustrado pela seguinte participante: “*quando se tem filhos, há dias que se chega a casa e só apetece ir agarrá-la e apertá-la, porque se pensa em coisas também que vamos vivendo e presenciando com as situações que acompanhamos*” (P4, CPCJ, 3,5). Também no estudo de Tavormina e Clossey (2015) emergiu o impacto positivo deste trabalho na vida pessoal dos técnicos, ao nível do crescimento pessoal e ao nível de uma maior proteção relativamente às suas próprias famílias. É interessante refletir que o facto de lidarem diariamente com situações familiares difíceis pode levar os técnicos a terem uma visão diferente das suas próprias famílias e responsabilidades parentais.

Emergiu, por último, a categoria **influência mútua trabalho-família**, mencionada por 4 participantes, da qual é exemplo o seguinte excerto: “*a nossa vida é dividida em várias áreas e há aqui duas principais, a profissional e a familiar... e por muito que se tente separar uma da outra, como é óbvio, quando uma não corre tão bem, nem sempre é possível fazer a separação da outra e, portanto, acredito que a partir do momento em que haja um bom desempenho a nível profissional, isso trará consequências positivas para a parte familiar e vice-versa*” (P6, CAFAP, 10). Esta ideia expressa a teoria do *spillover*, abordada por Edwards e Rothbard (2000), em que as emoções presentes num domínio podem ser transferidas para o outro.

3.5. Adaptação ao teletrabalho, desafios para conciliação com a vida familiar e pessoal e estratégias adotadas pelos técnicos

No que diz respeito à situação específica de teletrabalho que as participantes se encontravam a vivenciar na segunda fase de entrevistas deste estudo, emergiram 5 categorias.

A primeira categoria – **adaptação à covid-19**- mencionada por 7 participantes, emergiu pelo facto de esta situação de teletrabalho ocorrer devido à pandemia de covid-19 e de ser, desta forma, influenciada pelas variáveis que daí decorrem, não se

constituindo numa situação normal de teletrabalho. Entre elas, a presença de todo o agregado familiar em casa, incluindo os filhos e as responsabilidades parentais que daí decorrem ou a existência de sentimentos específicos associados à pandemia e ao distanciamento social (OPP, 2020a, 2020b). Dentro desta categoria, emergiram assim, como subcategorias: sentimentos despoletados face a esta situação e o impacto nas relações. Ao nível dos sentimentos despoletados, emergiram sentimentos negativos, como a imprevisibilidade, ilustrada nos seguintes excertos: “a questão temporal do não saber quanto tempo vai demorar pesa (...) para mim, o que me custa mais não é estar dentro de casa, é não saber quantos dias vai ser” (P5, CAFAP, 2) e “esta imprevisibilidade acaba também por nos consumir um bocadinho” (P4, CPCJ, 3,5). Esta imprevisibilidade pode ter um impacto no bem-estar emocional das técnicas, podendo influenciar a sua adaptação à situação covid-19 e à mudança para teletrabalho. Surgiu também o sentimento de preocupação e medo, ilustrado pela seguinte participante: “também leva a angústia de como é que eu vou conseguir fazer o meu trabalho durante esse tempo (...) ter medo que aconteça algo à minha família (...) não é só uma questão de nós estarmos um dia em casa a trabalhar e conjugar com as nossas coisas, mas também conjugar com todas estas preocupações que são novas e que nos assaltam assim a cabeça” (P5, CAFAP, 2). Esta citação demonstra o caráter específico da situação de teletrabalho, com novos sentimentos e preocupações a surgir que consistem num fator adicional de adaptação, tal como mencionado num documento emitido pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP, 2020c).

Emergiram ainda, no discurso de 3 participantes, sentimentos positivos como a possibilidade de ter mais tempo de lazer, relacionado com a oportunidade de fazer coisas para as quais não tinham tempo no seu dia-a-dia normal: “tem sido bom porque tenho conseguido pegar assim em pequenas coisas que gostava de fazer e que normalmente nunca tenho tempo” (P5, CAFAP, 2); e a possibilidade de recarregar energias: “acho que isto permite recarregar as energias todas e permite voltarmos à comissão com uma nova energia” (P2, CPCJ, 4).

Quanto ao impacto nas relações, este emergiu no discurso de 7 participantes como um impacto positivo. As 7 técnicas mencionaram a possibilidade de passar mais tempo em família, relacionando-se também com a oportunidade de realizar novas atividades em família, como ilustrado no seguinte excerto: “conseguimos passar tempo de qualidade que muitas vezes não é possível no dia-a-dia, conseguimos ver um filme todos juntos,

fazer jogos... aproveitar o dia de maneira diferente (...) pequenas coisas que se conseguem fazer que no dia a dia da atualidade não é possível, porque não há tempo” (P2, CPCJ, 4). A oportunidade de realizar atividades em família, para as quais não havia tanta disponibilidade no dia-a-dia normal de trabalho foi um aspeto positivo proporcionado por esta situação. É de lembrar que um dos aspetos mencionados pelas técnicas acerca da interferência do trabalho na vida familiar era precisamente a menor disponibilidade para a família.

Cinco participantes mencionaram um sentimento de *maior proximidade e união* nas relações, quer ao nível das relações familiares, como expresso na seguinte citação: *“24 sob 24 horas, é um desafio enorme em termos familiares, mas acaba também por ser uma oportunidade se calhar de estar tanto tempo (...) estarmos todos aqui mais próximos e mais unidos, tem também esse lado positivo”* (P4, CPCJ, 3,5), quer ao nível das relações de amizade e com colegas de trabalho que, mesmo sem o contacto presencial, algumas participantes sentiram como mais próximas: *“acho que as pessoas ficaram até bastante mais unidas. Colegas que não usavam o WhatsApp e que não usavam nada destas tecnologias e de repente veem-se nesta situação e temos que aderir”* (P4, CPCJ, 3,5) e *“no meu grupo de amigos, nós temos um chat no WhatsApp que ultimamente falávamos muito pouco e agora todos os dias o telemóvel faz pling pling (...) acabamos por não estar juntos pessoalmente, mas temos falado muito mais do que falávamos antes”* (P5, CAFAP, 2). É interessante perceber que, apesar do distanciamento físico, as participantes sentiram uma maior proximidade nestas relações. Uma participante refletiu sobre esta questão: *“trouxe uma maior proximidade, entre aspas, não é? Porque é uma proximidade mais virtual, ah..., mas se calhar uma maior demonstração tanto do afeto como da importância que temos na vida uns dos outros”* (P6, CAFAP, 10). Emergiu ainda como subcategoria o *apoio* fornecido pelas relações: *“acabamos por perceber também que estamos a viver um momento complicado e conseguimos-nos apoiar uns aos outros e estreitar relações”* (P2, CPCJ, 4). A vivência simultânea de uma situação difícil poderá ter levado a uma maior valorização das relações e à procura de apoio nas mesmas.

A segunda categoria – **vantagens do teletrabalho**- mencionada por 4 participantes, caracteriza-se por aspetos positivos proporcionados pelo teletrabalho. 3 participantes referiram a existência de mais tempo para *resolver questões burocráticas*, como ilustrado pela seguinte participante: *“permite pôr aqui em dia toda a parte burocrática, o que é bom, porque é uma coisa que normalmente não se consegue fazer*

(...) pormos os registos em dia, pormos deliberações em dia, pedidos de informação que ficam por fazer (...) o que faz com que emocionalmente uma pessoa se sinta muito mais aliviada, porque a sobrecarga de termos que organizar os processos é enorme” (P2, CPCJ, 4). O trabalho mais burocrático, como o registo de processos e deliberações, apresenta-se, segundo esta participante, como uma sobrecarga adicional de stress no dia-a-dia de trabalho, tendo o teletrabalho trazido a possibilidade de colocar em dia esse tipo de tarefas. Outra participante referiu, em termos mais pessoais, a capacidade de adaptação como algo positivo que esta situação lhe trouxe: *“o aspeto positivo que podemos tirar desta situação é a adaptabilidade e criação de estratégias para atingirmos os objetivos, às quais não estávamos habituados nem sabíamos que seria possível”* (P3, CPCJ, 5). O desafio apresentado por esta situação repentina de teletrabalho trouxe a esta técnica um sentimento positivo de superação.

A terceira categoria – **desvantagens do teletrabalho**- caracteriza-se por aspetos negativos vivenciados pelas participantes ao trabalhar a partir de casa. 6 técnicas referiram como uma dificuldade a falta do contacto presencial com os clientes: *“faz muita diferença o estarmos frente a frente com a pessoa, faz muita diferença podermos fazer visitas domiciliárias, podermos ver como é que efetivamente está a criança”*; (P2, CPCJ, 4); *“o contacto com as famílias, que deixou de ser presencial e passou a ser via novas tecnologias, torna-se um atendimento mais impessoal, há alguma quebra da ligação e da relação entre técnico e as famílias”* (P3, CPCJ, 5). O trabalho na área social requer um contacto direto com os clientes e depende, em muito, do estabelecimento de uma boa relação entre estes e os técnicos, como abordado anteriormente. A configuração de teletrabalho poderá, desta forma, implicar uma maior dificuldade no estabelecimento dessa relação, como ilustrado no excerto anterior. Nomeadamente, o trabalho não presencial parece dificultar a adoção de algumas das ferramentas para o estabelecimento da relação com os clientes, mencionadas pelas técnicas no ponto 3.2 deste estudo, como é o caso da escuta ativa: *“falando na escuta ativa que é tão importante no nosso trabalho, em teletrabalho é muito difícil, porque nós não percebemos até que ponto a mensagem está a passar para o outro lado”* (P5, CAFAP, 2).

Uma participante referiu ainda, como uma desvantagem, a falta da equipa de trabalho: *“faz falta a companhia, a camaradagem e o apoio dos colegas de trabalho... enquanto estamos a trabalhar na comissão, temos sempre o apoio dos colegas em quem podemos tirar dúvidas e pedir opiniões na hora. Estando em casa temos sempre de*

recorrer ao mundo virtual para falar com os colegas e aí temos de estar sujeitos às suas rotinas de trabalho” (P3, CPCJ, 5). Ao contrário das restantes participantes, esta técnica sentiu uma diferença no suporte da equipa feito à distância.

A quarta categoria – **desafios para a conciliação com a vida familiar/pessoal** – diz respeito aos desafios sentidos pelos técnicos na conciliação destas duas áreas, estando a trabalhar a partir de casa. 5 participantes mencionaram a gestão da disponibilidade para os filhos, como exemplificado pelas seguintes citações: *“a minha principal dificuldade tem sido estar em casa em teletrabalho e ter também toda a gente em casa e principalmente o facto de ter crianças em idade pré-escolar 24h sobre 24h em casa que requerem algum tipo de atenção e estarem ocupadas” (P8, CAFAP, 12) e “... agora por exemplo nesta questão de estar em casa torna muito mais complicado a gestão. Porque uma coisa é quando nós estamos no trabalho, a trabalhar no local físico, outra coisa é quando estamos em casa e há alguém [filho] que pede atenção...” (P5, CAFAP, 2). Com todo o agregado familiar presente em casa, as técnicas que têm filhos sentiram a dificuldade adicional de gerir o tempo dedicado a estes e o tempo dedicado ao trabalho.*

Também 5 participantes referiram sentir dificuldade na gestão de rotinas e tarefas, ilustrado pelas seguintes citações: *“foi ficando mais difícil de conciliar o tempo destinado ao trabalho e à realização de tarefas domésticas (...) a dificuldade em manter uma tarefa do princípio ao fim, distrações do tipo ir colocar uma máquina a lavar, adiantar as refeições, colocar roupa a estender...” (P7, CAFAP, 18) e “acaba por ser difícil, porque por mais que se tente ter aquela rotina de cumprir horários, depois estando em casa há sempre outra coisa qualquer que surge e a pessoa pára o que está a fazer” (P4, CPCJ, 3,5). Esta dificuldade estava, sobretudo, relacionada com a gestão entre o trabalho e a realização de tarefas domésticas. Tanto a gestão da disponibilidade para os filhos como a gestão de rotinas e tarefas surgiram, no discurso das participantes, como fatores de distração para a realização do trabalho, sendo que estes fatores não estão presentes quando o trabalho é realizado fora de casa, no local habitual.*

Emergiu ainda como um desafio o facto de ser mais difícil desligar do trabalho: *“toda esta situação aumentou a minha dificuldade de desligar” (P7, CAFAP, 18) e “tornou-se em algo complicado ao início, pois estamos a trabalhar a partir de um sítio que é o nosso local de repouso, o nosso refúgio em que é suposto o trabalho ficar à porta” (P3, CPCJ, 5). A estratégia de desligar do trabalho quando se chega a casa, mencionada*

anteriormente pelas participantes, demonstrou-se para estas 2 técnicas mais difícil de realizar, na configuração de teletrabalho.

Estes resultados relacionam-se com a ideia de que o teletrabalho resulta numa alteração nas fronteiras físicas, temporais e psicológicas abordada por Clark (2000) e por Greer e Payne (2014). A existência de distrações ao trabalhar a partir de casa foi também identificada no estudo destes últimos autores como uma dificuldade para os teletrabalhadores. No presente estudo, os fatores de distração estavam relacionados com os filhos e as tarefas domésticas que interferiam, ao nível da fronteira física, temporal e psicológica, no trabalho das técnicas. Esta interferência ocorria quando, por exemplo, os filhos pediam atenção ou surgiam tarefas domésticas para realizar. A própria dificuldade em desligar pode estar relacionada com o facto de o espaço físico do contexto profissional e familiar ter passado a ser o mesmo. Também Higgins et al. (2014) verificaram, no seu estudo, que a remoção das fronteiras temporal e física numa situação de teletrabalho tinha um impacto na interferência entre estes dois contextos.

Uma técnica referiu ainda a necessidade de um maior esforço para manter a privacidade da vida pessoal: “no meu caso que tenho bebé, tenho sempre o cuidado de, quando estou ao telefone com as famílias, ver se o meu filho está a dormir para não ouvirem choro (...) pronto, para nossa proteção, essa parte também é difícil” (P5, CAFAP, 2). Esta participante tenta, na sua relação com os clientes, manter a sua vida pessoal em privado, algo que sentiu como mais difícil ao estar a trabalhar a partir de casa.

A quinta categoria diz respeito às **estratégias adotadas em teletrabalho** para fazer face aos seus desafios. 7 participantes referiram a manutenção do contacto com a equipa de trabalho e o apoio que daí provem, como exemplificado por este excerto: “nós temos a reunião semanal normalmente por videoconferência, vamos partilhando também aqui dúvidas, questões (...) continuamos a falar todos os dias e a estar próximas umas das outras enquanto equipa, acho que estamos realmente unidas e que arranjámos aqui essa forma... este grupo de partilha”(P4, CPCJ, 3,5). Esta foi a estratégia mais referida, verificando-se que, mesmo em teletrabalho, o recurso à equipa continuou a ser uma das estratégias mais utilizadas pelas técnicas. Esta subcategoria estava, assim, relacionada com o suporte da equipa referido nas estratégias de *coping*, no ponto 3.2., nomeadamente ao nível da partilha, apoio emocional e tomada de decisões.

Contrariamente aos resultados do estudo de Sardeshmukh et al. (2012), em que os participantes apontaram como um fator negativo do teletrabalho a diminuição do feedback e suporte por parte da equipa e dos supervisores, no presente estudo, a maioria das técnicas mencionou continuar a sentir este apoio de igual forma, sendo que apenas uma participante referiu sentir diferença. A particularidade do trabalho social e a importância da equipa para a sua realização, já verificada anteriormente, podem explicar estes resultados. No mesmo estudo mencionado, o suporte era um dos fatores que estava associado a uma menor exaustão, na situação de teletrabalho (Sardeshmukh et al., 2012).

Cinco participantes mencionaram recorrer à conciliação de horários para gerir a disponibilidade para os filhos e para o trabalho: *“quando ela [filha] faz a sesta acaba por ser mais fácil ali aquele período da tarde que eu acabo por trabalhar”* (P4, CPCJ, 3,5) e *“... estou eu e o pai em casa e nós não conseguimos trabalhar ao mesmo tempo (...) tenho que conciliar com o meu marido, os horários tem sido muito o planear, ok tu estas a trabalhar desta hora a esta e eu estou desta a esta”* (P5, CAFAP, 2). Algumas técnicas faziam a conciliação com os horários dos filhos, por exemplo com as horas da sesta, para conseguirem trabalhar, como espelhado no primeiro excerto. Outras, referiram realizar turnos com os companheiros, em que quando um trabalhava, o outro estava com os filhos, do qual é exemplo o segundo excerto.

Três participantes referiram recorrer à estratégia de manter rotinas: *“eu estou a tentar seguir uma rotina, fazer mesmo um horário, pronto. O horário é aquele, naquelas horas estou a trabalhar, nas outras horas estou a fazer outras coisas”* (P1, CPCJ, 6). É importante refletir que esta estratégia foi referida apenas por técnicas que não têm filhos, podendo-se colocar a hipótese de que as participantes com filhos tiveram uma maior dificuldade em manter as rotinas e uma maior necessidade de se adaptarem às rotinas dos próprios filhos e de adotarem outras estratégias, como a conciliação de horários, acima mencionada.

Uma participante mencionou ainda o estabelecimento de objetivos diários: *“estabelecer objetivos diários para ajudar a manter o foco no trabalho”* (P7, CAFAP, 18) e outra técnica referiu a importância da delimitação de espaços: *“fazer com que o trabalho não saia do local estipulado para tal, o escritório. Fora do escritório tem que continuar a ser o meu refúgio (...) temos que vestir a capa da invisibilidade, é como se não estivéssemos em casa, pois é muito fácil abrir uma porta e ver que estamos ali e automaticamente destabiliza (...) é muito importante a definição de espaços”* (P3, CPCJ,

5). Esta técnica aborda a importância de manter a fronteira não só física entre o trabalho e a vida familiar/pessoal, mas também psicológica e temporal (Clark, 2000), recorrendo à estratégia de escolher uma divisão da casa destinada exclusivamente ao trabalho, estratégia também adotada pelos participantes do estudo de Greer e Payne (2014).

Com o objetivo de facilitar a compreensão e interligação dos resultados deste estudo, foi criado um mapa conceptual que abrange os principais resultados obtidos (*Figura 2*).

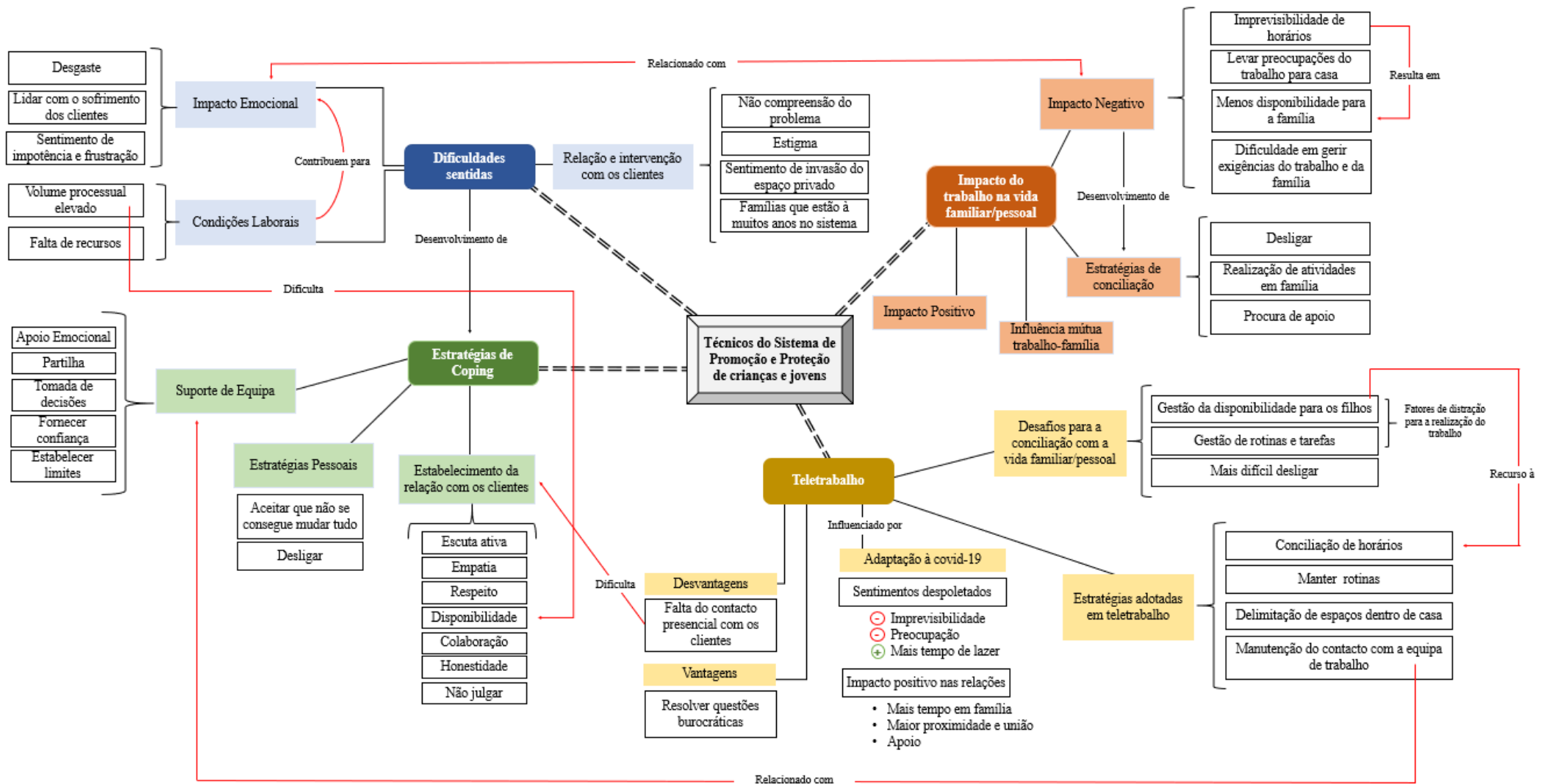


Figura 2. Mapa conceptual dos principais resultados do estudo

Conclusão

O presente estudo pretendeu compreender e explorar a perspetiva de técnicos que trabalham no Sistema Português de Promoção e Proteção quanto às dificuldades que sentem na execução das suas funções e em lidar com situações sensíveis, quanto às estratégias de *coping* a que recorrem diariamente, quanto ao impacto desta prática profissional nas suas vidas familiares/pessoais e às estratégias de conciliação trabalho-família a que recorrem. Adicionalmente, em plena pandemia covid-19, pretendeu-se explorar a adaptação destes profissionais ao teletrabalho e compreender quais os desafios desta situação para a conciliação entre o trabalho e a família.

Através das entrevistas realizadas e do discurso de cada participante, esta investigação proporcionou diversas conclusões. Em primeiro lugar, constatou-se o impacto emocional que esta profissão tem nas técnicas por lidarem diariamente com questões sensíveis e emocionalmente fortes e desafiantes, sendo um trabalho que exige uma constante gestão emocional por parte das mesmas. Sobretudo, foi notório no discurso das participantes o sentimento de desgaste emocional fruto das situações que vivenciam no trabalho. Também as condições laborais, como a falta de recursos e o volume processual elevado, foram sentidas como uma dificuldade adicional e, inclusive, estavam relacionadas com o impacto emocional, contribuindo para ele. Surgiram, ainda, questões relacionadas com as famílias acompanhadas que têm impacto no trabalho das participantes, como a não compreensão do problema ou o estigma associado às CPCJ's, muitas vezes despoletado pelos media. Para lidar com as dificuldades identificadas, a estratégia de *coping* mais utilizada pelas participantes foi o suporte da equipa de trabalho que consistiu num aspeto sempre presente ao longo das entrevistas. Verificou-se que a equipa de trabalho é, assim, fundamental para o trabalho das técnicas, desempenhando várias funções, desde o apoio emocional à tomada de decisões. Algumas participantes mencionaram também estratégias intrapessoais para lidar com o impacto emocional, como o desligar e aceitar que não se consegue mudar tudo. Ainda, as técnicas mencionaram recorrer a ferramentas que as ajudam a estabelecer a relação com os clientes, como a escuta ativa, o respeito e a empatia.

No que diz respeito ao impacto deste trabalho na vida familiar e pessoal das participantes, um impacto negativo estava relacionado com o impacto emocional, sobretudo com o desgaste. Foram apontados o facto de não existir um horário certo de

trabalho e uma menor disponibilidade para a família, quer em termos de tempo, quer em termos emocionais, dado que as participantes também relataram levar as preocupações do trabalho para casa, tendo dificuldade em desligar-se das situações que vivenciam no seu dia-a-dia de trabalho. Apesar desta dificuldade, uma das estratégias de conciliação trabalho-família mencionadas foi precisamente a tentativa de desligar, bem como a realização de atividades em família quando possível e a procura de apoio. Surgiu ainda, no discurso de algumas participantes, um impacto positivo, como por exemplo o crescimento pessoal proporcionado pela relação com as famílias.

A experiência de teletrabalho revelou-se desafiante. Para além da dificuldade na intervenção não presencial com as famílias e para a qual o suporte da equipa de trabalho se demonstrou, mais uma vez, essencial, trabalhar a partir de casa trouxe às participantes desafios na conciliação entre o trabalho e a vida familiar/pessoal. As principais dificuldades mencionadas estavam relacionadas com fatores de distração que interferiam no trabalho das técnicas, como a gestão de tarefas domésticas e a atenção e disponibilidade requerida pelos filhos, que levou a uma necessidade de adaptação de rotinas e conciliação de horários. As técnicas que não têm filhos demonstraram uma maior facilidade em manter as suas rotinas de trabalho. Foi ainda apontada como uma vantagem do teletrabalho a existência de mais tempo para resolver questões burocráticas acerca dos processos.

Realça-se ainda, relativamente à covid-19, que inevitavelmente surgiu no discurso de algumas participantes, um impacto positivo desta situação nas relações, quer pela possibilidade de passar mais tempo em família, quer pela maior proximidade e união sentidas, mesmo nas relações em que o contacto era de forma não presencial.

Por fim, verificou-se que, apesar das dificuldades associadas a esta prática profissional, as participantes apresentam uma visão positiva acerca do seu trabalho, sendo que fatores como ajudar as famílias a realizar as mudanças necessárias eram sentidos como recompensadores.

Limitações da investigação

Tendo em conta a natureza qualitativa desta investigação, ainda que tenha permitido compreender a perspetiva de oito técnicas do Sistema Português de Promoção e Proteção, esta não permite uma generalização dos resultados obtidos, quer devido ao

tamanho reduzido da amostra, quer devido ao facto de esta ter sido selecionada por conveniência e não de forma aleatória, não sendo representativa da população. Ainda relativamente à amostra, esta é pouco representativa, por incluir apenas mulheres, de apenas dois locais de trabalho diferentes e ambos na cidade de Lisboa.

O facto desta investigação ter sido reestruturada devido à pandemia de covid-19 consistiu também numa limitação, por terem sido alterados alguns objetivos e, conseqüentemente, ter havido a necessidade de realizar uma segunda fase de entrevistas com as técnicas que já tinham feito a primeira entrevista presencial. Isto levou a uma diminuição do tamanho da amostra, dado que apenas foram incluídas as técnicas com as quais foi possível completar as duas fases da entrevista. Ainda, consistiu numa limitação o facto de que, nesta segunda fase de entrevistas, algumas participantes apenas tiveram disponibilidade para responder por escrito, o que levou a um menor desenvolvimento dos temas e a uma menor exploração das respostas dadas.

Salienta-se também a necessidade de que algumas respostas dadas pelas participantes tivessem sido melhor exploradas durante a entrevista, de forma a obter a saturação de todas as categorias que emergiram. Ainda, o facto da realização das entrevistas, a transcrição e a posterior análise das mesmas terem sido realizadas pela mesma investigadora é também um aspeto importante a destacar e que poderá ter trazido alguma subjetividade ao processo. Também o uso de imagens nesta investigação poderá ter trazido alguma subjetividade, sendo que, para a diminuir, o foco da análise foi maioritariamente na justificação das escolhas dos participantes e não nas imagens em si.

Apesar das limitações, considera-se a relevância desta investigação que permitiu explorar a perspectiva de técnicas que trabalham diariamente no Sistema Português de Promoção e Proteção e levantar aspetos pertinentes para futuras investigações nesta área e com esta população.

Implicações para a investigação e para a prática

A relevância desta investigação prende-se com o facto de se debruçar sobre uma temática importante para toda a sociedade, tendo em conta o número elevado de menores sinalizados todos os anos pelo Sistema Português de Promoção e Proteção. Com este estudo foi possível dar voz a técnicas que trabalham diariamente neste sistema e lidam com situações de negligência e maus-tratos a menores. Dar voz aos técnicos é essencial,

na medida em que são estes os profissionais que estão no terreno diariamente a trabalhar para a proteção de crianças e jovens que se encontram em situações de perigo, sendo importante compreender a sua perspetiva e ter em conta os seus contributos para a prática e para um possível melhoramento do Sistema Português de Promoção e Proteção e das condições de que dispõem para o seu trabalho. Entre estas, destaca-se, por exemplo, a importância da supervisão com um foco na gestão de emoções.

O caráter exploratório desta investigação poderá trazer contributos, levantando questões pertinentes a serem exploradas em futuras investigações. Tendo em conta as limitações acima mencionadas, será importante a inclusão de um maior número de participantes em estudos futuros, bem como a obtenção de uma amostra mais diversificada e representativa, por exemplo, técnicos de várias entidades, de várias zonas do país e tanto mulheres como homens. Poderá ser importante explorar as potenciais fragilidades do Sistema Português de Promoção e Proteção e o seu impacto no trabalho realizado pelos técnicos, com vista à procura de soluções para a prática. Seria também interessante estudar o impacto da vida familiar e pessoal dos técnicos na sua vida profissional, visto que nesta investigação apenas foi explorado o impacto no sentido contrário, ainda que também este deva ser mais explorado, com uma amostra mais representativa.

Por fim, poderá também ser interessante realizar estudos no sentido de compreender e explorar a perspetiva de famílias acompanhadas pelo Sistema de Promoção e Proteção, dado que algumas das dificuldades sentidas pelas técnicas que participaram nesta investigação estão diretamente relacionadas com as mesmas, como é o caso da dificuldade em compreender ou aceitar a existência de um processo de promoção e proteção e do estigma associado às CPCJ's.

Referências

- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of vocational behavior*, 58(3), 414-435. doi: 10.1006/jvbe.2000.1774
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24(6), 839-848. doi: 10.1016/S0145-2134(00)00143-5
- Azevedo, M., & Maia, Â. (2006). *Maus-tratos à criança*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Bennett, P., Evans, R., & Tattersall, A. (1993). Stress and Coping in Social Workers: A Preliminary Investigation. *British Association of Social Workers*, 23, 31-44. doi: 10.1093/oxfordjournals.bjsw.a055939
- Biggart, L., Ward, E., Cook, L., & Schofield, G. (2017). The team as a secure base: Promoting resilience and competence in child and family social work. *Children and Youth Services Review*, 83, 119-130. doi: 10.1016/j.chilyouth.2017.10.031
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395, 912-920. doi: 10.1016/S0140-6736(20)30460-8
- Chambel, M. J., & Santos, M. V. D. (2009). Práticas de conciliação e satisfação no trabalho: mediação da facilitação do trabalho na família. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 26(3), 275-286. doi: 10.1590/S0103-166X2009000300001
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 747-770. doi:10.1177/0018726700536001
- CNPDPJCJ. (2019). *Relatório Anual de Avaliação da Atividade das CPCJ 2018*. Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens: Lisboa

- Costa, M., & Duarte, C. (2000). *Violência Familiar*. Porto: Ambar.
- Cummings, C., Singer, J., Moody, S. A., & Benuto, L. T. (2019). Coping and Work-Related Stress Reactions in Protective Services Workers. *The British Journal of Social Work*, *50*(1), 62-80. doi: 10.1093/bjsw/bcz082
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of management review*, *25*(1), 178-199. doi: 10.5465/amr.2000.2791609
- Eurofound (2020). *Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- Frone, M. R. (2003). Work–family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143–162). Washington, DC: American Psychological Association.
- Frost, L., Hojer, S., Campanini, A., Sicora, A., & Kullburg, K. (2017). Why do they stay? A study of resilient child protection workers in three European countries. *European Journal of Social Work*, *21*(4), 485-497. doi: 10.1080/13691457.2017.1291493
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, *10*(1), 76-88. doi: 10.5465/amr.1985.4277352
- Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, *17*(2), 87-111. doi: 10.1037/mgr0000014
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Heraty, N., Morley, M. J., & Cleveland, J. N. (2008). Complexities and challenges in the work-family interface. *Journal of Managerial Psychology*, *23*(3), 209-214. doi: 10.1108/02683940810861347

- Higgins, C., Duxbury, L., & Julien, M. (2014). The relationship between work arrangements and work-family conflict. *Work*, 48(1), 69-81. doi: 10.3233/WOR-141859
- Horwitz, M. (1998). Social worker trauma: building resilience in child protection social workers. *Smith College Studies in Social Work*, 68(3), 363-377. doi:10.1080/00377319809517536
- Kalliath, P., & Kalliath, T. (2013). Work–family conflict and its impact on job satisfaction of social workers. *British Journal of Social Work*, 45(1), 241-259. doi:10.1093/bjsw/bct125
- Kalliath, P., & Kalliath, T. (2014). Work–family conflict: Coping strategies adopted by social workers. *Journal of Social Work Practice*, 28(1), 111-126. doi: 10.1080/02650533.2013.828278
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer
- Longhurst, R. (2010). Semi-structured Interviews and Focus Groups. Em N. Clifford, S. French, & G. Valentine (Edits.), *Key Methods in Geography*. SAGE Publications.
- Madsen, S. R. (2003). The effects of home-based teleworking on work family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14, 35–58. doi:10.1002/hrdq.1049
- Mertens, D. M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. USA: SAGE Publications.
- Monteiro, A. (2010). *Direitos da Criança: Era uma vez....* Coimbra: Edições Almedina. SA.
- Morrison, T. (1990). The emotional effects of child protection work on the worker. *Practice: Social Work in Action*, 4(4), 253-271. doi:10.1080/09503159008416902
- Ordem dos Psicólogos Portugueses [OPP]. (2020a). *COVID-19: Como lidar com uma situação de isolamento*.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses [OPP]. (2020b). *COVID-19: Famílias em isolamento durante a pandemia – kit de sobrevivência para pais*.

- Ordem dos Psicólogos Portugueses [OPP]. (2020c). *COVID-19: Recomendações para quem está em teletrabalho*.
- O'Reilly, R., Wilkes, L., Luck, L., & Jackson, D. (2014). Being parents and workers: Qualitative insights from child protection workers. *Child Abuse Review*, 23(5), 311-323. doi: 10.1002/car.2254
- Pimenta, S., Ribeiro, M. T., & Pinto, J. C. (2014). Trabalho-família: uma questão de equilíbrio?. In M. T. Ribeiro, P. T. Matos & H. R. Pinto (Eds.), *Mediação familiar: contributos de investigações realizadas em Portugal*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Rocha, A. (2019). *Coping, Resiliência e Stress Profissional no Sistema de Proteção de Crianças e Jovens: Um estudo exploratório com técnicos portugueses*. (Dissertação de Mestrado não publicada). Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Sánchez-Moreno, E., de La Fuente Roldán, I. N., Gallardo-Peralta, L. P., & López de Roda, A. (2014). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *The British Journal of Social Work*, 45(8), 2368-2386. doi: 10.1093/bjsw/bcu084
- Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., & Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27(3), 193-207. doi: 10.1111/j.1468-005X.2012.00284.x
- Scannapieco, M., & Connell-Carrick, K. (2005). *Understanding Child Maltreatment: An Ecological and Developmental Perspective*. Oxford University Press.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2007). Interpretative Phenomenological Analysis. In J. A. Smith (Ed.), *Qualitative Psychology. A practical guide to research methods* (pp. 53-80). London: Sage Publications
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C., & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it?. *Child and Family Social Work*, 12, 182-191. doi:10.1111/j.1365-2206.2006.00472.x

- Stevens, M., & Higgins, D. J. (2002). The Influence of Risk and Protective Factors on Burnout Experienced by Those who Work with Maltreated Children. *Child Abuse Review, 11*, 313-331. doi:10.1002/car.754
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration [SAMHSA]. (2014). *Taking Care of Your Behavioral Health: Tips for Social Distancing, Quarantine, and Isolation During an Infectious Disease Outbreak*. U.S. Department of Health and Human Services.
- Tavormina, M., & Clossey, L. (2015). Exploring crisis and its effects on workers in child protective services work. *Child & Family Social Work, 22*(1), 126-136. doi:10.1111/cfs.12209
- Tomás, C., & Fonseca, D. (2004). Crianças em Perigo: O Papel das Comissões de Proteção de Menores em Portugal. *Revista de Ciências Sociais, 47*(2), 383-408. doi: 10.1590/S0011-52582004000200007
- Travis, D. J., Lizano, E. L., & Mor Barak, M. E. (2015). 'I'm so stressed!': A longitudinal model of stress, burnout and engagement among social workers in child welfare settings. *The British Journal of Social Work, 46*(4), 1076-1095. doi: 10.1093/bjsw/bct205
- Tremblay, D. G. (2002). Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management Review, 17*(3), 157-170. doi: 10.1108/09649420210425309
- Vanderstoep, S. W., & Johnston, D. D. (2009). *Research Methods for Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wilkinson, S., Joffe, H., & Yardley, L. (2004). Qualitative data collection: interviews and focus groups. Em D. F. Marks, & L. Yardley (Edits.), *Research Methods for Clinical and Health Psychology*. SAGE Publications.
- World Health Organization [WHO]. (2006). *Preventing child maltreatment: a guide to taking action and generating evidence*. World Health Organization and International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect.

Wu, L., Rusyidi, B., Claiborne, N., & McCarthy, M. L. (2013). Relationships between work–life balance and job-related factors among child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 35(9), 1447-145. doi: 10.1016/j.childyouth.2013.05.017

Apêndices

Apêndice A: Consentimento Informado



Consentimento Informado

O presente estudo, para o qual solicitamos a sua colaboração, decorre no âmbito de um projeto de investigação no âmbito do Programa de Doutoramento Interuniversitário das Universidades de Coimbra e Lisboa em Psicologia Clínica: Psicologia da Família e Intervenção Familiar, intitulado “Boas práticas no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em Portugal: contributos de famílias, profissionais e magistrados envolvidos no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em risco”.

Este projeto é orientado pela Professora Doutora Maria Teresa Ribeiro e pelo Professor Doutor Emérito James Anglin (Universidade de Victoria – Canadá), e tem como objetivo estudar boas práticas no sistema português de promoção e proteção através da análise da perspetiva de magistrados, técnicos e famílias envolvidos no mesmo.

A sua colaboração, enquanto participante desde estudo, consiste na participação numa entrevista individual com a duração aproximada de 1 hora. A sua colaboração é voluntária e a decisão de não participar não tem qualquer consequência, podendo desistir a qualquer momento, se assim o desejar.

Solicitamos ainda a gravação áudio da entrevista para que a informação recolhida possa ser transcrita, codificada e analisada pela investigadora de forma anónima e confidencial. A gravação será eliminada após a codificação da informação.

Garantimos a confidencialidade de toda a informação recolhida, não sendo registados dados que o possam identificar.

Todo o estudo decorrerá segundo os princípios éticos internacionais aplicados à investigação em Psicologia. Poderá esclarecer qualquer dúvida e/ou obter informações sobre a investigação através do endereço de e-mail: leonorgsilva@hotmail.com.

Agradecemos, desde já, a sua disponibilidade e colaboração!

Aceita participar neste estudo?

Sim

Não

Assinatura Participante

Assinatura Investigadora

Apêndice B: Guião da Entrevista Semiestruturada

Blocos Temáticos	Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	“Questões tipo”	Notas
I. Aspectos introdutórios	<p>1- Estabelecer o contacto inicial com o entrevistado</p> <p>2- Explicar os objetivos da investigação e fornecer as informações gerais</p> <p>3- Informar sobre os aspetos deontológicos</p>	<p>1.1. Apresentação da investigadora e agradecimento da colaboração</p> <p>2.1. Enquadrar a investigação e fornecer informação sobre os seus objetivos, finalidade, conteúdo da entrevista e sua duração</p> <p>3.1. Informar sobre a confidencialidade dos dados, o direito à não resposta e a possibilidade de interromper a entrevista a qualquer momento.</p> <p>3.2. Pedir autorização para a gravação áudio, explicar o seu propósito e garantir a sua destruição após a transcrição dos dados</p> <p>3.3. Assinatura do Consentimento Informado</p> <p>3.4. Assegurar o esclarecimento de eventuais dúvidas</p>		<p>*Investigação no âmbito do Programa de Doutoramento Interuniversitário das Universidades de Coimbra e Lisboa em Psicologia Clínica: Psicologia da Família e Intervenção Familiar, intitulado “Boas práticas no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em Portugal: contributos de famílias, profissionais e magistrados envolvidos no sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em risco</p> <p>*Duração da entrevista estimada de 1h</p>

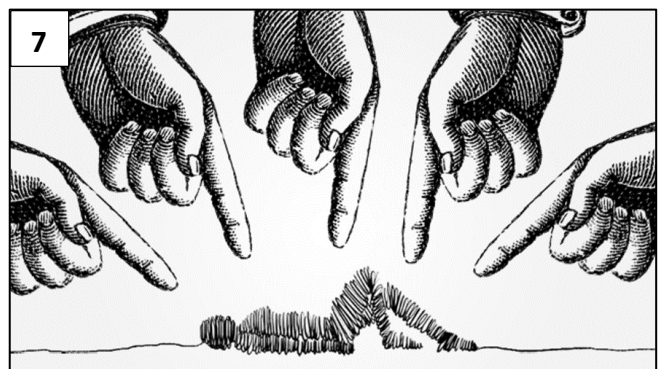
II. Questionário sociodemográfico	1. Recolher informações para o preenchimento do questionário sociodemográfico	1.1. Idade 1.2. Sexo 1.3. Tempo de experiência na área de promoção e proteção 1.4. Formação 1.5. Local de trabalho 1.6. Filhos		*Colocar o gravador a gravar
III. Dificuldades e estratégias de Coping	<p>1. Compreender quais são as dificuldades que o participante sente no seu trabalho na área de promoção e proteção</p> <p>2. Compreender quais as estratégias de <i>Coping</i> a que o participante recorre</p> <p>3. Aceder à perspetiva do participante acerca do seu trabalho</p>	<p>1.1. Questionar quais as dificuldades que sente ao trabalhar nesta área e no seu trabalho com os processos.</p> <p>1.2. Questionar sobre o impacto emocional do trabalho nesta área</p> <p>2.1. Questionar quais as estratégias utilizadas para lidar com as dificuldades mencionadas. Pedir para especificar exemplos.</p> <p>3.1. Compreender a perspetiva que o participante tem do seu trabalho, através de um exercício com imagens</p> <p>3.2. Compreender a motivação para continuar neste trabalho</p>	<p>1.1.1. Quais as principais dificuldades que sente no seu trabalho nesta área?</p> <p>1.1.2. Qual o impacto emocional que sente decorrente da sua prática profissional?</p> <p>2.1. De que forma lida com as dificuldades associadas ao seu trabalho? Quais as estratégias e recursos que utiliza?</p> <p>3.1.1 Escolha, por favor, 3 imagens que possam representar a forma como vê e sente o seu trabalho nesta área de promoção e proteção.</p> <p>3.1.2. O que mais gosta no trabalho que faz? O que o motiva a continuar?</p>	*Disponibilizar as 11 imagens, para o participante escolher (<i>Apêndice C</i>)

<p>IV. Impacto do trabalho na vida familiar/pessoal e estratégias de conciliação trabalho-família</p>	<p>1. Compreender qual o impacto deste trabalho na vida familiar e pessoal do participante</p> <p>2. Compreender as estratégias de conciliação trabalho-família adotadas pelo participante</p>	<p>1.1. Questionar acerca do impacto deste trabalho na vida familiar e pessoal. Pedir para especificar exemplos.</p> <p>1.2. Questionar acerca da realização de atividades de lazer, não profissionais.</p> <p>2.1. Questionar acerca das estratégias utilizadas para a conciliação entre o trabalho e a vida familiar/pessoal</p>	<p>1.1.1 Que impacto tem este trabalho na sua vida familiar/pessoal?</p> <p>1.1.2 De que forma é que a tensão e o stress associados ao trabalho nesta área afeta a sua disponibilidade emocional para a sua família? E a disponibilidade de tempo?</p> <p>1.1.3 Em que medida é que acha que o seu desempenho no trabalho influencia o seu desempenho familiar?</p> <p>1.2.1 O seu trabalho permite-lhe realizar atividades de lazer em família? E atividades de lazer mais individuais?</p> <p>2.1.1. De que forma concilia o seu trabalho com a sua vida familiar/pessoal? Que estratégias utiliza?</p>	

<p>V. Teletrabalho, desafios e conciliação trabalho-família</p>	<p>1. Compreender como está a ser a adaptação à transição para Teletrabalho, incluindo a situação em que este decorre: pandemia covid-19</p> <p>2. Compreender quais os desafios na conciliação trabalho-família, em situação de teletrabalho e estratégias de conciliação adotadas</p> <p>3. Explorar possíveis aspetos positivos proporcionados pelo teletrabalho e situação covid-19</p>	<p>1.1. Questionar acerca da adaptação ao teletrabalho e à situação covid19</p> <p>1.2. Questionar acerca das dificuldades e desafios sentidos e estratégias para lidar com os mesmos</p> <p>1.3. Questionar acerca do impacto do teletrabalho na forma como realiza o seu trabalho</p> <p>1.4. Questionar acerca do impacto do teletrabalho no trabalho em equipa e suporte de equipa</p> <p>2.1. Questionar acerca dos desafios que o teletrabalho traz à conciliação trabalho-família</p> <p>2.2. Questionar acerca das estratégias de conciliação adotadas</p> <p>3.1. Questionar acerca de aspetos positivos proporcionados pelo Teletrabalho e pela situação covid-19</p> <p>3.2. Questionar acerca do impacto nas relações</p>	<p>1.1.1. Como está a ser a adaptação a esta nova realidade de trabalhar a partir de casa?</p> <p>1.1.2. De que forma é que a situação covid19 está a ter impacto nesta adaptação?</p> <p>1.2.1. Quais as principais dificuldades e desafios que tem sentido?</p> <p>1.2.2. Que estratégias tem utilizado para lidar com essas dificuldades?</p> <p>1.3.1. De que forma sente que o teletrabalho afeta o modo como realiza o seu trabalho?</p> <p>1.4.1. De que forma é que uma maior distância em relação à sua equipa ou colegas de trabalho afeta a forma como realiza o seu trabalho? E a gestão emocional de situações difíceis?</p> <p>2.1.1. Quais os desafios do teletrabalho para a conciliação entre a sua vida profissional e familiar/pessoal?</p> <p>2.2.1. Como faz a conciliação entre trabalho e família, estando a trabalhar a partir de casa? Que estratégias utiliza?</p>	
---	---	---	--	--

			<p>2.2.2. Como faz a divisão do tempo dedicado ao trabalho e às outras responsabilidades familiares?</p> <p>3.1.1. Quais os aspetos positivos que surgiram ou acha que podem surgir desta situação de teletrabalho? E desta mudança de rotinas e isolamento?</p> <p>3.2.1. Que impacto teve esta situação nas suas relações familiares? Consegue identificar aspetos positivos? E em relação às outras relações sociais?</p>	
VI. Comentários finais e conclusão	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agradecer o tempo e disponibilidade em colaborar; 2. Saber se quer acrescentar ou perguntar alguma coisa 		<p>2.1.1. Há alguma questão importante que não tenha sido abordada e queira acrescentar?</p>	

Apêndice C: Imagens apresentadas no exercício de imagens durante a entrevista



8



9



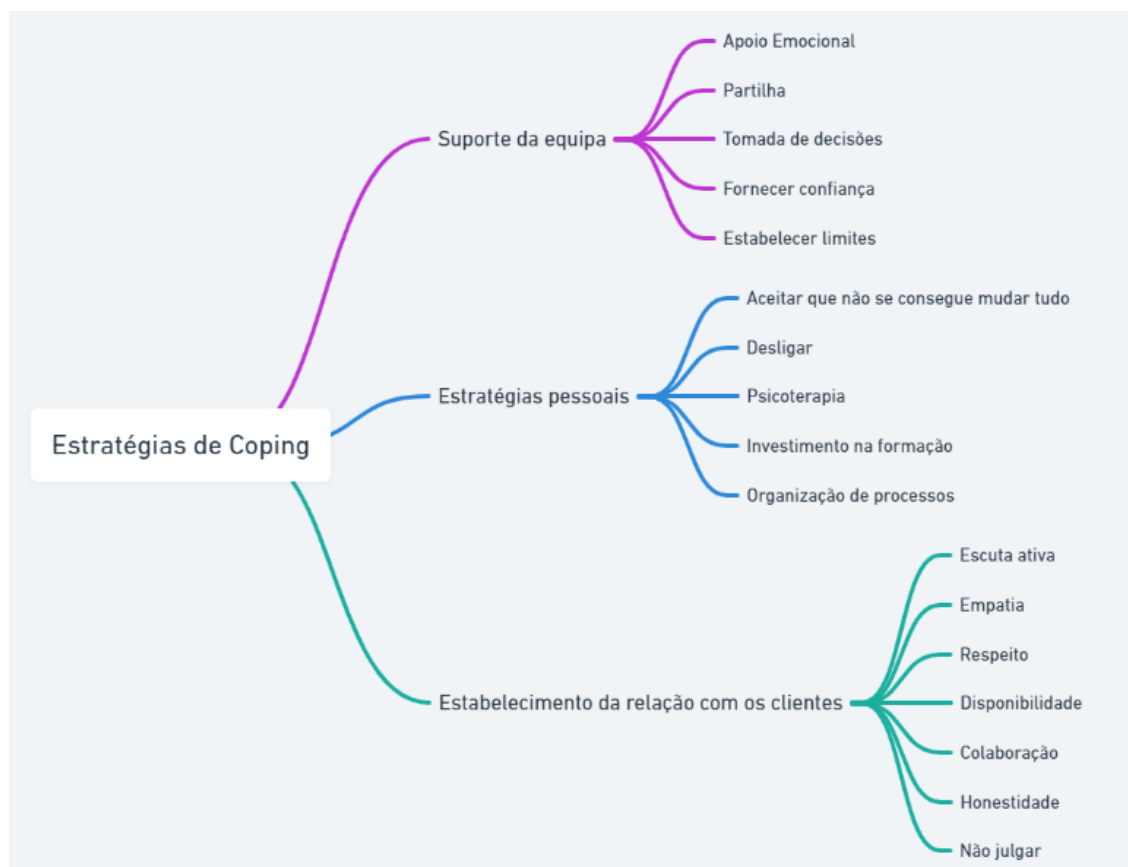
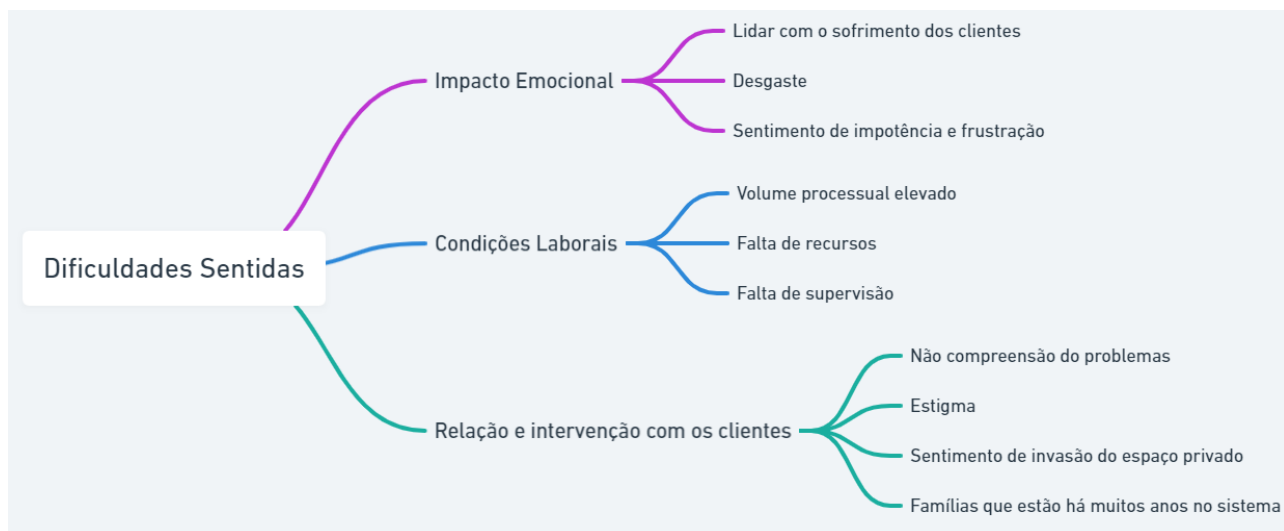
10

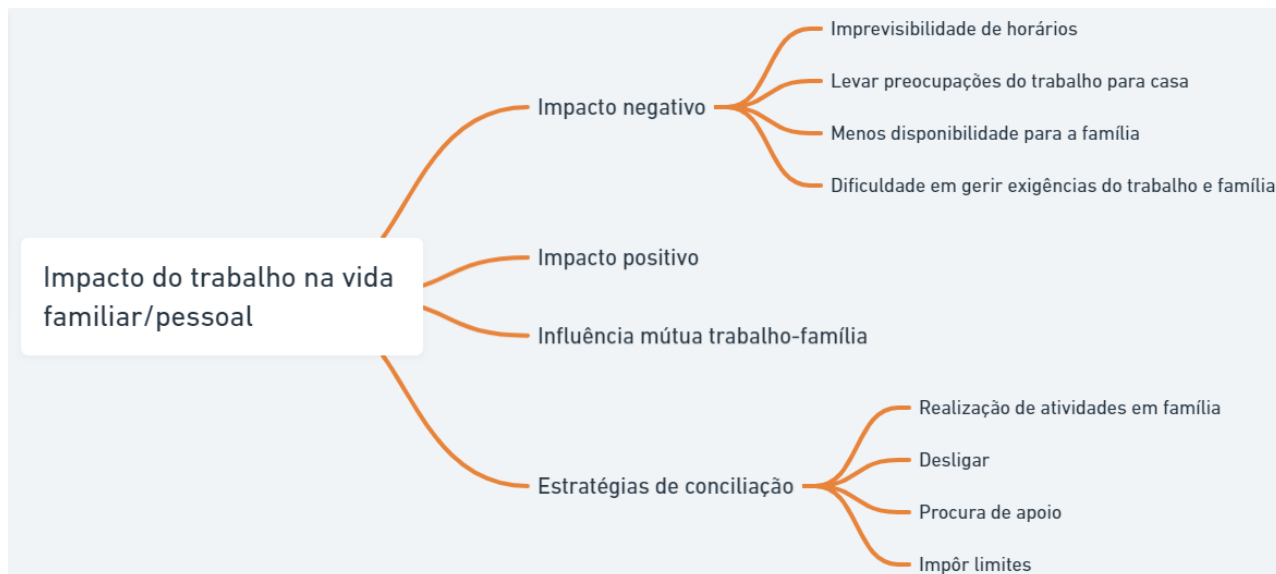
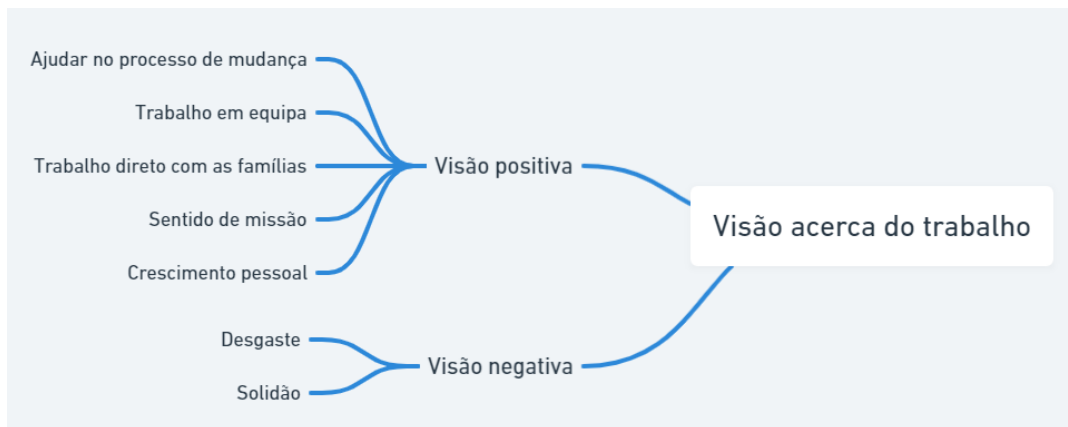


11



Apêndice D: Árvore das categorias e subcategorias emergentes da análise temática das entrevistas







Apêndice E: Número de fontes e referências de cada categoria e subcategoria

Dificuldades sentidas	Nº de Pessoas	Nº de Referências
Impacto Emocional	8	43
Desgaste	7	28
Lidar com o sofrimento dos clientes	4	5
Sentimento de impotência e frustração	6	9
Condições Laborais	5	17
Volume processual elevado	4	8
Falta de recursos	4	7
Falta de supervisão	1	3
Relação e intervenção com os clientes	8	23
Não compreensão do problema	6	7
Estigma	3	12
Sentimento de invasão do espaço privado	2	2
Famílias que estão há muitos anos no sistema	2	2

Estratégias de Coping	Nº de Pessoas	Nº de Referências
Suporte da equipa	7	38
Apoio emocional	7	12
Partilha	6	17
Tomada de decisões	4	6
Fornecer confiança	1	1
Estabelecer limites	1	2
Estratégias pessoais	6	15
Aceitar que não se consegue mudar tudo	3	4
Desligar	2	5
Psicoterapia	1	3
Investimento da formação	2	2
Organização de processos	1	1
Estabelecimento da relação com os clientes	8	37
Escuta ativa	7	11
Empatia	6	8
Respeito	5	7
Disponibilidade	4	5
Colaboração	2	2
Honestidade	1	2
Não julgar	2	2

Visão acerca do trabalho	Nº de Pessoas	Nº de Referências
Visão positiva	8	31
Ajudar no processo de mudança	6	10
Trabalho em equipa	5	6
Trabalho direto com as famílias	4	5
Sentido de missão	3	5
Crescimento pessoal	2	5
Visão negativa	3	3
Desgaste	2	2
Solidão	1	1

Impacto do trabalho na vida familiar/pessoal	Nº de Pessoas	Nº de Referências
Impacto negativo	6	31
Menos disponibilidade para a família	5	12
Imprevisibilidade de horários	5	8
Levar preocupações do trabalho para casa	3	8
Dificuldade em gerir exigências do trabalho e família	3	3
Estratégias de conciliação	7	23
Realização de atividades em família	5	7
Desligar	5	11
Procura de apoio	4	4
Impor limites	1	1
Impacto positivo	3	6
Influência mútua trabalho-família	3	3

Teletrabalho	Nº de Pessoas	Nº de Referências
Adaptação à covid-19	7	42
Sentimentos despoletados	5	12
Positivos	3	5
Mais tempo de lazer	2	3
Recarregar energias	1	2
Negativos	3	7
Imprevisibilidade	2	3
Preocupação e medo	2	4
Impacto nas relações	7	24
Mais tempo em família	7	13
Maior proximidade e união	5	6
Apoio	4	5
Vantagens	4	7
Resolver questões burocráticas	3	6
Capacidade de adaptação	1	1
Desvantagens	6	11

Falta do contacto presencial com os clientes	6	9
Falta da equipa de trabalho	1	2
Desafios para a conciliação com a vida familiar/pessoal	6	26
Gestão da disponibilidade para os filhos	5	10
Gestão de rotinas e tarefas	5	13
Mais difícil desligar	2	2
Manter privacidade da vida pessoal	1	1
Estratégias adotadas em teletrabalho	8	31
Manutenção do contacto com a equipa	7	12
Conciliação de horários	5	7
Manter rotinas	3	7
Delimitação de espaços	1	4
Estabelecimento de objetivos diários	1	1