

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

Perspetiva das Forças na Intervenção do(a)s Assistentes Sociais com  
Famílias Multiproblemáticas

Marta Sofia Catarino Guarda

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria João Pena, Professora Auxiliar,

ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2021



# iscte

SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

Perspetiva das Forças na Intervenção do(a)s Assistentes Sociais com  
Famílias Multiproblemáticas

Marta Sofia Catarino Guarda

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria João Pena, Professora Auxiliar,  
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2021



## **Agradecimentos**

Chegando ao final desta etapa académica, durante a qual senti muitas vezes falta de motivação e vontade de desistir, não posso deixar de agradecer a todas as pessoas que me acompanharam nesta caminhada tão longa, mas tão importante.

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais, por me terem continuado a ajudar, incentivar e motivar, não deixando de acreditar nas minhas capacidades. A eles que são um exemplo de coragem, determinação e amor. Devo-vos tudo o que sou.

Aos meus avós, por terem sempre uma palavra de carinho, força e preocupação. A eles que sempre se orgulham de mim e que me apoiam em tudo.

Às minhas melhores amigas e colegas de percurso académico Cátia Silva e Sara Graça, pelos bons momentos que passamos aos longo destes 7 anos e por estarem presentes todos os dias na minha vida. A amizade verdadeira é para sempre.

Ao meu namorado Narciso Borges, por me ter incentivado em todos os momentos e por partilharmos o mesmo amor pelo Serviço Social.

À minha orientadora Professora Maria João Pena, pela muita paciência que teve, por me aceitar de volta, pela disponibilidade, críticas construtivas e conhecimentos transmitidos.

Ao ISCTE, pela oportunidade de me tornar mestre em Serviço Social e de crescer profissionalmente.

Às Assistentes Sociais, por abdicarem do seu tempo e partilharem comigo todos os seus conhecimentos, opiniões e reflexões, fundamentais para a realização deste estudo.

Por último, mas não menos importante, um agradecimento muito especial às famílias, por terem partilhado comigo as suas histórias de vida. Histórias de força, resiliência, coragem e superação.



## **Resumo**

A presente investigação procura aprofundar a compreensão e o conhecimento da utilização da perspectiva das forças pelo(a)s Assistentes Sociais na intervenção social com famílias multiproblemáticas.

Partindo de uma metodologia qualitativa, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas com o objetivo de dar visibilidade às opiniões das Assistentes Sociais e elementos das famílias multiproblemáticas sobre os pressupostos da intervenção social, identificação e desenvolvimento das forças e, ainda, caracterização da resiliência individual.

Recorrendo à técnica de análise de conteúdo, os resultados obtidos foram agrupados em 4 categorias de análise. Os dados permitiram perceber que alguns pressupostos da intervenção social efetivada pelas profissionais são convergentes com a perspectiva das forças, procurando o desenvolvimento da autonomia e empowerment das famílias multiproblemáticas. As forças identificadas pelas famílias e pelas assistentes sociais são convergentes em uma dimensão de análise, o mesmo acontece ao nível da identificação dos fatores de proteção. Verificámos, ainda, que as profissionais estão familiarizadas com a perspectiva das forças e reconhecem que as forças revertem a favor da prática profissional.

**Palavras-chave:** Família; Famílias Multiproblemáticas; Perspetiva das Forças; Forças; Empowerment; Resiliência.



### **Abstract**

This research seeks to deepen the understanding and knowledge of the use of the strengths perspective by Social Workers in social intervention with multiproblem families.

Based on a qualitative methodology, semi-structured interviews were applied in order to give visibility to the opinions of Social Workers and elements of multiproblem families on the assumptions of social intervention, identification and development of strengths, and also the characterization of individual resilience.

Using the content analysis technique, the results obtained were grouped into 4 analysis categories. The data allowed us to realize that some assumptions of social intervention carried out by the professionals are converging with the strengths perspective, seeking the development of autonomy and empowerment of multiproblem families. The strengths identified by families and Social Workers converge in an analysis dimension, as does the level of identification of protective factors. We also found that professionals are familiar with the strengths perspective and recognize that the strengths revert in favor of professional practice.

**Keywords:** Family; Multiproblem Families; Strengths Perspective; Strengths; Empowerment; Resilience.



## Índice

Agradecimentos.....	i
Resumo.....	iii
Abstract .....	v
Índice de Quadros.....	ix
Índice de Figuras .....	ix
Lista de Siglas .....	xi
Introdução.....	1
<b>Capítulo I- Enquadramento Teórico .....</b>	<b>3</b>
1- Uma abordagem ao conceito de família.....	3
2- Famílias Multiproblemáticas.....	4
2.1- Conceito e definição de Famílias Multiproblemáticas.....	4
2.2- Características das Famílias Multiproblemáticas.....	7
2.2.1- Estrutura Familiar .....	7
2.2.2- Funcionamento Familiar.....	9
2.2.3- Organização Familiar.....	10
2.3- Relação com os Serviços Sociais.....	11
3- A Perspetiva das Forças.....	13
3.1- Uma abordagem à Perspetiva das Forças.....	13
3.2- A Perspetiva da Forças: o novo paradigma.....	14
3.3- A Perspetiva das Forças e o Empowerment.....	18
3.4- A Perspetiva das Forças e a Resiliência.....	19
<b>Capítulo II- Enquadramento Metodológico .....</b>	<b>21</b>
1- Paradigma, lógica de investigação e estratégia .....	21
2- Campo Empírico, Universo e Amostra .....	21
3- Técnica de recolha e tratamento de dados.....	24
<b>Capítulo III- Apresentação e Discussão de Resultados.....</b>	<b>27</b>
1- Caracterização das Famílias Multiproblemáticas.....	27
1.1- Preocupações e Mudanças .....	29
2- Intervenção Social com Famílias Multiproblemáticas .....	30
3- Perspetiva das Forças .....	34
3.1- Esperanças e Aspirações .....	34
3.2- Reconhecimento de Forças .....	35
3.3- Formas de Identificação e Momento da Intervenção.....	36
3.4- Familiarização com a Perspetiva das Forças .....	38

4- Resiliência Familiar.....	39
4.1- Papel do Assistente Social na Superação de Adversidades.....	41
Conclusão .....	43
Fontes .....	47
Referências Bibliográficas .....	47
Anexos.....	51

## **Índice de Quadros**

Quadro 2.1- Caracterização sociodemográfica das Assistentes Sociais.....	23
Quadro 2.2 - Caracterização sociodemográfica dos elementos das famílias multiproblemáticas .....	24

## **Índice de Figuras**

Figura 1.1- Elementos da perspectiva das forças .....	17
---	----



## **Lista de Siglas**

CAFAP- Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

CAT- Centro de Acolhimento Temporário

CPCJ- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

IPSS- Instituição Particular de Solidariedade Social

MAIFI- Modelo de Avaliação e de Intervenção Familiar Integrada

PIEF- Plano Integrado de Educação e Formação

RSI- Rendimento Social de Inserção



## Introdução

A presente investigação é uma dissertação de Mestrado em Serviço Social, realizada na Escola de Sociologia e Políticas Públicas, do ISCTE-IUL.

As famílias multiproblemáticas, apesar de apresentarem diversas designações na literatura, são descritas como enfrentando, permanentemente, situações de crise, dificuldade e conflitos (Sousa, 2005), sendo raramente referido os seus aspetos positivos. Neste sentido, a intervenção tende a seguir uma abordagem centrada nos problemas e défices.

Devido a profundas transformações socioeconómicas e políticas nos últimos anos, defrontamos atualmente um novo paradigma na forma de pensar e agir em Serviço Social, com implicações na sua natureza, objeto e funções. Assiste-se, assim, a alterações na forma de operacionalizar e perspetivar a intervenção familiar, tornando-se fundamental privilegiar uma prática profissional centrada nas forças e potencialidades dos indivíduos, famílias e comunidades. A perspetiva das forças, um referencial para a intervenção, surge neste âmbito como um modo de ver situações e pessoas, produtora de um ponto de vista que tem em consideração as histórias e narrativas como recursos positivos no processo de autonomia, resiliência e empowerment (Salleebey, 1996).

O objeto de estudo da presente investigação é, neste sentido, a perspetiva das forças na intervenção do(a)s Assistentes Sociais com famílias multiproblemáticas, procurando evidenciar as possibilidades e dificuldades desta abordagem em contexto de vulnerabilidade social. A investigação coaduna com os princípios do Serviço Social, na medida em que exige aos profissionais a efetivação de uma intervenção que encare a pessoa como sendo mais do que problemas, como tendo, também, forças e possibilidades. Para além disso, pretende contribuir para o aumento do conhecimento científico, uma vez que a investigação sobre esta matéria em Portugal é escassa.

A presente investigação parte da pergunta de partida: *Qual o significado da utilização da perspetiva das forças por parte do(a)s Assistentes Sociais no acompanhamento às famílias multiproblemáticas?* e tem como objetivo geral: *compreender a forma como o(a)s Assistentes Sociais operacionalizam a perspetiva das forças na intervenção com famílias multiproblemáticas.*

Os objetivos específicos são:

- Identificar os objetivos da intervenção social, relacionando-os com os princípios e características da perspetiva das forças;
- Comparar a perceção do(a)s Assistentes Sociais e das famílias sobre o reconhecimento das forças;
- Compreender a forma como as forças são identificadas pelo(a)s Assistentes Sociais;

- Identificar os fatores protetores envolvidos na resiliência das famílias, comparando-os com as forças reconhecidas;
- Perceber a relação entre as características das famílias multiproblemáticas e a implementação da perspectiva das forças por parte do(a)s Assistentes Sociais.

A dissertação encontra-se estruturada em 3 capítulos. O primeiro corresponde ao enquadramento teórico, onde é abordado o conceito de família e famílias multiproblemáticas, especificando as suas características, estrutura, funcionamento, organização e relação com os serviços sociais. Para além disso, é abordada a perspectiva das forças como um paradigma da intervenção, os seus fundamentos, características e princípios, procurando, ao mesmo tempo, relacioná-la com o conceito de empowerment e a resiliência.

Por sua vez, o segundo capítulo corresponde ao enquadramento metodológico, que descreve o paradigma, lógica de investigação e estratégia, campo empírico, universo e amostra, técnica de recolha e tratamento de dados.

Por fim, o terceiro e último capítulo corresponde à apresentação dos resultados, alcançados a partir das entrevistas realizadas, e respetiva análise, relacionando-os com as dimensões exploradas no enquadramento teórico.

## Capítulo I- Enquadramento Teórico

### 1- Uma abordagem ao conceito de família

A palavra *família* deriva do latim *famulus* ou *famuli*, que significava “escravo doméstico” e “servo”. Tendo sido criado na Roma Antiga, este termo designa um novo grupo social que surgiu entre as tribos latinas após terem sido inseridas na agricultura e na escravidão legalizada<sup>1</sup>.

Para Saraceno & Naldini (2003) existe uma multiplicidade de discursos que definem o que é uma família, assim uma família é, na realidade, várias famílias. De acordo com Hodkin, et al. (1996, como citado em Faco & Melchiori, 2009), os limites para a delimitação deste conceito dependem dos laços de intimidade e afetividade, pois, para definir o que é família, é preciso compreender o que as pessoas sentem e pensam a esse respeito. A conceção de família é, assim, uma definição individual (Crepaldi, 1998, como citado em Faco & Melchiori, 2009).

A família apresenta-se como um dos espaços privilegiados de construção social da realidade a partir das relações naturais (Saraceno & Naldini, 2003), determinada por um conjunto de normas, valores e práticas que se incluem num certo espaço, história e tempo (Brioli, 2014). Para Carter & McGoldrick (1995, como citado em Faco & Melchiori, 2009) a família representa um espaço de socialização, de desenvolvimento individual/grupal e um local para o exercício de cidadania, bem como um complexo sistema de organização que evolui ao longo do tempo em relação à organização, funcionamento e transformação da sociedade (Silva, 2001, como citado em Dias, 2011).

Cada família é única e é através da sua própria história que transforma as formas de relação, regras e trocas com o exterior, interagindo constantemente com a sociedade, uma vez que não é um sistema fechado em si mesmo, mas sim um sistema interativo (Jones, 2004, como citado em Reis, 2012). Enquanto sistema aberto, a família apresenta vários subsistemas com funções específicas que asseguram a sua coesão, nomeadamente o conjugal, fraternal, parental e individual. Cada subsistema tem a sua própria integridade, delimitada e definida através dos limites que o separam de outros subsistemas, bem como das funções e papéis que desempenham (Minuchin, 1985).

Para Dias (2011) é também um sistema comunicacional, uma vez que facilita a relação entre os membros da família e o meio social, contribuindo para a elaboração de soluções integradoras dos seus membros no sistema como um todo. Nesta linha de pensamento, a família é definida

---

<sup>1</sup> Disponível em:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Fam%C3%ADlia#Conceito\\_hist%C3%B3rico\\_de\\_fam%C3%ADlia](https://pt.wikipedia.org/wiki/Fam%C3%ADlia#Conceito_hist%C3%B3rico_de_fam%C3%ADlia)

como “um lugar privilegiado para a elaboração e aprendizagem de dimensões significativas da interação e comunicação onde as emoções e afetos positivos ou negativos vão dando corpo ao sentimento de sermos quem somos e de pertencermos aquela e não a outra família” (Alarcão, 2000, como citado em Alarcão & Gaspar, 2007, p.90).

Ao longo dos anos, a família tem vindo a sofrer transformações ao mesmo ritmo que a sociedade, fazendo-a adaptar-se a várias modalidades familiares de forma a assegurar a continuidade e o crescimento psicossocial dos membros (Minuchin, 1985). Assim, passou-se da família alargada para a família nuclear, inserindo-se novas formas de convivência: o aumento do número de divórcios conduziu à existência de famílias formadas por um só membro e recompostas, diminuição do número médio de filhos e da fecundidade, aumento das uniões de facto e aparecimento das famílias homossexuais (Fruggeri, 2001, como citado em Campanini, 2015). Hoje em dia a construção tradicional da família- pai, mãe e filho- produz-se á luz de novos paradigmas e pode não se verificar, isto porque a mesma é uma “rede complexa de emoções e relações que não são passíveis de ser pensadas como instrumentos criados para o estudo dos indivíduos isolados” (Relvas, 1996 como citado em Dias, 2011, p.146). A descrição da família, as suas estruturas e funções não é suficiente para elucidar a complexidade relacional da mesma e dos seus membros.

A vida familiar é, desta forma, uma “co construção de equilíbrios presentes, passados e projetados, pontuados por desequilíbrios que pode oferecer como propostas viáveis para a sua organização, permitindo proceder aos respetivos rearranjos estruturais, ou com ameaças a essa mesma organização, bloqueadoras do seu crescimento e da sua necessária complexificação” (Alarcão, 2006, como citado em Reis, 2012, p.32). A família caracteriza-se, assim, por ser uma fonte de solidariedade e força que permite o desenvolvimento de funções de apoio mútuo entre os seus membros.

## **2- Famílias Multiproblemáticas**

### **2.1- Conceito e definição de Famílias Multiproblemáticas**

Emergente de um desequilíbrio familiar, períodos de tensão, dificuldades e conflitos, surge uma nova tipologia de família, as famílias multiproblemáticas. Este conceito surgiu por volta dos anos 50 nos trabalhos de profissionais e investigadores dos países anglo-saxónicos, no âmbito do Trabalho Social (Mazer, 1972, como citado em Sousa, 2005).

Inicialmente estas famílias faziam referência a um estatuto socioeconómico baixo, no limiar da pobreza, não sendo considerado as suas características relativamente às relações interpessoais e sociais (Sousa & Matos, 2004). No entanto, as famílias multiproblemáticas não

são exclusivas do contexto de pobreza e privação, podendo encontrar-se em qualquer contexto social, cultural e económico (Cunningham & Henggeler, 1999). A pobreza pode surgir como uma variável que influencia o aparecimento de comportamentos negligentes e que acarreta, quando se junta ao conceito “multiproblemático”, vários problemas prejudiciais, estruturais e de difícil modificação para os membros da família (Rozas, 1999, como citado em Gómez et al., 2007). A pobreza não é sinónimo de disfuncionalidade, assim as famílias podem enfrentar situações de pobreza, negligência e dificuldades económicas sem que exista uma causalidade entre todos os fatores.

Depois da primeira definição de família multiproblemática, várias foram as designações que surgiram ao longo dos anos sobre o mesmo conceito, privilegiando os aspetos negativos, défices e disfuncionalidades. As designações que irei mencionar seguidamente, de acordo com vários autores, referem-se a famílias que se caracterizam pela ausência de laços familiares, fragilidades e relações com os serviços formais de apoio:

- Voiland (1962) utilizou a designação *famílias associadas*, focando a sua pesquisa nos comportamentos sociais desviantes das famílias;
- Minuchin, et al. (1967) utilizou o termo *famílias desmembradas*, descrevendo-as com limites no seu interior e na relação com o exterior;
- Powell & Monahan (1969) refere-se às *famílias isoladas*, salientando o seu isolamento social;
- Aponte (1976, 1981) utilizou a designação *famílias suborganizadas*, evidenciando os aspetos disfuncionais de carácter estrutural;
- Thierny (1976) refere-se às *famílias excluídas*, enfatizando o contexto parental, institucional e social;

(como citado em Martínez, 2003; como citado em Reis, 2012; como citado em Sousa, 2005).

- Imber-Black (1988) utilizou o termo *famílias multiassistidas*, descrevendo-as como recebendo apoio de diferentes profissionais e serviços, normalmente fragmentados e pouco coordenados;
- Colapinto (1995) refere-se às *famílias diluídas*, pela não utilização dos seus recursos, transferindo as funções familiares para os serviços.

Com o objetivo de reforçar e enfatizar os recursos e capacidades destas famílias, foram propostas novas designações, tais como:

- Madsen (1999, como citado em Reis, 2012) refere-se a *famílias multistressadas*, reconhecendo que as mesmas estão sujeitas constantemente a situações de stress, mas também que possuem forças e recursos para dar resposta;
- Summers, et al. (1997) propõem *famílias multidesafiadas*, tendo em consideração que enfrentam múltiplos desafios de longo prazo.

A este propósito, torna-se fundamental apresentar um conceito mais abrangente, mas breve, de famílias multidesafiadas. As famílias multidesafiadas, tal como as outras famílias, precisam de espaços de adaptação, contudo, por enfrentarem sucessivas mudanças que ocorrem ao longo do seu ciclo vital, este processo de adaptação é, como a própria designação demonstra, desafiante (Summers et al., 1997).

As famílias multidesafiadas caracterizam-se por enfrentar desafios múltiplos internos e externos, alienação, sensação de crise crónica e generalizada, desamparo aprendido e baixa autoestima (Summers et al., 1997). Ao nível da intervenção com estas famílias, é de salientar o Modelo de Avaliação e de Intervenção Familiar Integrada (MAIFI)<sup>2</sup> proposto por Melo & Alarcão (2011, p.403). Constituindo-se como colaborativo, integrativo, sistémico, ecológico e baseada nas forças, este modelo pretende melhorar o desenvolvimento e as condições das famílias multidesafiadas, facilitando a mudança através da exploração das suas opiniões, objetivos e sonhos. O MAIFI está organizado em 5 fases de implementação, nomeadamente: encaminhamento e solicitação; receção; avaliação; apoio à mudança; e acompanhamento e encerramento do caso (Melo & Alarcão, 2011).

Passando agora ao conceito de famílias multiproblemáticas, estas não se definem pela existência de um sintoma preciso e único, mas sim pela presença de problemas complexos, graves, múltiplos e crónicos, de forte intensidade, que afetam vários de membros da família, como por exemplo a violência, abuso de substâncias, incesto, insucesso escolar e depressões (Alarcão, 2000, como citado em Sousa & Matos, 2004; Weitzman, 1985).

As famílias multiproblemáticas apresentam incapacidade para se administrar corretamente, oscilando entre os estados de bem-estar e de crise no contexto familiar. É evidente a existência de problemas no desenvolvimento de papéis, propensão para a instabilidade psicossocial dos indivíduos nos subsistemas e escassez na delimitação de sistemas (Cancrini et al., 1995, como citado em Martínez, 2003). É evidente, também, a ocorrência de crises individuais e familiares

---

<sup>2</sup> Foi desenhado, predominantemente, para implementação nos CAFAP.

recorrentes, um estilo relacional caótico, desorganização e tendência para o caos (Walsh, 2004, como citado em Gómez et al., 2007).

A definição mais utilizada de famílias multiproblemáticas na literatura foi desenvolvida por Cancrini, et al. (1995, como citado em Martínez, 2003, p.93), apresentando seis critérios para estipular que estamos perante este tipo de família, nomeadamente: presença simultânea, em dois ou mais elementos do mesmo sistema familiar, de comportamentos problemáticos estruturados, constantes no tempo e graves para exigir uma intervenção externa; insuficiência grave, sobretudo por parte dos pais, nas atividades funcionais e expressivas necessárias para garantir o desenvolvimento correto da vida familiar; reforço dos dois pontos descritos anteriormente; fragilidade nas fronteiras e limites comum de um sistema em que os profissionais, ou outras figuras externas, substituem os elementos incapazes; estruturação de uma relação de dependência crónica da família em relação aos serviços sociais, constituindo um equilíbrio intersistémico; desenvolvimento de comportamentos pouco usuais e sintomáticos nos indivíduos, como por exemplo a toxicodependência tipo D, sociopática.

Por fim, pode-se concluir que as famílias multiproblemáticas caracterizam-se por apresentarem complicações nos vários aspetos da sua vida, problemas complexos de longa duração, padrões repetitivos de crises e resolução de problemas.

## 2.2- Características das Famílias Multiproblemáticas

As famílias multiproblemáticas, como referido anteriormente, vivem num “enleado” de problemas complexos, tornando-se difícil compreender o seu funcionamento e antecipar os cenários possíveis de intervenção, uma vez que surpreendem os profissionais com modulações sistemáticas que não encaixam nos modelos tradicionais (Gómez et al., 2007). Assim, estas famílias tornam-se únicas, apresentando características diferentes em termos de estrutura, funcionamento e organização, sendo fundamental a sua compreensão nos pontos a seguir apresentados.

### 2.2.1- Estrutura Familiar

Começando pelo *nível social*, as famílias multiproblemáticas vêm-se enfrentadas pela miséria, um fator de risco importante agravado pela falta de meios e competência reconhecidas. Assim, torna-se mais fácil o aparecimento de comportamentos problemáticos e economias providas de fontes ilegais, uma vez que as famílias não têm uma reação eficaz para combater a desorganização económica. Esta “miséria” é refletida na habitação, encontrando-se num estado

precário e de abandono, provocando nos adolescentes e jovens sentimentos de não pertença ao lar (Minuchin et al., 1967, como citado em Martínez, 2003).

Nas famílias multiproblemáticas encontra-se uma *estrutura* caracterizada por diversas rupturas e reconstituições, genogramas complexos e confusos, privilegiando relações amorosas em que se verifica um afastamento da figura paterna e que iniciam e terminam num curto espaço de tempo (Vega, 1997, como citado em Gómez et al., 2007). Cancrini, et al. (1997, como citado em Sousa, 2005) assinalam quatro estruturas mais comuns das famílias multiproblemáticas, sendo estas:

- *Pai periférico*: é a mais frequente, marcada por uma figura paterna que não existe ou que não tem capacidade para influir no contexto familiar. Apresenta baixas qualificações académicas e profissionais, bem como um historial de problemas judiciais;
- *Casal instável*: refere-se a relações de curta duração e instáveis, muitas vezes, entre jovens que não conseguem exercer o papel de pais ou constituir uma família autónoma. São relações marcadas pela crise e conflituosidade;
- *Mulher só*: evidencia as famílias monoparentais, fruto de relações casuais e esporádicas. Esta “mulher” apresenta dificuldade em construir um compromisso estável, criando filhos de relações diferentes e fracassadas;
- *Família petrificada*: caracteriza-se pela desorganização ou imobilização familiar, devido a um acontecimento dramático e forte, como o desaparecimento imprevisto de um membro. A família é incapaz de lidar com as suas emoções e enfrentar a situação, acabando por interferir nos papéis e funções de cada um.

Nestas famílias existem conflitos na delimitação dos subsistemas, uma vez que as fronteiras são facilmente permeáveis, apresentam limites difusos e problemas de diferenciação, facilitando a transmissão geracional de padrões de desorganização (Minuchin et al., 1967, como citado em Sousa, 2005).

A *conjugalidade* da família multiproblemática assume-se como deteriorada, as relações são escolhidas de forma utilitarista e com o intuito de obter do outro o que falta a si mesmo, verificando-se a incapacidade de dar afeto e reconhecimento. As ligações emocionais são conflituosas, existindo uma inaptidão para relações equilibradas e complementares, sendo que todo este contexto desarmonioso se reflete nas funções parentais, marcadas pelo abuso e maus-tratos (Calvo, 2004; Minuchin et al., 1967, como citado em Martínez, 2003).

Neste ambiente, as *funções parentais* não são consolidadas, ao nível da socialização e nutrição, carregando falhas na segurança, adaptação social e interiorização de modelos de vinculação seguros, dificultando a transmissão de normas sociais, regras e valores culturais. Os

pais tendem a abandonar as funções parentais, assim não conseguem transmitir aos filhos sentimentos de valorização e assumem comportamentos inadequados, como a não satisfação das necessidades básicas da criança, entrega ou abandono (Linares, 1997, como citado em Gómez et al., 2007). Apesar disto, é reconhecido que os pais nutrem sentimentos positivos pelos filhos, ainda que não o consigam demonstrar (Sousa, 2005).

O *sistema fraternal* é composto por vários filhos, resultado de relacionamentos instáveis, diferentes, difíceis e esporádicos. Dado a incapacidade em realizar as funções parentais, muitas vezes são os membros mais velhos (irmãos) do agregado que se responsabilizam pelo bem-estar e satisfação das necessidades das crianças, assim, pode surgir uma relação extrema de grande proximidade, agressividade ou afastamento entre as mesmas e os irmãos. Independentemente do número de filhos, são estes que constituem a maioria dos pedidos de intervenção (Sousa, 2005).

Por fim, considero importante referir algumas características positivas das famílias multiproblemáticas, como a capacidade para captar recursos e respostas no seu contexto, proteger, ainda que de forma mínima, os membros mais desprotegidos (crianças) devido aos relevos da parentalidade e mobilizar o sistema formal, existindo sem alguém que denuncia a desproteção de algum membro aos dispositivos de assistência (Calvo, 2004).

### 2.2.2- Funcionamento Familiar

O funcionamento familiar, segundo Sousa (2005), diz respeito aos “padrões de relação que ligam os membros”, isto é, a forma como desempenham as tarefas do dia-a-dia e demonstram afeto, sendo que os padrões variam consoante a flexibilidade e consistência de cada família (p.26).

Nas famílias multiproblemáticas as *funções familiares* são insatisfatórias, tanto ao nível organizativo- isto é, suporte económico, gestão da casa e educação, como ao nível relacional- gestão de conflitos, intimidade e estabilidade afetiva, promovendo a procura de pessoas externas ao sistema familiar para suprirem as necessidades (Alarcão, 2000, como citado em Sousa, 2005). É visível a existência de uma hierarquia de poder não delimitada, objetivos não definidos e ritos familiares, refletindo-se em conflitos imediatos que são encarados como situações de emergência e na ausência de assertividade e autoridade rígida (Weitzman, 1985). Isto faz com que as emoções sejam vividas com grande intensidade e pouco controlo, desde o ódio ao amor, uma vez que, de acordo com Sousa (2005), as famílias “vivem o império da ação”, tendo tendência para desenvolver comportamentos de risco e situações de violência (p.26-27).

A *comunicação* destas famílias, de acordo com Minuchin, et al. (1967, como citado em Calvo, 2004, p.147), constitui-se como um “caos comunicativo”, incidindo numa desordem relacional e desorganização estrutural. Os acontecimentos são vividos de forma aleatória e transitória (não existem normas), as trocas de informação entre os membros são limitadas e existe uma experiência cognitiva/ emocional indiferenciada. O estilo de comunicação, segundo Epstein (1993, como citado em Sousa, 2005), caracteriza-se por ser mascarado e indireto, uma vez que a mensagem é vaga e não dirigida à pessoa em questão. Este estilo relaciona-se com a ausência de intimidade, fraca ligação emocional, existência de conflitos e não resolução dos mesmos. Para além disso, a comunicação pode ainda ser dividida em duas características, a instrumental (relaciona-se com a troca de informação factual) e afetiva (variam entre dois extremos: um de muita qualidade/ proximidade e outro de total ausência) (Weitzman, 1985).

De acordo com Minuchin, et al. (1967, como citado em Martínez, 2003), a comunicação na família multiproblemática possui algumas particularidades: os membros não esperam ser ouvidos, desta forma as conversas misturam-se e é difícil chegar a uma conclusão; o ruído, frequentemente, oculta o tema da interação entre os membros; o conteúdo da comunicação tem como base o “mundo é perigoso”; a comunicação entre irmãos é complexa e fundamenta-se em ameaças e contra- ameaças; os aspetos positivos dos comportamentos não são reforçados; o sofrimento crónico enfraquece as narrativas, sendo que estas variam entre famílias pobres e estereotipadas, até às mais ricas.

O *sistema afetivo* caracteriza-se como sendo “tudo ou nada”, isto porque existe um reportório limitado para descrever as experiências emocionais, levando a uma “rigidez e indiferença pela experiência afetiva pessoal” e dificuldade em integrar experiências que podem ser avaliadas de forma cognitiva (Minuchin et al., 1967, como citado em Martínez, 2003, p.97).

### 2.2.3- Organização Familiar

A *organização familiar*, de acordo com Linares (1997, como citado em Sousa, 2005, p.28), é o “espelho do estilo de comunicação existente”, assim, tal como a estrutura e funcionamento familiar é, também, caótica e dispersa. A organização define-se como “o espaço onde convergem as identidades dos membros”, sendo complexa, uma vez que não existem bases sólidas de relações emocionais e afetivas entre os membros. Junta-se a isto a dificuldade em delimitar espaços, como refere o autor, “a casa é aberta a todos os ventos”, criar horários comuns, rituais e rotinas, contribuindo para o isolamento dos vários elementos.

O *ciclo vital* das famílias multiproblemáticas é específico, uma vez que, de acordo com Martínez (2003, p.94) as “suas etapas padrão se ligam e não são distintas como as das restantes

famílias”. Nieto (1997, como citado em Martínez, 2003, p.94), com o intuito de refutar esta ideia, comparou um grupo de famílias de profissionais com famílias pobres e concluiu que: as famílias de profissionais têm um alargamento em cada uma das fases do seu ciclo de vida, verificando-se o nascimento do primeiro filho entre os 30 e 35 anos; as famílias pobres regeneram três gerações, verificando-se o nascimento do primeiro filho entre os 15 e os 17 anos.

Face ao exposto, a *economia familiar* é marcada pela inexistência de uma carreira profissional, sendo o trabalho encarado como um simples meio para ganhar rendimento, não existindo gratificação pessoal e um percurso profissional estável. É notória a incapacidade em gerir os rendimentos, sendo estes, na maior parte das vezes, provenientes dos serviços sociais, subsídios, ajudas comunitárias ou institucionais e atividades ilegais (Fulmer, 1989; Linares, 1997, como citado em Sousa, 2005).

Por fim, as *redes sociais* são instáveis, homogêneas e fechadas, verificando-se a existência de elementos pouco apoiantes, críticos, com histórias de vida similares e baixas competências sociais. Assim, as relações tornam-se distantes nas funções que desempenham e na resolução de problemas (Warren, 1980, como citado em Sousa, 2005). Mesmo quando a família apresenta uma rede social disponível, possui tendência para a fragilidade e instabilidades nos vínculos, uma vez que os mesmos se desenvolvem sobre transtornos nas habilidades sociais necessárias para manter os relacionamentos saudáveis (Gómez et al., 2007).

### 2.3- Relação com os Serviços Sociais

Cada família insere-se numa comunidade que engloba uma rede de instituições (rede secundária, isto é, sistema alargado) a que a família e os seus membros podem recorrer em diferentes fases da sua vida ou em períodos de crise. As famílias multiproblemáticas, devido à complexidade do seu funcionamento familiar, apresentam uma maior tendência para recorrer aos serviços sociais e à rede social formal do que o resto das famílias existentes na sociedade. Assim, todas as famílias, em algum momento da sua vida, envolvem-se com instituições da comunidade, não existindo famílias multiproblemáticas virgens de ligações com os serviços sociais (Sousa, 2005; Imber- Black, 1988).

Dependendo das características da família, cada serviço pode funcionar como fonte de stress ou de apoio, assim algumas famílias são capazes de funcionar de forma independente com uma variedade de serviços, enquanto outras, como as multiproblemáticas, o envolvimento torna-se problemático e perpetua-se por longos períodos de tempo (Sousa, 2005). A relação entre a família e os serviços sociais, segundo Sousa & Matos (2004), normalmente não começa

pela iniciativa das famílias, mas sim por outros sistemas que encaminham ou alertam as entidades competentes, como a polícia, escola e vizinhos.

Os sistemas alargados subsistem numa perspetiva deficitária que aponta para a especialização, pois os serviços estão organizados por áreas problemas, em que cada técnico tem a seu cargo uma função específica num determinado contexto. Neste contexto, várias são as instituições e técnicos que intervêm junto da mesma família, contribuindo para a fragmentação da intervenção e sobreposição de atuações, pois a esfera de ação dos técnicos é muito próxima (Sousa, 2005; Sousa & Matos, 2004).

As famílias multiproblemáticas recorrem excessivamente aos serviços sociais, desenvolvendo uma relação privilegiada entre as duas partes e de difícil desconexão. Assim, é possível reconhecer uma ligação de dependência focada na relação com os serviços na qualidade de mediadores do acesso a bens e subsídios, não se convertendo, contudo, num laço forte ou numa relação de dependência (Cancrini et al., 1997, como citado em Sousa, 2005).

Esta forma de intervir pode conduzir à diluição dos sistemas familiares (Colapinto, 1995) em que se verifica a transferência de funções tipicamente familiares para os serviços sociais, provocando a perda de ligações entre os membros da família. As famílias que se envolvem regularmente com os serviços sociais tendem a ocupar as extremidades opostas no contínuo de coesão: famílias muito coesas que resistem à intervenção negando que algo não está bem e, por outro lado, famílias que não apresentam uma identidade familiar. As famílias, para além da perda da identidade, apresentam o risco de perda de autonomia e incapacidade em gerir novos problemas que vão surgindo (Buchanan & Lappin, 1990, como citado em Colapinto, 1995).

Os serviços sociais estão mais preparados para intervir com famílias que apresentam problemas pontuais do que com famílias multiproblemáticas que apresentam problemas complexos de longa duração. Assim, considerando todos os riscos, a intervenção deverá desenvolver-se no sentido de evitar a diluição do processo familiar, ajudando as partes a se libertarem dos seus papéis restritivos através da sugestão e treino supervisionado de novos padrões (Colapinto, 1995).

Durante a intervenção, os profissionais tendem a desenvolver sentimentos de incompetência, frustração e ansiedade perante a complexa realidade familiar. Assim, cabe aos mesmos combater os sentimentos negativos e desenvolver outros positivos, como a flexibilidade, capacidade para ser criativo, ter esperança e abertura ao “outro” (Sousa, 2005). Também os autores Cunningham & Henggeler (1999, p.267-268) referem algumas técnicas que os profissionais devem aplicar, como comportamentos e estratégias que forneçam direitos imediatos, empatia e a constituição de uma alianças com as famílias e os seus elementos. Com

estas características, o profissional vai ser capaz de delimitar uma intervenção que tenha como objetivo: autonomizar as famílias em relação aos serviços sociais, aumentar o espaço de partilha de emoções, potenciar o espaço negativo ao estimular ideias (Sousa, 2005), aumentar a estrutura das intervenções, implementar contratos de participação e desenvolver metas de trabalho realistas (Gómez et al., 2007).

Por fim, as famílias multiproblemáticas, para além dos serviços sociais, também se apoiam na rede social informal (vizinhos e amigos), que, de acordo com Sousa & Rodrigues (2009), é caracterizado por relacionamentos estreitos promovidos pela proximidade geográfica, geralmente apoio emocional e ajuda prática a curto prazo, como por exemplo auxílio a tomar contas das crianças ou a encontrar emprego.

### **3- A Perspetiva das Forças**

#### 3.1- Uma abordagem à Perspetiva das Forças

A perspetiva das forças foi desenvolvida nos anos 80 por profissionais do Serviço Social da Universidade do Kansas (Dennis Saleebey, Charles Rapp, Patrick Sullivan e Ann Weick) em contexto de saúde mental, contrapondo-se a uma visão que se centrava nas patologias das pessoas (Rapp & Sullivan, 2014). Assiste-se, desta forma, a uma mudança no paradigma da intervenção, começando-se a privilegiar uma abordagem centrada na solução ao invés de uma abordagem centrada nos problemas (Saleebey, 1996). Tendo sido conceptualizada como uma perspetiva para a prática, foi implementada em diversas áreas.

De acordo com Weick, et al. (1989) o foco no défice no Serviço Social remonta ao pressuposto de que os problemas tinham uma causa moral. É possível identificar práticas do Serviço Social que se focam nos problemas das pessoas, como a perspetiva ecológica: apesar da relação positiva que a pessoa e o ambiente estabelecem, o desequilíbrio entre estas duas dimensões é produtor de stress e coloca a avaliação na causa do problema (Rapp & Goscha, 2006). Refutando esta ideia, o Serviço Social reconhece, desde muito cedo, a importância das forças no processo de intervenção: Bertha Capen Reynolds, Assistente Social e Educadora, desafiou a profissão a ser mais crítica relativamente à utilização do diagnóstico e do tratamento individualizado dos utentes (Weick et al., 1989).

A perspetiva das forças é uma maneira diferente de olhar para as pessoas, famílias e comunidades, uma vez que devem ser vistos pelos seus talentos, capacidades e competências (Saleebey, 1996). Mais do que um enfoque teórico, apresenta uma orientação básica para a intervenção do Assistente Social, reconhecendo que os recursos das pessoas e do seu ambiente são mais do que as patologias e problemas, são o elemento central do processo de ajuda. Neste

sentido, a perspectiva das forças assume que a intervenção consiste na identificação, utilização e aumento das forças e recursos internos e externos da pessoa, tendo em vista o alargamento do seu leque de escolhas e a melhoria da qualidade de vida (Saleebey, 2000; Sullivan, 1992).

De acordo com Saleebey (2009, como citado em Oliveira, 2016, p.45) a perspectiva tem como objetivo ser um “modo de visualizar e compreender certos aspetos da experiência, uma lente pela qual se escolhe perceber e apreciar e que fornece um caminho sobre o mundo, estruturado de palavras e princípios”, ao invés de tentar explicar um fenómeno ou, pelo menos, descrevê-lo analiticamente.

Neste sentido, Gray (2011, p.7) define cinco características principais da perspectiva das forças, nomeadamente: 1) *naturalista e normativa*- numa visão kantiana e liberal, a pessoa é encarada como um sujeito racional capaz de tomar as suas próprias decisões, assim, o assistente social deve acreditar na sua capacidade para a mudança e crescimento; 2) *humanista*- numa lógica aristotélica, baseia-se no crescimento do potencial humano, em que cada pessoa tem uma resiliência inata; 3) *relacional*- a relação entre o profissional e a pessoa é central na intervenção, sendo esta marcada pela narrativa, confiança e empatia entre ambos; 4) *construcionista*- o profissional e o utente utilizam o conhecimento tácito e intuitivo para construir uma nova realidade a partir das forças identificadas; 5) *socialmente justa*- a sociedade democrática tem um compromisso ético no desenvolvimento das forças das pessoas, auxiliando-as no fortalecimento do seu poder e no processo de mudança.

O foco nos pontos fortes, de acordo com Weick & Saleebey (1998), permitirá restaurar a tradição de valor submerso do Serviço Social. NÓS últimos anos, a perspectiva das forças tem sido alvo de interesse por parte dos assistentes sociais nos mais variados campos, práticas e população alvo, sendo a sua popularização conferida à personificação dos valores fundamentais do Serviço Social (Oliveira, 2016). Os princípios da perspectiva das forças vão ao encontro dos princípios fundadores do Serviço Social, o princípio da justiça social, dos direitos humanos, responsabilidade coletiva e respeito pela diversidade. Assim, tanto a profissão como a perspectiva das forças defendem a “promoção da mudança social, do desenvolvimento social, da coesão social, do empowerment e a liberdade, reforço da capacitação e emancipação das pessoas”, todos os valores que procuram assegurar a dignidade humana e o bem-estar de todas as pessoas (Assembleia Geral da IFSW e da IASSW, 2014).

### 3.2- A Perspetiva da Forças: o novo paradigma

A perspetiva das forças promove a mudança de “paradigma”, um novo enfoque sobre a pessoa, as soluções, o profissional e a realidade: a pessoa é única; os recursos e talentos somam-se aos

pontos fortes; a terapia é focada na possibilidade; o profissional conhece a pessoa de dentro para fora; o elemento central do processo são as aspirações, capacidades e habilidades da pessoa, família ou comunidade (Saleebey, 1996).

“Tudo o que se pode fazer enquanto assistente social será baseado, de alguma forma, em ajudar a descobrir, embelezar e explorar os pontos fortes e recursos da pessoa, auxiliando-a a encontrar os seus objetivos” (Saleebey, 1997, como citado em Blundo, 2001, p.302). Neste processo, o especialista não é o profissional, mas sim a pessoa, família ou comunidade, uma vez que possuem o conhecimento íntimo da sua situação e os recursos mais importantes. Os profissionais devem reunir os seus conhecimentos e recursos com o das pessoas e começar onde as mesmas estão, isto significa focar mais no que a pessoa está a fazer e menos nos problemas (Saleebey, 1994, como citado em Cohen, 1999). Contudo, trabalhar com a pessoa com base nos princípios da perspectiva das forças não significa esquecer ou ignorar os problemas, a intervenção social apenas envolverá uma nova visão da realidade, privilegiando as hipóteses ao invés dos problemas, as escolhas ao invés de limitações (Saleebey, 1996, p.297).

Dessa forma, é de salientar os 6 princípios que constituem uma prática baseada nas forças, de acordo com Saleebey (2009, como citado em Oliveira, 2016; como citado em Pena, 2013):

- i. Todos as pessoas, grupos, famílias e comunidades, ainda que não reconheçam, têm forças e capacidades para reverter a situação em que se encontram. Das pessoas não vêm apenas problemas, vêm, também, esperança, interesses, criatividade e resiliência. Assim, é fundamental que os assistentes sociais estejam verdadeiramente interessados em identificar e desenvolver as forças, sendo importante para as pessoas experienciar que os mesmos acreditam nas suas capacidades para superar as adversidades. Para ajudar a identificar as forças, os profissionais têm de respeitar as histórias e narrativas de cada um;
- ii. As dificuldades e os traumas são prejudiciais, mas também são uma fonte de oportunidade. Desta forma, as pessoas definem os objetivos e metas que querem alcançar nas suas vidas, ao mesmo tempo que os assistentes sociais as ajudam neste processo, criando uma linguagem de esperança e força. Cada pessoa, desta forma, é responsável pela sua recuperação;
- iii. É necessário que os profissionais criem uma ligação entre as capacidades e possibilidades das pessoas, ao invés de assumirem a avaliação e o diagnóstico como uma indicação das limitações. Uma vez que não é possível conhecer os limites das capacidades individuais, os profissionais devem manter as suas expectativas elevadas relativamente às pessoas, criando coligações com as suas esperanças, valores e visões;

- iv. A relação de ajuda é colaborativa, de parceria e aceitação, focada em aumentar a esperança da pessoa. O assistente social, desta forma, não trabalha “para”, mas “com” a pessoa, procurando identificar os meios e recursos, ao invés de olhar a pessoa com base no diagnóstico;
- v. O ambiente está cheio de recursos, assim, numa organização comunitária, o trabalho começa com o que está presente na comunidade: é fundamental considerar a família extensa, vizinhança, instituições e associações informais como detentores de capacidades e talentos que podem ser utilizados;
- vi. O trabalho da perspectiva das forças passa, também, por reforçar as relações sociais em família e comunidade. Para que as pessoas se sintam mais seguras e confiantes a partilharem as suas histórias e informações, as atividades do processo de ajuda devem ser feitas no cenário naturais.

O assistente social ajuda as pessoas a explorarem alternativas para a realização dos seus desejos e objetivos, a articularem a natureza da sua situação e a identificar aquilo que querem, sendo encorajadas a ver que são mais do que o seu problema. Supõe-se que o profissional é capaz de desenvolver um processo de mudança, fazendo a pessoa valorizar as suas capacidades, ganhar sentimentos de confiança e, ser ela mesma, a principal fonte de recursos (Cowger, 1994). Durante a intervenção social os profissionais devem proceder a três transições, sendo estas: passar dos problemas para os desafios, passar da patologia para as forças e passar de uma preocupação com o passado para a orientação para o futuro (Miley, 2004, como citado em Rankin, 2006).

De forma a conseguirem uma maior participação e envolvimento das pessoas, os profissionais devem adotar uma atitude otimista e colaborativa, centrar-se nos recursos da pessoa, colaborar com as mesmas, trabalhar orientados para o empowerment e estabelecer ligações entre a pessoa e a comunidade, tornando a última num suporte social (Saleebey, 2000). É de realçar, ainda, a importância da relação de ajuda- centrada nos princípios defendidos por Carl Rogers (1951, como citado em Saleebey, 2000): respeito, preocupação, genuinidade e colaboração- bem como a influência das expectativas, esperança e efeito placebo<sup>3</sup>.

A linguagem e as palavras têm o poder para elevar ou destruir, para inspirar ou restringir. Desta forma, é essencial que os assistentes sociais examinem o seu dicionário pessoal, uma vez

---

<sup>3</sup> Em contexto de experiência clínica, é administrado, a 2 grupos diferentes, um medicamento e um placebo- nem os que administram ou tomam a medicação sabem qual é qual. Através desta experiência é possível verificar que não existem diferenças clínicas significativas entre os dois grupos, evidenciando o poder das expectativas, crenças, esperança e possibilidades.

que a linguagem não é neutra e tem influencia na forma como as pessoas e a situações são percebidas. As palavras chave da perspectiva das forças são: empowerment, resiliência, sentido de pertença (“ser membro de”) e cura (capacidade de a mente e o corpo se regenerarem) (Rapp et al., 2005; Saleebey, 1996).

Tendo referido já várias vezes o conceito de “forças” ao longo do texto, torna-se fundamental esclarecer o mesmo. Qualquer coisa que ajude uma pessoa a lidar com os problemas e os desafios da sua vida pode ser considerada uma força: o que as pessoas aprendem sobre si próprias, sobre os outros e o mundo; qualidades pessoais, traços e virtudes que possuem; histórias e conhecimentos culturais e pessoais; o próprio orgulho em superar as adversidades; narrativas pessoais e familiares de sobrevivência; os próprios talentos; a comunidade como um espaço de forças interpessoais e físicas; a espiritualidade; e, por fim, esperanças e sonhos pessoais que, com auxílio, podem ser recuperados (Saleebey, 1996, p.299; Saleebey, 2009, como citado em Pulla, 2012, p.58-59).

As forças, de acordo com Saleebey (2000) são enquadradas num triângulo com três pontos denominado “CPR das Forças”, em que o “C” significa competências, capacidades e coragem, o “P” representa a promessa, possibilidade e as potencialidades e o “R” significa a resiliência, as reservas e os recursos. Este triângulo auxilia os profissionais a agrupar as forças que identificam nas pessoas e deve fazer parte de qualquer tipo de ajuda ou cura (figura 1).



Fonte: Saleebey (2009, adaptado de Pena, 2013, p.61)

Figura 1.1- Elementos da perspectiva das forças

Em síntese, é pertinente referir que a intervenção social com base na perspectiva das forças possibilita ao assistente social a minimização das dificuldades que pode encontrar e o desenvolvimento de um processo de mudança da pessoa, com o objetivo de explorar os seus pontos fortes e capacidades, dando-lhe o poder efetivo para fazer as suas próprias decisões.

### 3.3- A Perspetiva das Forças e o Empowerment

O Empowerment é um dos principais conceitos da perspectiva das forças, assumindo-se como “uma variedade de técnicas utilizadas pelo assistente social que auxiliam as pessoas a libertarem-se das tensões e limitações que as oprimem” (Pinderhughes, 1994, como citado em Saleebey, 1996, p.298) e “o meio pelo qual indivíduos, grupos e comunidades conseguem assumir o controle de si e das suas vidas, procurando alcançar os seus próprios objetivos” (Adams, 2003, como citado em Rankin, 2006, p.13). Estando este conceito incorporado na perspectiva das forças ao nível do conceito e do processo, Rankin (2006) considera que não podem ser separados na prática, uma vez que um sem o outro é impossível.

A ideia de que os seres humanos são capazes de agir para assegurar o seu bem-estar é intrínseco ao Serviço Social. Desta forma, uma abordagem focada no empowerment procura o Serviço Social para apoiar as pessoas no desenvolvimento das suas capacidades, no sentido de transformação e contínuo acesso aos recursos. Esta prática inclui cinco elementos fundamentais, sendo eles: uma colaboração entre os utentes e os profissionais; uma intervenção que tenha em consideração as habilidades, forças e recursos das pessoas; um alvo de trabalho focado na pessoa e no seu ambiente; uma premissa que proteja as pessoas enquanto sujeitos ativos e detentores de direitos; e, uma orientação consciente das energias profissionais para indivíduos e grupos oprimidos (Simon, 1994, como citado em Ninacs, 1995).

Na perspetiva de Bossé (2003, como citado em Branco, 2008), para que o empowerment possa ser colocado em prática, é necessário existir uma articulação entre o agir e os recursos disponíveis (individuais e coletivos) que essa ação requer. Assim, torna-se fundamental criar condições que permitam essa ação, tratando-se não apenas de uma mudança pessoal, como indica o self-empowerment, mas também de uma mudança coletiva. Apesar de ser fundamental a disponibilização de recursos, estes representam apenas um meio, pois “a mudança pessoal assume um carácter central no processo de empowerment” (Branco, 2008, p.90). Neste sentido, de acordo com Lemieux (1989, como citado em Ninacs, 1995), o exercício de poder compreende as seguintes etapas: escolher, decidir e agir, sendo o empowerment o processo que possibilita o desenvolvimento das capacidades e que pressupõe que as mesmas existem, indo a encontro da perspetiva das forças.

Ainda que existam três tipos de empowerment (individual, organizacional e comunitário), o empowerment individual assume um carácter central na perspectiva das forças. De acordo com Ninacs (1995, p.77-78), o empowerment individual engloba 4 componentes, nomeadamente: a participação (manifesta-se no direito à palavra e participação), as competências (práticas e técnicas que englobam a capacidade para a ação), a autoestima (por exemplo, a auto-reconhecimento da legitimidade de uma identidade própria) e a consistência crítica (consciência coletiva, social e política). Estas diferentes componentes devem coexistir em simultâneo, de forma a tornar o indivíduo num cidadão “capaz de agir em função das suas próprias escolhas” (Ninacs, 1995, p.71).

Em síntese, o empowerment, segundo Rapp & Gosha (2006), é um estado que as pessoas aspiram e que a perspectiva das forças colabora em alcançar, uma vez que depende não só das escolhas que as pessoas fazem (nível objetivo), mas também que tenham acesso a alternativas para escolher (nível subjetivo). Assim, a prática com famílias baseada no empowerment supõe que o poder da pessoa é alcançado quando escolhe alternativas que lhe dão um maior controlo sobre as suas situações problema e, portanto, sobre a sua própria vida (Acuña & Solar, 2002).

#### 3.4- A Perspetiva das Forças e a Resiliência

A resiliência é outro dos principais conceitos chave da perspectiva das forças (Saleebey 1996). Este provém da área da Física e da Engenharia, através da noção de elasticidade, sendo que, segundo Souza & Cerveny (2006, como citado em Rooke & Silva, 2012), os primeiros estudos tiveram o seu foco na superação de doenças. Em Serviço Social este conceito começou a ser utilizado a partir da década de 80, do século XX (Fraser et al., 1999 como citado em Oliveira, 2016).

A resiliência pressupõe, em primeiro lugar, o enfrentamento de uma situação adversa e, em segundo lugar, uma resposta positiva diante da adversidade a que a pessoa está exposta. É compreendida como uma característica inata da pessoa e uma interação ativa entre as características individuais e a complexidade do contexto social (Walsh, 1996, 2002; Yunes & Szymanski, 2007). Assim, a resiliência tem o seu foco no desenvolvimento de novas interpretações e aprendizagens, contribuindo para a criação e/ou crescimento dos fatores geradores de resiliência (Oliveira, 2010, como citado em Oliveira, 2016).

A resiliência corresponde, ainda, às “capacidades, habilidades e conhecimentos acumulados ao longo do tempo em que as pessoas lutam para superar as adversidades e enfrentar desafios” (Garmezy, 1994, como citado em Saleebey, 1996, p.298). Esta definição vai ao encontro da perspectiva das forças, na medida em que a mesma efetiva uma prática com base

na resiliência, possibilidade, recuperação e transformação (Sallebey, 1996). As pesquisas sobre a resiliência, de acordo com Bernard (2006), oferecem esperança aos profissionais, uma vez que comprovam que os fatores de proteção são mais poderosos do que os fatores de risco a que as pessoas estão expostas.

Neste contexto, é de salientar o conceito de resiliência familiar (DeHaan et al., 2013; Hawley & DeHaan, 1996; Walsh, 2003), que surgiu para redirecionar os estudos que se centram nos aspectos deficitários da família, propondo-se a realçar e estudar os seus pontos fortes, indo assim, ao encontro da perspectiva das forças. A resiliência familiar é, neste sentido, caracterizada por “descrever o caminho que uma família segue à medida que se adapta e prospera face ao stress, tanto no presente como ao longo do tempo” (Hawley & DeHann, 1996, p.289).

Por fim, pode-se constatar que a resiliência é um conceito fundamental a ser efetivado na intervenção social, especialmente quando nos focamos na perspectiva das forças, uma vez que é encarada como uma capacidade presente em todas as pessoas, ainda que não esteja desenvolvida.

## Capítulo II- Enquadramento Metodológico

### 1- Paradigma, lógica de investigação e estratégia

“A investigação qualitativa é particularmente importante para o estudo das relações sociais, dada a pluralidade dos universos de vida”.

(Flick, 2009, p.20)

Em termos de paradigma, a opção para o presente estudo é o *paradigma interpretativo*, privilegiando a *abordagem qualitativa*, uma vez que pretendo produzir conhecimento através das representações dos sujeitos, isto é, segundo Minayo (2002), o foco no universo de significados, aspirações, crenças e valores. Assim, indo ao encontro do referido por (Mertens, 1998, como citado em Coutinho, 2014), procuraremos olhar a complexidade dos fenómenos no ponto de vista de quem os vive, com o objetivo de compreender como os interpretam e os significados que lhes atribuem.

A nível metodológico a abordagem qualitativa vai centrar-se no *método indutivo*, uma vez que, partindo de algo particular para uma questão mais ampla, me vai permitir compreender de forma absoluta o fenómeno em estudo. Sem impor expectativas prévias, com este método o investigador procura “desvendar a intenção, o propósito da ação, estudando-a na sua própria posição significativa, isto é, o significado tem um valor enquanto inserido nesse contexto” (Pacheco, 1993, como citado em Coutinho, 2014, p. 26). Neste sentido, o estudo visa a compreensão das diferentes dimensões que influenciam a utilização da perspectiva das forças na intervenção com famílias multiproblemáticas, no olhar dos profissionais e das próprias famílias.

A presente investigação difere principalmente da quantitativa por se interessar mais no conteúdo do que no procedimento utilizado, no processo ao invés dos resultados e na relevância dos significados atribuídos pelas pessoas. Assim, procura-se aperfeiçoar a prática individual, contribuindo para a compreensão e descrição de situações específicas (Gómez et al., 1996, como citado em Coutinho). A investigação qualitativa não utiliza dados estatísticos como fonte do processo de análise de um problema, privilegiando o ambiente e o contexto natural como fonte direta dos dados (Prodanov & Freitas, 2013).

### 2- Campo Empírico, Universo e Amostra

Em termos de campo empírico, a investigação procurou auscultar instituições intervenientes no objeto de estudo, sendo estas a Associação Passo a Passo e a Fundação O Século.

A *Associação Passo a Passo* (2001) é uma IPSS que tem como missão “reduzir e prevenir o número de crianças institucionalizadas, prevenir a negligência e maus-tratos infantis, promover competências parentais, a autonomização familiar e os direitos de cidadania”. É também um CAFAP que privilegia o apoio psicossocial à família e à criança, possuindo três valências de intervenção, nomeadamente: preservação familiar, reunificação familiar e ponto de encontro familiar.

Por sua vez, a *Fundação O Século* (1998) tem como missão “acolher, cuidar, colaborar, educar e capacitar para promover o bem-estar e qualidade de vida das crianças, jovens, idosos e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, num modelo sustentável”. Enquanto CAFAP, a Fundação tem como principal objetivo ajudar as famílias a lidar com comportamentos desadequados das crianças e jovens, como por exemplo a irrequietude motora, défice de atenção, mau comportamento escolar, etc.

Foram escolhidas duas instituições privadas, nacionais, que atuam no Distrito de Lisboa, mais precisamente no concelho de Amadora, Cascais, Estoril, Loures e Sintra. A escolha das mesmas justifica-se pela disponibilidade de colaboração, proximidade geográfica da investigadora, experiência profissional na intervenção com famílias multiproblemáticas, ao nível de reconhecimento e desenvolvimento das forças familiares e, por fim, contexto institucional de trabalho.

O universo, de acordo com Fortin (1999, p.202), corresponde à “coleção de elementos ou sujeitos que partilham características comuns, definidas por um conjunto de critérios”. Nesta investigação, o universo corresponde, por um lado, a 7 profissionais da área do Serviço Social e, por outro lado, a 140 famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, consideradas multiproblemáticas.

A amostra, por sua vez, consiste num “subconjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte da mesma população” (Fortin, 1999, p.202).

Para constituir a amostra foram selecionadas, primeiramente, 3 Assistentes Sociais do universo e campo empírico apresentado anteriormente. O processo de amostragem é não probabilístico por conveniência, tendo sido selecionadas de acordo com a sua disponibilidade (Fortin, 1999). No quadro 2.1 é apresentado uma síntese das características sociodemográficas das profissionais:

Quadro 2.1- Caracterização sociodemográfica das Assistentes Sociais

Assistente Social (A.S.)	Caracterização Sociodemográfica				
	<i>Sexo</i>	<i>Idade</i>	<i>Habilitações Académicas</i>	<i>Tempo de Serviço</i>	<i>Experiência Profissional</i>
<b>1</b>	Feminino	35 anos	- Licenciatura em Serviço Social	13 anos	- Assistente Social na associação Passo a Passo.
<b>2</b>	Feminino	29 anos	- Licenciatura em Serviço Social; - Pós-graduação em psicogerontologia; - Pós-graduação em intervenção local com crianças e jovens em risco.	7 anos	- Assistente Social na associação Passo a Passo; - Assistente Social na equipa de RSI; - Assistente Social num CAT; - Assistente Social no Serviço de Apoio Domiciliário.
<b>3</b>	Feminino	36 anos	Licenciatura em Política Social	14 anos	- Assistente Social no CAFAP O Século; - Técnica de intervenção social no PIEF.

Fonte: Elaboração própria

A amostra é constituída apenas por elementos do sexo feminino, não por exclusão dos profissionais do sexo masculino, mas porque na composição do campo empírico só existem mulheres a ocupar o cargo de Assistente Social. Verifica-se que foi entrevistada 1 Assistente Social que exerce funções na Fundação- O Século e 2 Assistentes Sociais que exercem funções na Associação Passo a Passo. A idade das entrevistadas varia entre os 29- 36 anos, sendo possível verificar, pelo tempo de serviço e experiência, que se encontram familiarizadas com a intervenção no âmbito da perspectiva das forças com famílias multiproblemáticas.

A amostra engloba, secundamente, 7 mulheres pertencentes a famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, consideradas multiproblemáticas. O processo de amostragem é não probabilístico por conveniência (Fortin, 1999), tendo sido selecionadas de acordo com a sua disponibilidade. No quadro 2.2 é apresentado uma síntese das características sociodemográficas das participantes:

Quadro 2.2 - Caracterização sociodemográfica dos elementos das famílias multiproblemáticas

<b>Entrevistada (E)</b>	<b>Variáveis Sociodemográficas</b>				
	<i>Sexo</i>	<i>Idade</i>	<i>Estado Civil</i>	<i>Profissão</i>	<i>Habilitações Literárias</i>
<b>1</b>	Feminino	44 anos	Casada	Reformada por invalidez	2º ano
<b>2</b>	Feminino	29 anos	Divorciada	Desempregada	4º ano
<b>3</b>	Feminino	26 anos	União de facto	Desempregada	9º ano
<b>4</b>	Feminino	34 anos	União de facto	Desempregada	8º ano
<b>5</b>	Feminino	30 anos	União de facto	Desempregada	6º ano
<b>6</b>	Feminino	32 anos	Solteira	Operadora de loja	4º ano
<b>7</b>	Feminino	40 anos	Divorciada	Copeira	9º ano

Fonte: Elaboração própria

A amostra é constituída somente por mulheres, sendo que as mesmas apresentam uma faixa etária entre os 26 e os 44 anos. No que concerne ao estado civil, quatro dos sete elementos estão em união de facto ou casados. Verifica-se que apenas dois elementos estão a trabalhar, sendo estes pertencentes à Fundação O Século. As habilitações literárias são baixas, variando entre o 2º e o 9º ano.

### **3- Técnica de recolha e tratamento de dados**

Para efeitos de recolha de dados foi escolhida a técnica da entrevista.

A entrevista, segundo Quivy & Campenhoudt (1998), permite a reflexão rica, matizada e autêntica de informações, bem como a troca de perceções, interpretações e experiências entre

o entrevistado e o entrevistador. Caracterizando-se como um processo de comunicação, a entrevista desenvolve uma interação criadora e captadora de significados, fazendo com que o atores envolvidos possam influenciar-se mutuamente (Aires, 2015). Assim, através da entrevista irá ser possível criar um ambiente de aproximação com as entrevistadas, desenvolvendo um discurso claro e fluido que permitirá recolher informações profundas que sustentem a investigação.

Privilegiou-se a realização de entrevistas semiestruturadas, a ambos os grupos da amostra, de forma a não limitar a liberdade de resposta e a não exercer um controlo excessivo sob o conteúdo da conversa, como refere Quivy & Campenhoudt (2013, p. 192) “tanto quanto possível é necessário dar liberdade ao entrevistado para que este possa falar abertamente, com as palavras que desejar e pela ordem que lhe convier”. Ainda de acordo com este autor, cada entrevista parte de um guião onde estão definidos os tópicos e questões a abordar, no entanto são colocadas questões abertas e sem uma ordem específica, dando possibilidade aos entrevistados para se exprimirem.

Foram elaborados dois guiões diferentes (anexo A e B). O anexo A é dirigido às Assistentes Sociais, sendo constituído por quatro partes que procuram compreender: caracterização das entrevistadas, opinião acerca da caracterização das famílias multiproblemáticas, forma como identificam e desenvolvem as forças familiares e, por fim, como definem a resiliência dos vários elementos. O anexo B é dirigido aos elementos das famílias, sendo constituído por três partes, que procuram perceber: representação da família sobre si mesma, forma como definem as suas forças e a capacidade para superar os obstáculos que enfrentam ao longo da vida.

O processo de recolha de dados decorreu entre 10 de julho de 2018 e 11 de Setembro de 2018. As entrevistas às Assistentes Sociais, cujo áudio foi gravado, foram realizadas nas instalações do respetivo campo empírico, numa sala que respeitou as condições de privacidade e confidencialidade. O tempo de duração das entrevistas variou entre os 30 e os 50 minutos, tendo cada profissional respondido livremente e sem constrangimento a cada questão, partilhando outras informações relevantes para além das solicitadas.

As entrevistas realizadas aos elementos das famílias pertencentes à Associação Passo a Passo, cujo áudio foi gravado, foram realizadas em contexto domiciliário, uma vez que a intervenção social é, também, efetivada neste ambiente. Por sua vez, as entrevistas aos elementos das famílias pertencentes à Fundação O Século, cujo áudio foi gravado, foram realizadas numa sala da Fundação, respeitando as condições de privacidade e confidencialidade. O tempo de duração das entrevistas variou entre os 15 e os 30 minutos, tendo cada elemento

falado livremente e partilhado outras histórias pessoais que não irão constar na análise das entrevistas.

É de salientar que, previamente à realização das entrevistas, foi entregue a todas as participantes um consentimento informado com a identificação da investigadora, da orientadora, da Universidade e dos objetivos. Para além disso, foi assegurado a garantia da confidencialidade, anonimato e o direito de recusar ou abandonar o estudo a qualquer momento (Anexo C).

Para efeito de tratamento de dados foi selecionada a análise de conteúdo que, segundo Bardin (1979, p.45), se define como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e receção destas mensagens”. Esta escolha deveu-se ao facto de a análise de conteúdo apresentar uma dimensão descritiva- constata o que foi narrado, e uma dimensão interpretativa-decorrente das interrogações do investigador face ao objeto de estudo (Guerra, 2006). Assim, foi possível sistematizar e descrever os dados, relacionando-os com a fundamentação teórica que suporta o estudo, gerando uma interpretação da informação.

A análise de conteúdo utilizada foi a categorial, uma vez que a categorização é uma “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analogia), com critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo e elementos (unidades de registo, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupando esse efetuado em razão dos caracteres comuns dos elementos” (Bardin, 1979). Desta forma, optou-se pela combinação de categorias prévias, coerentes com a revisão bibliográfica, com categorias produzidas a partir dos dados empíricos.

### Capítulo III- Apresentação e Discussão de Resultados

#### 1- Caracterização das Famílias Multiproblemáticas

Na primeira categoria de análise pretendeu-se compreender a forma como as Assistentes Sociais percebem e caracterizam as famílias multiproblemáticas, ao mesmo tempo que também se procura auscultar a opinião das famílias sobre o que as define enquanto família.

Verifica-se uma unanimidade nas respostas das profissionais em relação à conceção de uma família multiproblemática. Assim, consideram-nas destruturadas, com modelos familiares onde prevalece o caos e apresentando mais do que um fator de fragilidade associado à sua dinâmica familiar. Normalmente são sinalizadas pela existência de um problema, no entanto, quando se implementa uma intervenção social, verifica-se que existem diversos fatores que influenciam o seu dia-a-dia (A.S.1) (A.S.2) (A.S.3). Os problemas são vivenciados simultaneamente e transmitidos intergeracionalmente, perpetuando-se no tempo:

*“(...) estas mães e pais já foram criadas assim, bem como os seus antepassados”* (A.S.3).

*“(...) nunca ninguém lhes ensinou a fazer de maneira diferente, existe uma reprodução de comportamentos”* (A.S.1).

Neste sentido, indo ao encontro das respostas das profissionais, Weitzman (1985) refere que as famílias multiproblemáticas não se definem pela existência de um sintoma preciso e único, mas sim pela presença de problemas complexos, graves e de grande intensidade. As famílias multiproblemáticas apresentam tendência para o caos e desorganização (Walsh, 2004, como citado em Gómez et al., 2007) e, quando se reconstrói a sua história, verifica-se que os avós e pais procedem de famílias multiproblemáticas (Weitzman, 1985).

Por outro lado, se nos focarmos na perspetiva das famílias multiproblemáticas, foi possível verificar que a família representa um lugar privilegiado e de extrema importância para as entrevistadas, uma vez que todas mostraram uma satisfação a nível emocional, sentimentos de complementaridade, ao referir que a *“família é tudo para mim”* (E.3) (E.4). A imagem da família como um elo de ligação e uma rede de relações é claramente evidenciada nas respostas:

*“(...) se eles estão bem eu também estou bem”* (E1).

*“(...) eu faço tudo por eles, se for preciso viro-me do avesso”* (E7).

*“(...) só com eles é que consigo seguir em frente”* (E5).

As famílias multiproblemáticas também experienciam sentimentos semelhantes aos das outras famílias, apesar de serem descritas na literatura como descuidadas com as funções parentais e familiares (Sousa, 2005; Weitzman, 1985).

As entrevistadas pertencentes a famílias multiproblemáticas conseguiram identificar aspetos positivos internos no funcionamento do seu ambiente familiar que, na literatura, são apontados como deficitários (Sousa, 2005; Martinez, 2003). Destacaram, principalmente, a união existente entre os vários elementos (E1) (E2) (E4) (E5), o apoio por parte do companheiro (E3) e dos restantes membros (E.2), o amor e carinho que sentem pelos filhos e, ainda, a valorização que os filhos lhes atribuem “(...) *compreensão, amor, humildade e o carinho que os meus filhos têm por mim e pelo pai*” (E5). Para além disso, é evidente a importância que atribuem ao sucesso escolar dos seus filhos, sendo isto um motivo de orgulho:

“(...) *o meu filho querer estudar, ele teve muito boas notas*” (E1).

Não obstante, também identificaram aspetos negativos internos relacionados com o seu ambiente familiar, como a desorganização estrutural ao nível da comunicação, sendo esta pautada por vários momentos de conflitos, crises e incompreensão:

“(...) *a comunicação com os familiares do meu namorado, estamos sempre a discutir*” (E3).

“(...) *quando nos chateamos, porque depois ficamos alguns dias sem conversar*” (E6).

Estas afirmações vão ao encontro de duas ideias de Minuchin, et al. (1967, como citado em Calvo, 2004), ao considerar que a comunicação das famílias multiproblemáticas é um “caos comunicativo” e que o ruído oculta o tema da interação (Martinez, 2003).

De acordo com Sousa (2005), a hierarquia de poder nas famílias multiproblemáticas está comprometida, refletindo-se ao nível disciplinar. Pelas respostas das entrevistadas, verifica-se que as funções familiares e a hierarquia não estão, efetivamente, consolidadas, uma vez que apresentam dificuldades na imposição de regras que permitem às crianças terem comportamentos desadequados no ambiente familiar e escolar “(...) *é eles não fazerem aquilo que eu digo (...) também se portam mal na escola*” (E4). Ainda na perspectiva de Sousa (2005), a dificuldade de integração das crianças nos sistemas exteriores, como por exemplo a escola, é provocada pela carência de estruturas de socialização no ambiente familiar.

O facto de todas as entrevistadas reconhecerem as suas características familiares, identificando os aspetos positivos e negativos, vem reforçar os dados da investigação realizada por Sousa e Ribeiro (2005, p.15), ao considerarem que o reconhecimento destas características indica que as famílias apresentam, realmente, competências.

É de salientar que estes aspetos negativos vão ao encontro dos identificados pelas Assistentes Sociais. Assim, consideram que a estrutura familiar é marcada pela instabilidade e dificuldade ao nível da organização, verificando-se uma educação parental desadequada na imposição de regras e limites às crianças (A.S.2), conflituosidade nessa mesma relação e existência de crises:

*“(...) mãe que tem uma relação conflituosa com o filho” (A.S.3).*

*“(...) “as famílias têm várias crises, estão muito bem ou então estão muito mal” (A.S.3).*

Neste sentido, a organização é dispersa, caótica e desagregada, sendo as energias das famílias multiproblemáticas direcionadas para situações de emergência e conflitos (Sousa, 2005; Weitzman, 1985).

A juntar a estes aspetos negativos, as Assistentes Sociais caracterizam as famílias multiproblemáticas como enfrentando diversos problemas, como por exemplo: *“baixas habilitações literárias” (A.S.2), “problemas económicos” (A.S.3), “situação profissional instável, não trabalham ou quando trabalham as condições são precárias” (A.S.2), “desorganização habitacional” (A.S.1), “dependência de estupefacientes” (A.S.2), “negligência em termos de prestação de cuidados” (A.S.1) e “ausência de uma rede de suporte familiar” (A.S.1) (A.S.2).*

Como refere Minuchin, et al. (1976, como citado em Sousa, 2005), as famílias multiproblemáticas vivem num emaranhado de problemas que afetam um número indeterminado de membros. Neste sentido, as famílias são constantemente afetadas por contextos de exclusão social, com incidência para baixas qualificações.

### 1.1- Preocupações e Mudanças

Quando questionadas sobre as suas preocupações, verifica-se que as famílias multiproblemáticas centraram, principalmente, o seu discurso nos filhos. Assim, referiram preocupações do presente, nomeadamente o comportamento, desinteresse e o insucesso escolar dos seus filhos e, ainda, a habitação, por não se identificarem com o espaço em que estão a residir:

*“(...) eles não gostam de ir à escola” (E.6).*

*“(...) é a casa, não me sinto bem aqui. Quero arranjar um sítio para a minha família, não quero estar em casa de outras pessoas” (E.3).*

Na sequência desta constatação, Sousa (2005) refere que os núcleos das famílias multiproblemáticas tendem a ser numerosos, criando, assim, propensão a acumular crises e tensões.

As entrevistadas referem, também, preocupações com o futuro, como o medo e incerteza em relação à rejeição que os filhos um dia lhe poderão fazer sentir, à morte e à inexistência de um trabalho estável:

*“(...) que um dia eles não gostem de mim e me rejeitem, sou a única que luto por eles, tenho medo. Perdi a minha mãe muito cedo, não quero que lhes aconteça o mesmo” (E.5).*

*“(...) agora estou de férias, mas não sei se me vão chamar outra vez para trabalhar” (E.5).*

A ligação entre pobreza e família multiproblemática, segundo Cunningham & Henggeler (1999) e Sousa (2005), não é precisa, uma vez que podem encontrar-se em qualquer estrato, social, económico e cultural. A associação entre estes dois conceitos acontece, erroneamente, porque as famílias pobres constituem um universo quantitativamente visível, evidenciando-se para os técnicos e comunidade. Contudo, de acordo com Sousa & Matos (2004), as famílias multiproblemáticas são afetadas quotidianamente por contextos de pobreza, desemprego e baixos rendimentos económicos. Assim, indo ao encontro das respostas das famílias, Sousa (2005) refere que apresentam grande dificuldade em gerir os rendimentos, sendo recorrente a inexistência de uma carreira profissional.

No que se refere às mudanças que gostariam de implementar nas suas vidas, as entrevistadas tendem a centrar-se nos aspetos descritos anteriormente (preocupações). Assim, verifica-se uma vontade em encontrar um emprego estável (E.2) (E.3), necessidade de terem melhores condições habitacionais (E.3), conseguirem assegurar os cuidados de saúde aos restantes elementos da família e às mesmas (E.1), que os seus filhos melhorem o comportamento e a capacidade de comunicação (E.6).

Apura-se que, ao nível das mudanças, as famílias referem, principalmente, questões relacionadas com o contexto (emprego, habitação e saúde), não referindo aspetos ao nível da estrutura, organização e funcionamento familiar. Estes dados vão ao encontro dos obtidos no estudo de Sousa & Ribeiro (2005).

## **2- Intervenção Social com Famílias Multiproblemáticas**

Na segunda categoria de análise pretendeu-se compreender a forma como as Assistentes Sociais percecionam a sua prática profissional na intervenção com famílias multiproblemáticas, manifestando os principais elementos facilitadores, obstáculos e limitações. Pretendeu-se, também, comparar as perceções com os pressupostos de uma intervenção social baseada na perspetiva das forças.

Quando questionadas acerca dos objetivos da intervenção social, as profissionais referiram objetivos que vão ao encontro da perspetiva das forças, nomeadamente a autonomização, o empowerment e a responsabilização. É de destacar as seguintes respostas:

*“(...) o principal objetivo é autonomizar a família, temos de dar-lhes as ferramentas e as estratégias necessárias para conseguirem tomar as suas próprias decisões” (A.S.2).*

Esta afirmação vai ao encontro da característica *naturalista e normativa* que Gray (2001) considera ser pertencente da perspetiva das forças, nomeadamente a visão da pessoa enquanto um ser racional capaz de tomar as suas próprias decisões.

*“(…) a passo a passo fomenta-se o empowerment, isto é, a capacitação da família no sentido de ela própria tomar as regras da sua vida e gerir o dia-a-dia” (A.S.3).*

O empowerment, na visão de Saleebey (1996), é um dos principais conceitos da perspetiva das forças. Assim, confirmando a afirmação da profissional, o empowerment apoia as pessoas no desenvolvimento das suas capacidades, no sentido de transformação e controlo da sua própria vida (Acuña & Solar, 2002; Ninacs, 1995;).

*“(…) tentamos, dentro dos recursos que temos e dos nossos conhecimentos, que a família faça, porque é para ela fazer” (A.S.1).*

O(a)s profissionais, na perspetiva de Saleebey (2009, como citado em Oliveira, 2016; como citado em Pena, 2013) não são peritos ou especialistas, são colaboradores que trabalham “com” as pessoas, deixando que as mesmas tenham individualidade e sejam as protagonistas da sua vida. Neste sentido, espelhando o princípio da relação de ajuda colaborativa, a pessoa deve ser responsável pela própria recuperação.

As Assistentes Sociais identificaram, também, um conjunto de momentos a seguir durante a intervenção com as famílias multiproblemáticas, tendo cada um objetivo próprio e complementar, nomeadamente: avaliação do contexto familiar e do pedido de apoio; conhecer a família na entidade sinalizadora e realizar a primeira visita domiciliária; implementação do Plano de Intervenção e Acompanhamento Familiar (PIAF); acompanhamento; follow up e finalização da intervenção.

Uma vez que todas as profissionais fazem parte de um CAFAP, as repostas são idênticas, indo ao encontro do que se encontra explícito na Portaria n.º 139/2013, de 2 de Abril<sup>4</sup>. Desta forma, de acordo com a literatura, uma intervenção e avaliação com base nas forças implica, primeiramente, a definição da situação problema, de forma a esclarecer o porquê da procura de apoio (Saleebey, 2011, como citado em Rankin, 2006). Seguidamente, o trabalho do(a) Assistente Social é analisar e interpretar os fatores que influenciam a situação, traçando, em conjunto com a pessoa, um plano de intervenção, em que a própria tem a função de decidir quando e como o executar (Rapp et al., 2005; Saleebey, 2011, como citado em Rankin, 2006).

---

<sup>4</sup> Estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento dos Centros de Apoio Familiar e Acompanhamento Parental.

Procura-se ter uma visão holística, avaliando as forças e o contexto no meio ambiente da pessoa (Rapp & Gocha, 2006).

A este propósito, destaca-se as seguintes expressões das Assistentes Sociais:

*“(...) a visita domiciliária torna-se muito importante, pois conseguimos realizar uma entrevista aprofundada e fazer o levantamento de toda a situação socio familiar”* (A.S.1).

*“(...) depois traça-se um plano de intervenção que pode ser ajustado ao longo da intervenção, uma vez que a família é dinâmica e a vida vai mudando permanentemente”* (A.S.1).

*“(...) trabalhar com a família num todo, num acompanhamento próximo”* (A.S.2).

Os objetivos e as etapas de intervenção social são implementados, de acordo com as respostas das profissionais, por uma equipa multidisciplinar constituída por *“(...) assistentes sociais, psicólogos, mediadores familiares e educadores de infância. Quando há necessidade temos também enfermeiros e nutricionistas que trabalham consoante a necessidade da família”* (A.S.1) (A.S.2). Para além disto, também referiram articular com a entidade sinalizadora, normalmente a CPCJ, (A.S.1), (A.S.2) e (A.S.3) e com instituições locais *“(...) a articulação com as escolas, juntas de freguesia, centros de saúde e hospitais é regular”* (A.S.2).

A articulação é muito próxima e constante, sendo efetivada telefonicamente, por e-mail ou reuniões (A.S.1, A.S.2 e A.S.3). Neste sentido, numa prática baseada na perspetiva das forças, têm-se em consideração que o ambiente está cheio de recursos, assim o trabalho começa com o que está presente na comunidade. Procura-se, desta forma, envolver e criar ligações que conduzam ao sucesso individual da pessoa (Rapp et al., 2005; Saleebey, 2000).

Nesta categoria de análise, as Assistências Sociais voltaram a reforçar os diversos desafios que as famílias multiproblemáticas enfrentam ao longo da sua vida. A A.S.1 refere que as famílias que acompanha são caracterizadas pela multiassistência, uma vez que *“(...) são na maioria famílias que já vieram de vários serviços, isto é, que já foram intervencionadas por vários serviços”* (A.S.1). Esta afirmação vai ao encontro do que refere Imber-Black (1988), ao considerar que todas as famílias, em algum momento da sua vida, se envolvem com instituições da comunidade, mas, também, ao encontro do que refere Sousa (2005), ao considerar que não existem famílias virgens de ligação com os serviços sociais.

A multiplicidade dos prolemas, segundo Sousa (2005), perpétua a existência de diversas intervenções que tendem a contribuir para o agravamento da situação familiar, uma vez que são efetivadas de forma fragmentada por diversos profissionais e serviços. A multiassistência, na perspetiva das profissionais entrevistadas, é apontada como um obstáculo à intervenção social, uma vez que é implementada numa lógica imediatista, sem considerar a pessoa como um todo:

*“(...) as famílias chegam à passo-a-passo após várias tentativas de intervenção por parte de outras entidades que falharam” (A.S.1).*

*“(...) muitas das vezes a outra intervenção é feita sem critério, sem se perceber muito bem o que se faz” (A.S.2).*

*“(...) por vezes eles não olham para as pessoas como um todo” (A.S.3).*

Para além disto, como obstáculo da intervenção, referiram o tempo necessário para cada família e a resistência das próprias famílias à intervenção:

*“(...) o tempo necessário para cada família” (A.S.2).*

*“(...) resistência das famílias, porque não identificam as dificuldades” (A.S.3).*

O tempo das famílias é visto como limitativo, pois é diferente do tempo institucional imposto para a duração da intervenção. Remete-se, assim, para a questão da qualidade da intervenção, em que o(a)s profissionais estão constantemente sujeitos a cumprir metas temporais e a demonstrar resultados. Uma prática profissional baseada na perspetiva das forças requer tempo, pois constrói-se e centra-se no respeito pelo ritmo e tempo da pessoa.

Por sua vez, de forma a combaterem os obstáculos, as Assistentes Sociais referiram um conjunto de elementos facilitadores que aplicam durante a intervenção social, nomeadamente: a supervisão técnica, o não julgamento, uma postura empática e confiança:

*“(...) trabalhamos com supervisão técnica, sendo a supervisora a terapeuta familiar. Com uma visão exterior, a supervisora ajuda-nos a definir e a redefinir os planos de intervenção” (A.S.1).*

A supervisão é um suporte da intervenção e ação profissional, na medida em que proporciona um espaço colaborativo, reflexivo e de novas aprendizagens. A supervisão, com base na perspetiva das forças, é consistente com a missão do Serviço Social e deve orientar os profissionais a adotarem uma postura positiva, ao invés de ser motivada para a centralização nas crises Cohen (1999).

*“(...) sem criticar, fazer juízos de valor ou desvalorizar qualquer situação” (A.S.1).*

*“(...) aquilo que se pretende enquanto equipa é ter uma postura empática para com aquela família” (A.S.1).*

*“(...) relativamente às famílias é não desistir e estar ao lado deles, até perceberem que somos de confiança” (A.S.3).*

Verifica-se que estas características estão alinhadas com a proposta de Rapp & Goscha (2006) sobre a relação de ajuda na perspetiva das forças, definida como amigável, confiante e capacitadora. Neste sentido, a relação é recíproca e honesta, baseada em expectativas positivas, aceitação, cuidado e colaboração.

Por fim, é de salientar o facto de as profissionais considerarem que a sua intervenção é centrada nas competências e forças das famílias e que acreditam nas mesmas, ao referirem:

*“(...) trabalho no sentido de devolver e de potenciar as mesmas, apostando nas suas capacidades desde o primeiro omento até ao final” (A.S.1).*

*“(...) acreditamos nelas e nas suas potencialidades” (A.S.2).*

*“(...) é como o provérbio “água mole em pedra dura tanto que bate até que fura”, nós temos de acreditar e mostrar à família que isto é bom e que vai melhorar as suas vidas” (A.S.3).*

A perspetiva das forças implica, desta forma, a superação do paradigma dos défices, a aplicação de novas lógicas de intervenção e um novo olhar sobre a pessoa e o processo de ajuda. É fundamental acreditar nas pessoas e nas suas forças, assumindo que são o lugar central da intervenção.

### **3- Perspetiva das Forças**

Na terceira categoria de análise pretendeu-se compreender a forma como as Assistentes Sociais identificam as forças familiares, ao mesmo tempo que também se procura auscultar as forças, esperanças e aspirações identificadas pelas próprias famílias.

#### **3.1- Esperanças e Aspirações**

Quando questionadas acerca das suas esperanças e aspirações, foi possível verificar que as entrevistadas pertencentes a famílias multiproblemáticas apresentam dificuldades em pensar sobre si e sobre o seu futuro, referindo que *“em relação a mim própria não tenho aspirações”* (E.1). No entanto, apesar destas dificuldades, todas apresentam aspirações, referindo-se, principalmente, ao futuro dos filhos e dos outros elementos da família *“eu não penso em mim, penso sempre primeiro nos outros”* (E.7).

As expetativas que manifestaram em relação aos filhos materializam-se ao nível da independência e no desejo que os mesmos tenham um futuro melhor:

*“(...) isso não lhe sei explicar, a única coisa que quero é que eles estejam bem, é o meu filho estudar e realizar o sonho dele de ser médico”* (E.1).

*“(...) que a minha filha um dia venha a ser mais que eu, por isso é que luto tanto por ela”* (E.2).

*“(...) gostava que os meus filhos conquistassem o futuro deles e que sejam felizes”* (E.5).

*“(...) que fiquem comigo”* (E7).

Por sua vez, em relação a si próprias, manifestaram desejos em conseguir o bem-estar familiar, a reunificação familiar, encontrar um emprego e uma casa:

*“(...) continuar a ser bem tratada como até agora e ter a minha família sempre comigo”* (E.1).

*“(...) também quero encontrar alguém que partilhe a vida comigo e que seja um pai para os meus filhos, eles precisam dessa figura” (E.6).*

*“(...) trabalhar e ter a minha casa” (E.3).*

Verifica-se, mais uma vez, a importância que os filhos e a família assumem para as entrevistadas. De acordo com Saleebey (1996), as pessoas precisam de experienciar o sentido de pertença, o “ser membro de”, pois não pertencer a nada é estar segregado. Constata-se que o sentimento de pertencer a uma família, para as entrevistadas, é a base das suas vivências. Na perspectiva de Rapp, et al. (2005), a comunidade natural é uma fonte de oportunidade para as pessoas, assim a identificação dos recursos naturais é essencial e deve estar alinhada com a avaliação das forças individuais.

### 3.2- Reconhecimento de Forças

No olhar das Assistentes Sociais as famílias multiproblemáticas, tendencialmente, não conseguem reconhecer as suas forças, principalmente porque se encontram numa esfera de insegurança e baixa autoestima:

*“(...) no início não. São famílias com uma visão muito negra de si próprias, fragilizadas, intervencionadas e com baixa autoestima, olham para si e não identificam nada de positivo” (A.S.1).*

*“(...) não sei é se reconhecem isto como uma potencialidade, por isso é necessário nós reforçarmos positivamente aquilo que fazem para que percebam que é uma força” (A.S.2).*

Todas as pessoas, ainda que não reconheçam, têm forças e capacidades para reverter a situação em que se encontram. É essencial que o(a)s assistentes sociais, através de um processo colaborativo, ajudem as pessoas a identificar e a desenvolver as suas forças (Rapp et al., 2005, p.81).

Contrariando estas afirmações, as famílias multiproblemáticas, quando questionadas acerca das suas forças (qualidades e competências), identificaram diversas, nomeadamente a afetividade (na forma carinhosa como tratam os filhos e as pessoas de quem gostam) (E.1) (E.4) (E.5) (E.6), a organização (relativamente ao contexto familiar e de trabalho) (E.2) (E.3), a assiduidade (E.4), a pontualidade (E.2) e a responsabilidade enquanto mães (E.1) (E.2) (E.3) (E.4), sendo esta marcada pela preocupação e esforço pelo bem-estar dos filhos:

*“(...) sou boa pessoa, não tenho maldade, por isso é que não tenho sorte, as pessoas enganam-me sempre. Ainda assim, acho que é uma qualidade” (E.6).*

*“(...) enquanto mãe sou muito preocupada com a minha filha” (E.2).*

Por sua vez, as Assistentes Sociais referiram que as principais forças das famílias são o amor que sentem pelos filhos (A.S.1), coincidente com o referido pelos elementos das famílias, a rede de suporte familiar e comunidade, a capacidade que têm para produzir mudanças (A.S.2) e a sua própria história de vida:

*“(...) família, os amigos e vizinhos que os ajudam nesta mudança e que lhes dão força para mudar”* (A.S.2).

*“(...) porque já foram filhos sobreviventes e agora são pais sobreviventes. Não sei explicar em que se traduz as forças das famílias, a maioria deles são sobreviventes”* (A.S.3).

Na perspectiva de Saleebey (1996) qualquer coisa que ajude uma pessoa a lidar com os problemas e os desafios da sua vida pode ser considerada uma força. Partindo da proposta deste autor, verifica-se que as famílias referiram forças que se enquadram ao nível dos talentos e das qualidades pessoais: são forças que tendem a ser esquecidas em situações difíceis, mas que são fonte de incentivo e coragem.

No que diz respeito às respostas das Assistentes Sociais, verifica-se que referiram forças que se enquadram ao nível das qualidades pessoais, comunidade como espaço de forças físicas, histórias pessoais e o que as pessoas aprendem sobre si (Saleebey, 1996; Saleebey, 2009, como citado em Pulla, 2012). Uma identificação de forças mais abrangente, em que tudo é considerado como importante no processo de transformação e mudança.

Não obstante a esta identificação, uma Assistente Social considera ter dificuldades em reconhecer as forças das famílias, *“(...) algumas são óbvias, mas há outras que eu não consigo identificar, talvez por a famílias viverem com múltiplos problemas”* (A.S.2).

Ainda que a identificação das forças seja um processo, por vezes, difícil e demorado, é fundamental que o(a)s Assistentes Sociais estejam verdadeiramente interessado(a)s em identificar as forças e trabalhar no sentido do seu desenvolvimento. Desta forma, o(a) profissional deverá implementar um processo de mudança, fazendo a pessoa valorizar as suas capacidades, ganhar sentimentos de confiança e, ser ela mesma, a principal fonte de recursos (Cowger, 1994).

### 3.3- Formas de Identificação e Momento da Intervenção

Na perspectiva das Assistentes Sociais as forças identificam-se ao longo da intervenção (A.S.1) (A.S.2), mais especificamente, segundo a (A.S.3), *“(...) quando passamos á identificação dos fatores de proteção e de risco, os objetivos e a ações, mais ou menos três a quatro meses depois de iniciarmos a intervenção”*. Neste sentido, de acordo com Anderson & Cowger (2009, como

citado em Oliveira, 2016) é expectável que os Assistentes Sociais identifiquem as forças desde o primeiro contacto com a pessoa.

As profissionais entrevistadas consideram ser possível identificar as forças através da motivação e adesão das famílias ao longo da intervenção, bem como da capacidade das próprias em reconhecer as forças:

*“(...) isto é possível porque o acompanhamento, muitas das vezes, é prolongado no tempo e isso permite-nos perceber a capacidade da família para resolver algumas situações e para fazer uma análise” (A.S.1).*

*“(...) elas próprias muitas vezes conseguem arranjar soluções para os seus problemas e depois dizem-nos o que fizeram, isso é de louvar. Percebemos isto telefonicamente ou nas visitas domiciliárias e reforçamos positivamente o esforço que fizeram, bem como a sua motivação para a mudança” (A.S.2).*

De acordo com Saleebey (2001, como citado em Rankin, 2006), é importante que, na primeira fase de avaliação das forças, a pessoa conte a sua história e o(a) Assistente Social escute, pois é nesta que as forças e os interesses residem. Para auxiliar na identificação das forças e descentralizar a conversa dos problemas, o autor propõe um conjunto de questões que o(a)s profissionais podem recorrer, nomeadamente: sobrevivência (“como conseguiu sobreviver até agora?”), apoio (“quem são as pessoas especiais de quem pode depender?”), isenção (“quando as coisas estavam bem, o que era diferente?”), possibilidade (“quais são os seus talentos?”), estima (“quando as pessoas o elogiam, o que dizem?”) e perspetiva (“qual é a sua ideia sobre a situação atual?”) (Saleebey, 2009, como citado em Pulla, 2012).

Segundo a perspetiva dos elementos das famílias, as profissionais desenvolvem as forças através de instrumentos de trabalho, do reforço da responsabilização, da comunicação e empatia. Verifica-se que, mais do que instrumentos práticos, a disponibilidade, escuta-ativa e não julgamento por parte dos profissionais é fundamental para a mudança social:

*“(...) as forças são desenvolvidas pelas Assistentes Sociais através de esquemas e apontamentos que me permitem lembrar o que tenho de fazer” (E.1).*

*“(...) dão-me conselhos sobre a forma como devo falar com os meus filhos, agora tenho mais calma” (E.4).*

*“(...) sempre me apoiaram, nunca me julgaram. Eu choro e choro, mas elas sempre me deram o tempo que precisava e ouviram-me. Procuraram-me quando eu não estava presente. Não me deixam desistir” (E.6).*

À exceção da entrevistada (E.3) que considera que a sua situação não melhorou, todas as entrevistadas consideraram que o desenvolvimento das forças por parte dos profissionais são

uma mais valia, permitindo-lhe ganhar mais resistência para superar os problemas. É de salientar a seguinte expressão: “(...) *é uma grande ajuda, desde que estas pessoas entraram na minha vida tudo começou a melhorar. Antes só gritava e batia, mas agora já consigo falar calmamente com os meus filhos*” (E.6).

No âmbito da perspectiva das forças Rapp & Gosha (2006) sugerem a utilização, por parte dos Assistentes Sociais, de uma grelha de avaliação que tem como objetivo captar, operacionalizar e organizar as forças e informações que a pessoa deu na sua narrativa e que podem ser utilizadas em seu benefício. Essencialmente, a grelha de avaliação está estruturada em sete domínios da vida (vida diária, situação financeira, situação educacional/emprego, rede social, saúde, lazer e espiritualidade/cultura) divididos em três momentos temporais: passado, remetendo para a história da pessoa e o tipo de recursos que utilizou; presente, correspondendo às competências e recursos atuais; e futuro, referindo-se aos desejos e aspirações.

A avaliação das forças, de acordo com Rapp & Goscha (2006), deve ser: minuciosa e detalhada, fazer parte de um processo contínuo, conduzida de forma conversacional, evoluir ao ritmo do utente e acontecer na comunidade. A perspectiva das forças ajuda as famílias a alcançarem os objetivos que definiram para si mesmas, envolvendo-as num processo de empowerment, autonomia e fortalecimento.

### 3.4- Familiarização com a Perspetiva das Forças

As Assistentes Sociais entrevistadas baseiam a sua intervenção social numa perspectiva sistémica, intensiva e dinâmica, que visa a aquisição e fortalecimento de competências parentais. Quando questionadas acerca da perspetiva das forças, consideram estar familiarizadas com a mesma e trabalhar nesse sentido: “*reconhecemos as forças e apostamos sempre nas potencialidades*” (A.S.1).

No entanto, também manifestaram interesse em ter mais conhecimentos:

“*(...) a nível teórico devia saber mais sobre a perspetiva das forças, porque é uma intervenção que fazemos com as famílias e nem sempre é fácil aplicar na prática*” (A.S.2).

“*(...) não conseguimos ter a formação prevista, mas desejamos que a nossa linha de intervenção seja baseada nas forças*” (A.S.3).

A perspectiva das forças torna-se uma prática difícil e desafiadora para as profissionais, na medida em que implica uma mudança de paradigma, uma nova forma de pensar e olhar para a intervenção social, para a pessoa, para a situação e ambiente. Verifica-se, através das respostas, que as Assistentes Sociais valorizam a aquisição de conhecimentos teóricos, fundamentais para

sustentar a prática profissional, auxiliar no estabelecimento e (re)organização dos pressupostos da ação.

De acordo com as profissionais, a identificação e desenvolvimento das forças revertam sempre a favor da intervenção social, uma vez que são estas que permitem às famílias alterar comportamentos para corresponder às necessidades dos filhos e fazer um percurso autónomo:

*“(...) apostar nas forças é aquilo que faz sentido, quanto mais se aposta nas capacidades da família, mais capacidades vão ter para fazer de maneira diferente” (A.S.1).*

*“(...) são estas forças que justificam a manutenção da intervenção em meio natural de vida e não o acolhimento. Apesar de muitas vezes existir negligência, é esta força e o vínculo afetivo forte que faz com que não existam tantas crianças acolhidas” (A.S.3).*

Na perspetiva das forças, o foco são as forças e as potencialidades (Saleebey, 1996). Esta abordagem oferece um referencial de inovação para o Serviço Social, uma vez que, de acordo com Rapp & Goscha (2006), centra-se no que a pessoa quer e recolhe informações a partir do seu ponto de vista, o foco é no aqui e agora, as pessoas são encaradas como únicas, a avaliação das forças é individualizada e permite a criação de redes de suporte naturais.

#### **4- Resiliência Familiar**

Na quarta categoria de análise pretendeu-se compreender a forma como as Assistentes Sociais caracterizam a resiliência das famílias multiproblemáticas e os fatores protetores, ao mesmo tempo que também se procura auscultar esta mesma opinião por parte das famílias.

A resiliência, de acordo com Saleebey (1996), é um dos principais conceitos chave da perspetiva das forças. Relativamente à capacidade para superar obstáculos, à exceção da entrevistada (E.3) que considera ter dificuldades devido à sensibilidade provocada pela gravidez, todas consideram ter uma boa capacidade de superação. É de realçar as seguintes respostas:

*“(...) boa, agora sou mais calma e tolerante, fiz uma grande mudança” (E.5).*

*“(...) com muito choro, mas consigo superar” (E.6).*

*“(...) a minha capacidade para superar obstáculo é muito grande” (E.7).*

Estas afirmações vêm reforçar o que tem vindo a ser descrito na literatura acerca da resiliência, no sentido de que as pessoas conseguem, efetivamente, lidar com as adversidade e stress. Através da expressão “grande mudança” verifica-se que, mais do que lidar, as pessoas também conseguem prosperar e ter uma adaptação e recuperação bem-sucedida, após terem enfrentado adversidades e desafios (Hawley & DeHaan, 1996; Walsh, 1996).

Também as Assistentes Sociais consideram que as famílias que acompanham apresentam uma boa capacidade de resiliência:

*“(...) a maioria das pessoas consegue resistir, têm uma grande capacidade de se adaptar e de ultrapassar os problemas, ser resilientes” (A.S.1).*

*“(...) as famílias possuem uma grande capacidade para resistir aos problemas” (A.S.2).*

*“(...) eu não sei onde vão buscar esta capacidade de resistência, mas é muito grande” (A.S.3).*

É fundamental, de acordo com Bernard (2006), que o(a)s Assistentes Sociais que trabalham com base na perspectiva das forças acreditem que todas as pessoas, ainda que expostas a fatores de risco, têm resiliência e que têm possibilidade de desenvolver esta capacidade.

Quando questionadas sobre os fatores protetores que ajudam, e ajudaram, a lidar com as adversidades, os elementos das famílias referiram, principalmente, fatores intrafamiliares e fatores externos. É de realçar as seguintes respostas:

*“(...) o abraço da minha filha. Quando estou com ela esqueço-me dos problemas que tenho, ela é muito importante. Ela diz-me para eu não chorar e isso ajuda-me muito, acalma-me porque nem sempre sei resolver os problemas” (E.2).*

*“(...) o meu namorado” (E.3).*

*“(...) eu tenho uma voz dentro de mim que me diz: levanta-te, tu és forte, vais conseguir” (E.6).*

*“(...) saber que tenho capacidade para trabalhar, porque precisamos de dinheiro para pagar as despesas” (E7).*

*“(...) as doutoras” (E.1) (E.4).*

As respostas das Assistentes Sociais vão ao encontro dos fatores protetores indicados pelas famílias, nomeadamente:

*“(...) estas famílias são na sua maioria sobreviventes, porque tiveram um percurso de vida muito difícil” (A.S.1).*

*“(...) a própria família em si e a capacidade que tem para dar a volta à situação. Os elementos das famílias apoiam-se mutuamente para fazerem as coisas de maneira diferente” (A.S.1).*

*“(...) fazerem coisas que não estão habituadas, para perceberem que são bem-sucedidas e que têm o poder sobre as suas vidas” (A.S.2).*

*“(...) suporte na comunidade” (A.S.1).*

*“(...) pedir ajuda aos serviços” (A.S.2).*

Verifica-se que os fatores mais identificados, tantos pelas famílias como pelas Assistentes Sociais, foram as relações de afeto, a união familiar, as características individuais (pensamento positivo e motivação), a própria história e o suporte social (comunidade e os serviços sociais).

Estes fatores vão ao encontro dos modelos teóricos propostos por Hawley & DeHann (1996) e Walsh (2003).

#### 4.1- Papel do Assistente Social na Superação de Adversidades

O papel das Assistentes Sociais, segundo a perspectiva das entrevistadas, é fundamental para a superação de adversidades, uma vez que “*as doutoras ajudam-me muito e dão-me forças*” (E.3).

A ajuda na superação de adversidades é prestada através da escuta ativa e conversação:

“(…) *mostram-me que não preciso de ter medo e que, às vezes, posso errar, mas depois fazer aquilo que está certo*” (E.1).

“(…) *dão-me forças e mostram-me que posso confiar em mim mesma, que tenho a capacidade para resolver tudo*” (E.2).

“(…) *as doutoras estão disponíveis para conversar e preocupadas comigo, é bom sabermos que nos querem bem, isso ajuda-me a seguir em frente e a não ter medo*” (E.6).

Salienta-se a importância que o apoio institucional assume para as entrevistadas, verificando-se, assim, a existência de profissionais que orientam, possuem a capacidade para criar empatia e na qual é possível confiar. Neste sentido, o apoio é a criação de uma relação de empatia, mas também de uma relação reparadora que se constitui como uma fonte de motivação, aconselhamento e encorajamento. Estas afirmações confirmam a característica *relacional* que Gray (2001) considera ser das principais da perspectiva das forças, nomeadamente a importância da existência de uma relação entre o(a) profissional e a pessoa, sendo esta marcada pela narrativa, confiança e empatia entre ambos. Para além disso, as afirmações contrariam a perspectiva de Sousa (2005), uma vez que as famílias não encaram as Assistentes Sociais apenas como mediadoras de acesso a subsídios e bens.

Ainda neste sentido e indo ao encontro das respostas, Bernard (2002 como citado em Bernard, 2006) considera que a resiliência familiar com base na perspectiva das forças implicada que o(a)s profissionais “*ouçam as histórias das famílias, reconheçam a sua dor e mantenham as expectativas claras e positivas centradas na pessoa*” (p.214).

Por sua vez, as Assistentes Sociais referiram que, ao longo da intervenção, seguem um conjunto de etapas que permitem às famílias ganhar forças para superar as adversidades. Assim, é fundamental reconhecer e valorizar as competências individuais:

“(…) *é um apostar permanente naquilo que fazem bem. Se isto acontecer, os elementos vão conseguir minimizar aquilo que não está tão bem e, até mesmo, superar*” (A.S.1).

“(…) *devolver a importância na vida das crianças*” (A.S.2).

“(…) *mostrar-lhes que têm a capacidade para mudar e ultrapassar as dificuldades*” (A.S.2).

Nesta linha de pensamento, (Bernard, 2002 como citado em Bernard, 2006), considera que a resiliência com base na perspectiva das forças solicita aos profissionais o reconhecimento dos fatores protetores e dos pontos fortes, a vinculação entre os pontos fortes e os objetivos das famílias e, por fim, um relacionamento baseado na igualdade e respeito.

A este propósito, a A.S.3 salienta a seguinte expressão “*tenho de respeitar a energia de cada um*”. O respeito, neste contexto, descentraliza a pessoa da visão tradicional da intervenção, baseada no déficit e nas fragilidades. A pessoa é, então, considerada como alguém com vontade própria e com voz ativa na tomada de decisões.

## Conclusão

A presente investigação cumpriu o propósito de compreender a forma como as Assistentes Sociais operacionalizam a perspectiva das forças na intervenção com famílias multiproblemáticas, evidenciando as possibilidades e dificuldades desta abordagem em contexto de vulnerabilidade social. À luz dos cinco *objetivos específicos definidos*, explicita-se, em seguida, as principais conclusões.

- *Identificar os objetivos da intervenção social, relacionando-os com os princípios e características da perspectiva das forças*

A investigação permitiu conhecer o processo de intervenção social com famílias multiproblemáticas, tendo-se percebido que as Assistentes Sociais assumem objetivos que vão ao encontro da perspectiva das forças, nomeadamente: a autonomização das famílias, apontada por Gray (2001) como a característica naturalista e normativa da perspectiva das forças, e o empowerment, referido por Saleebey (1996) como um dos principais conceitos desta abordagem.

Adicionalmente, ao nível dos princípios da perspectiva das forças, definidos por Saleebey (2009, como citado em Oliveira, 2016; como citado em Pena, 2013), as Assistentes Sociais referiram o estabelecimento de uma relação de ajuda colaborativa, em que as famílias são as principais responsáveis no processo de mudança, e o ambiente como fonte de recursos, pelo facto de a intervenção social acontecer em interface com outras áreas de saberes e redes, isto é, começar com o que está presente na comunidade.

Desta forma, em resposta ao primeiro objetivo específico, conclui-se que os objetivos da intervenção social vão ao encontro da perspectiva das forças, procurando, sobretudo, o desenvolvimento, a motivação e os recursos para a mudança, posicionando a pessoa, família ou comunidade no centro do processo.

- *Comparar a percepção do(a)s Assistentes Sociais e das famílias sobre o reconhecimento das forças*

Os dados sugerem que as famílias multiproblemáticas estão cientes das suas forças, reconhecendo, essencialmente, as qualidades pessoais, mais concretamente ao nível da afetividade, organização, assiduidade, pontualidade e responsabilidade enquanto mães. Os filhos assumem para as famílias, neste contexto, um lugar de destaque e de extrema importância, permitindo-lhes experienciar o sentido de pertença, o “ser membro de” (Saleebey, 1996). As qualidades pessoais referidas pelas famílias, particularmente o amor que sentem pelos filhos, são convergentes com o reconhecimento das forças por parte das Assistentes Sociais.

Por outro lado, os dados também sugerem que as Assistentes Sociais reconhecem mais forças que as famílias têm do que as próprias, identificando como potencialidades a rede de suporte familiar e comunidade, a capacidade para produzir mudanças e a sua própria história de vida.

Neste sentido, em resposta ao segundo objetivo específico, conclui-se que as forças identificadas pelas Assistentes Sociais e pelas famílias são convergentes em uma dimensão de análise, nomeadamente ao nível das qualidades pessoais.

- *Compreender a forma como as forças familiares são identificadas pelo(a)s Assistentes Sociais*

A identificação das forças por parte das Assistentes Sociais, de acordo com os resultados obtidos, acontece ao longo da intervenção social, através da motivação e adesão das famílias ao longo do processo, bem como da capacidade das próprias em reconhecer as forças.

Neste contexto, em resposta ao quarto objetivo específico, a conversação, escuta ativa e identificação no ambiente natural das famílias são elementos essenciais, auxiliando as profissionais a identificarem as forças.

- *Identificar os fatores protetores envolvidos na resiliência das famílias, comparando-os com as forças reconhecidas*

Os dados revelam que as famílias multiproblemáticas possuem uma boa capacidade de resiliência, assim, confirmando a perspetiva de Bernard & Truebridge (2009, como citado em Oliveira, 2016), verifica-se que a vivência de uma situação de risco não determina a pessoa e que as várias experiências de vida podem ser encaradas como possibilidade de mudança, desenvolvimento e crescimento. Os fatores de proteção identificados, pelas Assistentes Sociais e pelas famílias, vão ao encontro dos processos-chave de resiliência propostos por Hawley & DeHann (1996) e Walsh (2003).

Os dados revelam, por outro lado, que os fatores de proteção identificados são coincidentes com as forças reconhecidas pelas profissionais e pelas famílias, nomeadamente ao nível das relações de afeto, união familiar, características individuais, a própria história e o suporte social. Desta forma, em resposta ao quarto objetivo específico, pode-se concluir que a perspetiva das forças promove o desenvolvimento da resiliência inerente a cada pessoa, ao mesmo tempo que as forças surgem como possibilidade de resistência às adversidades.

- *Perceber a relação entre as características das famílias multiproblemáticas e a implementação da perspetiva das forças por parte do(a)s Assistentes Sociais*

As assistentes sociais entrevistadas tendem a caracterizar as famílias que acompanham de acordo com o exposto na literatura (Martinez, 2003; Sousa, 2005), assim, com foco nos problemas, descrevem-nas como destruturadas, com modelos familiares onde prevalece o caos

e apresentando mais do que um fator de fragilidade associado à sua dinâmica familiar. Através das respostas das profissionais, verifica-se que, apesar de reconhecerem e identificarem diversas forças, quando pensam na caracterização e funcionamento das famílias multiproblemáticas tendem a não as referir, centrando-se essencialmente nos problemas. Desta forma, é importante, para a integração da perspectiva das forças, que o(a)s profissionais adaptem o seu discurso, dando mais ênfase às possibilidades das famílias.

Não obstante, em resposta ao quinto objetivo específico, pode-se concluir que, de forma geral, as Assistentes Sociais estão familiarizadas com a perspectiva das forças e procuram implementar a mesma na sua prática profissional. Reconhecem que a identificação e desenvolvimento das forças são essenciais e que revertem a favor da intervenção social, contribuindo para a mudança das famílias multiproblemáticas. A investigação vem, neste sentido, reforçar a ideia de que as famílias apresentam forças e competências, sendo fundamental um apostar permanente nas mesmas.

Na presente investigação foi adotado o conceito de famílias multiproblemáticas, contudo, no atual paradigma de intervenção social, é crescente a utilização do conceito de famílias multidesafiadas. A utilização deste conceito surge como um renovado sistema linguístico, retirando o rótulo negativo colocado previamente às famílias. Passou-se, desta forma, de uma designação centrada nos problemas e falhas, para uma designação centrada nos objetivos, possibilidades e competências das famílias. Torna-se importante, cada vez mais, (re)orientar a prática profissional do(a)s Assistentes Sociais, privilegiando modelos, teorias, perspectivas e designações inclusivas, que tenham em consideração o potencial inerente a cada pessoa.

Em resposta à pergunta de partida da presente investigação “*Qual o significado da utilização da perspectiva das forças por parte dos assistentes sociais no acompanhamento às famílias multiproblemáticas?*”, conclui-se que a utilização da perspectiva das forças significa o estabelecimento de uma relação reparadora, capacitadora, amigável e de confiança entre as Assistentes Sociais e as famílias multiproblemáticas, capaz de gerar novos significados e mudanças que conduzem à melhoria das condições de vida. Significa, também, o reencontro com os valores fundamentais do Serviço Social, nomeadamente o não julgamento, respeito, empatia e escuta ativa. Fornecendo um novo olhar sobre a realidade social e as pessoas, a utilização da perspectiva das forças significa, ainda que seja difícil, acreditar que as forças e que os fatores de proteção existem e que revertem a favor da intervenção social, permitindo às pessoas alcançarem aquilo que desejam para si.

Por fim, é importante salientar que, apesar de se terem abordado diversas dimensões, não foi possível aprofundar cada uma. Assim, sugere-se que em investigações futuras se retomem

estas questões, para que seja possível continuar a refletir e produzir conhecimento sobre esta perspectiva tão importante no Serviço Social e que acarreta diversos benefícios para as pessoas, famílias e comunidades. Desta forma, é importante e urgente que o(a)s Assistentes Sociais permitam a mudança de mentalidade que a perspectiva das forças exige, trazendo para as suas práticas profissionais a mobilização das forças, conhecimentos, talentos, possibilidades e recursos das pessoas.

## Fontes

Portaria n.º 139/2013 de 2 de abril. Diário da República n.º 64/2013- I Série. Ministério da Solidariedade e Segurança Social, pp.1942-1946.

## Referências Bibliográficas

- Acuña, N. A., & Solar, M. O. (2002). *Trabajo social familiar* (1.ª ed.). Universidad Católica de Chile.
- Aires, L. (2015). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional* (1.ª ed.). Universidade Aberta. <http://hdl.handle.net/10400.2/2028>
- Alarcão, M., & Gaspar, M. (2007). Imprevisibilidade familiar e suas implicações no desenvolvimento individual e familiar. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 17(36), 89-102. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2007000100009>
- APSS (2014, julho). *Definição global da profissão de Serviço Social*. <https://www.apss.pt/definicao/>
- Associação Passo a Passo (2001). *Quem somos*. <https://passoapasso.org/quem-somos/>
- Bardin, L. (1979). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Benard, B. (2006). Using strengths-based practice to tap the resilience of families. Em D. Saleebey (Ed.), *Strengths perspective in Social Work practice*, 4/e (pp. 197-220). Pearson.
- Blundo, R. (2001). Learning strengths-based practice: Challenging our personal and professional frames. *Families in Society*, 82(3), 296-304. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.192>
- Branco, F. (2008). Ação social, individuação e cidadania: A construção do acompanhamento social no contexto do Estado Social activo. *Cidades- Comunidades e Territórios*, (17), 81-91. <https://revistas.rcaap.pt/cct/article/view/9280>
- Brioli, F. (2014). *Família: Novos conceitos*. Fundação Perseu Abramo, Coleção O Que Saber.
- Calvo, V. G. (2004). Familias multiproblemáticas, dificultades de abordaje. *Trabajo Social*, (6), 145-156. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/8461>
- Campanini, A. (2015). Intervenção com famílias numa ótica sistémica. Em M. I. de Carvalho (Ed.), *Serviço Social com Famílias* (1.ª ed., pp. 1-24). PACTOR.
- Cohen, B. Z. (1999). Intervention and supervision in strengths-based Social Work practice. *Families in Society*, 80(5), 460-466. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.1475>
- Colapinto, J. A. (1995). Dilution of family process in social services: Implications for treatment of neglectful families. *Family Process*, 34(1), 59-74. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1995.00059.x>
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e prática* (2.ª ed.). Almedina.
- Cowger, C. D. (1994). Assessing client strengths: Clinical Assessment for client empowerment. *Social Work*, 39(3), 262-268. <https://doi.org/10.1093/sw/39.3.262>
- Cunningham, P. B., & Henggeler, S. W. (1999). Engaging multiproblem families in treatment: Lessons learned throughout the development of multisystemic therapy. *Family Process*, 38(3), 265-281. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1999.00265.x>

- DeHaan, L. G., Hawley, D. R., & Deal, J. E. (2013). Operationalizing family resilience as process: proposed methodological strategies. Em D. S. Becvar (Ed.), *Handbook of family resilience* (pp. 17-29). Springer.
- Dias, M. O. (2011). Um olhar sobre a família na perspectiva sistêmica: O processo de comunicação no sistema familiar. *Gestão e Desenvolvimento*, (19), 139-156. <https://revistas.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/140>
- Faco, V. M. G., & Melchiori, L. E. (2009). Conceito de família: Adolescentes de zonas rural e urbana. Em T. G. M. do Valle (Ed.), *Aprendizagem e desenvolvimento humano: Avaliações e intervenções* (pp. 121-135). UNESP. <https://doi.org/10.7476/9788598605999>
- Flick, U. (2009). *Métodos de pesquisa: Introdução à pesquisa qualitativa* (3.<sup>a</sup> ed.). Artmed.
- Fortin, M. F. (1999). *O Processo de investigação: Da concepção à realização*. Lusociência.
- Fundação O Século (1998). *Missão, visão e valores*. <https://oseculo.pt/fos/a-fundacao/missao-visao-e-valores/>
- Gómez, E., Muñoz, M. M., & Haz, A. M. (2007). Familias multiproblemáticas y en riesgo social: Características e intervención. *PSYKHE*, 16(2), 43-54. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282007000200004>
- Gray, M. (2011). Back to basics: A critique of the strengths perspective in Social Work. *Families in Society*, 92(1), 5-11. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4054>
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Principia.
- Hawley, D. R., & DeHaan, L. (1996). Toward a definition of family resilience life-span and family perspectives. *Family Process*, 35(3), 283-298. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1996.00283.x>
- Imber-Black, E. (1988). *Families and larger systems: A family therapist's guide through the labyrinth*. The Guilford Press.
- Martínez, M. R. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Portularia*, 3, 89-115. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=808143>
- Matos, A. R., & Sousa, L. M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18(1), 65-80. <https://doi.org/10.1080/0265053042000180590>
- Melo, A. T., & Alarcão, M. (2011). Integrated family assessment and intervention model: A collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary Family Therapy*, 33, 400-416. <https://doi.org/10.1007/s10591-011-9168-0>
- Minayo, M. C. S. (2002). Ciência, técnica e arte: O desafio da pesquisa social. Em M. C. S. Minayo, S. F. Deslandes, O. C. Neto, & R. Gomes (Eds.), *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade* (21.<sup>a</sup> ed., pp. 9-29). Vozes.
- Minuchin, P. (1985). Families and individual development: Provocations from the field of family therapy. *Child Development*, 56(2), 289-302. <https://doi.org/10.2307/1129720>
- Ninacs, W. A. (1995). Empowerment et servisse social: Approches et enjeux. *Service Social*, 44(1), 69-93. <https://doi.org/10.7202/706681ar>
- Oliveira, A. M. da C. (2016). *A teoria das forças: um referencial para a prática na intervenção social*. Universidade Católica.

- Pena, M. J. B. (2013). A relação profissional no quadro da intervenção do assistente social. *Lusíada, Intervenção Social* (41), 55-70. <https://doi.org/10.34628/xztj-ye33>
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmica* (2.<sup>a</sup> ed.). Feevale. <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>
- Pulla, V. (2012). What are strengths based practices all about?. Em V. Pulla, L. Chenoweth, A. Francis, & S. Bakaj (Eds.), *Papers in Strengths based practice* (1.<sup>a</sup> ed., pp. 51-68). Allied Publishers. <https://researchoutput.csu.edu.au/en/publications/papers-in-strengths-based-practice>
- Quivy, R., & Campenhoudt, V. L. (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais* (2.<sup>a</sup> ed.). Gradiva.
- Rankin, P. (2006). Exploring and describing the strengths/empowerment perspective in Social Work. *IUC Journal of Social Work- Theory and Practice*, (14), 1-19.
- Rapp, C. A., & Goscha, R. J. (2006). *The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press.
- Rapp, C. A., & Sullivan, W. P. (2014). The strengths model: Birth to toddlerhood. *Advances in Social Work*, 15(1), 129-142. <https://doi.org/10.18060/16643>
- Rapp, C. A., Saleebey, D., & Sullivan, W. P. (2005). The future of strengths-based Social Work. *Advances in Social Work*, 6(1), 79-90. <https://doi.org/10.18060/81>
- Reis, I. M. D. G. (2012). *Intervenção social com famílias multiproblemáticas: Diálogos entre a sistêmica e a mediação* [Dissertação de mestrado, Universidade Fernando Pessoa- Faculdade das Ciências Humanas e Sociais]. Repositório Institucional da Universidade Fernando Pessoa. <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/3534>
- Rooke, M. I., & Pereira- Silva, N. L. (2012). Resiliência familiar e desenvolvimento humano: Análise da produção científica. *Psicologia em Pesquisa*, 6(2), 179-186. <http://dx.doi.org/10.5327/Z1982-12472012000200011>
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in Social Work practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305. <https://doi.org/10.1093/sw/41.3.296>
- Saleebey, D. (2000). Power in the people: Strengths and hope. *Advances in Social Work*, 1(2), 127-136. <https://doi.org/10.18060/18>
- Saraceno, C., & Naldini, M. (2003). *Sociologia da família* (2.<sup>a</sup> ed.). Estampa.
- Sousa, L. (2005). *Famílias multiproblemáticas* (1.<sup>a</sup> ed.). Quarteto.
- Sousa, L., & Ribeiro, C. (2005). Percepção das famílias multiproblemáticas pobres sobre as suas competências. *PSICOLOGIA*, 19 (1-2), 169-191.
- Sousa, L., & Rodrigues, S. (2009). Linking formal and informal support in multiproblem low-income families: The role of the family manager. *Journal of Community Psychology*, 37(5), 649-662. <https://doi.org/10.1002/jcop.20313>
- Sullivan, W. P. (1992). Reclaiming the community: The strengths perspective and deinstitutionalization. *Social Work*, 37(3), 204-209. <https://doi.org/10.1093/sw/37.3.204>
- Summers, J. A., McMann, O. T., & Fuger, K. L. (1997). Critical thinking: A method to guide staff in serving families with multiple challenges. *TECSE*, 17(1), 27-52. <https://doi.org/10.1177/027112149701700106>

- Walsh, F. (1996). The concept of family resilience: Crisis and challenge. *Family Process*, 35(3), 261-281. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1996.00261.x>
- Walsh, F. (2002). A family resilience framework: Innovative practice applications. *Family Relations*, 51(2), 130-137. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3729.2002.00130.x>
- Walsh, F. (2003). Family Resilience: A framework for clinical practice. *Family Process*, 42(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.2003.00001.x>
- Weick, A., & Saleebey, D. (1998). Postmodern perspective for Social Work. *Social Thought*, 18(3), 21-40. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15426432.1998.9960234>
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P., & Kisthardt, W. (1989). A strengths perspective for Social Work practice. *Social Work*, 34(4), 350-354. <https://doi.org/10.1093/sw/34.4.350>
- Weitzman, J. (1985). Engaging the severely dysfunctional family in treatment: Basic considerations. *Family Process*, 24(4), 473-485. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1985.00473.x>
- Yunes, M. A. M., & Szymanski, H. (2007). O estudo de uma família “que supera as adversidades da pobreza”: Caso de resiliência familiar?. *Psicodebate- Psicología, Cultura y Sociedad*, (7), 119-140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645308>

## Anexos

### Anexo A- Guião da entrevista semiestruturada dirigida aos Assistentes Sociais

Categorias	Objetivos específicos	Questões
Legitimação da entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicitar o tema e os objetivos em estudo;</li> <li>- Justificar a entrevista;</li> <li>- Assegurar o anonimato e a confidencialidade;</li> <li>- Solicitar autorização para gravar a entrevista em suporte de áudio.</li> </ul>	
Caracterização sociodemográfica do entrevistado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar o entrevistado:</li> <li>- Sexo</li> <li>- Idade</li> <li>- Habilitações Académicas</li> <li>- Tempo de serviço</li> <li>- Experiência profissional</li> </ul>	
Caracterização das famílias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as características das famílias multiproblemáticas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como caracteriza as famílias que assiste?</li> <li>2. Quais são essas características que as tornam multiproblemáticas?</li> <li>3. Como descreve o exemplo de uma família considerada multiproblemática?</li> </ol>
Intervenção Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender as etapas da intervenção social e as suas dificuldades, comprando com os pressuposto de uma intervenção social com base na perspetiva das forças.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Quais são os objetivos da intervenção com estas famílias?</li> <li>5. Que etapas segue durante a intervenção?</li> <li>6. De que forma é que promove a autonomia das famílias multiproblemáticas para conseguirem resolver os seus problemas?</li> <li>7. Que profissionais estão envolvidos durante a intervenção?</li> <li>8. Como articula com outras instituições?</li> <li>9. Quais são as principais dificuldades que sente durante o processo de intervenção? Que estratégia utiliza para colmatar essas dificuldades?</li> </ol>
Perspetiva das forças	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber as forças identificadas pelos profissionais e a forma como as mesmas são desenvolvidas;</li> <li>- Entender as dificuldades sentidas pelos profissionais na identificação das forças.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Quais são as principais forças que identifica nas famílias?</li> <li>11. De que forma é que as consegue identificar?</li> <li>12. Considera que as famílias reconhecem as suas próprias forças?</li> <li>13. Como é que essas forças revertem a favor da intervenção?</li> <li>14. Em que momento da intervenção é que ocorre esta identificação?</li> <li>15. Quais são as principais dificuldades que sente no reconhecimento das forças familiares?</li> </ol>
Resiliência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber a capacidade das famílias para superar as adversidades.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Como avalia a capacidade destas famílias para resistir ás adversidades?</li> <li>17. Quais são os fatores que as auxiliam nessa superação?</li> <li>18. Durante a intervenção, que passos segue para que as mesmas ganhem forças para superar as adversidades?</li> </ol>
<p>Pergunta de encerro: 19. Está familiarizado com a perspetiva das forças nas abordagens para a intervenção?</p>		

Fonte: Elaboração própria

## Anexo B- Guião da entrevista semiestruturada dirigida às Famílias Multiproblemáticas

Categorias	Objetivos específicos	Questões
Legitimação da entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicitar o tema e os objetivos em estudo;</li> <li>- Justificar a entrevista;</li> <li>- Assegurar o anonimato e a confidencialidade;</li> <li>- Solicitar autorização para gravar a entrevista em suporte de áudio.</li> </ul>	
Caracterização sociodemográfica do entrevistado	- Identificar o entrevistado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo</li> <li>- Idade</li> <li>- Estado Civil</li> <li>- Habilitações Literárias</li> <li>- Profissão</li> </ul>
Caracterização da família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representação da família acerca de si mesma;</li> <li>- Identificar as características familiares e as principais preocupações.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O que é para si a sua família?</li> <li>2. Quais são os aspetos positivos e negativos que identifica no contexto familiar?</li> <li>3. Quais são as suas principais preocupações enquanto família? O que gostava que se alterasse?</li> </ol>
Perspetiva das Forças	- Perceber quais forças são identificadas pelas famílias e como são desenvolvidas pelos profissionais.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Quais são as suas principais esperanças e aspirações?</li> <li>5. Quais são as suas maiores qualidades e competências?</li> <li>6. Que forças são identificadas pelos profissionais? (esperanças, aspirações, qualidade e competências)</li> <li>7. De que forma é que os mesmos as desenvolvem?</li> <li>8. Considera que este desenvolvimento de forças o ajudam a resistir aos problemas? Quando sentiu que a situação melhorou?</li> <li>9. Quando pensa na sua família do que se orgulha?</li> </ol>
Resiliência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber a autoconfiança dos elementos das famílias;</li> <li>- Fatores protetores que permitem lidar com as adversidades.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Como define a sua capacidade para superar obstáculos?</li> <li>11. Perante um problema, apesar das dificuldades, acredita nas suas forças para o superar?</li> <li>12. Durante a intervenção, quais foram os dias em que se sentiu menos assustado em relação ao futuro?</li> <li>13. Quais são as coisas que o ajudam a ultrapassar os seus receios?</li> <li>14. Como é que o Assistente Social contribui para esse efeito?</li> </ol>

Fonte: Elaboração própria

## **Anexo C- Consentimento Informado dirigido aos Assistentes Sociais**

O presente trabalho de investigação, intitulado “*a perspetiva das forças na intervenção dos assistentes sociais com famílias multiproblemáticas*”, insere-se num estudo que decorre no âmbito do Mestrado em Serviço Social do ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa, tendo como principal objetivo compreender a forma como os assistentes sociais operacionalizam a perspetiva das forças na intervenção com famílias multiproblemáticas.

Pretendo contribuir para a aquisição de um maior conhecimento sobre este tema assim, é necessário a aplicação de duas entrevistas semiestruturadas, uma aos profissionais de Serviço Social e outra aos elementos das famílias. A entrevista será gravada em formato áudio para que toda a informação possa ser utilizada na investigação, sem o risco de se perder qualquer conhecimento. O presente consentimento é destinado aos Assistentes Sociais, assumindo como compromisso toda a **confidencialidade** em relação às informações obtidas sobre a intervenção social, sendo estas utilizadas apenas para a realização do presente estudo. A sua participação no estudo é completamente **voluntária** e **anónima**, podendo desistir a qualquer momento sem nenhum prejuízo para si ou para a instituição. A resposta a todas as questões colocadas não é obrigatória, contudo peço o máximo de colaboração.

Agradeço pela sua disponibilidade e participação!

**Ao assinar, declaro que li e entendi a declaração acima, aceitando participar neste estudo de mestrado.**

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

A mestrande,

\_\_\_\_\_ (Marta Guarda)

**Sob a orientação da Professora Doutora Maria João Pena**

## **Anexo D- Consentimento Informado dirigido às Famílias**

O presente trabalho de investigação, intitulado “*a perspetiva das forças na intervenção dos assistentes sociais com famílias multiproblemáticas*”, insere-se num estudo que decorre no âmbito do Mestrado em Serviço Social do ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa, tendo como principal objetivo compreender a forma como os assistentes sociais operacionalizam a perspetiva das forças na intervenção com famílias multiproblemáticas.

Pretendo contribuir para a aquisição de um maior conhecimento sobre este tema assim, é necessário a aplicação de duas entrevistas semiestruturadas, uma aos profissionais de Serviço Social e outra aos elementos das famílias. A entrevista será gravada em formato áudio para que toda a informação possa ser utilizada na investigação, sem o risco de se perder qualquer conhecimento. O presente consentimento é destinado aos elementos das famílias, assumindo como compromisso toda a **confidencialidade** em relação a nomes e apelidos que possam conduzir à identificação social, sendo a informação obtida utilizada apenas para a realização do presente estudo. A sua participação no estudo é completamente **voluntária e anónima**, podendo desistir a qualquer momento sem nenhum prejuízo para si. A resposta a todas as questões colocadas não é obrigatória, contudo peço o máximo de colaboração.

Agradeço pela sua disponibilidade e participação!

**Ao assinar, declaro que li e entendi a declaração acima, aceitando participar neste estudo de mestrado.**

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

A mestrande,

\_\_\_\_\_ (Marta Guarda)

**Sob a orientação da Professora Doutora Maria João Pena**

### Anexo E- Matriz das entrevistas semiestruturadas dirigida aos Assistentes Sociais

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Sub-categoria</b>
Caracterização das famílias multiproblemáticas	Características	Problemas vividos
		Estrutura e funcionamento familiar
		Exemplo de uma família considerada multiproblemáticas
Intervenção com famílias multiproblemáticas	Assistente Social vs Famílias Multiproblemáticas	Olhar das Técnicas relativamente às famílias multiproblemáticas
		Famílias multiassistidas
	Intervenção Social	Objetivos/apoios prestados
		Etapas da Intervenção
		Trabalho em equipa multidisciplinar
		Intervenção sistémica e em rede
		Obstáculos e limitações à intervenção
		Elementos facilitadores da intervenção e aspetos a considerar
Perspetiva das forças	Forças familiares	Identificação
		Formas de identificação
		Reconhecimento das forças pela própria família
		Reverter das forças para a intervenção
		Momento da intervenção em que ocorre a identificação das forças
		Dificuldades dos profissionais no reconhecimento das forças
		Familiarização com a perspetiva das forças
Resiliência	Caracterização da resiliência	Capacidade para resistir e superar adversidades
	Fatores protetores	Fatores que auxiliam os elementos das famílias a resistir às adversidades
		Etapas durante a intervenção que permitem as famílias ganhar força para superar adversidades

Fonte: Elaboração própria

## Anexo F- Matriz da entrevista semiestruturada dirigida às Famílias Multiproblemáticas

<b>Tema</b>	<b>Categoria</b>	<b>Sub-categoria</b>
Caracterização da família	Representação da família acerca de si mesma	
	Características	Aspetos positivos
		Aspetos negativos
	Preocupações	Preocupações com o presente
		Preocupações com o futuro
	Mudanças	
Perspetiva das forças	Auto imagem	Esperanças e aspirações
		Qualidades e competências
		Defeitos
	Forças familiares	Forças identificadas pelos Assistentes Sociais
		Desenvolvimento das forças
		Resistência aos problemas através do desenvolvimento das forças
		Sentimentos de orgulho
	Resiliência	Autoconfiança
Prevalência das forças para superar problemas		
Dias em que sentiram menos assustadas		
Dias em que sentiram mais assustadas		
Fatores protetores		Fatores que auxiliam a ultrapassar os medos
		Papel da Assistente Social nesse auxílio

Fonte: Elaboração própria