

Cristina dos Santos Fernandes

**Projecto de intervenção comunitária em Centro de Dia
pela metodologia de facilitação**

Porto, 2013

Cristina dos Santos Fernandes

**Projecto de intervenção comunitária em Centro de Dia
pela metodologia de facilitação**

Tese de Mestrado em Gerontologia Social

Trabalho efectuado sob a orientação da **Professora Doutora Clara Costa
Oliveira** e sob a co-orientação do **Professor Doutor Óscar Ribeiro**

Porto, 2013

Nome: Cristina dos Santos Fernandes

Endereço electrónico: cristinafernandesucp@gmail.com

Número do Bilhete de Identidade: 13594572

Título da tese: Projecto de intervenção comunitária em Centro de Dia pela metodologia de facilitação

Orientadora: Professora Doutora Clara Costa Oliveira

Co-orientador: Professor Doutor Óscar Ribeiro

Ano de conclusão: 2013

Mestrado em Gerontologia Social

Instituto Superior de Serviço Social do Porto, 2013/--/--

Assinatura: _____

Agradecimentos

Existem Pessoas nas nossas vidas que nos proporcionam o suporte e equilíbrio necessário para ultrapassar os momentos mais difíceis, e que de diferentes formas são igualmente importantes para a concretização dos nossos sonhos. Quero assim prestar o meu profundo agradecimento a todos aqueles que me acompanharam e permitiram que tudo fosse possível:

À Professora Doutora Clara Costa Oliveira, pela inspiração que representa, pela constante disponibilidade, apoio, dedicação e paciência. Pelos valiosos ensinamentos que transmitiu, e acima de tudo, por me ter contagiado com o seu entusiasmo e optimismo. Foi um privilégio ter sido sua orientanda.

Ao Professor Doutor Óscar Ribeiro, pela disponibilidade manifestada, pela constante atenção e dedicação e pelos conhecimentos enriquecedores transmitidos.

A todos os meus colegas que me acompanharam ao longo destes cinco anos. Um agradecimento especial à Sónia Fernandes, pelos momentos de partilha e cooperação, sinceridade, companheirismo e amizade, mas acima de tudo pelos valores que transmite: simplicidade e humildade.

A todos os meus amigos que me apoiaram ao longo desta caminhada, aceitando as minhas constantes ausências. À Zara, porque a amizade sincera não tem limites. À minha Nokax, por ter sido em muitos momentos o meu porto seguro. À Irene e à Célia, pelas suas palavras sinceras, apoio e amizade.

E porque os últimos são sempre os mais importantes:

À minha mãe, pela preocupação, dedicação, apoio e incentivo.

Ao Luís o melhor namorado e minha base segura. Pelo amor e cumplicidade, pela constante partilha de momentos, pelo longo caminho que já percorremos...por sempre acreditares em mim.

Resumo

Projecto de intervenção comunitária em Centro de Dia pela metodologia de facilitação

O presente projecto tem como objectivo principal promover o contacto entre a comunidade e os idosos do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa. Apresenta ainda como objetivos específicos: 1) Estimular a participação e fomentar o empowerment nos idosos do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Social e 2) Dar a conhecer à comunidade e aos idosos a metodologia da facilitação.

Para a concretização destes objetivos foram utilizados instrumentos de observação directa; análise documental e realização de entrevistas de avaliação. A amostra foi constituída por cinco idosos, de ambos os sexos, residentes na vila de Caldas das Taipas e nas freguesias circunvizinhas e por membros comunitários que interagem com os idosos, profissionais de saúde, agentes de segurança, bombeiros voluntários e grupo de solidariedade da paróquia.

Relativamente aos resultados, este projecto permitiu obter um conhecimento profundo de como activar a participação das pessoas idosas e de como é importante manter o contacto entre estas pessoas e a comunidade onde se inserem.

Abstract

This project's main objective is to promote contact between the community and the elderly people from Padre Manuel Joaquim de Sousa Social Center. It presents as specific goals: 1) Stimulate the participation and reinforce the empowerment of the elderly people from Padre Manuel Joaquim de Sousa Social Center and 2) Make the facilitation methodology known to the community and the elderly.

Instruments of direct observation were used order to achieve these goals; documental analysis and evaluation interviews. The sample was composed by five elderly people, from both genders, who live in Caldas das Taipas and in the surrounding villages and for community members that interact with the elderly, health professionals, security agents, volunteer fireman and the parish's supportive group.

As for the results, this project enabled to obtain a deep knowledge about activating elderly people participation and the importance of maintaining the contact between this people and the community they belong to.

Índice

Agradecimentos

Resumo

Abstract

Índice

Índice de tabelas

Índice de anexos

Introdução

CAPÍTULO I - Caracterização do contexto do estudo

1.1. Contexto territorial

1.1.2. Dimensão demográfica

1.1.3. Dimensão Social

1.1.4. Comissão Social Inter – Freguesias Solid’Ave

1.1.5. As ONGSFL (Organizações não – governamentais sem fins lucrativos)

1.1.6. Associativismo Taipense

1.1.7. Dimensão Cultural e Desportiva

1.1.8. Dimensão Económica

1.1.9. Dimensão Educativa escolar

1.1.10. Principais problemas sociais identificados no território

1.2. Contexto organizacional

1.2.1. Um centro de dia em contexto

1.2.2. Momentos relevantes da história da Organização

1.2.3. A visão da Organização

1.2.4. Os valores orientadores da Organização

1.2.5. A Política de Qualidade

1.2.6. As valências da Organização

1.2.7. O Centro de Dia

- 1.2.8. O Serviço de apoio Domiciliário
- 1.2.9. Creche e Jardim de Infância
- 1.2.10. ATL: Actividades de Tempos Livres
- 1.2.11. GAAS e GIP

CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO

- 2.1. Fundamentação da proposta de intervenção e investigação
- 2.2. Metodologia participativa facilitadora
 - 2.2.1. Metodologia Participativa
 - 2.2.2. Método Participativo
 - 2.2.3. Facilitação
 - 2.2.3.1. Fases de desenvolvimento
- 2.3. Objectivos
- 2.4. População- alvo
 - 2.4.1. Construção e caracterização da amostra
- 2.5. Instrumentos de recolha de dados
 - 2.5.1. Observação directa
 - 2.5.2. Análise documental
 - 2.5.3. Inquérito por questionário
- 2.6. Descrição das sessões

CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Índice de tabelas

Tabela 1: Palavras sobre idosos

Tabela 2: Palavras sobre envelhecer

Tabela 3: Problemas e soluções

Índice de anexos

Anexo A – Autorização da Instituição para o estudo

Anexo B – Organograma do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa

Anexo C – Organograma do Centro de dia do Centro Social Padre M. J. de Sousa

Anexo D – Convite para as sessões de facilitação

Anexo E – Consentimento informado

Anexo F – Lista de stakeholders

Anexo G – Inquérito de avaliação

Introdução

Envelhecer é um processo contínuo e inevitável, com o qual todos nós nos deparamos diariamente e em Portugal, bem como noutros países, tem vindo a aumentar a preocupação com a forma como se envelhece. Uma vida com qualidade para os idosos do futuro poderá passar por um estilo de vida saudável, pelo sentimento de viver em segurança e sobretudo pela manutenção da participação social.

Contudo, e infelizmente, o fenómeno do envelhecimento está, actualmente conotado com sentimentos negativos de solidão, isolamento, desapego, falta de identidade de papéis, acabando por, frequentemente, prevalecer a ideia de velhice como problema e do envelhecimento da população como uma ameaça para o equilíbrio da sociedade. Desta forma, muita da complexidade e dificuldade de aproximação às noções de velhice e envelhecimento, vem da sua actual carga afectiva e consequente representação: “ o velho não é uma categoria biológica mas uma categoria social que toma um sentido diferente segundo as épocas” (Bour citado em Jerónimo, 2005, 16).

Em Portugal, bem como noutros países, tem vindo a aumentar a preocupação com a forma como se envelhece após a cessação da actividade profissional. Têm aumentado o número de estudos sobre a qualidade de vida dos idosos, na sua vertente multidimensional, e sobre as relações que estabelecem, formais e informais, e a forma como se vêem na sociedade e no seio da família.

Apesar do aumento da população idosa, uma grande parte da nossa sociedade continua a tratar estes cidadãos como indiferenciados. Por isso, torna-se necessário promover a participação dos idosos ao nível da definição de planos de acção que visem a melhoria da qualidade de vida, enquanto pessoas com direitos e deveres. A maneira como vemos os ‘velhos’ e o grau de conhecimento que possuímos sobre eles acaba por condicionar a forma como agimos e como nos relacionamos com eles.

O processo de participação constitui um grande desafio na sociedade actual, sobretudo porque a cultura da participação ainda não conquistou um lugar privilegiado nas estruturas organizacionais. Como sabemos, em Portugal apesar de se valorizar a

implicação e a cooperação das pessoas idosas, ainda não é prática corrente o envolvimento activo e a expressão destes grupos.

De modo a explicitar e justificar os objetivos expostos, os meios empregues para os alcançar e os resultados obtidos, o presente projecto foi dividido em 3 capítulos: Análise do contexto do estudo, Estudo empírico e Apresentação e discussão de resultados.

O Capítulo I – Análise do contexto do estudo - foi subdividido em duas partes de modo a permitir uma exposição mais clara da informação. Numa primeira parte analisa-se o contexto territorial e numa segunda parte o contexto organizacional. Feita uma descrição e caracterização da Instituição e do seu meio envolvente, apresenta-se o estudo empírico.

O capítulo II consiste na exposição geral do estudo empírico realizado, e encontra-se dividido em seis partes: 1) Fundamentação da proposta de intervenção e investigação, onde explica de forma clara o que se pretende com este projecto e a razão da sua implementação no Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa; 2) Metodologia participativa facilitadora, que foi a metodologia utilizada na parte prática do projecto; 3) Objectivos; 4) População- alvo; 5) Instrumentos de recolha de dados e 6) Descrição das sessões práticas desta intervenção.

Finalmente, no capítulo III é apresentada a discussão de resultados onde se pretende, em modo de reflexão, a exposição das principais ideias/conclusões do projecto, assim como realçar alguns dos seus aspectos mais importantes.

CAPÍTULO I - Caracterização do contexto do estudo

1.1. Contexto territorial

Guimarães: aqui nasceu Portugal. Cidade dos reis e das rainhas, berço da nação, o timbre da nacionalidade portuguesa. O concelho de Guimarães fica situado no Distrito de Braga, pertence à sub-região do Vale do Ave e é limitado a norte e a noroeste pelos concelhos de Póvoa de Lanhoso e Braga, respectivamente, a sudoeste por Santo Tirso, a sul e a sudoeste por Felgueiras e Vizela, a nascente pelo concelho de Fafe e a poente por Famalicão.

O centro histórico da cidade, único e reconhecido mundialmente, foi classificado a 13 de Dezembro de 2001 pela UNESCO, Património Mundial da Humanidade. Em 2012 Guimarães foi o palco da Cultura como Capital Europeia da Cultura e para este evento acolheu criações e criadores, música, cinema, fotografia, artes plásticas, arquitectura, literatura, pensamento, teatro, dança e artes de rua.

Em 2013, Guimarães é a Capital Europeia do Desporto, promovendo eventos desportivos, investigação e conhecimento, formação e qualificação, desporto e cultura e desporto para todos.

1.1.2. Dimensão demográfica

A cidade de Guimarães, com uma população de 162.57 habitantes e uma área de 436.85km² (INE-Censos 2011), trata-se da região mais populosa e mais jovem do país, representando 35,4% da população residente em Portugal da qual 38% são jovens.

No que respeita aos dados demográficos da comissão social Solid´Ave é possível concluir que tanto em função do número de habitantes como em função da densidade populacional a freguesia de Caldelas (Caldas das Taipas) é a que mais se destaca com 5252 habitantes, Balazar com 565, Barco com 1430, Longos com 1699, Sande São Clemente com 1722, Sande São Lourenço com 1306 e Sande São Martinho com 2880 (Dados PDS 2011-2013).

1.1.3. Dimensão Social

As alterações do quadro económico e social em que se movimenta o concelho de Guimarães, classificado como território industrial com forte desqualificação, bem como o enfoque dado pelas orientações nacionais e actividades de inclusão social e de sustentabilidade do desenvolvimento, aconselham a que se concentre a atenção na análise das suas especificidades, que sirva de base para se delinarem formas de actuação para um concelho de bem-estar social.

A Câmara Municipal de Guimarães foi, em 2001, uma das primeiras autarquias a nível nacional a integrar o projecto da Rede Social. As 69 freguesias do concelho dividiram-se em 12 Comissões Sociais Inter - Freguesias (CSIF) e uma Comissão Social de Freguesia de Rede Social de Guimarães. Os Concelhos Locais de Acção Social (CLAS) e as Comissões Sociais Inter – Freguesias (CSIF) fazem parte do Programa de Apoio à Implementação da Rede Social. A Rede Social assume-se como um modelo de organização e de trabalho em parceria que traz uma maior eficácia e eficiência nas respostas sociais e na rapidez na resolução dos problemas concretos dos cidadãos e das famílias.

1.1.4. Comissão Social Inter – Freguesias Solid’Ave

Quanto à Comissão Inter – Freguesia Solid’Ave, esta situa-se no extremo norte do concelho e é composta por sete freguesias: Balazar, Barco, Caldelas (onde está inserido o Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa, Longos, Sande São Clemente, Sande São Lourenço e Sande São Martinho. Quanto aos equipamentos e respostas sociais da Comissão Social Solid’Ave, estes distribuem-se de modo diferenciado, podendo constatar-se uma maior oferta deste tipo de equipamentos e consequentemente de serviços em Sande São Clemente e Caldelas.

1.1.5. As ONGSFL (Organizações não – governamentais sem fins lucrativos)

Todo o concelho pode contar também com outras entidades sem fins lucrativos, como: a Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral; a CERCIGUI – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Guimarães; Sol do Ave – Associação para o Desenvolvimento das Comunidades Locais; CASFIG – Coordenação de Âmbito Social e Financeiro das Habitações Sociais de Guimarães; Rottary Club de Guimarães, entre outras.

Relativamente às respostas sociais, Guimarães continua a apostar fortemente nas respostas sociais tradicionais para a infância e terceira idade. No entanto existe um objectivo comum, salientado pelo PNAI E QREN – Estratégia Nacional de Inclusão. Neles, são identificadas três prioridades estratégicas: combater a pobreza das crianças e dos idosos através de medidas que assegurem os seus direitos básicos de cidadania; corrigir as desvantagens na educação e formação/qualificação; ultrapassar as discriminações, reforçando a integração das pessoas com deficiência e dos imigrantes.

1.1.6. Associativismo Taipense

Caldas das Taipas é centro de diversas associações: CART (Centro de Actividades Recreativas Taipense), NAT (Núcleo de Atletismo Taipense), Clube de Petanca das Taipas, Clube Motard “Os taipenses”, ADIT (Associação para o Desenvolvimento Integrado das Taipas), ACIT (Associação Comercial e Industrial das Taipas), Associação Humanitária dos Bombeiros de Caldas das Taipas, Associação Reflexo, Rottary Club de Caldas das Taipas, Clube de Ténis das Taipas, Associação dos Antigos alunos da escola secundária das Taipas.

1.1.7. Dimensão Cultural e Desportiva

Estão à disposição da população, locais para actividades culturais em todas as freguesias, com predominância em Caldelas, salientando com maior frequência, auditórios e centros culturais. Dos trinta equipamentos desportivos existentes no

conjunto das freguesias que constituem a comissão social Solid'Ave, aproximadamente metade estão localizadas em Caldelas. Predominam os equipamentos destinados à prática de actividades desportivas diversas e os campos de futebol.

1.1.8. Dimensão económica

Sendo a região mais pobre do país, existe um mercado interno significativo, com uma actividade económica correspondente a 28% do PIB nacional, é responsável por 43% das exportações, tendo uma experiência significativa em matéria de comércio internacional no que respeita a produtos predominantemente industriais. Contudo, apesar de ser uma das regiões mais industrializadas da Europa, a sua economia assenta em sectores (têxteis, vestuário e calçado) cuja competitividade é assegurada por baixas remunerações do trabalho e não por ganhos associados à produtividade. A agricultura, por exemplo, ainda que faça parte do *modus-vivendi* do concelho, nomeadamente a cultura da vinha, é frequentemente praticada de forma informal (Dados PDS 2011-2013).

Guimarães apresenta, em média, os mais baixos rendimentos a nível nacional e os mais baixos níveis de instrução formal, no contexto nacional. O desemprego apresenta a sua maior taxa, sendo também significativo nos mais jovens (Dados PDS 2011-2013).

1.1.9. Dimensão Educativa escolar

Ao nível da educação e da qualificação constata-se que a maioria da população vimaranense possui uma instrução que não excede o nível básico (67,5%) e apenas 6,2% possuem nível superior – nível inferior à média nacional. Em contrapartida, verifica-se o sucesso do Ensino Profissional, que se mostra insuficiente para a procura constatada (Dados PDS 2011-2013).

1.1.10.Principais problemas sociais identificados no território

Dos dados recolhidos, designadamente dos planos e relatórios publicados pela Rede Social de Guimarães e pelas Comissões Sociais Inter - Freguesias, dos relatórios da CMG – PDM e Carta educativa, do relatório publicado pelo Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular – Agendas 21 Local, da apresentação das actividades desenvolvidas pelas CPCJ em 2005 da análise de documentos nacionais identificados no DL 115/2006 e do registo de opiniões e troca de ideias realizado em reuniões temáticas com pessoas e entidades cuja actividade se situa próxima das questões debatidas, conclui-se que existe alguma insatisfação associada à quantidade e qualidade dos serviços sociais tais como: os serviços de saúde pública e à falta de oportunidades de emprego, seguindo-se as questões de participação e a facilidade de aceder a uma Habitação. Em relação às expectativas para os próximos 20 anos, o desemprego, a toxicoddependência, a assistência às pessoas idosas, o acesso à habitação e a contaminação atmosférica assumem o topo da lista de preocupações.

1.2 Análise organizacional

O sucesso de uma organização depende, em grande parte, da sua estrutura relacional, das suas dinâmicas internas e da sua estruturação orgânica.

“O Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa é uma Instituição de grandes dimensões, que possui vários elementos a trabalhar para os mesmos fins institucionais. Por detrás de toda a vertente visível no dia-a-dia, existe uma equipa de trabalho ao nível da Direcção, Assembleia-geral e Conselho Fiscal.” (Estatutos do CSPMJS)

Devido às suas dimensões e ao conjunto de serviços diversos que oferece à comunidade, torna-se indispensável apresentar de forma compreensível e simplificada a organização institucional adquirida, através de um organigrama (Anexo 1).

Dos profissionais que compõem esta organização, fazem parte: as auxiliares de acção directa, as trabalhadoras sociais, os voluntários, os directores, os familiares, as estagiárias, os voluntários, recursos financeiros e materiais e outros elementos que constituem uma organização. Juntos, contribuem para a existência, sustentabilidade e o desenvolvimento da mesma, cooperam para alcançar um objectivo comum que individualmente seria utopicamente alcançável.

A forma como a instituição se organiza é crucial, saber o que fazer, porque fazer, que objectivo atingir, sempre pautado por normas e valores éticos é imprescindível para a eficácia da mesma. Convém assim clarificar quais os princípios orientadores tais como: O que a define enquanto organização? Qual a sua missão? Quem serve? Porque existe? Quais os seus valores? Quais as crenças profundas que conduzem a organização? Qual a sua visão? Como passar da visão à prática?

1.1.1. Momentos relevantes da história da Organização

O Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa, é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, com sede na rua Padre Manuel Silva Gonçalves, freguesia de Caldelas (Caldas das Taipas), concelho de Guimarães.

Como uma breve contextualização historial da organização, no ano de 1970, a Associação para Jardim Infantil de Caldas das Taipas abriu as portas á comunidade com o serviço de jardim-de-infância. Em 1984 após a aprovação da sua candidatura, passou a I.P.S.S. de forma a ser reconhecida também como instituição de utilidade pública. Começou o seu serviço à comunidade em instalações alugadas. Como forma de homenagem e reconhecimento pelo Padre Manuel Joaquim de Sousa, o presidente da junta, o Eng. Carlos Manuel Remísio Dias de Castro lançou o projecto de construção de um Centro Social com o nome do dito padre, em 1998. A associação demonstrou interesse em aliar-se a este projecto de amplitude social cujo objectivo consistia em dar resposta aos problemas sociais, através de criação de equipamentos de apoio sócio - educativos.

No ano de 1999 abriram um centro de convívio e serviço do apoio domiciliário, que passou a desempenhar funções de centro de dia na medida que os utentes necessitavam de prestações de cuidados da vida diária tais como: alimentação, higiene, etc. Em 2002 foi construído um jardim-de-infância e posteriormente um A.T.L e um Centro de Dia.

1.1.2. A visão da Organização

A visão da organização apresentada prevê um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas valências que desenvolve tendo sempre em vista a satisfação das necessidades do utente e família. Projecta desenvolver-se no alargamento a novas respostas sociais, podendo desta forma responder às necessidades do meio envolvente.

1.1.3. A missão

O Centro Padre Manuel Joaquim de Sousa (CSPMJS) tem como missão o apoio a crianças e jovens; o apoio à família; protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e / ou em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou incapacidade para o trabalho.

1.1.4. Os valores orientadores da Organização

Os valores pelos quais o CSPMJS se orienta são: a solidariedade, o respeito pelos valores humanos, o respeito pela especificidade de cada utente, o desenvolvimento global, os valores cristãos e espirituais.

1.1.5. A Política de Qualidade

A instituição possui uma Política de Qualidade, que tem como propósito prestar um serviço à sociedade e à família tendo como base os seguintes princípios de qualidade: prestar um serviço multifacetado aos utentes de acordo com as suas necessidades; cumprir toda a legislação em vigor; promover formação e trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais; estabelecer parcerias com a comunidade envolvente, através de estágios profissionais, voluntariado, acções de sensibilização, organização de eventos, etc.

1.1.6. As valências da Organização

Esta instituição suporta valências de creche, jardim-de-infância, A.T.L., centro de dia, serviço de apoio domiciliário e ainda os seguintes serviços: apresentação quinzenal dos beneficiários do subsídio de desemprego, GAAS (Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Social para os beneficiários do RSI) e GIP (Gabinete de Inserção profissional). De uma forma sucinta apresentam-se os objectivos de cada uma das valências.

1.1.7. O Centro de Dia

O Centro de dia é uma resposta social, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar. Tem como objectivos: prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas; prestação de apoio psicossocial; fomentação das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, com intuito de evitar o isolamento. O Centro de dia assegura a realização de um conjunto de serviços nomeadamente: refeições; convívio/ ocupação; cuidados de higiene; tratamento de roupas e transporte.

1.1.8. O Serviço de apoio Domiciliário

Quanto ao serviço de apoio domiciliário, presta cuidado individualizado e personalizado a indivíduos e à família, em situação de doença, deficiência etc. Tem como objectivos: contribuir para a melhoria de qualidade de vida dos utentes e famílias assegurando-lhes a satisfação de necessidades básicas; assegurar o apoio psicossocial aos utentes e às suas famílias, de modo a contribuir para o seu bem-estar emocional e a sua integração social; colaborar na manutenção da saúde física do utente, através da prestação de cuidados de saúde; contribuir para retardar ou evitar institucionalizações permanentes do idoso, no sentido de lhe proporcionar os cuidados que necessita na sua própria residência; realizar actividades sócio-recreativas que previnam o isolamento social do utente e que o integrem socialmente nas actividades da instituição e da comunidade em geral.

1.1.9. Creche e Jardim de Infância

No que se refere a valência de creche e jardim-de-infância estes têm como objectivos fundamentais: proporcionar o atendimento individualizado da criança num clima de segurança afectiva e física, que contribua para o seu desenvolvimento global; promover a ocupação dos tempos livres das crianças em idades escolar com actividades criativas e formativas que lhes permitam um desenvolvimento global e harmonioso; desenvolver a comunicação e a criatividade nas crianças através de actividades artísticas e culturais e por fim promover um espírito de aceitação dos deveres e direitos de cidadania, etc.

1.1.10. ATL: Actividades de Tempos Livres

Quanto às actividades de tempos livres, o CSPMJS pretende com este espaço a exploração de actividades não escolares variadas, de cariz cultural, artístico, afectivo e motor.

1.1.11. GAAS e GIP

O Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Social (GAAS) para os beneficiários do RSI (Rendimento Social de Inserção), uma medida de combate à pobreza, que assegura aos seus utentes e agregados familiares recursos que contribuem para a satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social, profissional etc. Por fim temos o Gabinete de Inserção Profissional (GIP), que presta apoio a jovens e adultos desempregados para a definição ou desenvolvimento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho.

CAPÍTULO II – Estudo Empírico

2.1. Fundamentação da proposta de intervenção e investigação

Segundo o código de ética da minha profissão, “*o Serviço Social é uma profissão cujo objectivo consiste em provocar mudanças sociais, tanto na sociedade em geral como nas suas formas individuais de desenvolvimento*”. (Código de Ética, [conf:http://www.apross.pt/interna.php?idseccao=12](http://www.apross.pt/interna.php?idseccao=12)).

Este projecto de intervenção decorre de um ano de observações, contactos/conversas informais com utentes do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa e contactos com a comunidade envolvente, como sendo: o Centro de saúde, a corporação de bombeiros voluntários, a Guarda Nacional Republicana (GNR), entre outros, findo o qual se deu início à constituição de um grupo de facilitação com alguns utentes do Centro de dia e elementos da comunidade.

Através desta observação e das conversas informais tidas com os utentes foi possível perceber que estes sentem que a comunidade não está envolvida nas suas reais necessidades e na resposta a estas mesmas necessidades. Por seu lado, a comunidade também refere que não conhece a população idosa da Vila e não sabe o que esta precisa: “Não os conhecemos bem e não sabemos de que forma podemos intervir. Não sabemos se existem problemas sociais associados à terceira idade e de que forma podemos minimizar esses problemas” (elemento do Centro de Saúde de Caldas das Taipas).

No meu entender, é importante promover a interacção entre a comunidade e os idosos uma vez que ambos, nos seus discursos, manifestam esta necessidade. A Vila dispõe de serviços e meios que podem ser adequados às necessidades dos idosos.

Este projecto de intervenção visa aproximar a comunidade dos idosos do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa e vice-versa. Pretende-se que a comunidade e os idosos, aplicando a teoria da facilitação, consigam identificar necessidades relacionadas com esta faixa etária, chegando autonomamente a diversas formas de suprir essas mesmas necessidades promovendo um aproximar dos elementos do grupo.

Face à caracterização do meio envolvente da Instituição onde a minha intervenção terá lugar torna-se urgente consciencializar a população do papel dos idosos na sociedade, garantindo o seu lugar numa sociedade que valoriza apenas quem produz o que afecta directamente a vida e a personalidade da pessoa idosa por sentir-se inútil e

excluído da sociedade (REF). Nesse sentido, pretendo com esta intervenção aproximar a população idosa da comunidade e vice-versa para que juntos se debrucem sobre o envelhecimento e os problemas que a ele se associam, tal como o acima mencionado.

Este trabalho situa-se numa abordagem qualitativa dos fenómenos sociais, privilegiando a importância da construção do conhecimento através de uma abordagem compreensiva e interpretativa dos fenómenos implicando a comunidade e os idosos. Importa mencionar que a pesquisa qualitativa procura significados (processos, comportamentos, actos), interpretações, procura sujeitos e as suas histórias. O seu objectivo específico é precisamente a captação e reconstrução de significado, sendo o seu modo de captar a informação não estruturado, mas sim flexível numa orientação holística.

Martinelli (1999) salienta a importância do contacto directo com o sujeito da pesquisa, pois considera que, se queremos conhecer modos de vida, temos de conhecer as pessoas, ou seja, esta autora sublinha a importância de, na pesquisa qualitativa, haver um contacto pesquisador-sujeito, para que as informações “ganhem vida”. Neste tipo de pesquisa privilegiam-se, pois, os factos que estão próximos do sujeito e que repercutem na sua vida, sendo que se deve procurar entender os factos a partir da própria interpretação que o sujeito faz da sua vivência quotidiana. Para tal, deve ter-se em atenção a singularidade de cada sujeito, bem como a sua experiência social. *“É em direcção a essa experiência social que as pesquisas qualitativas, que se valem da experiência oral, se encaminham, é na busca dos significados de vivências para os sujeitos que se concentram os esforços do pesquisador.”* (Martinelli, 1999, p..23).

Assim, a realidade do sujeito é conhecida a partir dos significados que por ele lhe são atribuídos, sendo precisamente devido a este facto que se privilegia a narrativa oral. Guerra (2002), afirma que para se entender qualquer fenómeno social é necessário compreender as racionalidades dos actores, entendidas como a forma de utilização dos seus recursos próprios (capacidades, crenças, etc.), ou colectivos (meios, valores de referência, etc.) para responder a uma determinada situação. Procurei adoptar técnicas qualitativas, uma vez que estas procuram captar o processo de construção social, reconstruindo os conceitos e as acções da situação estudada, para descrever e compreender os meios através dos quais os sujeitos desenvolvem acções significativas.

2.2. Metodologia Participativa Facilitadora

2.2.1. Metodologia Participativa

A participação deve ser concebida como um acto interactivo entre os diversos actores sociais, na perspectiva de conhecer o contexto no qual se encontram inseridos, as situações que precisam de intervenção e as alternativas para superação, utilizando para esta finalidade a mediação e o acto comunicativo no processo de acompanhamento dos grupos. A metodologia participativa confere aos utentes um papel de centralidade, uma vez que são os mesmos que elaboram o diagnóstico de necessidades e apresentam as alternativas para a satisfação das mesmas. Trata-se, portanto de um processo de reflexão-acção, característico dos processos de comunicação marcados pela participação activa dos sujeitos envolvidos e pela valorização do saber local que se inter-relaciona ao saber científico. A participação-acção prevê a implicação dos sujeitos na resolução dos seus próprios problemas. Prevê, também a implicação e o contributo da comunidade local para gerar mudança numa determinada população.

As metodologias participativas vêm dando suporte à investigação-acção que procura conhecer e intervir numa realidade, porém de forma conjunta entre facilitador e beneficiário das propostas, por forma a gerar mudança nos contextos.

As tentativas de introduzir mudança nos sistemas sociais e nas organizações podem fazer-se de formas muito variadas: desde as abordagens convencionais “de cima para baixo” (*top-down*) até às propostas de modelos de “baixo para cima” (*bottom-up*). Em ambos os casos, estamos perante formas de intervenção. Essa intervenção é orientada, usualmente, por uma visão estratégica. Essa visão fornece o quadro mais vasto, do qual o projecto pessoal e as organizações que o gerem constituem apenas componentes específicas.

Esse quadro geral também implica outros actores sociais- outras organizações, outros projectos, outros grupos-alvo e outros grupos sociais – e funcionam em molduras temporais muito mais abrangentes do programa que geralmente tem um tempo pré-definido. O projecto não é só para o tempo em que estamos a trabalhar, deve ser contínuo.

Enquanto a mudança social planeada pode ser calculada em termos de décadas, os projectos encontram-se normalmente circunscritos pelos limites, por um lado, de um orçamento e, por outro lado, de uma moldura temporal variável, mas que tradicionalmente se circunscreve a um período entre um e quatro anos (Schiefer, 2006:23).

É desta forma que se articulam o planeamento estratégico e o planeamento operacional do projecto. O planeamento estratégico configura o enquadramento e as linhas de orientação do planeamento operacional, ou seja, é a visão estratégica a médio e longo prazo que direcciona a intervenção que se materializa no planeamento operacional. Quando falamos da metodologia participativa não podemos negligenciar esta relação (visão estratégica e intervenção) uma vez que a abordagem participativa para o ser, tem que ser aplicada tanto a nível estratégico como a nível organizacional. Tal não significa que não seja possível utilizar a metodologia participativa apenas no contexto do planeamento operacional. Todavia, nesses casos, à partida, a participação já se encontra cercada por limites previamente estipulados, uma vez que foram definidos anteriormente.

A metodologia participativa de projecto define-se pela valorização da multiplicidade de perspectivas presentes no contexto de um projecto. Essa perspectiva envolve a mobilização de uma considerável multiplicidade de métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas caracterizados pela prevalência de procedimentos que envolvem activamente os actores sociais comprometidos num determinado contexto, processo ou evento. Assim, valoriza-se particularmente, a interacção, o confronto de perspectivas e o envolvimento dos participantes. Se a metodologia de projecto se determina pela centralidade do projecto, a metodologia participativa de projecto por seu lado remete-nos para um maior envolvimento dos diferentes actores no processo de desenho e gestão de projectos.

“ [...] Qualquer projecto pode ser encarado na perspectiva de cada um dos diferentes actores nele envolvidos: a perspectiva do próprio projecto, a perspectiva da organização que conduz o projecto, a perspectiva do grupo-alvo e a perspectiva das outras organizações que são afectadas pelo projecto ou que possuem alguma influência sobre ele” (Schiefer, 2006:25).

O grande desafio da metodologia participativa está, precisamente, em encontrar uma forma de integrar estes diferentes actores e perspectivas.

A metodologia participativa surgiu a partir de um projecto de planeamento onde se construiu o Manual Aplicado de Planeamento e Avaliação (MAPA).

O processo participativo do MAPA (Manual Aplicado de Planeamento e Avaliação) permite, até certo ponto, a inclusão de perspectivas não coincidentes dos próprios actores, e destes com o formador tanto na fase de planeamento como na de avaliação do projecto. A integração destas perspectivas admite obter uma visão mais ajustada à realidade percebida pela população alvo, na medida em que podem ser acomodadas perspectivas diferentes da do projecto desde o seu início. Possuir uma perspectiva que não é levada em consideração denota normalmente que um actor foi ignorado – um actor que pode mais tarde colocar obstáculos imprevistos no caminho do projecto, numa tentativa, mais ou menos elaborada, de fazer vingar interesses que não foram levados em consideração anteriormente. É, em parte, da participação que depende a maior ou menor “aceitação” do projecto por parte de todos os grupos envolvidos.

O próprio projecto está situado dentro de uma organização e olha “o mundo” com o objectivo de procurar recursos que lhe permitam atingir um objectivo geral visivelmente afirmado. Os recursos provêm não só de dentro da organização, mas também do mundo exterior, de outras organizações, bem como do próprio grupo-alvo. Todas as actividades do projecto utilizam estes recursos de modo a atingir resultados num segmento particular do mundo exterior. O aspecto mais relevante desse segmento é chamado grupo-alvo. Na medida em que o projecto fornece um serviço específico, o grupo-alvo é composto pelas pessoas que devem beneficiar directamente desse serviço. Eles são os construtores e, simultaneamente, os utilizadores do projecto. (Schiefer, 2006: 26). Por outro lado, aquelas pessoas ou organizações com quem o projecto tem de lidar de modo a obter financiamento, são os clientes do projecto. É importante ser claro quanto a esta distinção: os interesses daquele que fornece o financiamento podem ser muito diferentes dos interesses daqueles que devem beneficiar directamente dos serviços. O projecto necessita de satisfazer ambos os interesses sem os confundir.

Até certo ponto, o projecto também precisa de levar em consideração os interesses dos outros actores ou organizações com quem é necessário estabelecer alguma forma de colaboração, de modo a satisfazer os dois principais conjuntos de interesses, incluindo as organizações que fornecem ou serviços contratualizados, grupos sociais que interagem com o grupo-alvo e que são afectados por qualquer mudança no mesmo, bem como organizações e instituições que actuam no mesmo campo ou que concorrem com o projecto pelos mesmos recursos, financeiros ou outros. Isto revela a importância de analisar a paisagem organizacional e o modo como o projecto, a organização e os grupos-alvo são vistos a partir das diferentes perspectivas presentes na paisagem organizacional. Esta paisagem é constituída por diferentes organizações, instituições e grupos sociais, cada um dos quais possui a sua própria perspectiva. O MAPA tem estas perspectivas em conta durante os *workshops* de planeamento e avaliação através do convite que endereça aos representantes de organizações particularmente importantes para que participem nesses *workshops*, através da condução de estudos específicos, quando necessário, e da utilização do conhecimento dos participantes sobre essas perspectivas e esses interesses. Desta forma, é possível descobrir potenciais parceiros e potenciais oponentes, com o intuito de transformar as suas perspectivas potencialmente contraditórias num recurso valioso para o projecto.

A organização base olha para o projecto como uma das suas actividades regulares ou extraordinárias; isto é, ele é integrado num enquadramento mais vasto. Ao mesmo tempo, a organização precisa de deixar espaço de manobra suficiente para que o projecto funcione de acordo com os mecanismos participativos em que o MAPA se baseia; isso significa que a responsabilidade da organização é transferida para o gestor de projecto assim que os resultados esperados sejam definidos e o orçamento para a sua concretização aprovado.

Os detalhes da alocação destes recursos em actividades específicas dentro do enquadramento de um plano operacional de projecto são então da exclusiva responsabilidade do gestor de projecto. (Schiefer, 2006:26).

O grupo-alvo é constituído pelos “utilizadores” dos serviços do projecto. Até certo ponto, todos os projectos de intervenção social fornecem serviços. A experiência passada com outros serviços irá influenciar as expectativas do grupo-alvo, assim como

os rumores sobre este e outros projectos em vista. Os métodos participativos do MAPA encontram-se desenhados para fornecer uma plataforma de negociação entre as expectativas do grupo-alvo, a ideia inicial de projecto e os interesses dos outros actores acima mencionados. Se todos os actores concordarem com este processo e o dirigirem conjuntamente, os planos de projecto finais, incluindo os objectivos gerais, irão reflectir o consenso alcançado através deste processo de negociação. Isto aumenta as probabilidades de todos os participantes honrarem os seus compromissos detalhados na matriz de enquadramento lógico e no plano operacional do projecto. (Schiefer, 2006:27).

2.2.2. Método participativo

Importa mencionar que método é distinto de metodologia. Esta é o conjunto de procedimentos críticos que a investigação científica exige enquanto o método consiste nos procedimentos de recolha de dados/informação.

Dentro das metodologias participativas existem modelos e técnicos que lhe são específicos.

A principal razão para colocar firmemente o MAPA na fundação de uma metodologia participativa é a possibilidade de atingir um acordo negociado entre todas as partes interessadas. Neste sentido, perspectivas diferentes (e, muitas vezes, discordantes) podem ser integradas num plano que mostra uma maior coerência lógica; ao tornar os possíveis desacordos transparentes, consegue-se que eles se tornem recursos para um acordo negociado que incorpora a todos. Por conseguinte, haverá menos fricção entre os diferentes grupos assim que se implemente o projecto. Paralelamente com a maior coerência lógica, isso envolve, ainda uma utilização mais racional dos recursos disponíveis, conduzindo a uma maior produtividade geral, o que, para os financiadores, denota mais proveitos.

Na medida em que todos os *stakeholders* pertinentes se encontram presentes sempre que as decisões são tomadas, o próprio processo é transparente, o que aumenta a confiança nas decisões alcançadas desta forma, tanto interna, como externamente. Internamente, a confiança criada pela participação de todos os *stakeholders* relevantes

no processo decisório aumenta a sua motivação para levar a cabo os compromissos estabelecidos. À medida que estes compromissos vão sendo fixados por escrito, as possibilidades de incumprimento tornam-se menores, devido ao facto de o não-cumprimento dos participantes ser, pelo menos, tornado público. Isto torna-se particularmente importante quando o projecto é conduzido numa sociedade que possui uma história de formas estritamente hierárquicas de organização: Tais contextos sociais e/ou organizacionais são normalmente determinados por uma desconfiança na motivação intrínseca e, portanto, tendem a enfatizar métodos austeros de controlo (Schiefer, 2006:27).

Adicionalmente à coerência lógica, à transparência e à confiança, o MAPA faculta um formato estandardizado e uma linguagem coerente de gestão de projectos, uma linguagem que é internacionalmente compreendida por planificadores de projectos, avaliadores e organizações de financiamento. Tendo uma comunicação melhorada, as experiências bem sucedidas podem ser facilmente partilhadas para benefício de outros projectos, tanto entre profissionais, como entre não-profissionais, pertencentes a grupos-alvo. A participação no processo MAPA dota as pessoas com uma “interface de comunicação” que possibilita a colaboração e a cooperação de parceiros muito diferentes no mesmo projecto, incluindo pequenas ONG e grandes fundações, empresas privadas e departamentos governamentais, não-profissionais e peritos. Frequentemente, os participantes destes diferentes grupos pertencem igualmente a culturas diferentes, pelo que o MAPA está concebido de forma a facilitar a comunicação e a colaboração transculturais. (Schiefer, 2006:28).

2.2.3. Facilitação

A facilitação é um método usado para auxiliar e apoiar processos de participação, discussão e decisão em grupo. Trata-se, fundamentalmente, de um conjunto singular de procedimentos e técnicas de mediação, negociação, gestão de conflitos, gestão de grupos e agilização de equipas de trabalho, entre outros, utilizado na orientação de eventos ou processos de grupo, como reuniões, sessões de trabalho, *workshops*, debates, etc. Nesses processos, o facilitador procede como um dinamizador da comunicação e um catalisador das opiniões e energias de todos os intervenientes,

estimulando a dinâmica de grupo, a geração de consensos e a harmonia de interesses, com vista à concretização de tarefas e objetivos específicos.

A facilitação é, ainda, um método de trabalho que possibilita agilizar processos, simplificar procedimentos e apressar as tomadas de decisão, por via do contacto directo e visual entre as pessoas e do debate organizado.

O processo de evolução e desenvolvimento das sociedades modernas levou a pressões de diferentes ordens e, actualmente, assistimos a um apelo progressivo à participação das pessoas nos diferentes planos da sua vida: privado, público, laboral, etc. Esta realidade é transposta para o contexto institucional, onde as pessoas reclamam uma maior autonomia e responsabilidade.

As organizações modernas, públicas e privadas, estão, ainda, confrontadas com ambientes fortemente voláteis e dinâmicos, de profunda dúvida e complexidade onde a decisão e gestão centrada e solitária se tornou ultrapassada. Por estas razões, administradores, gestores, líderes, chefes, governantes, etc., vêm-se obrigados a equacionar as questões relacionadas com a participação dos seus colaboradores nos processos de tomada de decisão, de forma a tornarem as organizações mais competitivas neste género de ambientes. Os líderes tendem a passar de uma postura mais autoritária para um estilo mais flexível, colaborante e participativo, na medida em que se têm revelado, na maioria dos casos, pouco eficazes na motivação dos colaboradores e na implementação de mudanças. Trata-se de um novo estilo de liderança assente em quatro princípios: liderar com um objectivo claro; entregar o poder de participação às pessoas (*empowerment*); ambicionar consensos e dirigir o processo.

Os próprios colaboradores têm apresentado, nas suas instituições, uma resistência crescente a serem olhados como meros executantes e exigem uma crescente implicação nas suas organizações. Quando esta exigência é satisfeita, as pessoas tendem a apoiar com maior intensidade e empenho a concretização das decisões tomadas e a investir na qualidade dos processos, produtos e serviços.

A estes contextos alia-se um outro, o do desenvolvimento pessoal, onde um novo paradigma participativo tem vindo a alcançar terreno. Também aqui é primordial envolver, de forma activa, as pessoas nos seus processos de mudança (pessoal e social)

contando, para o efeito, com uma participação efectiva assente em processos de *empowerment* individual (incluindo o psicológico) e colectivo.

“ O conceito de *empowerment*, é multi-dimensional e transversal, construído pelas pessoas em qualquer dimensão da sua vida e que traduz o envolvimento de cada um no seu ambiente e a capacidade de cada um ou o grupo transformarem os factores do meio. Não é fácil definirmos o conceito de *empowerment*, trata-se do oposto do ter pouco poder, do necessitar de ajuda, da vitimização, da opressão, da alienação, subordinação e principalmente a perda de autonomia sobre a sua própria vida. Apesar de não ser consistentemente utilizado, é comparável com termos como a eficiência individual, sistemas de apoio, mútuo apoio, as organizações comunitárias, o ser autosuficiente, competente, produzir poder, capacidades e habilidades. O *empowerment* consiste em facilitar às pessoas a mestria em conduzir as suas próprias vidas, e uma das dificuldades do mesmo é utilizá-lo de diferentes formas em pessoas diferentes e em contextos diferentes (Rissel, 1994).

A facilitação, enquanto método que estimula a participação das pessoas, aciona princípios e faz uso de uma linguagem particular, que não está disponível noutros métodos. Essa linguagem foca-se em alguns comportamentos: o profissional que dinamiza o processo deve cingir-se à dinamização do processo e evitar emitir/impor opiniões sobre o tópico em discussão; Deve ouvir o que as pessoas têm a dizer, conservando o contacto visual com quem está no uso da palavra e empregar uma linguagem corporal que denota atenção; deve construir perguntas eficazes; parafrasear e sintetizar o que as pessoas vão dizendo para que estas sintam que estão a ser escutadas; o profissional deve obedecer com a agenda de trabalho; deve dar e receber *feedback*; recolher e registar todas as ideias e criar sumários em tempo útil. Neste projecto foram desenvolvidas quatro sessões de facilitação.

2.2.3.1. Fases de desenvolvimento

Qualquer que seja o contexto em que é aplicado um processo de facilitação, é fundamental cumprir três etapas-chave distintas, sequenciais e interdependentes: preparação, trabalho com o grupo e trabalho depois da facilitação.

O planeamento da facilitação é essencial para o sucesso do processo. No entanto, o plano criado não deve ser demasiado minucioso ou rígido, mas constituir uma estrutura geral com os objetivos do processo bem definidos. O facilitador deve estudar a viabilidade do processo de facilitação, isto é, deve analisar a conjuntura e a cultura organizacionais, bem como os objetivos e resultados que se espera alcançar com a facilitação. Deve, também, definir o propósito e objetivos da facilitação de forma a ser possível a criação de um plano de trabalho ajustado e efectivo e a preparação adequada dos participantes para a sua participação. Cabe ao facilitador proceder à análise de *stakeholders* e formar o grupo, com base em critérios como influência, a experiência, o grau de compromisso, o interesse, o impacto, a disponibilidade e os conhecimentos; O facilitador deve ter em seu poder toda a informação necessária para o seu trabalho e definir as técnicas e recursos que se desejam accionar, tendo em conta os objetivos e a informação disponível sobre o grupo e o tópico em estudo. É necessário preparar a logística da facilitação (localização, tempo, espaço, condições biofísicas) e elaborar a lista de pessoas a convidar, proceder aos convites e respectivas confirmações.

Segundo Schiefer *et al* (2006), depois de todo o trabalho de preparação estar concluído, é altura de dar início à facilitação, accionando a metodologia participativa. Independentemente da duração dos trabalhos é necessário ter em atenção que tudo o que é realizado tem por fim último atingir o propósito, os objetivos e as tarefas definidas na fase anterior. Este fim só é concretizável mediante uma participação activa, estruturada e eficaz de todas as pessoas.

Para dar corpo a esta participação, o facilitador deve:

- Apresentar-se e promover a apresentação dos elementos do grupo. Para além das representações normais, onde cada pessoa se identifica referindo o nome, organização a que pertence e sua actividade profissional, as apresentações podem incluir outro tipo de informação, em conformidade com os objetivos e as tarefas a realizar pelo grupo;
- Solicitar aos participantes que definam as regras de funcionamento do grupo;
- Definir o sistema de memória do grupo;
- Colocar à discussão a agenda de trabalho (tópicos e *timings*);

- Iniciar o debate sobre o t3pico em an3lise, com uma gest3o adequada do tempo dispon3vel;
- Ap3s t3rmino do debate, assegurar que as decis3es necess3rias s3o tomadas, nomeadamente as que dizem respeito 3 forma como os resultados da facilita3o ser3o sintetizados e aprofundados. Para o efeito pode ser necess3rio constituir grupos de trabalho e delegar responsabilidades para efectuar tarefas espec3ficas;
- Por fim, assegurar que o processo e os seus resultados s3o avaliados;
- Quando as pessoas saem, assegurar-se de que a sala fica limpa e arrumada e recolher o *feedback* junto da(s) entidade(s) organizador(as) sobre a forma como o encontro decorreu e procurar saber se os objetivos foram atingidos.
- Encontrar-se pela 3ltima vez com os representantes do grupo, de forma a aferir se existem algumas mudan3as contextuais (ou de outra 3ndole) que possam afectar o plano de trabalho estabelecido;

Na grande maioria dos casos, as sess3es de facilita3o fazem parte de um processo mais amplo de discuss3o e tomada de decis3es. Torna-se fundamental que ap3s cada sess3o o facilitador seja c3lere e claro na produ3o de documenta3o-resumo da mesma e na informa3o das diferentes partes envolvidas sobre os resultados da reuni3o.

Os conte3dos do relat3rio da sess3o dever3o ser planeados antes de cada sess3o come3ar, de modo a que durante o encontro se saiba cuidadosamente o que registar e com que grau de profundidade. 3 ainda prudente que o facilitador esteja consciente do impacte que esta informa3o pode ter na organiza3o em que se desenvolve o processo.

De real3ar, que a facilita3o apresenta algumas limita3es e n3o pode ser aplicada em todos os contextos.

3 dif3cil aplicar o m3todo em contextos de grande urg3ncia, onde a decis3o tem que ser tomada num diminuto per3odo de tempo. Por mais eficaz e eficiente que um

facilitador seja na preparação e condução do trabalho de grupo, pode não haver objectivamente, tempo para o fazer.

Outra questão prende-se com o tipo de trabalho ou de decisão que se deseja tomar. Existem tópicos e assuntos cujo conteúdo não é suficientemente pertinente para o grupo accionar um método participativo.

Também a vontade das pessoas constitui um factor-chave que condiciona fortemente a realização de um processo de participação facilitado. Quando as pessoas, de fato, não quero que ele se verifique, o processo não ocorre. Neste aspecto pouco há a fazer, para além de sensibilizar as pessoas para a importância da sua participação activa no processo. Esta recusa pode ter origem nos mais distintos factores, mas há um que importa mencionar. Em contextos em que, por diversas vezes, já se tentou aplicar a facilitação e ela não resultou, é difícil mobilizar pessoas, na medida em que para elas o método está desacreditado.

No que diz respeito às pessoas e à sua participação, é ainda relevante referir que, pese embora o fato de não ser necessário que conheçam o método da facilitação para nele participarem, importa que saibam algumas regras, particularmente aquelas que se referem ao papel do facilitador.

2.3. Objectivos

Objectivo Geral

- (i) Promover o contacto entre a comunidade e os idosos do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa

Objectivos Específicos

- (i) Estimular a participação e fomentar o empowerment nos idosos do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Social.
- (ii) Dar a conhecer à comunidade em geral, e aos idosos, a metodologia da facilitação.

2.4. População – alvo

2.4.1. Construção e caracterização da amostra

Segundo Fortin (1999a, p.202) uma população “*é uma colecção de elementos ou desujeitos que partilham características comuns, definidas por um conjunto de critérios*”. Sendoque, por amostra se pode considerar “*um sub-conjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma mesma população*” (ibidem).

Assim sendo, neste estudo, a população são os idosos com 65 e mais anos utentes do centro de dia do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa. Utilizei os seguintes critérios de inclusão: idosos conscientes, orientados no tempo e no espaço; e os seguintes critérios de exclusão: presença de patologia diagnosticada cuja consequência seja a alienação da realidade (determinadas perturbações psiquiátricas, quadros degenerativos demenciais, doença de alzheimer).

A partir daqui e, segundo a informação disponível sobre o estado cognitivo e psicológico construí uma amostra constituída por cinco idosos, de ambos os sexos, residentes na vila de Caldas das Taipas e nas freguesias circunvizinhas. Apenas um dos idosos é viúvo, os restantes são casados com autonomia do ponto de vista psicológico (condições cognitivas que não impossibilitam participar autónoma e conscientemente). A amostra é ainda constituída por membros comunitários que interagem com os idosos, profissionais de saúde, agentes de segurança, bombeiros voluntários e grupo de solidariedade da paróquia.

2.5. Instrumentos de recolha de dados

A recolha dos dados realizou-se com apoio às seguintes técnicas: observação directa; análise documental e realização de entrevistas de avaliação.

2.5.1. Observação Directa

Seguindo de perto o pensamento do autor Henri Peretz (2000:13), constata-se que *“a observação consiste em estar presente e envolvido numa situação social para registar e interpretar, procurando não modificá-la.”*

A observação directa consiste em testemunhar os comportamentos sociais dos indivíduos (ou grupos) nos próprios locais das suas actividades, sem alterar o seu ritmo normal. A finalidade desta é recolher e registar todas as componentes da vida social que se apresentam à percepção do observador. Este contacta com as pessoas, estuda-as e presencia os seus actos e gestos. *“A observação directa testemunha comportamentos efectivos dos indivíduos que trabalham ou agem num quadro institucional ou regulamentar, do qual dão uma indicação prática no decurso dos seus actos habituais.”* (Peretz, 2000:35).

A observação visa conhecer o funcionamento normal de um meio social, sendo que o investigador gasta o tempo necessário à obtenção do conhecimento das pessoas observadas, permanecendo depois no meio delas o tempo suficiente para conhecer a diversidade das situações que se lhe podem deparar no decurso de um período longo.

2.5.2. Análise documental

A definição de Análise Documental tem sido exposta por diferentes investigadores e estudiosos do tema. Contudo, diferentes matizes e aspectos centrais tem prevalecido ao longo de algumas décadas. Vickery (1970) refere que esta técnica responde a três necessidades informativas dos utilizadores, sendo estas (i) conhecer o que os outros investigadores têm feito sobre uma determinada área/assunto; (ii) conhecer segmentos específicos de informação de algum documento em particular; e (iii) conhecer a totalidade de informação relevante que exista sobre um tema específico.

Para Carmo & Ferreira (1998) a análise documental é um processo que envolve selecção, tratamento e interpretação da informação existente em documentos (escrito, áudio ou vídeo) com o objectivo de eduzir algum sentido. No processo de investigação é necessário que o investigador recolha informação de trabalhos anteriores, acrescente algum valor e transmita à comunidade científica para que outros possam fazer o mesmo no futuro. Trata-se, portanto, de estudar o que se tem produzido sobre uma determinada área para poder “introduzir algum valor acrescido à produção científica sem correr o risco de estudar o que já está estudado tomando como original o que já outros descobriram.” (Carmo & Ferreira, 1998:59).

Assim, a técnica da Análise Documental caracteriza-se por ser um processo dinâmico ao permitir representar o conteúdo de um documento de uma forma distinta da original, gerando assim um novo documento (Piña Vera & Morilla, 2007).

2.5.3. Inquérito por questionário

Ferreira (1986) refere que o inquérito por questionário consiste numa interrogação sistemática de um conjunto de indivíduos, normalmente representativos de uma população global, com o objectivo de proceder a inferências e generalizações. Grosso modo, as questões podem incidir sobre factos ou sobre opiniões.

O inquérito permite-nos aceder a um elevado número de informações sobre os indivíduos. Acerca do passado, da intimidade, de práticas actuais dificilmente abertas, por exemplo, à observação. Embora com alguns limites, possibilita o estudo sistemático das atitudes, das opiniões, das preferências, das representações, do sentido subjectivo das acções. Pode-se ainda sondar o que está a acontecer numa sociedade e os efeitos decorrentes (Ferreira, 1986).

Os dados dependem dos instrumentos de recolha. Esta asserção vale para todas as técnicas, mas assenta sobremaneira ao inquérito. Uma ínfima mudança na formulação de uma pergunta pode acarretar uma disparidade deveras significativa nos resultados. O carácter compósito do inquérito faz com que estes “pequenos erros”, provenientes dos próprios instrumentos, tendam a se encadear e avolumar em vez de se diluir ou anular. São, de facto, muitas as ressalvas e as cautelas requeridas pelo inquérito (Ferreira, 1986).

Para proceder à análise de toda a informação recolhida através destas técnicas, utilizarei a análise de conteúdo qualitativa ou temática. Esta tem um papel cada vez mais importante na investigação social, dado possibilitar o tratamento de informações e testemunhos de forma metódica e com rigor, que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade, como é o caso dos relatórios de entrevistas (Quivy e Campenhoudt, 1998).

2.6. Descrição das sessões de facilitação

A primeira sessão realizou-se no dia 16 de Setembro de 2013 e contamos com a presença de um elemento do grupo de solidariedade da vila das Taipas, três elementos da corporação de bombeiros, um elemento da Guarda Nacional Republicana (GNR), uma enfermeira da Unidade de Saúde Familiar da vila (USF) e cinco utentes. De realçar que a única ausência, dos elementos por mim convidados, foi a Junta de Freguesia que por motivos político-partidários se recusou a dar o seu contributo.

Esta sessão foi iniciada com a apresentação do facilitador seguidamente assistiu-se a uma apresentação (muito breve) do projecto da tese e da aluna e, por fim, o grupo também se apresentou.

Explicou-se o que se pretendia com a cartolina (com a palavra IDOSOS) que estava afixada na parede da sala. Explicou-se ao grupo que se pretendia que cada um escrevesse 3 coisas que lhe viessem ao pensamento quando pensam em IDOSOS Foram entregues 3 pequenos papéis e canetas a cada pessoa para que escrevessem as palavras. Os idosos que não sabiam ler e escrever tiveram a ajuda do facilitador. Colocaram-se os papéis em volta da cartolina e explorou-se cada palavra que se foi colando. No final, o facilitador faz um pequeno resumo oral do que foi dito, informou o grupo das restantes sessões (dias e hora) por forma a ver se toda a gente conseguiria estar presente e realçou a importância deste estudo para a comunidade, do impacto que este terá na comunidade e da importância de todos virem às sessões seguintes.

Tabela 1 - Palavras sobre IDOSOS

Negativas	Positivas
Incapacidade	Conselheiros
Limitações	Sábios
Insegurança	Conhecedores
Desprezo –	Experiência de vida
Tristeza	Ternurentos
Não posso fazer nada	Base
Dificuldades	Respeito
Solidão	Apoio
Carência	

Dependências	
Dificuldade de aceitação	
Falta de protecção social	

A Segunda sessão realizou-se no dia 19 de Setembro de 2013 e contamos com a presença de todos os elementos que estiveram presentes na primeira sessão.

Esta sessão foi iniciada com um breve resumo da sessão anterior e foi explicado ao grupo que à semelhança da sessão anterior se pretendia que cada um escrevesse 3 coisas que lhe viessem ao pensamento quando pensam na palavra ENVELHECER. Foram entregues 3 pequenos papéis e canetas a cada pessoa para que escrevessem as palavras. Os idosos que não sabiam ler e escrever tiveram a ajuda do facilitador. Colocaram-se os papéis em volta da cartolina e explorou-se cada palavra que se foi colando. No final, o facilitador faz um pequeno resumo oral do que foi dito e lembrou a data da sessão seguinte (23 de Setembro de 2013). Deixa ainda no ar uma pergunta para que o grupo pense para se debater na próxima sessão: “que tipo de intervenções podemos fazer para diminuir estes problemas que identificamos? O que é que cada um pode fazer, na sua profissão, para minimizar estes problemas?”.

Tabela 2 - Palavras sobre ENVELHECER

Negativas	Positivas
Deveria ser activo	Sinto vontade de ir andando
Realização	Aceitação
Os anos passam depressa	Família
Medo	É bom envelhecer
Medo de ficar sem andar	Sou feliz
Não ouvimos mais os sinos a toca	Alegria
Funeral	Sorte
Morte	Escola da vida
Medo de ficar sozinho	Sinal de vida
Desconhecido	Confiança
Tristeza	Dignidade
Doenças	

A terceira sessão realizou-se no dia 23 de Setembro de 2013 e contamos com a presença de todos os elementos que estiveram presentes na primeira sessão com a excepção do elemento da GNR.

A sessão iniciou-se com um breve resumo do que havíamos feito nas duas últimas reuniões – levantamento das necessidades. Entretanto foi explicado o objectivo da terceira sessão para que todos estivessem em sintonia, referindo que após termos apontado tudo o que estava errado, chegara o momento de encontrar soluções para tais problemas. Para os devidos efeitos esclareceu-se que a investigadora tinha sintetizado as últimas sessões em 6 grandes problemas que iríamos trabalhar. Foram lidos os problemas, foi mais detalhadamente e de uma forma menos formal, explicado aos idosos o que iríamos fazer, e começamos o nosso debate de ideias. Foi notório que apesar da facilidade em encontrar problemas, havia alguma dificuldade na procura de soluções porque alguns dos problemas, na opinião deles, são de difícil resolução e não conseguiam, inclusivamente, encontrar respostas ideais. Porém, foi-lhes dito que independentemente da probabilidade de aquelas soluções serem ou não eficazes, que podiam revelar o que lhes parecem ser pequenos passos nesse sentido, para pelo menos melhorarmos ao invés de cruzarmos os braços pelo desafio ser aparentemente difícil.

Houve unanimidade de opiniões e as opiniões foram fluindo mediante exemplos de alguns elementos do grupo. Apenas o último problema foi visto por eles como de quase impossível resolução: a dependência. Na opinião do grupo, ao colmatarmos os restantes problemas, à partida a dependência seria diminuída, porém não encontraram uma solução especificamente direccionada para esta questão. Uma outra conclusão que surgiu como consensual foi que a questão da melhoria económica / financeira será transversal a todos os problemas delineados uma vez que consideram que o dinheiro será a base para todas as soluções, e a sua escassez uma das razões para o surgimento de cada um deles.

Houve uma participação activa do grupo de idosos, embora se tenha mantido uma maioria da palavra por parte do grupo de profissionais da área (enfermeira, bombeiros, grupo de solidariedade social). Notou-se uma grande dificuldade dos idosos em participar. Referiram que não aquilo não era muito fácil.

Os profissionais referiram que não conhecem todo o tipo de respostas que há na vila para os idosos “se eu como profissional não sei que fará os idosos e os seus familiares”.

Ao longo da sessão os idosos foram revelando alguma distração, sobretudo o Sr. Pedro e D. Joaquina. Inicialmente o motivo da sua dispersão prendia-se com a actividade que teriam no dia seguinte, a ida ao S. Bentinho. Foi dado espaço para mostrarem o seu entusiasmo, motivo que levou as bombeiras a traduzir os quão felizes ficam por saberem que há instituições que ainda se preocupam em ir de encontro aos interesses e vontades desta faixa etária.

A sessão terminou à hora prevista e todos os envolvidos pareciam estar satisfeitos com a forma como tudo até aqui tem decorrido, tendo ficado a promessa de que na última sessão haveria uma síntese de tudo que se tem passado, assim como um esclarecimento mais detalhada do objectivo do estudo

Tabela 3 – Problemas e soluções

Problema	Solução	Ação
Solidão	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de Lares - Apoio local (freguesia etc.) - Profissionais dedicados a cuidar dos idosos não só durante o dia mas também à noite - Procura de gente com vocação, tempo - Formar e cativar para a área 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades diversificadas para ocupação dos tempos livres - Criação de um banco local de cuidadores formais que prestem cuidados no domicílio
Falta de apoio	<ul style="list-style-type: none"> - Encontrar auxiliares/pessoas/profissionais que possam dar assistência 24h - Centros e apoio ao idoso 	<ul style="list-style-type: none"> -Visitas da GNR ao domicílio -Criar grupos de ajuda solidária (levar alimentos)

	<ul style="list-style-type: none"> - Maior divulgação das respostas de apoio - Criar fontes de rendimento para promover actividades 	<ul style="list-style-type: none"> -Remunerar equipas para motivá-los - Criação de um banco local de cuidadores formais que prestem cuidados no domicílio
Inactividade	<ul style="list-style-type: none"> - Estimular os idosos 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar convívios e agendar actividades - Criação de um banco local de cuidadores formais que prestem cuidados no domicílio
Medo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de segurança/alarme de activação rápida - Meios eficazes de segurança (a baixo custo) 	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de um banco local de cuidadores formais que prestem cuidados no domicílio
Tristeza	<ul style="list-style-type: none"> - Momentos de distração e de lazer - Intervenções especializadas 	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de grupos de partilha de experiencias - Criação de um banco local de cuidadores formais que prestem cuidados no domicílio
Dependência	<ul style="list-style-type: none"> - Não há uma resposta mas trabalhando-se as restantes questões ia-se resolvendo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de um banco local de cuidadores formais que prestem cuidados no domicílio
Escassez económica		

A quarta e última sessão realizou-se no dia 1 de Outubro e contou com a presença de todos os elementos do grupo (com excepção, como é sabido) da Junta de Freguesia.

Nesta sessão, o grupo trouxe uma ideia a por em prática para tentar minimizar os problemas de que falaram na sessão anterior: criação de um banco local de cuidadores formais. Pretendem criar um grupo de cuidadores com formação específica na área do envelhecimento como por exemplo: enfermeiros, gerontólogos, geriatras, entre outros que possam cuidar dos idosos que estão em situação de solidão e/ou em situação de isolamento social e assim dar respostas aos familiares que não querem institucionalizar os seus idosos e aos idosos que não querem ser institucionalizados não caindo numa situação de fragilidade, solidão ou até isolamento social.

Nesta sessão, o facilitador praticamente não teve interacção, uma vez que o grupo já definia as suas linhas de actuação sozinho. Definiram tarefas, responsabilidades e agendaram a próxima reunião mas desta vez sem o facilitador.

Por fim, o facilitador fez um balanço de todas as sessões e expos de forma clara e simples a importância da participação de todos neste projecto e da utilidade que este terá junto da comunidade.

CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

2.7. Apresentação e discussão dos resultados

A análise dos dados permitiu obter um conhecimento profundo de como activar a participação das pessoas idosas e de como é importante manter o contacto entre estas pessoas e a comunidade onde se inserem.

É importante perceber o envelhecimento não só como uma etapa da vida de uma pessoa, mas como um processo extremamente complexo que causa impacto na vida do indivíduo e na rede social que dá suporte ou assistência. Perante uma sociedade em constante mutação, torna-se pertinente criar novas abordagens à problemática do envelhecimento através da criação de novas respostas para colmatar os desafios sociais emergentes.

Nas duas primeiras sessões os conceitos explorados foram o Envelhecimento e velhice e chegou-se à conclusão de que isto é um paradigma dualista. Foi dito que o envelhecimento é um fenómeno complexo e heterogéneo, pois pode ser-se velho fisicamente, psicologicamente, de meia-idade e jovem socialmente. **Podemos estar a envelhecer sem ficar velhos e podemos estar velhos sem estar a envelhecer.**

A expressão “3ª idade” já foi utilizada inicialmente no sentido de afastar a concepção pejorativa que os termos velho e velhice representam. A utilização desta terminologia pretende, assim, afastar a ideia segundo a qual a velhice é um processo declinante, que coloca os idosos numa posição de inferioridade relativamente à restante população. “Numa sociedade que valoriza a juventude, a vitalidade e a aparência física, os idosos tendem a tornar-se invisíveis. Não obstante, assistiu-se nos últimos anos a um certo número de mudanças nas atitudes face à velhice” (Giddens, 2008:168). **Assistiu-se a profundas alterações na estrutura social e demográfica das sociedades contemporâneas. Actualmente a juventude é vista como fonte de progresso e saúde, a convivialidade virtual exclui os mais velhos, o individualismo reduz o ambiente de troca e comunhão associado ao arquétipo da família alargada e reduz-se a rede de sociabilidades dos mais velhos.**

Envelhecimento e Idosos

Destaco que na primeira sessão, quando foi pedido ao grupo que escrevessem três palavras associadas à palavra “idosos”, a maioria das palavras apresentava uma conotação negativa, tal como se pode ver na tabela1 (pag. 42).

O processo de envelhecimento funda-se na maior longevidade dos indivíduos, isto é, no aumento da esperança média de vida. A este conceito está subjacente o de envelhecimento biológico, que a comunidade médica define como transformação progressiva das capacidades de adaptação do corpo, verificando-se conseqüentemente, um aumento gradual das probabilidades de morrer a curto prazo. A fase do envelhecimento está também associada a transformações, ganhos e perdas. A forma de lidar com estes aspectos depende de como o ser humano viveu ao longo da vida, os seus valores, as suas crenças e atitudes (Rodrigues, 2006).

Estas sessões permitiram ver que os conceitos ligados às palavras “velho”, “envelhecer”, “velhice” e “envelhecimento” são muito complexos. O adjectivo “velho”, no grau positivo, significa deteriorado e aplica-se a coisas, pessoas, ou animais, como substantivo refere-se exclusivamente a pessoas de idade avançada, já como adjectivo no grau comparativo tem apenas um significado cronológico.

A meu ver, a velhice é um processo inelutável caracterizado por um conjunto complexo de factores e está associada ao envelhecimento por ser uma questão social e uma questão política e económica que se traduz no aumento dos graus de dependência. A velhice deve ser entendida, por um lado, como algo decorrente das alterações biofísicas que acarreta, e por outro lado, pelas experiências únicas de cada indivíduo num determinado momento e contexto social e cultural, apreendendo-se como um processo subjectivo definido pela tomada de decisões e escolhas adaptadas à condição de velho.

Segundo Imaginário (2004), têm surgido vários conceitos de velhice. Enquanto para uns a velhice é a diminuição da capacidade de adaptação de cada um dos órgãos do corpo, outros defendem que este processo afecta as funções somáticas, as psico-espirituais e as estruturas sociais. Outra perspectiva é a que consiste numa forma de regressão funcional e morfológica progressiva. O processo de envelhecimento implica

normalmente uma adaptação e alterações na vida quotidiana que se podem traduzir pela perda de velhas rotinas, da “saúde de ferro” com quem sempre viveu ou, inclusive, pela morte dos entes queridos. A idade cronológica de 65 anos é imposta ao indivíduo como o fim da vida activa, laboral e útil, o que impede que as pessoas idosas usufruam dos valores positivos da velhice.

Como é sabido, o envelhecimento não depende unicamente de factores biológicos, depende também das influências individuais tais como o isolamento social, a falta de opção de lazer, o estado de saúde, entre outras. Desta forma, considera-se que as mudanças de ordem biopsicossocial no comportamento da pessoa idosa podem influenciar directa e positivamente o estado de satisfação com a vida e a sua relação com o meio, mesmo sabendo que a velhice é inevitável e irreversível.

Foi possível verificar que a característica mais evidente do envelhecimento é a diminuição da capacidade de adaptação do organismo face às alterações do meio ambiente. Esta baixa adaptação aumenta com a idade e com a instalação de doenças crónicas. Para além de alterações somáticas, ocorrem alterações na afectividade que condicionam mudanças da personalidade. Portanto, entender o processo de envelhecimento é compreender de forma holística os aspectos individuais e colectivos da vida, e por sua vez, uma consciencialização de que as pessoas não envelhecem todas da mesma maneira. Deste modo, o envelhecimento é um fenómeno complexo e dinâmico com componentes fisiológicas, psicológicas e sociológicas, inseparáveis e que estão relacionadas entre si.

Sintetizando, é importante perceber que o envelhecimento, não só como uma etapa da vida de uma pessoa, mas como um processo extremamente complexo e desafiante da sociedade actual protegido pelos direitos humanos.

Apesar do aumento da população idosa, o grupo relatou que uma grande parte da nossa sociedade continua a tratar estes cidadãos como indiferenciados. Por isso, torna-se necessário promover a participação dos idosos ao nível da definição de planos de acção que visem a melhoria da qualidade de vida, enquanto pessoas com direitos e deveres. “A maneira como vemos os ‘velhos’ e o grau de conhecimento que possuímos sobre eles acaba por condicionar a forma como agimos e como nos relacionamos com eles” (elemento da GNR).

Participação

O processo de participação constitui um grande desafio na sociedade actual, sobretudo porque a cultura da participação ainda não conquistou um lugar privilegiado nas estruturas organizacionais. Como sabemos, em Portugal apesar de se valorizar a implicação e a cooperação das pessoas idosas, ainda não é prática corrente o envolvimento activo e a expressão destes grupos. A meu ver, esta situação está intimamente relacionada com o facto de a democracia em Portugal estar ainda num processo de construção. A maior parte dos serviços públicos e privados não constituem mecanismos facilitadores da participação. A própria lógica de funcionamento das instituições é um impedimento à participação activa na medida em que é verticalizada, isto é, não dá espaço aos idosos para que estes participem e sejam implicados na Instituição e principalmente nas questões que lhes dizem respeito.

Comprendemos que “a cidadania não decorre da classe social dos indivíduos, mas implica um ‘status’. Esta noção refere-se à pertença a uma determinada sociedade e de participar nela, gozando de igualdade no que respeita aos direitos e deveres que lhes estão associados (cívicos, políticos e sociais)” (Marshall, cit in Barbalet, 1989:17).

Seria limitador restringir o conceito básico de participação social à mera participação política, isto porque o ser humano é pluridimensional social, não se esgotando na dimensão política.

A realidade social é verdadeiramente muito complexa, dado que um idoso se relaciona com todo um vasto conjunto de indivíduos, estando em permanente interacção. Segundo Morin, “a complexidade é efectivamente um tecido de acontecimentos, acções, de interacções, de retroacções, de determinações de eventualidades que constituem o nosso universo fenomenal” (2004:49).

“No mundo social, a complexidade é o estado natural da realidade, na qual cada momento cria novas indeterminações a abre novas probabilidades. As soluções estão no próprio processo e só advêm através da participação e da implicação dos interlocutores” (Cortina, 2000:317). O sujeito está constantemente envolvido numa estrutura sistémica em que as dinâmicas, as tensões, os conflitos, a negociação, a afirmação entre os

sujeitos implicam uma atitude participativa em que o protagonista é o próprio sujeito envolvido pelo seu contexto, pelas suas relações e pelos sistemas.

Afinal o que significa participar, no domínio das interações sociais? O termo participação, do termo latim *participatione* tem aplicações bastante diferenciadas e refere-se geralmente ao acto de tomar parte ou partilhar. Participação, segundo o dicionário básico de língua portuguesa da Porto Editora (1996), define-se como “acto ou efeito de participar; envolvimento em determinada actividade”. O acto de participar traduz uma identificação e pertença colectiva, uma aspiração em decidir o futuro, que decorreu em momentos históricos diferentes com diferentes intensidades.

A participação surge na história como um direito de expressão e intervenção que se propagou ao sector económico, social, político e cultural. A participação social depende da confluência dos papéis do Estado, do mercado, da sociedade civil e das redes primárias. Participar implica uma Identidade da pessoa com os seus referenciais culturais e ideológicos, tendo sempre como base a liberdade de escolha. A identidade está em constante mudança (Fook, 2005).

Segundo Ammann (1979), as condições de participação estão em dois níveis: o do individuo (no plano da consciencialização) e o da sociedade (no modo como as relações sociais acontecem, considerando as questões conjunturais e estruturais). No nível do individuo temos três condições relacionadas aos factores psicossociais que são: motivação, informação e educação.

Do ponto de vista relacional, a participação permite o envolvimento dos sujeitos no seu próprio processo de vida, definindo as suas necessidades e tomando consciência dos seus direitos, tomando as suas próprias decisões e partilhando poder e informação. A motivação, conforme Pinto, é que nos leva a participar, proporcionando o diálogo e a comunicação com o outro. Pois bem, o grupo manifestou alguma preocupação quanto à participação social dos idosos da vila. Referiram que cada vez menos se verifica a participação dos idosos, uma vez que não estão criadas condições para que tal aconteça.

Activar a participação, com a devida informação, é um exercício duro e custoso para os profissionais, no entanto, benéfico para todos. Ao longo deste ano de trabalho pude constatar que a participação é um processo que exige tempo. Para que esta

aconteça é necessário que haja uma vontade impulsionadora e uma presença constante dos profissionais. A participação só se concretiza quando existe uma disponibilidade interior e de tempo. A activação da participação contribui para o reforço da auto-estima, para o aumento da satisfação pessoal, e acaba por revelar o que há de melhor em cada um.

Os idosos, nos centros de dia, procuram não só satisfazer as suas necessidades básicas, tanto ao nível da alimentação e saúde, mas também preencher as horas com actividades que contribuem para tornar os dias menos longos e mais agradáveis. Estar ocupado ou activo é o segredo para o bem-estar e a qualidade de vida sobretudo numa fase da vida em que o risco de isolamento e solidão são maiores. Estes foram os dois conceitos mas abordados nas sessões práticas. Como sabemos, os idosos deixam de trabalhar e, conseqüentemente, perdem algumas redes de relacionamento inter-pessoais.

Nesta fase da vida, há uma infinidade de aspectos que limitam a acção das pessoas menos jovens, tais como a saúde, a reforma, entre outras. A ausência de saúde dá origem ao sofrimento e diminuição do bem-estar (Paúl & Fonseca, 1999). Foi referido, numa das sessões, na discussão de ideias que a dor e o sofrimento são eventos naturais e inevitáveis. Recusá-los como um mal a ser vencido é um paradigma da sociedade em que vivemos. O sofrimento faz parte da vida de todos os seres humanos, nascemos na dor e morremos na dor. Considero o sofrimento inevitável, logo há um imperativo de aprender a lidar com ele (Costa *et al*, 1998). Dor é um sinal fornecido por tecidos corporais alterados. Esta implica sempre uma anormalidade ao nível fisiológico, na estrutura de um órgão ou nos seus tecidos. (Oliveira, 2009). Segundo Cassel (1982), sofrimento é um estado de aflição severa associada a eventos que ameaçam a integridade de uma pessoa. A diferença de dor e sofrimentos é que são pessoas que sofrem e não corpos ou partes de corpos (Oliveira, 2009). Sabemos que a dor pode levar ao sofrimento e nos idosos este facto é uma realidade. As dores aumentam, a saúde começa a ser afectada pelo envelhecimento e o sofrimento aumenta.

Para activar a participação das pessoas idosas com vista a um envelhecimento activo é preciso que haja uma participação efectiva de todos (idosos, funcionários técnicos, sociedade civil, entre outros), como se viu nas sessões. O mais importante é que as acções vocacionadas para os idosos sejam programadas e desenvolvidas não para

os idosos mas com eles, dando-lhes voz activa e oportunidade de actuarem ao nível das decisões que lhes dizem respeito. Para que isso aconteça, nós – profissionais, temos que mudar práticas, métodos e atitudes.

É imprescindível que as pessoas que sentem “na pele” os problemas sejam os actores fundamentais ao nível da identificação de soluções dos problemas que os afectam. O que está em causa com a participação é o poder, por isso, cada vez mais se recorre ao anglicismo *empowerment* para definir o reforço do que estão “em baixo”, ou seja, dos que estão mais afastados. O conceito de participação está ligado ao conceito de *empowerment*, sendo este definido como capacidade para interagir e interferir e como aquisição de competências para exigir a redistribuição de poderes. A tradução portuguesa para *empowerment*, “empoderamento“, refere-se à capacidade de cada pessoa decidir sobre si própria e sobre os seus destinos, bem como influenciar o meio no qual vive.

Para que o princípio se torne realidade, é preciso que as pessoas se identifiquem com o propósito da acção e que reconheçam a importância da sua participação, enquanto cidadãos de direito e obrigações, o que aconteceu nas sessões efectuadas. A partir da observação feita no início do estudo e do levantamento de dados, foi-me possível verificar que era urgente procurar novas soluções que permitissem aos idosos a manutenção da sua autonomia, ou seja, manter a capacidade de decisão e controlo sobre a sua vida, uma voz activa em casa, na instituição e na comunidade. Impõe-se a definição de programas de intervenção que visem a participação activa e a inclusão das pessoas idosas, considerando-as como um espólio de valor, sabedoria e de cultura.

Importa definir o "*empowerment*" psicológico como sendo um sentimento de maior controle sobre a própria vida que os indivíduos experimentam através do pertencimento a distintos grupos, e que pode ocorrer sem que haja necessidade de que as pessoas participem de acções políticas colectivas. Este difere do "*empowerment*" social, uma vez que implica a participação em grupo.

A participação efectiva é possível. É possível comunicar e alterar a forma como pensamos e como agimos em relação às pessoas mais velhas. A participação dos idosos é possível quando são eles a dizer o que querem fazer e que caminho querem seguir.

Para estimular a participação é fundamental saber partilhar ideias, planos, sugestões, afectos e sorrisos, reconhecendo que tudo isso é uma mais-valia para todos.

Os idosos devem ter acesso à informação, à possibilidade de tomar decisões, a participar na gestão dos recursos e a desenvolver as suas próprias capacidades e potencialidades. Os idosos sentem que participam activamente quando são ouvidos, quando fazem o que eles próprios definiram, quando comprovam os resultados positivos dessa opção e quando se vêem a si mesmos como sujeitos e cidadãos.

A evolução do estatuto social do idoso refere a velhice associada à pobreza, fruto do desenvolvimento do sistema previdência. As lacunas no sistema levaram a pensar novas formas de assistência ao idoso. A velhice passa, então, a estar associada à ideia de solidão e pobreza, passando a dar-se mais importância às condições de vida do idoso. O lazer, as férias e os serviços de saúde passam a fazer parte integrante da intervenção, desenhando-se, assim, uma nova fase da história em que o idoso é visto para além da “tela” da sua existência numa sociedade que foi adquirindo sensibilidade para as questões do envelhecimento.

A regulação dos direitos dos idosos, assegurados pelo seu estatuto, contribui para o prolongamento temporal dos direitos de cidadania. Já o mundo e os valores defendidos pelos idosos deixaram de estar na moda e, para além disso, ninguém apresenta vontade de um dia ser velho.

Reforma e Dependência

Debrucemo-nos, então, sobre o ingresso na idade da reforma que traz a falta de reconhecimento por tarefas que anteriormente se desempenhavam no mundo do trabalho e a perda do contacto com pessoas com quem partilhava amizade no núcleo de trabalho. O grupo reflectiu sobre o seguinte: a pessoa idosa passa de um membro útil à sociedade para ser um “peso” para a sociedade.

Visto isto, a idade da reforma não deveria ser vista como uma passagem contrariada para o isolamento, para a perda dos papéis sociais, para a doença, para as dificuldades económicas e para a dependência, mas sim, uma fase da vida onde se

podem obter novas experiências e novas oportunidades. É crucial que os idosos mantenham a sua autonomia o mas tempo possível, dado que a autonomia é a habilidade de controlar, lidar e tomar decisões pessoais sobre como se deve viver diariamente de acordo com as preferências pessoais.

O conceito de dependência suscitou, desde sempre, crítica na comunidade científica e em áreas profissionais de intervenção. A garantia de apoio e cuidados às pessoas idosas afectadas pela redução de autonomia é um dos objectivos das políticas de velhice. É então no Conselho da Europa que se constrói o conceito de dependência que envolve a noção de incapacidade e a noção de risco de perda de autonomia, ambas associadas à velhice. Torna-se então evidente a relação do conceito de dependência com o conceito de autonomia. “A expressão das dependências é também expressão de desigualdades sociais” (Quaresma, 2004:39).

Ainda segundo Quaresma (2004), tem vindo a desenvolver-se uma concepção dualista do envelhecimento articulada entre bom envelhecimento, activo e autónomo e envelhecimento dependente (estigmatizado pelos deficits e, em especial, pelos riscos da demência). Esta autora refere os rendimentos, o habitat, os cuidados de saúde de qualidade e em tempo útil, o acesso à informação e ao conhecimento, como determinantes da maior ou menor exposição ao risco de perda de autonomia. Os estudos realizados revelam ainda sentimentos de solidão, resultante de situações de diminuição de autonomia, o que desencadeia ainda mais fenómenos de isolamento.

Concluiu-se que a independência, ou a perda desta, está intimamente relacionada com a autonomia ou ausência desta.

Amaral e Vicente (2000, p. 25 cit in Imaginário, 2004) concebem o conceito de dependência, segundo o grupo disciplinar do Conselho da Europa, como sendo “a pessoa por razões ligadas à perda de autonomia física, psíquica ou intelectual tem necessidade de uma ajuda importante a fim de realizar necessidades específicas resultantes da realização das actividades da vida diária”. Estudos realizados por estes autores referem que o grau de dependência exerce uma influência negativa na integração do idoso, sendo a dependência considerada algo negativo por estar relacionada com a perda de autonomia. É então considerada em três grandes grupos: baixa autonomia (alta dependência para realizar actividades da vida diária e escassas

relações sociais); média autonomia (resolve a maior parte dos seus problemas, contando com o apoio dos familiares) e autonomia elevada (atitudes activas face à vida).

Na actualidade é fundamental cultivar uma consciência de que a dependência faz parte do processo de envelhecimento, para que seja encarada com normalidade e libertando o idoso da ideia de preservar a sua independência.

Solidão

Outro conceito abordado e débito no seio do grupo foi a solidão. Este é sem dúvida aquele que mais preocupa os idosos do grupo. “A solidão é muito triste, sabe?” (Idoso A). A solidão é “uma experiência comum e é um sentimento penoso que se tem quando há discrepância entre o tipo de relações sociais que desejamos e o tipo de relações sociais que temos” (Neto, 2000:23).

Young (cit in Neto, 2000:323) apresenta a noção de solidão como “a ausência ou a ausência percebida das relações sociais satisfatórias, acompanhada de sintomas de mal-estar psicológico que estão relacionados com a ausência actual ou percebida. Propõe que as relações sociais possam ser tratadas como uma classe particular de reforço. Por isso, a solidão pode ser vista como uma resposta à ausência de reforços sociais importantes”.

Ao descrever-se o tema da solidão tem-se a percepção que este passa por um nível psicológico e um nível físico.

Os seniores de hoje são a primeira geração de idosos reformados a experienciar vi ver uma idade adulta prolongada, marcada pela coexistência de diversidade e a complexidade dos papéis. Este estudo descreve uma perspectiva alongada de vida em que se prevêem riscos de isolamento, solidão, incapacidade e exclusão, sendo que a meu ver a culpa é das políticas da velhice que proporcionam uma “cristalização das imagens desvalorizadas da velhice e de ser velho”. Ser “velho”, “reformado” e “a viver só” são representações sociais de uma mesma realidade que afectam a pessoa idosa. Em Portugal ser reformado e ter uma pensão de reforma baixa é muito frequente, o que se traduz em precaridade e fragilidade social, isolamento e, por conseguinte, solidão.

O carácter multidimensional dos conceitos de solidão e isolamento tem criado alguma dificuldade na sua conceptualização visto que, o isolamento pode influenciar o aparecimento da solidão, não permitindo que estes dois termos se considerem sinónimos.

Na verdade, as redes sociais são muito valorizadas no combate à solidão, pois, ao nível psicológico “a solidão, o isolamento, ao significarem uma rarefacção das relações sociais e um vazio afectivo, funcionam como factores stressantes, obrigando a um esforço de superação, muitas vezes vivido através de comportamentos agressivos, de grande ansiedade ou de depressão” (Monfort, 2001 cit in Quaresma, 2004:46).

O conceito de solidão pode significar uma ruptura com contextos e laços sociais, chamados desenlaces ou ainda, perda de autonomia para desenvolver actividades diárias, reduzindo drasticamente as redes de relações sociais.

“Quando o outro está fisicamente próximo mas socialmente distante, quando os muros do silêncio não deixam ver nem ouvir o que o outro tem para dizer, então, o conceito de solidão pode desenhar-se como apropriado, se expressa uma quebra de laços sociais que afectam o sentido da vida. Este depende do significado que as pessoas têm umas para as outras” (Pais, 2006:19).

Conceptualizando a solidão, nas dimensões do sofrimento e da resiliência, desenvolvem-se novas formas e a compreender e actuar sobre a mesma. De notar, que solidão não é o mesmo que isolamento social. Este pode ser definido como sendo um comportamento em que o individuo deixa de participar, voluntariamente ou não, em actividades sociais.

Suporte/Apoio Social

Quando existe apoio social, este tem resultados positivos sobre o bem-estar, fomentando a saúde. Isto significa que, quanto maior for o apoio social menor será o mal-estar psicológico experimentado e quanto menor for o apoio social maior será a incidência dos transtornos. A ausência de saúde dá origem ao sofrimento e diminuição do bem-estar (Paúl & Fonseca, 1999).

Associado a condições de bem-estar e associado a uma dimensão destrutiva, pois entre o bem-estar e o sofrimento apresentam-se estádios incómodos, desconfortáveis e de mal-estar. Para além do sofrimento pode gerar dor em algumas pessoas, associada a condições biopsíquicas específicas, esta também fecha a pessoa sobre si mesma com a tendência a que se feche progressivamente a tudo o que a rodeia.

A participação da pessoa numa intervenção adequada às suas necessidades e estilo de vida é essencial. Tem-se assim a compreensão de que, a saída de um estado de sofrimento depende sobretudo da vontade da pessoa em ser o principal promotor do seu bem-estar e quando esta hipótese se confirma estamos a falar de resiliência. O ser humano tem a capacidade de activar estratégias e respostas protectoras específicas com o fim de apaziguar e vencer calamidades concretas (Oliveira *et al.*, 2012).

As redes sociais de apoio têm grande importância para os idosos na medida em que se sentem amados e valorizados, e isso ajuda-os a não viverem em solidão e anonimato.

“Rede social refere-se aos aspectos quantitativos e estruturais das relações humanas, enquanto a rede de suporte (apoio) social se refere ao aspecto qualitativo do apoio percebido, incluindo o conteúdo e a avaliação das relações com outras pessoas significativas” (Monteiro & Neto, 2008: 98).

O idoso está cercado por uma rede de apoio social que se define como um conjunto de pessoas ligadas por laços, como por exemplo, as relações de apoio emocional formando uma rede social. Estas redes de apoio podem ser formais e informais, sendo as redes de apoio formal as que incluem os serviços estatais, de segurança social e os organizados pelo poder local criados para servir a população idosa, sejam eles lares, serviços de apoio domiciliário, centros de dia e de convívio. As redes de apoio informal constituem sistemas ecológicos, nos quais as pessoas desempenham funções complementares e interdependentes de ajuda. A existência das redes de apoio formal é um dado essencial para assegurar a autonomia, uma auto-avaliação positiva, maior saúde mental e a satisfação da vida essenciais para um envelhecimento óptimo.

As redes de apoio informal ou primária ao idoso podem subdividir-se em dois grandes grupos como, as constituídas pela família do próprio idoso e as constituídas pelos amigos e vizinhos. As pessoas que não têm família a residir nas proximidades, possivelmente acabarão por ficar sós. Uma rede pessoal de apoios é também constituída por um conjunto de pessoas que poderão dar apoio espiritual, emocional, psicológico e eventualmente financeiro. A palavra apoio significa simplesmente que, quando a pessoa precisar de ajuda, essas pessoas sentirão o problema, manter-se-ão em contacto e farão algo para ajudar. Isto leva-nos a crer que esta construção de relações pessoais consistentes deve ser construída desde já. O apoio social é imperativo, pois condiciona o bem-estar físico/psicológico dos utentes que, aquando de um estado débil, pode fazer a diferença.

Ao longo do ciclo da vida, as redes sociais dos indivíduos mudam com os contextos familiares, de vizinhança entre outros. Com o passar dos anos, os idosos vão perdendo os companheiros e ficam mais sozinhos, isso faz as redes degradarem-se ou reorganizarem-se, facilitando ou dificultando a manutenção dos idosos no seio da comunidade.

As capacidades que o individuo possui para a satisfação das suas necessidades de forma independente são cada vez mais limitadas pelo envelhecimento, aumentando assim a necessidade de apoio de outras pessoas. Os idosos estão expostos a uma série de constrangimentos provenientes da inactividade, da insuficiência de recursos, da situação de saúde ou ainda da exposição ao abandono e à solidão. O isolamento social destas pessoas pode estar relacionado com perdas relativas à saúde, nomeadamente, da visão, da audição ou da mobilidade. A pessoa idosa isola-se socialmente devido à impossibilidade de proximidade de relações. O idoso sente-se marginalizado por não poder contribuir produtivamente para a sociedade.

O rompimento de laços pessoais são maiores fontes de stress, no entanto as relações sociais animadoras e próximas são fontes vitais de força emocional, os idosos apresentam maior probabilidade de perder parentes, estar isolados e de ter um “menor grupo social” (Centro de Documentação da Organização Pan-Americana da Saúde, 2005). “Um sistema de apoio é uma rede social, isto é, um conjunto de pessoas ligadas

por um conjunto de laços, por exemplo, relações de apoio emocional ou apoio instrumental” (Monteiro & Neto, 2008: 99).

Ao questionar a pessoa idosa sobre a hipótese de institucionalização, verifica-se geralmente uma resposta negativa. É importante salientar que o melhor lugar para o idoso é a sua própria casa, junto da sua família, dos seus amigos, dos seus vizinhos. Mas será necessário repensar as relações da vida quotidiana, as interações entre os indivíduos, novas formas de acção colectivas e novas políticas sociais de solidariedade, que possibilitem e incentivem uma vida de proximidade mais convívial e mais fraterna.

Para Quaresma (2004), a solidão na velhice representa um “mundo desconhecido e dramático”, principalmente quando acompanhada por um estado de dependência. Este fenómeno é muitas vezes banalizado pelos próprios tornando difícil a sua percepção enquanto fenómeno social. Aqui entram em acção as redes sociais primárias como antídoto à solidão e à percepção negativa que se associa ao precisar de outro ou de outros para se sentir mais independente.

A integração social do idoso assume várias vantagens: mínima a dependência, preserva a auto-confiança e contribui para uma velhice bem-sucedida. Contrastando com um sentimento de inutilidade, abandono e solidão. Citando Calado, “todo o sentimento de solidão atemoriza e o isolamento leva muitas vezes à exclusão e é sabido que todos os processos de exclusão produzidos pela organização social atingem sempre em primeiro lugar, os socialmente mais frágeis” (cit in Quaresma, 2004).

Em conclusão, sustenta-se que para que os idosos participem é necessário que os escutem, que se interessem por eles e acima de tudo, que sejam aceites, reconhecidos, respeitados como pessoas e compreendidos como seres humanos que são. Tudo isto acaba por aliviar o sentimento de solidão.

Dos debates entre o grupo importa referir que o conceito *idoso* e *envelhecimento* também foram abordados de uma forma positiva. O grupo referiu que é importante vermos o idoso como um conselheiro, um sábio e conhecedor pela sua experiência de vida. O idoso é a base da família e é um apoio para a mesma. “O idoso é um poço de sabedoria” (enfermeira).

Na última sessão de facilitação o grupo concluiu que o que mais preocupa os idosos da vila é a solidão. Para minimizar este problema, o grupo sugere que se crie uma base de cuidadores formais que possam prestar os melhores cuidados aos idosos no seu domicílio proporcionando-lhes momentos de prazer e bem-estar, activando a sua participação social e promovendo o convívio dos idosos com outras pessoas, nomeadamente: outras pessoas da vila, os seus familiares, os seus amigos, entre outros.

Cada membro do grupo ficou de fazer contactos e divulgar este banco local de cuidadores formais nas Instituições onde trabalham para que os seus colegas e conhecidos se possam inscrever. Definiram como objectivo terem pelo menos 25 pessoas inscritas até ao fim deste ano. Os idosos ficaram incumbidos de ver junto das suas famílias quem poderia e quereria integrar este banco local de cuidadores formais e ficaram também com a responsabilidade de divulgação do mesmo junto dos outros idosos.

Importa também mencionar que este grupo de encontra agora articulado e unido e combinaram contactar-se e contactar a nossa Instituição quando aparecesse alguma situação de risco. É possível ver que as sessões de facilitação fizeram com que o grupo encontrasse um objectivo comum e isso despertou neles a vontade de lutar por esse objectivo.

Quanto à avaliação sobre a adequabilidade destas sessões e sobre a pertinência e utilidade das mesmas, o resultado foi muito bom. O grupo classificou o conteúdo das sessões no nível “excelente”, disseram que as sessões foram úteis e a organização das mesmas foi muito boa. De uma forma geral, estas sessões corresponderam às expectativas do grupo.

Bibliografia

Alcoforado, D. (2001). *A dor. Os sofrimentos in Dor e sofrimento: uma perspectiva interdisciplinar*. Porto: Editora Campo das letras. Pp. 149-158.

Ammann, S.B. (1979). *Participação social*. São Paulo: Cortez e Moraes.

Azeredo, Zaida. (2011). *O idoso como um todo*. Psico&Soma, Viseu (ISBN: 978-972-8994-27-3).

Ballesteros, R. F. (2008). *Active aging - the contribution of psychology*. Cambridge: Hogrefe&Huber Publishers.

Barbalete, J.M. (1989). *A cidadania*. Lisboa: Editora Estampa.

Carmo, H. & ferreira, M. (1998). *Metodologia da Investigação*. Lisboa: Universidade Aberta.

Cassel, E. J. (1982). The nature of suffering and the goals of medicine. *The new England Journal of Medicine*. Vol. 306. p. 639-645.

Centro de documentação da organização pan-americana da saúde – Representação brasileira. (2005). *Envelhecimento activo: uma política de saúde*. Brasília: Produção Editorial.

Cortina, A. (2000). *10 Palabras clave en ética de las profesiones*. Espanha: EVD.

Costa, Maria Arminda Mendes. (1998). *Enfermeiros: dos percursos de formação à produção de cuidados*. Lisboa: Fim de Século.

Diaz, D. (1981). *A ultima idade. A Arte de envelhecer*. Braga: Editorial A.O.

Fernandes, A. A. (1997). *Velhice e Sociedade*. Oeiras: Celta Editora.

Fernandes, P. (2000). *A depressão no idoso*. Coimbra: Quarteto Editora.

Fook, Jan. (2005). *Social work Critical Theory and Practice*. London:Sage.

Fortin, M.-F. (1999). Métodos de amostragem. In M.-F. Fortin, *O processo de investigação: da concepção à realização* (pp. 202-214). Loures: Lusociência.

Giddens, Anthony. (2008). *Sociologia*. 6ª edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Guerra, M.P. (2001). A vivência psicológica da dor e do sofrimento in “Dor e sofrimento: uma perspectiva interdisciplinar”. Porto: Editora Campo das letras. Pp. 183-196.

Guerra, I. C. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia da Acção - O Planeamento em Ciências Sociais*. 2ª ed, Cascais: Príncipeia.

Imaginário, C. (2004). *O idoso dependente em contexto familiar – uma análise da visão da família e do cuidador principal*. Coimbra: Edição Formasau-Formação e Saude, lda.

Jerónimo, L. (2005). O laço social. *Cidade Solidária*, 13, 15-19.

Martinelli, M. L. (1999). *Pesquisa Qualitativa - Um Instigante Desafio*. São Paulo: Veras.

Monteiro, H. & Neto, F. (2008). *Universidades da Terceira Idade: da solidão aos motivos para a sua frequência*. Porto: Legis Editora

Morin, E. (2004). *Educar para a era planetária. O pensamento complexo como método de aprendizagem no erro e na incerteza humana*. Lisboa: Instituto Piaget, Stória Editores.

Neto, F. (2000). *Psicologia Social*. Vol. II. Lisboa: Universidade Aberta.

Nogueira, A. (2008). *Competências do cuidador principal*. Universidade Portucalense. (Dissert. De Doutoramento policop).

Pais, J.M. (2006). *Nos rastros da solidão. Deambulações Sociológicas*. Porto: Âmbar.

Paúl, C. & Fonseca, A. (1999). *A saúde e a qualidade de vida dos idosos*. Psicologia: Educação e Cultura. Lisboa: Vol. II, nº2, pp. 345-392.

Paúl, C. & Fonseca, A. (2005). *Envelhecer em Portugal*. Lisboa: Climepsi.

Peretz, H. (2001). *Métodos em Sociologia*. Temas e debates.

Peña vera, T.; morilo, J. (2007). La Complejidad de Análisis Documental in *Información, Cultura y Sociedad*, (16): 55-81.

Quaresma, M.L. et all. (2004). *O sentido das idades da vida, interrogar a solidão e a dependência*. 1º edição. Lisboa: CEDEST Edições- Cooperativa de Ensino Superior de Desenvolvimento Social, Económico e Tecnológico. CRL.

Quivy, R. e campenhoudt, I. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.

Ribeiro, O. & Paúl, C. (2011). *Manual de Envelhecimento activo*. Lisboa. Lidl – edições técnicas lda.

Rissel, Christopher (1994). *Empowerment: the holy grail of Health Promotion? In Health Promotion International*. Vol.9, nº1, 39-47.

Rodrigues, M. (2006). *Efeitos de uma intervenção psico-educativa nas competências cognitivas e satisfação de vida em idosos*. Cadernos de Estudos 3. Pp. 77-84.

Santos, M.L. (1991). *Instituições Particulares de Solidariedade Social e o Desenvolvimento local*. I Encontro Nacional sobre Acção Social e Voluntariado.

Silva Neto, Arthur Moreira. (2006). *Grande idade: reflexões sobre o envelhecimento humano*. Rio de Janeiro: Armazém digital.

Neto, Arthur Moreira. (2010). *Da vida laboral à reforma: expectativas de ocupação*. Tese Doutoral, orientada pela Profª Doutora Zaida Azeredo. Porto: Universidade Portucalense.

Sousa, L., Figueiredo, D., Cerqueira, M. (2006). *Envelhecer em família: os cuidados familiares na velhice*. 2ª edição. Porto. Ambar.

Schiefer, U., Bal-Dobel, L. Batista, A., Dobel, R., Nogueira, J. & Teixeira, P. (2006a). *Manual de Planeamento e Avaliação de Projectos*. Cidade Pincipia.

Schiefer, U., Teixeira, P. & Monteiro, S. (2006b). *Manual de Facilitação para a Gestão de Eventos e Processos Participativos*. Cidade Pincipia.

Vala, J. (1996). “Representações Sociais – para uma psicologia social do pensamento social” in *Psicologia Social*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Vickery, M. (1970). *Techniques of information retrieval*. London: Butterworths.

Documentos públicos

Censos 2011, Instituto Nacional de Estatística.

Rede Social do Conselho de Guimarães, Plano de Desenvolvimento Social 2011-2013.

Webgrafia

ANNAN, K. (2002). “Uma sociedade para todos. Conferência de Abertura da segunda Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento”- Madrid. 8-12 de Abril de 2002 pelo secretário geral da ONU in Organização das Nações Unidas.

Disponível em: <http://www.un.org/spanish/envejecimiento/sg.htm>.

INE – 2011, Portal do Instituto Nacional de Estatística, <http://www.ine.pt>

Código de Ética, disponível em: [conf:http://www.apross.pt/interna.php?idseccao=12](http://www.apross.pt/interna.php?idseccao=12) – consultado a 4 de Outubro de 2010.

ANEXOS



Convite

No âmbito da realização de uma tese de mestrado sobre o *Envelhecimento e a Teoria da Facilitação* tenho prazer de convidar V.Ex.^a a participar numa sessão de trabalho no dia 16 de Setembro pelas 14h30 nas instalações do Centro Social Padre Manuel Joaquim de Sousa.

A vossa presença é importante para que possa dar continuidade ao meu estudo.

Caldas das Taipas, 31 de Julho de 2013

Cristina Fernandes

(Assistente Social)



Consentimento informado, livre e esclarecido para Participar nas sessões de facilitação desenvolvidas no CSPMJS

Confirmando que expliquei ao participante ou seu representante, de forma adequada e inteligível, os procedimentos necessários ao acto acima referido. As sessões de facilitação destinam-se a ficar disponíveis para análise, permitindo avaliar com mais fidelidade ou a ser exibidas em reuniões científicas, no ensino e na apresentação da tese de mestrado. Em qualquer caso, é garantido que há ocultação de dados de identificação da pessoa.

Nome legível do profissional responsável pela proposta:

Data/...../..... Assinatura

Por favor, leia com atenção todo o conteúdo deste documento. Não hesite em solicitar mais informações se não estiver completamente esclarecido/esclarecida. Verifique se todas as informações estão correctas. Se tudo estiver conforme, então assine este documento.

Declaro que concordo com o que foi proposto e explicado pelo profissional que assina este documento, tendo podido fazer todas as perguntas sobre o assunto. Autorizo a realização do acto indicado nas condições em que me foram explicadas.

... .. (local), / / (data)

Se não for o próprio a assinar:

Nome:

BI/CD Nº: datado de/...../....., validade/...../.....

Grau de parentesco ou tipo de representação:

Assinatura

Feito em duas vias: original para o processo clínico, duplicado para a pessoa que consente.

Lista de Stackholders

Nº	Nome
1	Joaquina (utente)
2	Pedro (utente)
3	Aurora (utente)
4	João (utente)
5	Rosa (utente)
6	GNR
7	Bombeiros Voluntários de Caldas das Taipas
8	Centro de Saúde – unidade de cuidados na comunidade
9	Grupo de solidariedade da Paróquia
10	Junta de freguesia



Avaliação

A sua opinião é importante para a avaliação das sessões realizadas. Por isso, peço que preencha o seguinte questionário e o entregue no final da sessão.

Por favor, responda com sinceridade. As suas respostas são anónimas e confidenciais. Assinale com uma cruz (x) o nível que considera mais adequado para cada uma das perguntas colocadas.

1 – MAU 2- RAZOÁVEL 3- BOM 4- MUITO BOM 5- EXCELENTE

Muito Obrigada pela sua colaboração.

O conteúdo das sessões foi útil para si?

Na sua opinião os participantes foram claros?

Sentiu que estas sessões foram importantes?

Classifique a organização das sessões.

Apreciação global.

	1	2	3	4	5
O conteúdo das sessões foi útil para si?					
Na sua opinião os participantes foram claros?					
Sentiu que estas sessões foram importantes?					
Classifique a organização das sessões.					
Apreciação global.					

Considera que estas sessões corresponderam às suas expectativas?

Sim

Não

Sugestões:
