



# UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Catarina Isabel Martins da Silva

## **EDUCAR CORAÇÕES**

O DESENVOLVIMENTO EMOCIONAL E SOCIAL EM CONTEXTO DE  
VULNERABILIDADE OU EXCLUSÃO SOCIAL

Relatório de estágio no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação orientado pela  
Professora Doutora Maria Filomena Ribeiro da Fonseca Gaspar e apresentada à  
Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.

Junho de 2019

## Agradecimentos

Termino mais uma caminhada, longa e difícil, mas suavizada pela presença de muitas pessoas, às quais eu tenho de prestar o meu profundo agradecimento.

À Professora Doutora Maria Filomena Gaspar, orientadora do estágio, tenho de prestar um agradecimento muito especial, pela disponibilidade e prontidão em ajudar, em esclarecer todas as dúvidas e a apaziguar os medos inerentes ao início de uma caminhada profissional.

Tenho que agradecer à Dra. Leandra Rodrigues, coordenadora do GAF, por me ter aceitado na instituição para realizar o meu estágio. Depois, tenho que agradecer à maravilhosa equipa técnica da Comunidade de Inserção que me recebeu tão, mas tão bem, que eu me senti em casa desde o primeiro momento. Tenho que agradecer a disponibilidade, a ajuda prestada, os conselhos, todas as partilhas, todos os desafios propostos, que em tudo me ajudaram a crescer e todo o carinho que me deram. Cátia, Célia e Filipa: o meu enorme obrigada, por tudo mesmo. Não podia ter realizado o meu estágio com melhor equipa, foram mesmo excecionais e agradeço-vos imenso o enorme contributo neste caminhada de crescimento profissional e pessoal também. Quero aqui deixar, também, o meu agradecimento à Isabel. Os nossos percursos cruzaram-se muito brevemente, mas foi o suficiente para se ter tornado num percurso mais feliz. Obrigada pelas conversas, pelo apoio e pelos ensinamentos. Guardo-vos no meu coração, com muito, mas muito carinho. A todas as outras pessoas do GAF, que se cruzaram comigo e que, de alguma forma, contribuíram para o meu crescimento, o meu agradecimento sincero.

Para além da equipa, tenho de agradecer aos utentes da Comunidade de Inserção. Acolheram-me muito bem, depositaram a vossa confiança em mim e embarcaram nesta aventura comigo. Fizeram-me crescer muito, profissional e pessoalmente. Obrigada por partilharem as vossas histórias comigo.

Às minhas queridas Combatentes, Joana, Sara e Catarina, minhas fiéis companheiras, agradeço a motivação constante, o apoio e por todas as conversas que de alguma forma me incentivaram a continuar e a perspetivar o futuro da melhor forma possível. À minha querida amiga Ana Sofia, presto aqui o meu agradecimento pelos momentos de conversa e apoio constantes.

Ao Diogo, que percorreu toda esta jornada ao meu lado, presto o meu maior obrigado pelo carinho, pela paciência e por toda a força e motivação que me deu para enfrentar todos os desafios que se atravessaram neste percurso.

Por fim, mas não menos importante, tenho que agradecer do fundo do coração, à minha família. À minha mãe, ao meu pai e ao meu querido irmão, que estiveram sempre presentes, sempre dispostos para me ouvir e aconselhar e, acima de tudo, para me amparar nos momentos menos bons. Sois o meu pilar, sem vós nada faria sentido.

## Resumo

A pobreza e a exclusão social são fenómenos muito presentes na nossa sociedade e urge lutar no sentido de os prevenir e combater. Em Portugal, são diversas as respostas sociais que pretendem atuar no sentido de minimizar ou erradicar os problemas causados por estes fenómenos.

O presente relatório, intitulado *Educar Corações: O desenvolvimento emocional e social em contexto de vulnerabilidade ou exclusão social*, dá conta das atividades desenvolvidas no âmbito do estágio curricular do Mestrado em Ciências da Educação (MCE), da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), no Gabinete de Atendimento à Família (GAF), uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sediada na cidade de Viana do Castelo, em particular, na Comunidade de Inserção que recebe pessoas que se encontram a vivenciar uma situação de vulnerabilidade ou exclusão social.

Uma das atividades a que se dá mais destaque neste relatório prende-se com o projeto realizado, entre janeiro e maio de 2019, para e com os utentes da Comunidade de Inserção, no âmbito da inteligência emocional e das competências emocionais e sociais.

**Palavras-chave:** Pobreza, Exclusão Social, Comunidade de Inserção, Inteligência Emocional, Competências Sociais e Emocionais

## Abstract

Poverty and social exclusion are very present phenomena in our society and there is an urgent need to prevent and fight against them. In Portugal, there are several social responses that intend to act in order to minimize or eradicate the problems caused by these phenomena.

This report, entitled *Educating Hearts: emotional and social development in the context of vulnerability or social exclusion*, reports on the activities developed within the scope of the curricular internship of the Master of Science in Education, of the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Coimbra, in the Gabinete de Atendimento à Família (GAF), a Private Social Solidarity Institution (IPSS), based in the city of Viana do Castelo, in particular, in the Insertion Community that receives people who are experiencing a situation of vulnerability or social exclusion.

One of the activities highlighted in this report is the project carried out between January and May 2019, for and with users of the Insertion Community, in the context of emotional intelligence and emotional and social skills.

**Keywords:** Poverty, Social Exclusion, Insertion Community, Emotional Intelligence, Social and Emotional Competences

# Índice

Introdução.....	1
Capítulo I. <i>Pobreza e Exclusão Social: Os fenómenos e as respostas sociais em Portugal</i> .....	3
1. Pobreza e exclusão social.....	4
1.1. Breve abordagem teórica dos conceitos.....	6
1.2. Vulnerabilidade social e risco como conceitos associados .....	13
2. Respostas sociais à pobreza e/ou à exclusão social em Portugal .....	15
Capítulo II. <i>O Gabinete de Atendimento à Família como resposta social</i> .....	21
1. Gabinete de Atendimento à Família .....	22
1.1. Missão, visão e valores.....	22
1.2. Estrutura interna .....	23
1.3. Equipamentos .....	24
1.4. Serviços .....	24
1.4.1. Comunidade de Inserção e Oficinas.....	26
1.4.1.1. Comunidade de Inserção.....	26
1.4.1.2. Oficinas.....	29
Capítulo III. <i>O desenvolvimento emocional e social em contexto de vulnerabilidade ou exclusão social: O projeto Educar Corações</i> .....	31
1. Inteligência emocional e as competências emocionais e sociais.....	32
1.1. O construto de inteligência emocional .....	33
1.1.1. Benefícios da inteligência emocional.....	36
1.2. Competências emocionais e sociais .....	39
1.2.1. Competência emocional.....	40
1.2.2. Competência social .....	43
2. O projeto Educar Corações .....	46
2.1. Caracterização do público-alvo .....	46
2.2. O projeto Educar Corações .....	51
2.2.1. Fase de identificação de necessidades e justificação da temática do projeto ...	51

2.2.2.	Fase de planificação .....	52
2.2.3.	Fase da aplicação-execução .....	53
2.2.4.	Avaliação de impacto .....	64
2.2.4.1.	Análise dos resultados do questionário de satisfação .....	66
2.2.4.2.	Discussão de resultados .....	72
2.2.4.3.	Análise SWOT do projeto .....	73
Capítulo IV. <i>Outras atividades</i> .....		75
1.	Intervenção grupal – visualização de filmes .....	76
2.	Reuniões de equipa .....	76
3.	Reuniões com agentes sociais/articulação interinstitucional .....	77
4.	Atendimentos individualizados .....	79
5.	[DES]ENCONTROS.....	79
6.	Mercado de trabalho inclusivo: o valor da diferença .....	80
7.	Sessão Ações para o Desenvolvimento da Parentalidade e Educação Positivas .....	81
8.	Atividades de Natal .....	82
9.	Ação de sensibilização sobre diabetes e alimentação saudável .....	82
10.	[Des]igualdades comunitárias: intervir para transformar – Jornadas GAF .....	83
11.	EAPN.....	84
Considerações finais.....		86
Referências Bibliográficas .....		91
Anexos.....		95

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> - Síntese dos fatores de exclusão social (retirado de Borba & Lima, 2011, p.225).....	13
<b>Figura 2</b> - Organograma do GAF.....	24

## Índice de tabelas

<b>Tabela 1</b> - Conceptualização da pobreza .....	8
<b>Tabela 2</b> - Número de utentes da Comunidade de Inserção, distribuídos por sexo .....	47
<b>Tabela 3</b> - Idade dos utentes.....	47
<b>Tabela 4</b> - Distribuição dos utentes por tipo de regime .....	48
<b>Tabela 5</b> -Distribuição dos utentes, por tipo de regime, em função do sexo.....	48
<b>Tabela 6</b> - Nível de escolaridade dos utentes, em função do sexo.....	50
<b>Tabela 7</b> - Situação profissional/situação económica dos utentes da Comunidade de Inserção....	50
<b>Tabela 8</b> - Sessões do projeto Educar Corações .....	55
<b>Tabela 9</b> - Médias e desvio padrão: secção A. Projeto (n=10).....	67
<b>Tabela 10</b> . Médias e desvio padrão: secção B. Conteúdos apresentados nas sessões (n=10) .....	69
<b>Tabela 11</b> – Médias e desvio padrão: secção C. Avaliação da formadora – Catarina Silva (n=10)..	71
<b>Tabela 12</b> - Análise SWOT do projeto Educar Corações .....	73
<b>Tabela 13</b> - Análise SWOT do estágio .....	89
<b>Tabela 14</b> - Análise SWOT da sessão nº 1 .....	109
<b>Tabela 15</b> - Análise SWOT da sessão nº 2 .....	123
<b>Tabela 16</b> - Análise SWOT da sessão 3.....	140
<b>Tabela 17</b> - Análise SWOT sessão nº4.....	153
<b>Tabela 18</b> - Análise SWOT da sessão nº5 .....	163
<b>Tabela 19</b> - Análise SWOT da sessão nº 6 .....	176
<b>Tabela 20</b> - Análise SWOT das sessões nº 7 e 8 .....	196
<b>Tabela 21</b> - Análise SWOT da sessão nº 9 .....	210
<b>Tabela 22</b> - Análise SWOT sessão nº 10.....	226
<b>Tabela 23</b> - Análise SWOT da sessão nº11 .....	239
<b>Tabela 24</b> - Análise SWOT da sessão n.º 12 .....	250
<b>Tabela 25</b> - Análise SWOT da sessão nº 13 .....	262

## Lista de anexos

- Anexo I** – Materiais relativos à sessão 1
- Anexo II** - Materiais relativos à sessão 2
- Anexo III** - Materiais relativos à sessão 3
- Anexo IV** - Materiais relativos à sessão 4
- Anexo V** – Materiais relativos à sessão 5
- Anexo VI** – Materiais relativos à sessão 6

**Anexo VII** – Materiais relativos às sessões 7 e 8

**Anexo VIII** – Materiais relativos à sessão 9

**Anexo IX** – Materiais relativos à sessão 10

**Anexo X** – Materiais relativos à sessão 11

**Anexo XI** – Materiais relativos à sessão 13

**Anexo XII** – Materiais relativos à sessão 13

**Anexo XIII** – Certificados de participação

## Introdução

O Mestrado em Ciências da Educação (MCE), da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC) apresenta, no segundo ano do plano de estudos, uma unidade curricular intitulada *estágio*, cujo objetivo passa por permitir aos formandos integrarem-se no contexto laboral e, assim, aprofundar conhecimentos e desenvolver competências para análise e intervenção nos domínios da educação e da formação, com diferentes públicos, em contextos formais, não formais e informais e em diferentes modalidades<sup>1</sup>.

Neste contexto, o presente relatório pretende dar conta de todo o trabalho realizado no âmbito do estágio, que decorreu entre setembro de 2018 e maio de 2019, no Gabinete de Atendimento à Família (GAF), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sediada no concelho de Viana do Castelo. Este estágio decorreu sob orientação científica da Professora Doutora Maria Filomena Ribeiro da Fonseca Gaspar, em articulação com a Dra. Cátia Gaspar Cebolo, orientadora cooperante e Diretora Técnica da Comunidade de Inserção.

Para cumprir o objetivo deste estágio e de forma a responder às necessidades da instituição, nomeadamente na valência da Comunidade de Inserção, desenvolvemos um projeto socioeducativo, junto do grupo de utentes desta mesma Comunidade. Este projeto desenvolveu-se em torno do tema da inteligência emocional, construto recente, mas cada vez mais popular no campo da Psicologia e não só. Para além da inteligência emocional, também se debruçou sobre as competências sociais e emocionais.

Assim, no Capítulo I, denominado *Pobreza e Exclusão Social: Os fenómenos e as respostas sociais*, dá-se a conhecer o enquadramento conceptual, fazendo-se uma abordagem teórica dos conceitos de pobreza, exclusão social, vulnerabilidade social e risco como conceitos associados aos dois primeiros. Num segundo ponto deste mesmo capítulo abordam-se as respostas sociais que atuam no âmbito da problemática da pobreza e exclusão social.

---

<sup>1</sup> Retirado de [https://apps.uc.pt/courses/PT/unit/79836/18223/2019-2020?common\\_core=true&type=ram&id=1312](https://apps.uc.pt/courses/PT/unit/79836/18223/2019-2020?common_core=true&type=ram&id=1312), acedido em junho, 2019

No seguimento do Capítulo I, o Capítulo II, intitulado *O Gabinete de Atendimento à Família como resposta social*, apresenta o enquadramento institucional, realçando os serviços Comunidade de Inserção e Oficinas, locais onde efetivamente decorreu o estágio.

O Capítulo III, denominado *O desenvolvimento emocional e social em contexto de vulnerabilidade ou exclusão social: O projeto Educar Corações*, divide-se em dois pontos essenciais. Num primeiro ponto apresenta-se um enquadramento conceptual acerca das temáticas em que incidiu o projeto de estágio – inteligência emocional e competências sociais e emocionais. Num segundo ponto apresenta-se, de forma detalhada, o projeto Educar Corações.

No Capítulo IV são descritas outras atividades que fizeram parte do estágio.

Para finalizar, são apresentadas as considerações finais, onde é realizada uma avaliação do percurso efetuado durante o estágio curricular, bem como de todas as aprendizagens e competências desenvolvidas neste período.

Capítulo I. *Pobreza e Exclusão Social: Os fenómenos e as respostas sociais em Portugal*

O presente capítulo foca-se, num primeiro ponto, na apresentação dos conceitos de pobreza e exclusão social, fenómenos estes que estão associados ao contexto do estágio curricular. Focamo-nos, também, no conceito de risco e vulnerabilidade social, por serem conceitos associados aos mencionados anteriormente. Na última parte deste capítulo apresentamos algumas das respostas sociais oferecidas pelo Estado português, em concreto pela Segurança Social, que têm como objetivo atuar nas problemáticas apresentadas.

## 1. Pobreza e exclusão social

A sociedade de hoje caracteriza-se, cada vez mais, por uma forte ideia de mercado, onde tudo é passível de ser adquirido, até mesmo a emancipação social. Este mercado neoliberal gera um individualismo, onde as pessoas se encontram em “constante risco, sendo a sua vulnerabilidade «vista, numa lógica de mercado, como uma vantagem competitiva»” (Vieira, citado por Cardoso & Moreira, 2017, p. 103) e onde o discurso individualista e as práticas neoliberais agravam as injustiças sociais (Cardoso & Moreira, 2017). Assim, esta conceção individualista da sociedade auxilia na fragmentação da vida social, o que por sua vez reforça a despolitização das sociedades capitalistas.

Como tal, este modelo de sociedade neoliberal, que afirma a ideia de que tudo pode ser comprado e fomenta o individualismo, está na base do aparecimento de situações de pobreza e exclusão social. Assim, segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2003), os fenómenos da pobreza e exclusão social tornaram-se, nos últimos anos, num dos temas que acarreta muitas preocupações para os responsáveis de organismos internacionais, governantes de estados e, até mesmo, técnicos e outros intervenientes que atuam nestas problemáticas. Ainda de acordo com a OIT (2003) “A erradicação da pobreza e a luta contra a exclusão social tornaram-se assim um dos principais desafios do desenvolvimento e dos direitos humanos do século XXI” (p.12).

Em termos estatísticos, segundo a EAPN – *European Anti Poverty Network* (Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, 2018), em Portugal, no ano de 2017:

- Residiam 2,4 milhões de pessoas em risco de pobreza ou exclusão social, o que representa 23.3% da população portuguesa. Em comparação com a União Europeia (UE) e Zona Euro (ZE), não sendo possível precisar os valores relativos a 2017, Portugal sempre se

manteve acima da média. Em 2016, 23.5% da população da UE estava em risco de pobreza ou exclusão social e Portugal ocupava o 11.º lugar dos países com maior nível de pobreza ou exclusão social;

- O risco de pobreza monetária atinge 1,9 milhões de pessoas, o que representa 13.3% da população portuguesa. Tendo por base os rendimentos relativos ao ano de 2015, 17.3% da população da UE encontrava-se em situação de pobreza monetária e Portugal ocupava o 10.º lugar nos países com maior taxa de pobreza monetária da UE;

- 599 mil pessoas viviam em agregados familiares que estavam excluídos do mercado de trabalho, o que representa 8% da população portuguesa. Em comparação com a UE, Portugal apresenta resultados mais positivos. Em 2015, Portugal, apresentava uma taxa de 9.1% de agregados com intensidade laboral muito reduzida, apresentando a UE uma taxa de 10.5%;

- 16.8% da população portuguesa vivenciava a realidade da privação material e social e 18% da mesma população encontrava-se em situação de privação material. Segundo o Eurostat, em 2017, 6.7% da população da UE estava em situação de privação material severa e, pelos dados de 2016, Portugal ocupava a 10.ª posição em relação à maior taxa de privação material severa;

Relativamente aos grupos mais vulneráveis à “pobreza ou exclusão social, encontramos as mulheres, pessoas com mais de 75 anos e as crianças e jovens com menos de 18 anos. Em 2017, 24% das mulheres e 22.5% dos homens encontravam-se em risco de pobreza ou exclusão.” (EAPN, 2018, p.8). No que respeita ao grupo de crianças e jovens com menos de 18 anos, a EAPN (2018) menciona que mais de 24% das crianças estão em risco de pobreza ou exclusão social, 20.7% encontra-se em risco de pobreza monetária, 7% em situação de privação material severa e 5.9% das crianças vive em agregados familiares com maior exclusão face ao mercado de trabalho. No que toca às famílias, “As famílias monoparentais, as famílias com três ou mais crianças dependentes e as famílias unipessoais, ou seja, compostas por apenas um adulto, são os agregados familiares que apresentam percentagens mais elevadas em todos ou quase todos os indicadores analisados.” (EAPN, 2018a).

Para terminar esta breve caracterização estatística importa referir que o ano de 2017 se mostrou mais positivo, pois houve uma diminuição da taxa de risco de pobreza ou

exclusão social, da taxa de risco de pobreza monetária, da intensidade laboral muito reduzida e da privação material severa.

Após este breve enquadramento, consideramos pertinente conceptualizar os fenómenos que mencionamos anteriormente: pobreza e exclusão social. Tal como afirmam Bruto da Costa, Baptista, Perista e Carrilho (2008), estas duas problemáticas são muito próximas uma da outra, estão interligadas e “Por vezes, certos discursos parecem utilizar os dois termos como sinónimos. Em certos casos, até parece que «exclusão social» é um nome «moderno» - porventura mais vago e, por isso, politicamente menos comprometedor – para a pobreza.” (pp.19-20).

### 1.1. Breve abordagem teórica dos conceitos

Conceptualizar o fenómeno da pobreza é uma tarefa bastante difícil de se realizar pelo elevado número de conceitos e perceções que existem, quer na literatura, quer na opinião pública. O conceito foi evoluindo ao longo do tempo, no entanto, “A utilização do conceito de pobreza radica num tratamento excessivamente economicista e monetarista das condições de vida dos indivíduos ou dos grupos” (Rodrigues, 2000, p.174).

Para os autores Rodrigues, Samagaio, Ferreira, Mendes e Januário (1999a) a pobreza é uma das dimensões da exclusão social, talvez a mais visível, e afirmam que o conceito de pobreza pode assumir uma multiplicidade de significados. Assim, estes autores apresentam o conceito de pobreza absoluta, que se relaciona com a escassez de recursos e o conceito de pobreza relativa, sendo esta última relacionada com os padrões sociais no geral. Para estes autores, estes dois conceitos não são antagónicos, mas sim complementares.

Ainda na perspetiva destes mesmos autores, a pobreza, enquanto fenómeno social, sugere duas abordagens distintas, sendo elas: a perspetiva socioeconómica – onde a pobreza se associa a uma situação de privação por falta de recursos económicos; e a abordagem culturalista que se centra

“no carácter antropológico de comunidades, famílias e indivíduos e no conceito de cultura de pobreza. Privilegiam-se as relações interindividuais, as representações e práticas sociais, as estratégias de vida, a organização familiar, os padrões de consumo e os sistemas de valores que configuram modos de vida diferenciados afectos à vivência da pobreza, que

frequentemente se transmitem intergeracionalmente” (Ferreira, 1997; CIES/CESO I&D, 1998, citado por Rodrigues et al., 1999a, p.69).

O fenómeno da pobreza facilmente se identifica pelo seu lado mais visível, que se relaciona com a escassez de recursos e bens materiais, imprescindíveis para a satisfação das necessidades básicas. No entanto, existem outras perspetivas que devem ser consideradas quando abordamos este fenómeno (Bruto da Costa et al., 2008).

Podemos, segundo os autores Bruto da Costa et al. (2008), identificar uma situação de pobreza também pelo lado *existencial*. Queremos com isto dizer que a pobreza pode, para além da perspetiva material, ser percecionada através de elementos de carácter psicológico, social, cultural, entre outros, que em conjunto afetam em diversos aspetos a vida de uma pessoa. Uma outra perspetiva, inspirada em Amartya Sen (1999), diz respeito à importância de dois conceitos: “a *habilitação (entitlement)* que permite o acesso e a *capacidade* para que a pessoa possa funcionar e buscar o tipo de felicidade que tem razões para preferir.” (Bruto da Costa et al., 2008, p.22). Esta perspetiva não descarta o papel das necessidades básicas, apenas não são consideradas como o objetivo final, mas sim um meio para que a pessoa adquira aquelas capacidades. Ainda inspirado no autor Amartya Sen (1999), a pobreza também pode ser vista através da *liberdade*.

“Trata-se de uma perspetiva nova e particularmente rica, uma vez que conduz ao aprofundamento do próprio conceito de liberdade. Neste sentido, uma pessoa com fome não é livre. Antes do mais, não é livre de comer. Acresce que quem não é livre de comer também não tem condições para o exercício da liberdade noutras dimensões. Quer isto dizer que, na prática, a liberdade só tem sentido quando existe associada às *condições* efetivas do seu exercício.” (Bruto da Costa et al., 2008, p.23).

Segundo a OIT (2003), a pobreza pode ser conceptualizada em cinco grandes perspetivas, que se encontram agrupadas em duas lógicas, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1** - Conceptualização da pobreza

<p><b>Privação fisiológica</b> condições materiais de vida</p>	<p><b>Privação social</b> natureza social da pobreza, com a consequente degradação das relações sociais, aproximando-se do conceito de exclusão social</p>
<p><b>Abordagem centrada no rendimento e no consumo</b> - Perspetiva mais tradicional, onde se define uma linha de pobreza, em termos relativos ou absolutos, com base num determinado nível de rendimento e/ou consumo, sendo que os pobres se encontram abaixo dessa linha.</p>	<p><b>Abordagem centrada no conceito de pobreza humana</b> - Baseada nos trabalhos de Amartya Sen, utiliza como referência os conceitos de <b>capacidades</b> (o que podemos fazer) e <b>funções</b> (o que fazemos); - Pobreza vista como a incapacidade de se desenvolver uma vida longa, saudável, com um nível de vida decente, com liberdade, dignidade, respeito por si e pelos outros.</p>
<p><b>Abordagem centrada nas necessidades humanas básicas</b> - Nível de necessidades básicas relativas à alimentação, vestuário, abrigo, água potável, saneamento básico e educação, como mínimo necessário para prevenir doenças, malnutrição e ignorância.</p>	<p><b>Abordagem centrada nas consequências ao nível da exclusão social</b> - Baseada nas propostas de Peter Townsend, para quem a pobreza deve ser vista essencialmente como a não disponibilidade dos recursos necessários para fazer face às condições de vida e de conforto genericamente difundidas e participar nas atividades sociais e culturais da sociedade; - O conceito de pobreza associa-se ao de cidadania e integração social.</p>

	<p><b>Abordagem participativa</b></p> <p>- A questão central desta abordagem não se prende com o conteúdo que define o conceito, mas sim com quem define o conceito, propondo-se, assim, a participação ativa dos próprios pobres;</p> <p>- A pobreza inicia-se pela não participação, pelo que os aspetos mais relevantes serão a falta de dignidade, de autoestima, de segurança e justiça, que impedem a participação, para além do acesso à saúde e a uma vida social, mais do que a um rendimento.</p>
--	---

**Fonte:** Elaboração própria com base em Organização Internacional do Trabalho (2003)

Assim, podemos perceber que o fenómeno da pobreza tem vindo a arrecadar um maior número de perspetivas, não se centrando apenas na condição de privação de materiais e/ou recursos, passando a ser entendida de forma multidimensional, o que inclui as dimensões económica, social, cultural, política e ambiental (OIT, 2003). Como tal, a pobreza e exclusão social, embora representem desvantagens sociais diferentes, são dois fenómenos que estão muito interligados e que se reforçam mutuamente.

Para José A. Pereirinha (citado por Rodrigues, et al., 1999a) existe a necessidade de se distinguir conceptualmente os fenómenos, para que haja uma melhor compreensão dos mesmos. Assim,

*“o conceito de pobreza, analisado enquanto situação de escassez de recursos de que um indivíduo, ou família, dispõem para satisfazer necessidades consideradas mínimas, acentua o aspecto distributivo do fenómeno (a forma como os recursos se encontram distribuídos entre os indivíduos e/ou famílias na sociedade). Já o conceito de exclusão acentua os aspectos relacionais do fenómeno, quando encaramos este conceito enquanto situação de inadequada integração social”* (p.66).

No que concerne ao conceito de exclusão social, este surge, no contexto europeu, por volta de 1974, através da publicação do livro *Les Exclues*, de René Lenoir. No entanto, não se teria, na época, noção do alcance que o conceito tem nos dias que correm (OIT, 2003).

É comum a todas as sociedades o princípio da desigualdade e é com a acentuação destas mesmas desigualdades que emerge o fenómeno da exclusão social. Este fenómeno resulta de uma “dialética de oposição entre aqueles que efectivamente mobilizam os seus recursos no sentido de uma participação social plena e aqueles que, por falta desses mesmos recursos (...) se encontram incapacitados para o fazer” (Rodrigues, et al., 1999a, p.64). Do ponto de vista sociológico, Lamarque (1995, citado por Rodrigues, et al., 1999a), refere que a exclusão é um produto de um défice de coesão social global. Para os autores Borba e Lima (2011), aquilo que provoca a emergência deste fenómeno, relaciona-se com o afastamento da sociedade das propostas políticas de bem-estar, que por sua vez proporcionam situações de vulnerabilidade e esta vulnerabilidade acaba por se traduzir na exclusão.

Concordando com uma das perspectivas acima supracitadas, Clavel (2004) afirma que a exclusão emerge com as desigualdades socioeconómicas e culturais e, ainda, com o aumento da precaridade. Este autor define a exclusão como “uma *relação com um modo de vida dominante* alargado às práticas sociais e difundido pela comunicação social, no qual algumas camadas sociais não estão objectivamente integradas, ou do qual os mais desfavorecidos se sentem excluídos subjectivamente.” (p.25).

A exclusão social, para a OIT (2003), relaciona-se com a desintegração social, visível a vários níveis como, por exemplo, económico, social, cultural, ambiental e político e “Reflecte-se na fragilização dos laços familiares e sociais e na não participação na vida comunitária, e implica o que Robert Castel chama de «desafiliação» em relação à sociedade: o não reconhecimento do lugar na sociedade.” (p.18). Sintetizando, a exclusão traduz-se na carência de vários tipos de poder: económico, de decisão, influência e participação na vida da comunidade.

Sheppard (2006, citado por Borba & Lima, 2011), refere que a exclusão social se define pelos grupos socialmente excluídos. Estes grupos, por sua vez, caracterizam-se pelas situações de pobreza, desemprego e múltiplas carências associadas e estão privados dos seus direitos enquanto cidadãos ou veem os seus laços sociais danificados ou quebrados.

Para além disto, importa salientar que a exclusão social também se caracteriza por ser um fenómeno dinâmico - “pelas evoluções da sociedade que destabilizam os grupos sociais e os indivíduos; devido às trajectórias individuais marcadas pelas mudanças de situações: da estabilidade económica entra-se na precaridade, na pobreza e, enfim, na exclusão;” (Clavel, 2004, p.158) -, cumulativo e persistente, envolvendo processos de reprodução, através da transmissão geracional, e evolução, através do aparecimento de novas formas, o que assegura a sua persistência, “constituindo simultaneamente causa e consequência de múltiplas ruturas na coesão social” (Rodrigues, et al., 1999, p.65). Uma outra característica deste fenómeno prende-se com o carácter relacional do mesmo, pois as relações sociais são parte fundamental do bem-estar dos indivíduos e a sua rutura poderá tornar-se numa forma de não participação na sociedade (OIT, 2003).

Este é, ainda, um fenómeno multidimensional e manifesta-se, tal como nos diz Clavel (2004), através de variadas formas como, por exemplo: do alojamento – a forma como são determinadas a produção do alojamento e as relações sociais urbanas dificultam o acesso, de populações mais desfavorecidas e com menos recursos, a este bem que a própria lei considera como fundamental; do trabalho – pois é por meio deste que se assegura, com os rendimentos que este proporciona, a satisfação de necessidades essenciais; da escola – é nesta instituição que se desenvolvem determinadas capacidades como, por exemplo, a de arranjar um emprego. No entanto, as populações mais vulneráveis, apresentam uma taxa de insucesso escolar importante; da família - pode, também, considerar-se manifestação da exclusão a família desestruturada. As evoluções que se foram sentindo no seio familiar (alongamento da escolaridade, diminuição do número de casamentos, desenvolvimento de coabitação juvenil e da união livre, etc.), levaram à destituição dos laços familiares tradicionais e das solidariedades organizadas em torno do modelo da família alargada. Para terminar, e segundo o mesmo autor, a saúde é um outro fator que importa mencionar. Pelas suas condições de habitabilidade, por fatores culturais e outros, as pessoas em situação de precaridade ou pobreza tendem a apresentar a frequência de algumas doenças, tais como: distúrbios psicológicos ou nervosos, doenças profissionais e acidentes de trabalho, problemas dentários e oculares, sobreexposição ao alcoolismo, comportamentos aditivos e VIH/SIDA.

Ao abordar a exclusão social, é natural que surja a pergunta “Exclusão de quê?” (Bruto da Costa et al., 2008) e para poder responder à mesma é necessário considerar todos

os sistemas sociais em que a pessoa vive como, por exemplo, a família, a rede de amigos, os vizinhos e outros e ter, desta forma, um contexto de referência do qual se é ou se está excluído. Uma outra questão que pode surgir: “*Quantas pessoas são excluídas e quem são elas?*” (Clavel, 2004, p. 137). Encontrar resposta para esta questão é uma tarefa bastante difícil. Conseguir medir e identificar todas as pessoas em situação de exclusão é complexo pelo facto de estarmos perante um processo “evolutivo, multidimensional, polimorfo e que engloba populações heterogéneas. É mais fácil identificar *situações de exclusão* a partir de indicadores objectivos do que contabilizar os excluídos;” (Clavel, 2004, p.137). Aqui, é necessário ter em atenção que o mesmo indivíduo, família ou grupo social pode estar envolto em várias situações simultânea ou sucessivamente.

Quanto à forma de identificação desses fenómenos - pobreza e exclusão social - Rodrigues, et al. (1999a) referem que existe uma divergência entre ambos. Isto é, a pobreza facilmente se identifica com base num *standard* mínimo de rendimentos. No entanto, para se identificar uma situação de exclusão é necessário ter em atenção que causas e consequências aparecem entrelaçadas entre si.

Relativamente aos fatores que conduzem a situações de pobreza e/ou exclusão social, a OIT (2003) identifica um conjunto de três fatores: os fatores macro (globais), meso (locais/setoriais) e fatores micro (pessoais ou familiares). Os fatores macro dizem respeito às “configurações estruturais da economia mundial e dos modelos de desenvolvimento e de organização e funcionamento dos sistemas económicos predominantes no Mundo” (OIT, 2003, p.21). Os fatores meso podem ser influenciados pelas políticas macro, ou nos elementos culturais dominantes e atuam de forma a acentuar ou atenuar a importância e o efeito de determinados fatores, consoante a posição geográfica ou setorial dos indivíduos. Para terminar, os fatores micro relacionam-se com o “conjunto de elementos intensamente interligados cuja importância, enquanto fatores de pobreza e exclusão social, se faz sentir fundamentalmente através das interações estabelecidas ao nível pessoal e familiar” (OIT, 2003, p.24). Nestes fatores podem incluir-se: a dimensão e o estatuto da família, a saúde, a idade, a educação, os percursos, histórias e projetos de vida, as opções pessoais e oportunidades, entre outros.

Para Almeida (1995) e Wixey et al. (2005), citados por Borba e Lima (2011), os fatores de exclusão social prendem-se com a negação, a certos indivíduos ou grupos, à possibilidade de igualdade de oportunidades. Apresenta-se, na Figura 1, uma síntese dos

fatores de exclusão social (Borba & Lima, 2011, p.225). A identificação destes fatores, para os autores anteriormente mencionados, está relacionada com a vulnerabilidade social, o que se traduz num processo multidimensional de indicadores que mostram assimetria no que concerne à variabilidade no espaço e no tempo. Referem, ainda, que alguns dos fatores, apesar de antigos, permanecem em evidência na sociedade atual.



**Figura 1** - Síntese dos fatores de exclusão social (retirado de Borba & Lima, 2011, p.225)

Para concluir o presente ponto, importa salientar que a pobreza e a exclusão social são fenómenos que estão profundamente relacionados, embora se apresentem com características diferentes. Constituem uma problemática muito presente na nossa sociedade e urge, deste modo, intervir com o objetivo de minimizar estes fatores e, a longo prazo, eliminá-los.

## 1.2. Vulnerabilidade social e risco como conceitos associados

Ao discutir os conceitos de pobreza e exclusão social, fomos mencionando, muito brevemente, o conceito de vulnerabilidade. Como tal, consideramos pertinente incluir neste enquadramento conceptual a abordagem deste fenómeno. A pertinência da abordagem deste conceito prende-se com o facto de que os indivíduos ou grupos

fragilizados podem encontrar-se numa situação de vulnerabilidade social e não vivenciar, efetivamente, uma situação de pobreza ou exclusão social.

Este conceito pode ser definido com base em múltiplas concepções e dimensões, como, por exemplo, a dimensão económica, o campo da saúde, do direito, entre outros, o que traduz a sua complexidade (Monteiro, 2011).

A vulnerabilidade social pode ser conceptualizada como uma situação de fragilidade, vivenciada por pessoas ou grupos e a sua exposição a determinados riscos, com diferentes naturezas, que colocam a estas pessoas ou grupos múltiplos desafios para enfrentar e ultrapassar a situação (Monteiro, 2011).

Ao conceito de vulnerabilidade social também se pode associar o conceito de risco, pois “a vulnerabilidade opera apenas quando o risco está presente; sem risco, vulnerabilidade não tem efeito” (Yunes & Szymanski, 2001, citado por Janczura, 2012, p.302). Assim, para os autores Carneiro e Veiga (2004) (citados por Janczura, 2012), a vulnerabilidade é entendida como uma exposição aos riscos e a baixa capacidade dos indivíduos, quer a nível material, quer a nível simbólico e comportamental, para enfrentar os desafios colocados na sua vida. Como tal, “os riscos estão associados, por um lado, com situações próprias do ciclo de vida das pessoas e, por outro, com condições das famílias, da comunidade e do ambiente em que as pessoas se desenvolvem” (Janczura, 2012, p.304).

Nas sociedades neoliberais, para os autores Carneiro e Veiga (2004) (citados por Janczura, 2012), a pobreza constitui-se como a primeira aproximação da maior exposição a riscos, nomeadamente em famílias que não possuem rede de proteção social. Por rede de proteção social entende-se o acesso a bens e serviços básicos que permitem o acesso a melhores oportunidades para enfrentar situações adversas. Estes autores referem que os fatores associados a situações de risco e vulnerabilidade são múltiplos e interdependentes.

Assim, a vulnerabilidade surge quando os indivíduos e grupos não possuem os recursos necessários para encarar, com sucesso, os riscos a que são ou estão submetidos e, ainda, pela ausência de estratégias que lhes permitem atingir um nível razoável de segurança (Janczura, 2012).

A noção de risco, que se associa ao conceito de vulnerabilidade, tal como vimos anteriormente, demonstra a existência de um perigo. No entanto, também se pode referir a “uma perda de qualidade de vida pela ausência de ação preventiva.” (Janczura, 2012,

p.306). Como tal, podemos associar uma ação preventiva à minimização do risco ou, até mesmo, à redução significativa ou inexistência do mesmo.

Para terminar, Castel (2005, citado por Janczura, 2012) refere “que se os indivíduos não estiverem assegurados contra imprevistos causados pelos riscos, viverão na insegurança, pois o risco social compromete a capacidade dos indivíduos de assegurar por si mesmos sua independência social.” (p.306).

Visto que a prevenção atua como meio importante na minimização dos riscos e, por consequência, na menor exposição dos indivíduos e grupos mais fragilizados a situações de vulnerabilidade social ou situações de pobreza e/ou exclusão social, consideramos pertinente, abordar, no ponto seguinte, as respostas sociais existentes em Portugal, que atuam junto destas problemáticas.

## 2. Respostas sociais à pobreza e/ou à exclusão social em Portugal

Existem diversos documentos que têm como principal objetivo salvaguardar os direitos de todos os cidadãos. Exemplo disso é a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), que estabelece, entre vários, o direito a uma vida condigna. Ainda a nível supranacional, podemos destacar o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (1966), do qual Portugal é Estado-Signatário, e estabelece nos seus artigos que estes devem assegurar as medidas necessárias para a realização de todos os direitos, permitindo a todas as pessoas um nível de vida adequado, assim como a Carta Social Europeia (1961), que enfatiza os mesmos direitos. A nível nacional podemos destacar a Constituição da República Portuguesa que tem como princípio fundamental que Portugal seja “uma República soberana, baseada na dignidade da pessoa humana e vontade popular e empenhada na construção de uma sociedade livre, justa e solidária.” (art.º 1).

Apesar da existência destes documentos legislativos, que visam assegurar uma sociedade justa, igualitária e baseada na equidade, sabemos que na sociedade onde vivemos, tal como vimos no ponto 1, existe um desequilíbrio que proporciona o risco, a exposição à vulnerabilidade e a situações de pobreza e/ou exclusão social.

Rodrigues (2000) afirma que os direitos, associados ao princípio da equidade e justiça social, necessitam da existência de “uma entidade reguladora, que se situe a um nível superior ao dos indivíduos (...), que garanta a correcção aos desvios do mercado (...)

e que introduza uma lógica universalista de redistribuição dos rendimentos e dos benefícios.” (p.186). Esta entidade reguladora será o Estado. Como tal, espera-se que o Estado se responsabilize pelos riscos sociais e que aplique a obrigatoriedade da adesão contributiva ao sistema e, assim, teremos o “mecanismo de compensação e redistribuição que permite compensar vulnerabilidades e desigualdades, ao mesmo tempo que é possível a garantia dos direitos básicos dos indivíduos e grupos (...) num pressuposto de equidade e de justiça social.” (Rodrigues, 2000, p.186). O conceito de equidade refere-se a um princípio da justiça social que tem como finalidade o respeito das diferenças para se atingir a igualdade. Tal como afirma Sposati (2010), aquilo que constitui a equidade prende-se com o direito de ver as diferenças reconhecidas, isto é, igualdade não se traduz em homogeneidade.

Numa abordagem histórica, podemos considerar que foi no século XX que existiu uma maior preocupação com os indivíduos e grupos mais desfavorecidos e, assim, o desenvolvimento da proteção social. Neste período, as desigualdades passaram a ser associadas à necessidade de intervenção e ação concreta junto dos fatores de vulnerabilidade e das realidades sociais que os propiciam (Rodrigues, 2000).

As políticas sociais têm como objetivo responder a situações de desigualdade social, relacionadas com a pobreza e a exclusão social, o que nos remete para a proteção social. Assim, a proteção social tem como objetivo apresentar um “conjunto de mecanismos (ou serviços) que visem essencialmente a previdência e, (...), um conjunto de ações de carácter mais social ou assistencial” (Rodrigues, Samagaio, Ferreira, Mendes, & Januário, 1999b, p.39), que respondam às situações de carência.

Neste contexto, surge o Estado-Providência que tem como finalidade “a promoção de serviços e/ou equipamentos para os quais o mercado não está sensibilizado.” (Rodrigues, 2000, p.191). Dentro do Estado-Providência, surge a Segurança Social, uma dimensão da intervenção estatal (Rodrigues, 2000). Este sistema foi regulamentado pela Lei n.º 28/84, de 14 de Agosto e assenta nos princípios da unidade, igualdade, eficácia, descentralização, garantia judiciária, solidariedade e participação, princípios estes inerentes à própria conceção do Estado-Providência, tal como afirmam Rodrigues, et al. (1999b).

Assim, os objetivos da Segurança Social passam por:

- a) Garantir a concretização do direito à segurança social;

- b) Promover a melhoria das condições e dos níveis de protecção social e o reforço da respectiva equidade;
  - c) Proteger os trabalhadores e as suas famílias nas situações de falta ou diminuição de capacidade para o trabalho, de desemprego e de morte;
  - d) Proteger as pessoas que se encontrem em situação de falta ou diminuição de meios de subsistência;
  - e) Proteger as famílias através da compensação de encargos familiares;
  - f) Promover a eficácia social dos regimes prestacionais e a qualidade da sua gestão, bem como a eficiência e sustentabilidade financeira do sistema.
- (Lei n.º 32/2002, de 20 de Dezembro).

Para assegurar o cumprimento dos seus objetivos e com as transformações sentidas na nossa sociedade,

“especialmente de índole demográfica e familiar, como o progressivo envelhecimento da população, a diversidade interna desse envelhecimento e o aumento da esperança média de vida, os indicadores referentes à exclusão social, as mudanças na estrutura e nos modelos de família e a extensão crescente dos direitos de cidadania, tornaram imperativa a concepção de novas formas de intervenção e o ajustamento das respostas sociais já existentes, de modo a que privilegiem a flexibilidade necessária para atender à mutação constante e à crescente complexidade da realidade social. (Direcção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2006, preâmbulo).

Como tal, são diversas as respostas que a Segurança Social oferece para colmatar as necessidades sentidas em diversas áreas, nomeadamente: infância e juventude, população adulta, família e comunidade e, por fim, grupo fechado de respostas pontuais.

Aqui, interessa-nos focalizar a atenção nas respostas sociais dirigidas ao grupo família e comunidade. Neste grupo de respostas podemos encontrar serviços que se dividem por diversos grupos: família e comunidade em geral, pessoas com VIH/SIDA e suas famílias, pessoas toxicodependentes e pessoas vítimas de violência doméstica<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Informações retiradas de: Direcção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança. (2006). *Respostas sociais - nomenclaturas/conceitos*. Lisboa: Direcção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança.

Os serviços direcionados à família e comunidade no geral são:

- Atendimento/Acompanhamento Social – um serviço dirigido a pessoas e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou com outras dificuldades pontuais e define-se como sendo um serviço de primeira linha, que pretende apoiar as pessoas e famílias na prevenção e/ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão;

- Grupos de Autoajuda – estes grupos destinam-se a apoiar pessoas com deficiência e suas famílias, pessoas com problemática psiquiátrica grave estabilizada e de evolução crónica e suas famílias e, ainda, pessoas com problemas específicos. Estes pequenos grupos direcionam-se para a interajuda e são organizados e integrados por pessoas que estão a vivenciar ou que já vivenciaram a mesma situação ou problema e têm como objetivo final encontrar soluções através da partilha de experiências;

- Centro Comunitário – esta resposta é destinada a pessoas e famílias de determinadas áreas geográficas e caracteriza-se por ser desenvolvida em equipamento, onde se prestam serviços e atividades que, de uma forma articulada, tendem a construir um polo de animação, com o objetivo de prevenir problemas sociais e à definição de um projeto de desenvolvimento local;

- Centro de Férias e Lazer – dirige-se a todas as faixas etárias da população e à família no geral e é uma resposta também desenvolvida em equipamento e tem como objetivo colmatar eventuais necessidades de lazer e de quebra da rotina, essencial ao bem-estar físico, psicológico e social das pessoas;

- Refeitório/Cantina Social – destinada a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas, esta resposta, desenvolvida em equipamento, direciona-se para o fornecimento de refeições, podendo integrar outras atividades, como, por exemplo, higiene pessoal e tratamento de roupas;

- Centro de Apoio à Vida – uma resposta, desenvolvida em equipamento, que se destina a apoiar mulheres grávidas ou com filhos recém-nascidos e que se encontram em risco emocional ou social;

- Comunidade de Inserção<sup>3</sup> – é uma resposta que também se desenvolve em equipamento, com ou sem alojamento, e que compreende um conjunto de ações que têm como objetivo final a inserção social de diversos grupos alvo, que pelos mais diversos fatores se encontram em situação de vulnerabilização ou exclusão social. Tem como destinatários pessoas e famílias que se encontrem em situação de vulnerabilidade ou exclusão social, tal como mencionado anteriormente, e que necessitam de apoio no processo de (re)integração social;

- Centro de Alojamento Temporário (CAT) – destina-se ao apoio de pessoas adultas, em situação de carência, nomeadamente população flutuante, sem-abrigo e outros grupos. Este apoio, também desenvolvido em equipamento, pretende acolher, por um período de tempo limitado, as pessoas em situação de carência, tendo em vista o encaminhamento da pessoa para a resposta social mais adequada; e

- Ajuda Alimentar – serviço que proporciona a distribuição de géneros alimentícios, através de associações ou entidades sem fins lucrativos, ajudando na resolução de situações de carência alimentar de pessoas e famílias.

As pessoas com VIH/SIDA e suas famílias podem encontrar os seguintes serviços:

- Centro de Atendimento/Acompanhamento Psicossocial – destina-se a pessoas infetadas e/ou afetadas pelo VIH/SIDA e suas famílias e é um serviço que se vocaciona para o atendimento, acompanhamento e ocupação em regime diurno;

- Serviço de Apoio Domiciliário – resposta social, desenvolvida em equipamento, que auxilia na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária; e

- Residência para Pessoas Infetadas pelo VIH/SIDA – resposta social, desenvolvida em equipamento, vocacionada para alojar pessoas infetadas e/ou doentes de VIH, em rutura com a família e vulnerabilidade social.

Direcionado para as pessoas com comportamentos aditivos com substâncias, existem os serviços:

---

<sup>3</sup> A Comunidade de Inserção foi a resposta social onde se enquadrou o nosso estágio curricular. Como tal, será um serviço detalhado no Capítulo II do presente relatório, onde apresentamos, de forma mais extensa, a instituição que nos acolheu.

- Equipa de Intervenção Direta – uma resposta desenvolvida através de um serviço que se constitui por unidades de intervenção junto da população com comportamentos aditivos e suas famílias e junto de comunidades afetadas por este fenómeno; e

- Apartamento de Reinserção Social – resposta desenvolvida em equipamento, que tem como objetivo acolher, de forma temporária, pessoas toxicodependentes, que após a sua saída de unidades de tratamento, de estabelecimentos prisionais, de centros tutelares ou de outros estabelecimentos relacionados com a justiça, se confrontem com problemas de reinserção social, familiar, escolar ou profissional.

Para terminar, as pessoas vítimas de violência doméstica podem encontrar os seguintes serviços:

- Centro de Atendimento – serviço constituído por uma ou mais equipas técnicas e pluridisciplinares, que asseguram o atendimento, apoio e reencaminhamento das pessoas vítimas de violência, com a finalidade de proteção; e

- Casa de Abrigo – resposta desenvolvida em equipamento, que tem como objetivo acolher temporariamente mulheres vítimas de violência, acompanhadas ou não de filhos menores, que não possam, por questões de segurança, permanecer nas suas residências habituais.

Verificamos, assim, que em Portugal, o sistema da Segurança Social providencia diversos serviços e equipamentos, destinados a diversos grupos, que têm como objetivo último a atenuação de fatores agravantes ou propiciadores de riscos e fatores que conduzem a situações de vulnerabilidade ou exclusão social.

Capítulo II. *O Gabinete de Atendimento à Família como resposta social*

Neste segundo capítulo caracterizamos a instituição que acolheu o nosso estágio curricular. Assim, este capítulo será dividido em dois pontos principais. No primeiro ponto caracterizamos o Gabinete de Atendimento à Família (GAF) e no segundo ponto caracterizamos, de forma mais específica, dois serviços do GAF onde realizámos o nosso projeto de estágio.

## 1. Gabinete de Atendimento à Família

O Gabinete de Atendimento à Família (GAF) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), tendo sido o seu reconhecimento como instituição social publicado no Diário da República n.º 62/1997, Série III de 1997-03-14.

Esta instituição, com sede na cidade de Viana do Castelo, na Rua da Bandeira, n.º 342, foi fundada pela Ordem dos Padres Carmelitas da mesma cidade, que sentiram a necessidade de apoiar socialmente indivíduos em situação de vulnerabilidade social, para além do trabalho pastoral que realizavam.

Assim, esta instituição nasceu a 24 de maio de 1994, completando 25 anos de existência no ano corrente, no contexto das comemorações do Ano Internacional da Família. Começou por funcionar no Convento da Ordem dos Padres Carmelitas e o seu trabalho incidia no apoio humano e espiritual, que se concretizava através de consultadoria psicossocial e jurídica, orientação vocacional e formação orientada para a família, sobre os mais diversos temas (GAF, 2018a).

Potenciar a família sempre foi o objetivo primordial do GAF que ao longo do tempo foi alargando as suas respostas, tornando-as mais globais e integradoras, na tentativa de diminuir os fatores geradores de exclusão social.

Para alcançar os objetivos a que se propõe esta instituição possui uma estratégia de intervenção individualizada, multidisciplinar e multidimensional, que promove a igualdade de oportunidades para uma reinserção social e melhoria da qualidade dos indivíduos em situação de exclusão social.

### 1.1. Missão, visão e valores

A missão do GAF passa, atualmente, por “Desenvolver respostas sociais de qualidade, com um espírito humanista e solidário, que promovam os direitos, a qualidade de vida, a

inclusão e a cidadania de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica.” (GAF, 2018b).

No que respeita à sua visão pretende “Ser uma referência nacional no âmbito da intervenção social, pela inovação das suas práticas e pela qualidade dos serviços prestados às comunidades.” (GAF, 2018b).

Todos os profissionais que constituem a equipa do GAF trabalham sob diferentes formas para cumprir aquilo que é a missão da instituição, pois são confrontados com múltiplas e distintas realidades sociais que se caracterizam, também, por serem muito complexas e que necessitam, portanto, de uma intervenção adequada ao contexto. No entanto, todas as atividades e comportamentos destes profissionais seguem uma linha de orientação, que está enraizada na cultura da própria instituição, e esta consistência só é possível pela observação e manutenção de um sistema de valores partilhado. Assim, esta instituição pressupõe e revê-se em princípios éticos universais que se traduzem num conjunto de valores, sendo eles: a família, a equidade, a individualidade, a autodeterminação, a autonomia, a confidencialidade, a inovação e a qualidade (GAF, 2018b).

De acordo com o GAF (2018b), estes valores traduzem a importância da família como unidade estruturante da sociedade e como sendo o contexto mais significativo do desenvolvimento do ser humano, a importância de se atuar de forma justa e imparcial, eliminando o preconceito e tendo sempre presente as características e experiências de vida de cada pessoa, as suas escolhas e decisões, promovendo a sua autonomia, a independência e autossuficiência, tanto quanto possível.

## 1.2. Estrutura interna

No que respeita à estrutura interna do GAF, este encontra-se estruturado através dos seguintes órgãos sociais eleitos: o Conselho Geral, do qual é presidente o P. Joaquim da Silva Teixeira, a Direção que tem como presidente P. Carlos Gonçalves, o Conselho Fiscal presidido por Joaquim Manuel da Costa Guerreiro e, por último, o Órgão de Assessoria. A gestão executiva do GAF é feita pela Direção em estreita articulação com a Coordenação Geral.

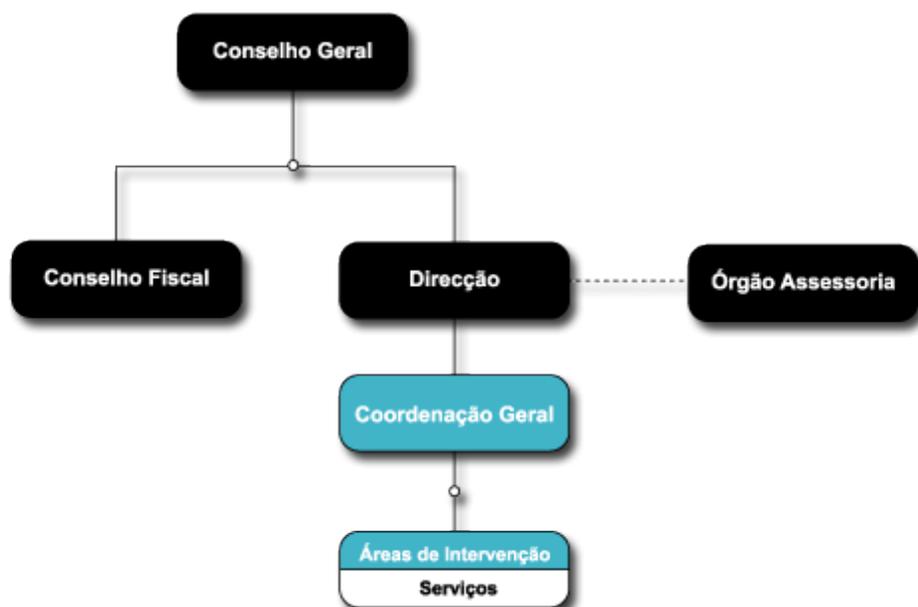


Figura 2 - Organograma do GAF

### 1.3. Equipamentos

Relativamente àquilo que são os equipamentos do GAF, este possuiu um edifício central com anexos, onde funcionam os serviços técnicos de várias respostas sociais, a Empresa de Inserção, os ateliês ocupacionais e um espaço de armazenamento. Este espaço foi cedido pela Ordem dos Padres Carmelitas.

Existe, ainda, o edifício da Comunidade de Inserção, a habitação plurifamiliar da Casa Abrigo, que é um espaço arrendado, várias salas de atendimento, arrendadas e onde funciona o Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) e onde existem, ainda, três salas de atendimento adaptadas a diferentes públicos-alvo.

Faz ainda parte dos equipamentos do GAF um pequeno terreno, ao lado da Comunidade de Inserção, que conta com uma casa e a aguardar a possibilidade de alargamento daquela resposta social e, por último, um armazém que é um espaço próprio, arrendado a terceiros (Relatório de Atividades, 2017).

### 1.4. Serviços

Através da experiência de atendimento diário e através de uma análise de necessidades sociais do distrito onde se encontra inserido, o GAF constatou que existem graves carências no que respeita à igualdade social. Assim, para poder responder a estas

necessidades, esta instituição foi estruturando a sua intervenção de forma a poder dar resposta aos mais variados problemas, geradores de exclusão social. Importa salientar que esta instituição trabalha em colaboração com outras entidades e instituições, quer a nível local, quer a nível nacional (GAF, 2018c).

Assim sendo, o GAF intervém nas seguintes áreas: Apoio à Comunidade, Prevenção e Intervenção na Violência Doméstica, Proteção da Família e da Criança, Saúde e Comportamento Desviante e os Serviços Socialmente Solidários. Os serviços que dispõe e presta à comunidade inserem-se, alguns deles, nos serviços mencionados no ponto anterior, respeitante às respostas sociais existentes em Portugal.

No Apoio à Comunidade existe o serviço de Apoio Comunitário, que conta com uma Unidade de Apoio Social, que “surgiu da necessidade de se criar uma estrutura de atendimento facilitadora da articulação de soluções eficazes de encaminhamento e apoio à população mais carenciada que não se enquadra na população-alvo dos restantes serviços do GAF.” (GAF, 2018d). Podemos ainda encontrar dentro do Apoio à Comunidade, a Comunidade de Inserção que é um serviço que será detalhado num ponto posterior do presente relatório, por ser o serviço onde desenvolvemos o nosso projeto de estágio. E, por fim, existe ainda o Protocolo RSI, que conta com uma equipa de profissionais que acompanha 100 indivíduos ou agregados familiares beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI) (GAF, 2018e).

Na Prevenção e Intervenção na Violência Doméstica podemos encontrar a Casa Abrigo Dar Voz às Mulheres, que constitui “uma resposta de acolhimento temporário para situações de risco, destinada a mulheres vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de filhos/as menores e sem outros recursos para além da institucionalização.” (GAF, 2018f). O Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica, que surge da necessidade de ser criada uma estrutura de atendimento, “organizada em rede e facilitadora da articulação de soluções eficazes de encaminhamento e apoio às vítimas.” (GAF, 2018g) é um outro serviço que faz parte da Prevenção e Intervenção na Violência Doméstica.

No serviço de Proteção da Família e da Criança encontramos um Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) que é um serviço direcionado a famílias com crianças e jovens e é orientado para a “prevenção e reparação de situações de risco

psicossocial, mediante o desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias.” (GAF, 2018h).

No que concerne ao serviço Saúde e Comportamento Desviante encontramos o Centro de Atendimento Psicossocial VIH/SIDA que direciona o seu apoio a pessoas infetadas, afetadas e/ou preocupadas com a problemática do VIH/SIDA. Faz ainda parte deste serviço a Unidade de Apoio na Toxicodependência que direciona a sua intervenção no “sentido de apoiar e promover o desenvolvimento positivo de indivíduos que usam/abusam de substâncias ou que se encontrem em situação de risco - quer por estarem em período de abstinência, quer pela existência de fatores que possam conduzir a esse uso/abuso.” (GAF, 2018i).

Dos Serviços Socialmente Solidários fazem parte as Oficinas que é um serviço que também irá ser detalhado num ponto posterior do presente relatório, por ser um outro serviço onde realizámos o nosso estágio, e o WashGaf que se caracteriza por ser um serviço de lavagem manual de automóveis e que é reconhecido como uma Empresa de Inserção pela Comissão para o Mercado Social de Emprego (GAF, 2018j).

#### 1.4.1. Comunidade de Inserção e Oficinas

##### 1.4.1.1. Comunidade de Inserção

Tal como mencionado no ponto anterior, o nosso projeto de estágio foi concretizado na Comunidade de Inserção que é uma das valências do GAF, enquadrada na área do Apoio Comunitário.

A Comunidade de Inserção é uma resposta que se encontra regulamentada pelo Instituto da Segurança Social, I. P., e que se enquadra nos Apoios Sociais e Programas, direcionados para a Família e Comunidade, tal como havíamos mencionado anteriormente.

No Guião Técnico, de janeiro de 2004, produzido pela Direção-Geral da Solidariedade e Segurança Social, a Comunidade de Inserção é definida como uma “resposta social que compreende um conjunto de ações integradas, com vista à inserção social de diversos grupos-alvo que, por determinados factores, se encontram em situação de exclusão ou de marginalização social.” (p.2). Esta resposta social pretende ser uma etapa intermédia, que se estabelece entre o acolhimento e a autonomia dos indivíduos, com a finalidade de inserção, e que se baseia nas potencialidades e vontade expressa das pessoas na adesão e

construção de um projeto de vida (Direção-Geral da Solidariedade e Segurança Social, 2004).

A Comunidade de Inserção que se enquadra nos serviços prestados pelo GAF, surge de um acordo de cooperação estabelecido entre o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo e o GAF que se celebrou a 2 de outubro de 2006. Assim, a Comunidade é fundada a 19 de dezembro do mesmo ano. Este serviço rege-se pelo próprio Regulamento Interno de Funcionamento, datado de 2007 e, ainda, pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro.

Esta Comunidade “providencia alojamento temporário de pessoas em situações de desigualdade sócio-económica ou de dependência, de exclusão ou vulnerabilidade sociais” (Regulamento Interno de Funcionamento, 2007), sendo que tem capacidade para 12 utentes em regime de alojamento e para 18 utentes em regime diurno.

O objetivo geral da Comunidade de Inserção passa por “Proporcionar segurança e promover a autonomia e o desenvolvimento de famílias ou indivíduos em situação de vulnerabilidade ou exclusão social.” (GAF, 2018k) e os objetivos específicos:

- a) Proporcionar ou melhorar a qualidade das condições básicas de vida (alojamento, alimentação, higiene e saúde);
- b) Aumentar o nível de ajustamento e adaptação psicológica;
- c) Promover competências pessoais e sociais facilitadoras de um desenvolvimento geral normativo;
- d) Melhorar a qualidade da rede informal de apoio;
- e) Fomentar o investimento num projeto de vida;
- f) Aumentar a capacidade de gestão de recursos materiais e financeiros;
- g) Promover a formação e a qualificação profissional;
- h) Proporcionar o conhecimento de direitos e deveres cívicos e a utilização eficaz de recursos formais de apoio;
- i) Promover a participação social e cívica. (GAF, 2018k).

Para poder concretizar estes objetivos é assegurado aos utentes uma intervenção multidisciplinar e adaptada a cada um e a prestação dos seguintes serviços: garantia e disponibilização de alojamento, higiene e alimentação; intervenção terapêutica e aconselhamento individual (aos utentes e sempre que possível com as suas famílias); promoção do desenvolvimento estrutural e aquisição de competências pessoais e sociais

e, por fim, ações de sensibilização e articulação com as entidades competentes, a fim de promover qualificações escolares e profissionais. São ainda desenvolvidas atividades de cariz cultural, desportivo ou recreativo e a dinamização de ateliês ocupacionais (Regulamento Interno de Funcionamento, 2007).

A admissão neste serviço social concretiza-se através de diversas fases<sup>4</sup>. Num primeiro momento é realizada uma entrevista de avaliação individual e é aqui que se preenche a ficha de admissão e de diagnóstico. Este primeiro momento revela-se importante para perceber o percurso de vida da pessoa, as suas necessidades, motivações e potencialidades. Nesta fase, o utente é também informado das condições de admissão que passam por ser portador de uma ficha de encaminhamento por parte de entidades como, por exemplo, o Instituto da Segurança Social, I.P., serviços de ação social da Câmara Municipal, centros hospitalares, ou outros, ter uma idade compreendida entre os 18 e os 65 anos ou quando menor estar acompanhado dos pais ou outro significativo próximo, estar abstinente do consumo de álcool e de outras substâncias, estar em situação de exclusão ou vulnerabilidade social e não ser portador de doença e/ou deficiência mental (Regulamento Interno de Funcionamento, 2007).

A admissão dos utentes para integrarem esta resposta social é feita pelo responsável da Comunidade de Inserção, após uma avaliação por parte da equipa técnica. A equipa técnica é constituída por uma assistente social, que também exerce funções como diretora técnica, uma animadora educativa e uma psicóloga.

Depois de aprovada a sua admissão, o utente encontra-se na fase de ingresso onde fica em regime protegido, isto é, as suas saídas são feitas com o acompanhamento de elementos da equipa, familiares, sob o termo de responsabilidade, ou por outros colegas da Comunidade que se encontrem num patamar mais autónomo. Nesta fase, é importante que o utente frequente todas as atividades propostas pela equipa. O regime aberto acontece quando o utente demonstra um nível de responsabilidade e autonomia considerável. É ainda nesta fase que se procede à elaboração de um plano individual de inserção, que se enquadra os utentes nos serviços de apoio social e de saúde e se providencia apoio psicossocial.

---

<sup>4</sup> Informações retiradas do Manual de Intervenção da Comunidade de Inserção (s.d.).

Numa fase posterior, o plano individual de inserção é consolidado, o utente frequenta os ateliês ocupacionais e oficinas, treina as suas competências pessoais, sociais e profissionais e continua a receber apoio psicossocial. O seu processo é alvo de avaliação constante.

A última fase passa por acompanhar o indivíduo na procura ativa de respostas ao nível da integração formativa e profissional, é reforçado o apoio psicossocial e faz-se o *follow-up* do utente.

Importa salientar que quando é feito o pedido de admissão o utente pode não ter vaga na Comunidade de Inserção e assim será colocado numa lista de espera que é definida pelos seguintes critérios: urgência de resposta, inexistência de suporte familiar, área de residência, a antiguidade na lista de espera. Assim que se encontre uma vaga disponível, o utente é informado de acordo com a sua posição na lista e, depois, será agendada uma entrevista de admissão (Regulamento Interno de Funcionamento, 2007).

Todos os serviços prestados aos utentes e respetivas famílias são gratuitos, com exceção de utentes que já se encontrem inseridos no mercado de trabalho e seja considerado pertinente por parte da equipa técnica responsabilizar o utente, com o objetivo de promover a sua autonomização (Regulamento Interno de Funcionamento, 2007).

Para terminar, importa referir que esta Comunidade de Inserção se rege pelo Modelo da Ocupação Humana, desenvolvido por Kielhofner e seus colaboradores, na década de 80. Este modelo aponta a ocupação humana como sendo uma parte inata e espontânea de exploração e domínio do meio pelo homem (Polia & Castro, 2007) e agrupa as atividades em três áreas: atividades da vida diária, atividades laborais e atividades de lazer e que, assim, permitem aos indivíduos uma descentralização dos seus problemas e dependências. As atividades do dia-a-dia como, por exemplo, a arrumação do quarto, ajuda na preparação das refeições, na lavandaria e outras, são percecionadas como treino de competências e exercício de autonomização (Silva, 2016).

#### 1.4.1.2. Oficinas

As Oficinas são um outro serviço prestado pelo GAF, considerado socialmente solidário. Este serviço surge com o nome de Oficinas no ano de 2002, sendo uma componente dos ateliês ocupacionais que já existem desde 1996, aquando da fundação do

Centro de Dia. Estes ateliês ocupacionais nascem com o objetivo de promover a inclusão social, proporcionando aos seus utentes as competências consideradas necessárias para uma plena integração socioprofissional.

As Oficinas surgem, então, anos mais tarde, com o conceito de disponibilizar um “trabalho assente em princípios mais justos e solidários: A produção e a comercialização dos nossos produtos visam a melhoria da auto-estima do utente de forma a torná-lo independente.” (GAF, 2018l) e com o objetivo de simularem um contexto real de trabalho.

Em 2011, este serviço passa a desenvolver “produtos com a chancela MIMUS, uma marca da instituição, que comercializa Produtos e Serviços Socialmente Solidários.” (GAF, 2018l). Em janeiro de 2012, as Oficinas passaram a disponibilizar um serviço de *outsourcing* para ateliês criativos que quisessem desenvolver os seus projetos usando os recursos deste serviço.

Em termos de conclusão, o nosso estágio também se inseriu neste serviço pelo facto de que são os utentes da Comunidade de Inserção que se inserem nos ateliês ocupacionais e desenvolvem todo o trabalho produzido nas Oficinas.

Capítulo III. *O desenvolvimento emocional e social em contexto de vulnerabilidade ou exclusão social: O projeto Educar Corações*

Neste capítulo focar-nos-emos, em primeiro lugar, na abordagem do construto de inteligência emocional e, de seguida, nos de competência emocional e competência social, pois são construtos que estão relacionados com o projeto de estágio que realizámos. Numa fase posterior deste capítulo, focar-nos-emos na descrição das diferentes fases do nosso projeto a que demos o título de Educar Corações.

## 1. Inteligência emocional e as competências emocionais e sociais

Nos capítulos precedentes abordámos a exclusão social e algumas das respostas sociais oferecidas pelo Estado português com o objetivo de atenuar as consequências provocadas por situações de pobreza ou exclusão social e com o objetivo de poder (re)integrar a pessoa exposta àquela situação. Dentro destas respostas sociais, apresentámos o GAF, uma resposta social, no concelho de Viana do Castelo, e a Comunidade de Inserção, um dos serviços prestados pelo GAF,

A Comunidade de Inserção, tal como referido, caracteriza-se como uma etapa intermédia na vida das pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade e exclusão social e tem como objetivo último a (re)integração destas mesmas pessoas no âmbito social. Como tal, na Comunidade de Inserção, através de uma equipa multidisciplinar, é realizado um trabalho diário que permitirá a concretização do objetivo de plena (re)integração da pessoa na sociedade. Dentro do trabalho efetuado pelas profissionais da Comunidade, são diversas as áreas onde se pode atuar através de intervenção grupal, para promover determinadas competências e capacidades, essenciais a uma (re)integração de sucesso. Exemplo dessas áreas são: gestão financeira, questões relacionadas com a saúde, com emprego e formação, entre muitas outras.

Para além das áreas anteriormente mencionadas, considerámos que existe uma outra que demonstra ser muito relevante para intervir: a gestão das emoções e o desenvolvimento de capacidades sociais e emocionais. É importante dotar as pessoas em situação de vulnerabilidade social ou exclusão, que se encontram fragilizadas, com capacidades deste âmbito para que possam obter controlo sobre as suas vidas emocionais e, assim, melhorar a capacidade de produzir trabalho continuado e pensamentos claros, tal como afirma Goleman (2003). Num ponto posterior apresentamos uma justificação mais

detalhada acerca da importância e pertinência de trabalhar no âmbito desta temática, com o grupo que integra a Comunidade de Inserção.

Neste sentido, o nosso projeto de estágio centrou-se nestas temáticas e, como tal, consideramos importante, nos pontos seguintes e iniciais deste capítulo III, conceptualizar os construtos que aqui apresentamos (inteligência emocional e competências sociais e emocionais).

### 1.1. O construto de inteligência emocional

A inteligência emocional é um construto relativamente recente e tornou-se, nestes últimos anos, num conceito muito popular no campo da Psicologia e não só.

Peter Salovey e John Mayer começaram a discutir o conceito de inteligência emocional no final dos anos 80 (Grewal & Salovey, 2006), mas foi através de Daniel Goleman que este se popularizou.

Os autores Mayer e Salovey propuseram um modelo de inteligência emocional, pelo facto de sentirem que existia uma necessidade crescente, no campo da psicologia, de um quadro que permitisse organizar o estudo das diferenças individuais nas habilidades relacionadas com a emoção (Salovey & Grewal, 2005). Estes autores definiram o conceito como um conjunto de habilidades que envolvem a capacidade de monitorizar as próprias emoções e sentimentos, bem como as emoções e sentimentos dos outros e utilizar essa informação para guiar o pensamento e ação (Salovey & Lopes, 2003). Para estes autores, a inteligência emocional engloba as seguintes competências: 1) habilidade de perceber, *avaliar* e expressar emoções com precisão; 2) capacidade de aceder e gerar sentimentos quando estes facilitam a cognição; 3) capacidade para compreender as informações carregadas de afeto e fazer uso do conhecimento emocional; e 4) capacidade para regular as emoções para promover crescimento e bem-estar.

Salovey e Lopes (2003) referem que a inteligência emocional adicionou uma dimensão afetiva ao trabalho realizado por Robert Sternberg (1985), relacionado com a inteligência prática. Consideram, ainda, que é consistente com a teoria de Nancy Cantor e John Kihlstrom (1987) acerca da inteligência social e que está, também, diretamente relacionada com a pesquisa efetuada por Carolyn Saarni (1999) acerca das competências emocionais das crianças. Estes autores referem, também, que a inteligência emocional é

muito similar a uma das múltiplas inteligências caracterizadas por Howard Gardner, no livro *Frames of Mind*, de 1983.

A este propósito, Goleman (2003), afirma que Gardner (1983), um dos teóricos mais influentes no estudo da inteligência, propôs a existência de um amplo espectro de inteligências, essenciais ao êxito na vida. Assim, a inteligência múltipla, proposta por Gardner (1983), é composta por um lista com sete inteligências. De entre estas várias inteligências, que passam pelas capacidades verbais e matemáticas, o autor aborda as inteligências pessoais. As inteligências pessoais são, assim, definidas como:

“A inteligência *interpessoal* é a capacidade de compreender as outras pessoas; o que é que as motiva, como é que funcionam, como trabalhar cooperativamente com elas. (...) A inteligência *intrapessoal* (...) é uma capacidade correlativa, voltada para dentro. É a capacidade de criarmos um modelo correcto e verídico de nós mesmos e de usar esse modelo para funcionar eficazmente na vida” (Gardner, citado por Goleman, 2003, p.59).

Na abordagem da inteligência pessoal, Gardner explora muito pouco o papel das emoções. Assim, em 1990, tal como mencionado anteriormente, surge uma teoria mais ampla, que se centra um pouco mais no papel das emoções. Contudo, é importante referir que já existiam trabalhos anteriores que se debruçavam um pouco sobre o assunto. É o caso de E. L. Thorndike, psicólogo que desempenhou um papel muito importante na difusão do conceito de QI, nos anos 20 e 30, que propôs que a inteligência social desempenhava um papel importante no QI da pessoa. Robert Sternberg chegou à mesma conclusão que o seu colega: “a de que a inteligência social é distinta das capacidades académicas e constitui uma parte crucial daquilo que faz as pessoas terem êxito na prática da vida.” (Goleman, 2003, p.63).

Assim, Salovey redefiniu as inteligências pessoais de Gardner, na definição de inteligência emocional e distribuiu as capacidades por cinco domínios principais:

- 1) “*Conhecer as nossas próprias emoções*. A autoconsciência – o reconhecer um sentimento *enquanto ele está a acontecer* – é a pedra-base da inteligência emocional. (...) ser capaz de controlar momento a momento as sensações é crucial para a introspeção psicológica e autoconhecimento. A incapacidade de reconhecer as nossas próprias emoções deixa-nos à mercê deles. As pessoas que têm uma certeza

maior a respeito dos seus sentimentos governam melhor as suas vidas, tendo uma noção mais segura daquilo que realmente sentem a respeito das decisões que são obrigadas a tomar, desde com quem casar a que emprego aceitar.

- 2) *Gerir emoções.* Lidar com as sensações de modo apropriado é uma capacidade que nasce do autoconhecimento. (...) As pessoas a quem falta esta capacidade estão constantemente em luta com sensações de angústia, enquanto aquelas que a possuem em alto grau recuperam muito mais depressa dos tombos que a vida nos obriga a dar.
- 3) *Motivarmo-nos a nós mesmos.* (...) mobilizar as emoções ao serviço de um objectivo é essencial para concentrar a atenção, para a automotivação, para a competência e para a criatividade. O autocontrolo emocional – adiar a recompensa e dominar a impulsividade – está subjacente a todo o tipo de realizações. E ser capaz de entrar em estado de «fluidez» permite desempenhos de grande qualidade em todas as áreas. As pessoas que possuem esta aptidão tendem a ser mais altamente produtivas e eficazes em tudo o que fazem.
- 4) *Reconhecer as emoções dos outros.* A empatia, outra capacidade que nasce da autoconsciência, é a mais fundamental das «aptidões pessoais». (...) As pessoas mais empáticas são mais sensíveis aos subtis sinais sociais que indicam aquilo que os outros necessitam ou desejam.
- 5) *Gerir relacionamentos.* A arte de nos relacionarmos é, em grande medida, a aptidão para gerir as emoções dos outros. (...) a competência e a incompetência social, e as aptidões específicas envolvidas. São estas capacidades que estão na base da popularidade, da liderança e da eficácia interpessoal. A pessoas que possuem bem desenvolvida esta capacidade saem-se bem em tudo o que tenha a ver com interacção com terceiros”; (Goleman, 2003, pp.63-64).

Sintetizando, a inteligência emocional reúne os campos da emoção e da inteligência e vê nas emoções um grande potencial de informação para ajudar os indivíduos a entender e a navegar no ambiente social. A inteligência emocional também se caracteriza pelo modelo de quatro ramos (The Four-Branch Model of Emotional Intelligence), que se

apresenta da seguinte forma: 1) perceber emoções – para além de se identificar as próprias emoções, aqui enquadra-se a habilidade para detetar e decifrar emoções em rostos, fotos, na voz e artefactos culturais. Esta habilidade representa o aspeto mais básico da inteligência emocional e permite o outro processamento da informação emocional possível; 2) usar as emoções – capacidade que se relaciona com o aproveitamento das emoções para facilitar a atividade cognitiva, como pensar e resolver problemas; 3) compreender emoções – habilidade para compreender a linguagem emocional e apreciar relações complicadas entre emoções; e 4) gestão das emoções – refere-se à habilidade para regularmos as emoções, quer em nós próprios, quer nos outros (Salovey & Grewal, 2005).

Para concluir, a inteligência emocional não se pode caracterizar como um remédio que ajuda a resolver todos os problemas que surgem na vida das pessoas. Contudo, tal como salientam Grewal e Salovey (2006), existem evidências que sugerem que as habilidades de interpretar e lidar de forma eficaz com as emoções podem desempenhar um papel importante em muitos campos da nossa vida. A habilidade de descodificar e utilizar as informações emocionais com precisão podem ajudar a construir uma vida com mais significado e sucesso no trabalho, na saúde física, na construção de relações saudáveis, entre outras coisas.

### 1.1.1. Benefícios da inteligência emocional

Os autores Mayer, Caruso e Salovey (citados por Grewal & Salovey, 2006) referem que estudos empíricos, realizados através dos testes Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test<sup>5</sup> (MSCEIT) e pelo antecessor Multifactor Emotional Intelligence Scale<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> O teste MSCEIT é um teste similar ao MEIS, por ventura melhorado e publicado profissionalmente. Este teste é similar ao teste MEIS, na medida em que pede aos entrevistados para completar uma variedade de tarefas através do computador ou em papel. Este teste tem uma duração de 40 minutos. Os oito conjuntos de tarefas estão agrupados nos quatro domínios da inteligência emocional. Ao testar as habilidades de uma pessoa em cada um dos quatro ramos da inteligência emocional, gera pontuações para cada um dos ramos, bem como uma pontuação total. Este teste é pontuado de maneira consensual, sendo que as pontuações mais altas indicam maior sobreposição entre as respostas de um indivíduo e aquelas fornecidas por uma amostra mundial (Salovey & Grewal, 2005; Grewal & Salovey, 2006).

<sup>6</sup> O teste MEIS foi a primeira medida, baseada em habilidades, projetada para avaliar, especificamente, o modelo de quatro ramos da inteligência emocional. Este teste pode ser administrado através de um computador ou via papel. Este teste é composto por doze tarefas diferentes que vão desde reconhecer emoções em rostos e músicas até ao entendimento de como as emoções podem mudar ao longo do tempo (Grewal & Salovey, 2006).

(MEIS), revelam uma correlação positiva com a empatia, referida pelas próprias pessoas. Rubin (citado por Grewal & Salovey, 2006) afirma que as pontuações mais altas no MEIS são associadas com níveis mais baixos de comportamento antissocial em adolescentes e com níveis mais elevados de comportamento pró-social, referidos pelos mesmos adolescentes, tal como avaliado pelos seus professores.

Para os autores Lopes, Salovey, Côté e Beers (citados por Grewal & Salovey, 2006), os indivíduos com altas pontuações no teste MSCEIT reportavam mais interações positivas nas relações com outras pessoas.

Para além disto, foram conseguidas evidências relativamente ao quarto ramo do teste MSCEIT, referente ao teste de emoções, de que este fornece conhecimento acerca da forma como as pessoas navegam pelos seus mundos sociais. Um estudo diário de interação social, realizado com uma amostra de estudantes alemães, demonstrou que pontuações mais elevadas no quarto ramo do mencionado teste, foram positivamente correlacionados com a qualidade percebida da interação social com membros do sexo oposto. Um segundo estudo, da mesma investigação, produziu resultados semelhantes, isto é, pontuações mais altas na subescala de gestão das emoções do teste MSCEIT, correlacionam-se positivamente com autorrelatos de interações positivas entre os participantes e os seus amigos. Os participantes que pontuaram mais alto no teste foram descritos pelos seus amigos como sendo muito provável que prestassem suporte emocional quando houvesse necessidade (Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz, Sellin, & Salovey, citados por Grewal & Salovey, 2006).

A adicionar às relações sociais os autores Grewal e Salovey (2006) referem que o campo do trabalho também pode ser beneficiado pela inteligência emocional. A inteligência geral desempenha, sem dúvida, um papel fundamental para que se seja capaz de desenvolver diversas atividades/tarefas relacionadas com o campo laboral. No entanto, o sucesso no trabalho poderá envolver outro tipo de capacidades. Nos desafios impostos pelo cada vez mais exigente mercado de trabalho, ser capaz de cooperar com os colegas de trabalho e supervisores é uma habilidade imprescindível. Assim sendo, espera-se que as pessoas emocionalmente inteligentes possam receber avaliações mais positivas pelos supervisores e colegas de trabalho. Grewal e Salovey (2006) afirmam que algumas pesquisas, através da utilização de medidas baseadas em habilidades da inteligência emocional, apoiam esta ideia.

Um outro campo que pode beneficiar com a inteligência emocional relaciona-se com a saúde física e mental. Atualmente, a depressão é uma das doenças que mais se difunde e debilita as pessoas. A depressão caracteriza-se, tal como dizem Grewal e Salovey (2006), pela predominância de afeto negativo e pouco afeto positivo. Assim sendo, poderá existir uma relação entre saber-se controlar as emoções e o facto de se desenvolver, ou não, depressão? Os mesmos autores salientam um estudo, realizado em Yale, pelo autor Head (2002), com universitários, onde se verificou que pontuações mais elevadas no teste MSCEIT estavam associadas a baixos autorrelatos de depressão e ansiedade e maior satisfação, no geral, com a faculdade. No entanto, Grewal e Salovey (2006), salientaram que mais estudos seriam necessários para determinar, de forma exata, como é que a inteligência emocional poderá estar relacionada com a depressão.

Para além da depressão, outras evidências indicaram que a inteligência emocional se associava a outro tipo de doenças mentais como, por exemplo, a alexitimia, que se caracteriza pela condição de o indivíduo não conseguir processar informação emocional (Taylor, citado por Grewal & Salovey, 2006).

Estudos conduzidos por Pennebaker e seus colegas, direcionados para a investigação dos efeitos de escrever acerca de eventos emocionalmente traumáticos na saúde física, revelaram que os estudantes universitários que escreviam acerca de eventos emocionalmente traumáticos, quando comparados com os seus pares que escreviam acerca de outros tópicos, fizeram menos visitas ao centro médico. A investigação deste autor revelou ainda que a divulgação de fortes experiências emocionais pode melhorar a atividade do sistema imunológico e levar a uma diminuição nos sintomas físicos relatados pelas próprias pessoas, angústia subjetiva e depressão (Pennebaker, Kiecolt-Glaser, & Glaser, citados por Grewal & Salovey, 2006).

Para concluir, através da investigação anteriormente mencionada, pode verificar-se que a fraca capacidade de gerir e expressar emoções pode conduzir a estados de saúde, físicos e mentais, menos saudáveis. Assim, as nossas emoções e capacidades relacionadas com a inteligência emocional podem ter importantes implicações para mantermos os nossos corpos e mentes saudáveis (Grewal & Salovey, 2006).

## 1.2. Competências emocionais e sociais

Para se poder definir competências sociais e emocionais, necessitamos, a nosso ver, de definir, em primeiro lugar, o conceito de competência. No entanto, esta poderá ser uma tarefa mais complexa pelo facto de existirem inúmeros significados.

Alzina e Escoda (2007), apresentam, citando diversos autores, várias visões sobre a conceptualização deste conceito. Assim sendo, para o autor Le Boterf (1994) a competência resulta de um saber atuar e para que a competência se construa é necessário poder e querer atuar. Ainda para Le Boterf (1997) a competência também se define como um saber combinatório e cada competência é produto de uma combinação de recursos, pessoais (saber, saber-fazer e qualidades) e externos à pessoa (as suas experiências, rede de relações e de informação, por exemplo). Para Echeverría (2005) a competência discrimina o saber necessário para se enfrentar determinadas situações e caracteriza-se por saber mobilizar os conhecimentos e qualidades imprescindíveis para fazer frente aos problemas derivados do exercício de uma profissão.

O conceito de competência manteve-se, por um longo período de tempo, muito associado ao campo profissional, no entanto, foi evoluindo e passou a ser visto de uma forma mais integral. Alberici e Serreri (2005) citados por Alzina & Escoda, 2007, afirmam:

“(…) el debate sobre el concepto de competencia, en el ámbito de la educación y la formación (o mejor dicho desde el punto de vista pedagógico), ha puesto en seguida en evidencia la necesidad de una lectura del mismo que trascienda su dimensión puramente funcionalista, ampliando su horizonte de estudio y de investigación más allá de los límites de la formación profesional y del aprendizaje de un trabajo para considerarlo un aspecto constitutivo del aprender a pensar, de aprender no sólo un trabajo específico sino a trabajar, de aprender a vivir, a ser; en el sentido de saber actuar en los distintos contextos de forma reflexiva y con sentido” (p.63).

Com base numa visão mais integral, o conceito de competência pode definir-se pela capacidade de se mobilizar, de forma adequada, um conjunto de conhecimentos, capacidades, habilidades e atitudes necessárias para executar diversas atividades, com qualidade e eficácia. A noção de competência pode associar-se a características como, por exemplo, ser aplicável a pessoas, implicar conhecimentos do âmbito saber, saber ser, saber

fazer e saber estar, é indissociável da noção de desenvolvimento e de aprendizagem contínua, ligada à experiência (Alzina & Escoda, 2007).

### 1.2.1. Competência emocional

A definição do conceito de competência emocional é um tema em debate e não reúne consenso entre os autores. Um primeiro ponto de discrepância diz respeito à própria designação, pois existem autores que preferem utilizar o termo competência emocional e outros autores preferem utilizar a designação competência socioemocional e outros preferem ainda o termo no plural competências emocionais ou socioemocionais (Alzina & Escoda, 2007).

Para Saarni (2000) a competência emocional define-se pela demonstração de autoeficácia nas transações sociais, provocadas por emoções. Por sua vez, o conceito de autoeficácia, neste contexto, quer dizer que o indivíduo acredita na própria capacidade e habilidade para alcançar o resultado por ele desejado. Este resultado desejado refletirá valores e crenças culturais, que terão sido transformados pelo indivíduo em significados pessoais. Saarni (2000) acrescenta que a noção de autoeficácia, quando aplicada a transações sociais provocadas por emoções, descreve a forma como as pessoas podem reagir emocionalmente e aplicar, de forma simultânea e estratégica, os seus conhecimentos sobre emoções e a sua expressividade emocional nos relacionamentos com as outras pessoas, de modo a que possam negociar o seu caminho, através das trocas interpessoais e experiências emocionais, rumo ao resultado e metas desejadas.

Para que o indivíduo demonstre uma competência emocional madura, pressupõe-se que o carácter moral e valores éticos influenciem, de forma profunda, as reações emocionais de uma pessoa, de maneira a que promovam a sua integridade pessoal. Para além disto, a competência emocional madura reflete sabedoria (Saarni, 2000).

Para Alzina e Escoda (2007) a competência emocional afigura-se como um construto bastante amplo, inclui diversos processos e provoca uma diversidade de consequências. Estes autores, na abordagem da competência emocional, citam Salovey e Sluyter (1997), referindo que estes últimos autores salientam cinco dimensões básicas das competências emocionais, sendo elas: cooperação, assertividade, responsabilidade, empatia e autocontrolo. Estas dimensões relacionam-se com o conceito de inteligência emocional,

definido por Goleman (2005), que apresenta cinco domínios da mesma, conforme apresentado no ponto anterior.

No que respeita àquilo que contribui para a competência emocional, Saarni (2000) salienta diversos aspetos. Começa por abordar o papel do *eu*, afirmando que o *eu* funciona para coordenar e mediar, de forma adaptativa, a significação do ambiente do indivíduo. A autora vê o *eu* como um sistema de funções e aborda, aqui, o trabalho de Neisser (Neisser, 1988, 1992; Neisser & Fivush, 1994), salientando que este modelo, repartido em três componentes (*the ecological self*, *the extended self* e *the evaluative self*) permite observar a experiência emocional do indivíduo, à medida que se desdobra num ambiente físico e social (*the ecological self*), em relação a um quadro temporal (*the extended self*) e em resposta aos padrões e valores do contexto familiar e social (*the evaluative self*).

Para além do papel do *eu*, a autora aborda o papel da disposição moral. Neste sentido, Saarni (2000), afirma que se o indivíduo funciona, emocionalmente falando, de forma competente e adaptável, está, invariavelmente, a viver de acordo com a sua disposição moral, porém, não necessariamente de acordo com as suas regras morais. Ainda a propósito do papel da disposição moral, a autora refere que se o carácter do indivíduo está embutido na competência emocional, isto revela que esta competência é algo em que a pessoa se torna melhor à medida que amadurece.

Para concluir, no que concerne aos aspetos que contribuem para a competência emocional, é abordado o papel da história do desenvolvimento. Na visão socioconstrutivista de Saarni (2000), a pessoa aprende a atribuir sentido à sua experiência emocional dependendo do contexto, através da exposição social ao discurso da emoção e das capacidades cognitivas do desenvolvimento. Neste sentido, uma abordagem socioconstrutivista da emoção é altamente individualizada, ou seja, a experiência emocional depende da exposição a contextos específicos, da história social e do funcionamento cognitivo do desenvolvimento atual, com este último componente a permitir transformar o contexto pelo facto de interagir com ele.

Alzina e Escoda (2007), com base na perspetiva de outros autores (Graczyk et al, 2000; Payton et al, 2000; CASEL, 2006), nomeiam as seguintes competências emocionais:

- 1) Consciência dos sentimentos – capacidade para compreender e definir os próprios sentimentos;
- 2) Gestão dos sentimentos – capacidade para regular os próprios sentimentos;

- 3) Ter em conta diversas perspetivas – capacidade para perceber, com precisão, o ponto de vista das outras pessoas;
- 4) Análise de normas sociais – capacidade para avaliar, de forma crítica, as mensagens sociais, culturais e as difundidas pelos *mass media*, relativos a normas sociais e comportamentos pessoais;
- 5) Sentido construtivo do *eu* – capacidade para se sentir otimista e potente ao enfrentar os desafios diários;
- 6) Responsabilidade – intenção de se implicar em comportamentos seguros, saudáveis e éticos;
- 7) Cuidado – intenção de se ser bom, justo, caridoso e compassivo;
- 8) Respeito pelos outros – intenção de aceitar e apreciar as diferenças individuais e grupais e valorizar os direitos de todas as pessoas;
- 9) Identificação de problemas – capacidade para identificar situações que requerem uma solução ou decisão e avaliar riscos, barreiras e recursos;
- 10) Fixar objetivos adaptativos – capacidade para fixar metas positivas e realistas;
- 11) Solução de problemas – capacidade para desenvolver soluções positivas e informadas face aos problemas;
- 12) Comunicação recetiva – capacidade para atender aos outros quer na comunicação verbal, quer na comunicação não verbal para receber mensagens com precisão;
- 13) Comunicação expressiva – capacidade para iniciar e manter conversas, expressar os próprios pensamentos e sentimentos com clareza, tanto na comunicação verbal como na comunicação não verbal e demonstrar aos outros que foram bem compreendidos;
- 14) Cooperação – capacidade para aguardar a sua vez e partilhar em situações de pares ou de grupo;
- 15) Negociação – capacidade para resolver conflitos, considerando a perspetiva e os sentimentos dos outros;
- 16) Negativo – traduz-se na capacidade de dizer *não* de forma clara e de manter esta resposta, para evitar situações onde a pessoa se pode sentir pressionada e assim atrasar a sua resposta pela pressão sentida, até estar preparado; e

17) Procurar ajuda – capacidade para identificar a necessidade de apoio e assistência e de aceder aos recursos disponíveis e apropriados à situação.

Tal como na inteligência emocional, ter as capacidades emocionais bem desenvolvidas pode ter benefícios para o indivíduo, em várias dimensões. A nível pessoal, a nível laboral e da saúde, os autores Alzina e Escoda (2007) referem, citando outros autores, que um bom desenvolvimento de competências emocionais poderá ter consequências positivas na qualidade das relações estabelecidas, no bem-estar e felicidade e numa vida equilibrada. A este propósito, Saarni (2000) refere que ser-se eficaz na habilidade de gerir emoções, algo que é fundamental para se ser capaz de negociar o caminho através de trocas interpessoais, o sentido de um bem-estar subjetivo e uma resiliência adaptativa, são consequências de uma competência emocional.

### 1.2.2. Competência social

Com base na revisão da literatura efetuada, pudemos verificar que o conceito de competência social não se dissocia do conceito de habilidades sociais.

Lopes, Rutherford, Cruz, Mathur e Quinn (2006) afirmam que:

“Os comportamentos sociais são a componente mais básica da competência social e podem ser conceptualizados como acontecimentos comportamentais discretos (por ex. pedir “por favor” e dizer “obrigado”). As competências sociais são mais complexas e podem ser descritas como os comportamentos sociais que os indivíduos exibem como resposta às tarefas sociais do dia-a-dia. Este conjunto de comportamentos, quando utilizado adequadamente, permite que o indivíduo inicie e mantenha relações sociais positivas, contribui para a aceitação pelos pares (...) e permite ao sujeito lidar de forma eficaz e adaptativa com o contexto social alargado (Walker, Colvin, & Ramsey, 1995, p. 227)”. (p.14).

Para Del Prette e Del Prette (2018), a competência social adquire um carácter mais avaliativo e relaciona-se com a qualidade do desempenho de um indivíduo, isto é, pensamentos, ações, sentimentos, na realização de uma tarefa interpessoal, conforme os objetivos desse indivíduo e os contornos da situação em que se encontra. Já as habilidades sociais, para estes autores, referem-se a um comportamento social valorizado em determinada cultura, que produz um resultado bastante favorável, quer para o indivíduo,

quer para o seu grupo ou comunidade e contribui para um desempenho socialmente competente na execução de tarefas interpessoais. Estes autores salientam que as habilidades sociais podem contribuir para as competências sociais, no sentido de produzir os resultados esperados na interação social como, por exemplo, pedir alguma coisa e ser atendido nesse pedido ou expressar discordância e ser respeitado no direito de opinar.

Para Topping, Bremner e Holmes (2000), o construto de competência social refere-se à posse e uso da capacidade de integrar o pensamento, sentimentos e comportamentos para alcançar tarefas sociais e resultados valorizados no contexto cultural do indivíduo. Para estes autores, as pessoas socialmente competentes, são capazes de selecionar e controlar os comportamentos a emitir e aqueles que devem suprir em qualquer contexto, para alcançar os objetivos propostos por eles ou por outros, através do pensamento e sentimentos.

A definição apresentada por Topping, Bremner e Holmes (2000) sugere que a competência social não é apenas conhecimento e capacidade de processamento de informação, mas também um conjunto de habilidades ou procedimentos de componentes aplicadas condicionalmente. Neste sentido, uma competência social efetiva traduz-se na percepção e interpretação de pistas sociais relevantes, na antecipação realista de obstáculos, na antecipação de consequências do comportamento para si e para os outros, em gerar soluções efetivas para problemas interpessoais, na tradução de decisões sociais em comportamentos sociais efetivos, e a expressão de um sentido positivo de autoeficácia.

Relativamente ao construto de competência social, Lopes, et al. (2006), identificam quatro componentes do mesmo, sendo estes: 1) relações positivas com os outros, 2) cognição social adequada e apropriada à idade, 3) ausência de comportamentos inadaptados e 4) comportamentos sociais eficazes. Estes autores referem ainda que “A proficiência com que os comportamentos produzem resultados sociais positivos constitui a base para julgar a competência social” (p.15).

Os autores mencionados anteriormente abordam a natureza multidimensional da competência social. Como tal, citam Howes (1983) e Vaugh e Hogan (1994), referindo que a competência social se traduz em ser-se pró-social, empático e capaz de se envolver em atividades diversas e capaz de se resolver problemas de âmbito social. No que respeita à dimensão relacional, esta tem a ver com o desenvolvimento de estruturas de compreensão e ação interpessoal. A natureza multidimensional deste construto parece relacionar-se

diretamente com a capacidade de o indivíduo “lidar com transformações sociais, de interagir eficazmente com o meio ambiente, de responder adequadamente à complexidade da vida e de adequar as respostas comportamentais aos diferentes contextos (Rourke, 1991)” (Lopes et al., 2006, pp.34-35). No que concerne às habilidades sociais, estes autores referem que estas parecem depender da situação específica e da idade do indivíduo.

Para um desempenho socialmente competente é necessário existir uma articulação entre diversas habilidades sociais e, também, uma articulação entre habilidades sociais e componentes de carácter cognitivo e afetivo. Assim, pode considerar-se que para se ser socialmente competente tem de haver coerência entre comportamentos abertos, isto é, comportamentos observáveis, e comportamentos encobertos que se caracterizam por ser internos (por exemplo, pensamentos, sentimentos, autoeficácia) (Del Prette & Del Prette, 2018).

Importa referir que as habilidades e a competência social são aprendidas e melhoradas ao longo da vida da pessoa, por via de processos formais ou informais, de interação com as diferentes pessoas e serão influenciadas pela cultura da sociedade onde o indivíduo se insere. Del Prette e Del Prette (2018) referem que se o ambiente natural não for favorável ao desenvolvimento das habilidades e competências sociais, isto poderá causar constrangimentos, na medida em que o indivíduo poderá ter problemas de comportamento e, desta forma, necessitar de intervenções educativas e/ou terapêuticas.

Para concluir, a competência social é fundamental na condução de uma vida bem-sucedida, pois o indivíduo está inserido, constantemente, em ambientes sociais. Para além disto, Topping, Bremner e Holmes (2000) referem que a competência social se pode transformar num fator de resiliência. Assim, aqueles que são socialmente competentes e estão socialmente integrados, tendem a ser mais capazes de suportar as tensões presentes no quotidiano e serão, provavelmente, mais capazes de resistir às tentações de se envolverem em comportamentos autodestrutivos.

## 2. O projeto Educar Corações

Depois do enquadramento conceptual, realizado no ponto precedente e cuja pertinência se associa ao facto de serem conceitos trabalhados no nosso projeto de estágio, consideramos relevante descrever, agora e de forma detalhada, o projeto que realizámos no âmbito desta temática e que designámos de Educar Corações.

### 2.1. Caracterização do público-alvo

Para podermos descrever o projeto que efetuámos durante o estágio, necessitámos, em primeiro lugar, de caracterizar o grupo que participou no mesmo.

No entanto, antes de iniciarmos a caracterização deste grupo é importante referir que, no início do nosso estágio, em setembro de 2018, o grupo que integrava o serviço da Comunidade de Inserção era constituído por utentes que, no mês de maio de 2019<sup>7</sup> se mantiveram e por outros que já não faziam parte do mesmo. Isto deve-se ao facto de alguns utentes terem conseguido, por toda a intervenção – individual e grupal – realizada, a sua (re)integração no contexto social ou profissional ou pelo facto de terem abandonado o serviço por iniciativa própria. Para além disto, é muito importante salientar que o grupo que participou no nosso projeto, em específico, não foi sempre o mesmo, tendo tido oscilações que se justificam pela intervenção individualizada realizada com os utentes. Ao longo da nossa intervenção muitos deles foram ingressando no mercado de trabalho, em ações de formação de curta e longa duração ou estiveram ausentes por outros motivos como, por exemplo, compromissos médicos.

No decorrer do nosso estágio, mas sobretudo na fase inicial, constituída pela observação do grupo nas Oficinas, da parte da manhã em contexto de ateliês ocupacionais e da parte da tarde em simulação de contexto real de trabalho, pela participação em reuniões de equipa e em atendimentos individuais, percebemos que o grupo podia ser caracterizado por diversas vertentes.

Foi perceptível que os elementos deste grupo se encontravam a vivenciar uma situação de vulnerabilidade ou exclusão social. Para esta situação contribuíram os fatores de risco como o baixo nível socioeconómico e a desorganização a nível financeiro ou até mesmo a inexistência de rendimentos ou rendimentos muito baixos, provenientes de

---

<sup>7</sup> Mês referente à recolha de dados de caracterização do público-alvo.

prestações sociais (RSI, Prestação Social para a Inclusão [PSI] ou pensões por invalidez). Os níveis de escolaridade muito baixos, situações de desemprego prolongado ou empregos precários, a falta de habitação fixa, famílias desestruturadas e rutura dos laços familiares, o que nos remete para a ausência de redes informais de apoio e, por consequência, para a existência de uma possível situação de isolamento social, são outros fatores que se conjugam nesta situação e caracterizam o nosso grupo-alvo. Para além disto, alguns elementos do grupo possuíam diversas patologias, a maioria relacionada com doenças do foro mental e caracterizavam-se, também, pelos comportamentos aditivos.

Para caracterizar de forma mais específica, tendo em conta os dados recolhidos através do Sistema de Gestão Integrado (SIG) do GAF, o grupo que integrava a Comunidade de Inserção, em maio de 2019, era constituído por 25 pessoas, sendo 16 do sexo masculino e 9 do sexo feminino, tal como se pode observar na Tabela 2.

**Tabela 2** - Número de utentes da Comunidade de Inserção, distribuídos por sexo

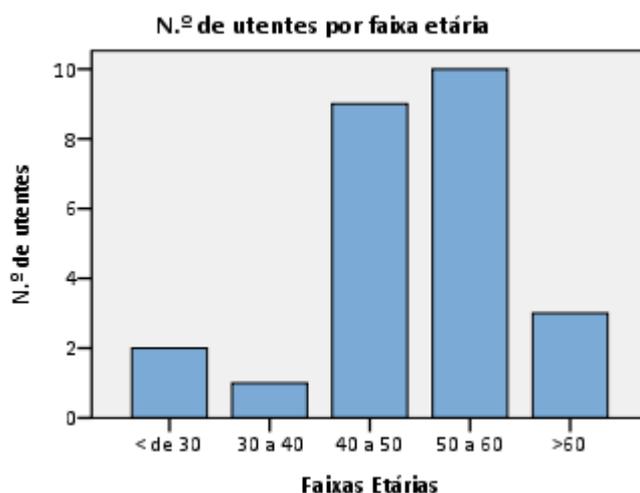
N.º de utentes, distribuídos por sexo		Frequência
Válido	Masculino	16
	Feminino	9
	Total	25

No que concerne à idade, este grupo era constituído por elementos de diversas faixas etárias. A idade mínima correspondia aos 21 anos, sendo que a idade máxima correspondia aos 69 anos. A média das idades situava-se nos 50,84 anos, tal como se pode observar na Tabela 3.

**Tabela 3** - Idade dos utentes

Idade		
N	Válido	25
	Ausente	0
	Média	50,84
	Desvio Padrão	11,654
	Mínimo	21
	Máximo	69

Através do Gráfico 1, podemos observar que a maioria dos indivíduos deste grupo se centrava na faixa etária dos 50 aos 60 anos, sendo que a faixa dos 40 aos 50 anos era a segunda com um maior número de indivíduos. Na faixa etária <30 tínhamos apenas duas pessoas, na faixa entre os 30 e 40 anos uma pessoa, e na faixa >60 três pessoas.



**Gráfico 1** – Número de utentes por faixa etária

Tal como mencionado anteriormente, a Comunidade de Inserção dispõe de dois tipos de regime, o de alojamento (com capacidade para 8 homens e 4 mulheres) e o diurno. Através da Tabela 4, podemos constatar que 12 pessoas usufruíam do regime de alojamento e 13 encontravam-se em regime diurno, perfazendo um total de 25 utentes. Com base na Tabela 5, podemos averiguar que em regime de alojamento estavam 8 pessoas do sexo masculino e 4 pessoas do sexo feminino e, no regime diurno estavam 8 pessoas do sexo masculino e 5 do sexo feminino. Deste modo, não há diferença significativa em função do sexo no tipo de regime em que se encontram.

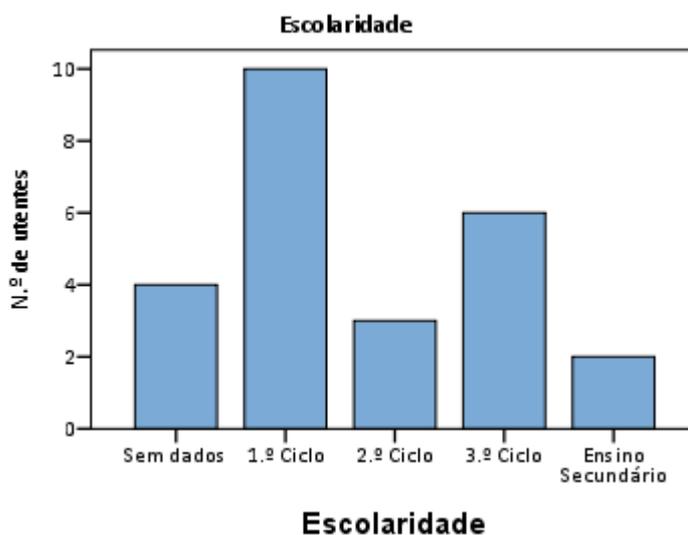
**Tabela 4** - Distribuição dos utentes por tipo de regime

Tipo de Regime		Frequência
Válido	Regime de Alojamento	12
	Regime Diurno	13
	Total	25

**Tabela 5** -Distribuição dos utentes, por tipo de regime, em função do sexo

		Sexo	
		Masculino	Feminino
		Contagem	Contagem
Tipo de Regime	Regime de Alojamento	8	4
	Regime Diurno	8	5

Conforme o que mencionámos no início desta caracterização, o grupo da Comunidade de Inserção era um grupo que, no geral, possuía baixa escolaridade. Através do Gráfico 2, podemos constatar que a maioria dos indivíduos apenas completou o 1.º ciclo, seguidos pelos que completaram o 3.º ciclo, mas num número bastante inferior. Os utentes que terminaram o ensino secundário são a minoria. Importa referir que quatro dos utentes não possuíam dados registados no SIG referentes a esta variável.



**Gráfico 2** - Níveis de escolaridade dos utentes da Comunidade de Inserção

Analisando a Tabela 6, que nos fornece dados mais específicos em relação ao nível de escolaridade, podemos perceber, tal como referido, que para 4 utentes, 2 do sexo masculino e 2 do sexo feminino, não existiam dados registados no que respeita ao seu nível de escolaridade. Quanto ao 1.º ciclo, averiguamos que 8 elementos do sexo masculino e 2 elementos do sexo feminino apenas tinham este nível completo e 3 pessoas do sexo masculino tinham o 2.º ciclo completo. No que respeita ao 3.º ciclo, é o nível completado por 5 elementos do sexo feminino e apenas 1 do sexo masculino. Quanto ao ensino secundário, 2 elementos do sexo masculino tinham este nível completo. Com base nestes dados podemos afirmar que a maioria das mulheres terminou o 3º ciclo, enquanto que a maioria dos homens apenas terminou o 1º ciclo.

**Tabela 6** - Nível de escolaridade dos utentes, em função do sexo

		Escolaridade					
		Sem dados	1.º Ciclo	2.º Ciclo	3.º Ciclo	Ensino Secundário	Ensino Superior
		Contagem	Contagem	Contagem	Contagem	Contagem	Contagem
Sexo	Masculino	2	8	3	1	2	0
	Feminino	2	2	0	5	0	0

Para terminar esta caracterização, apresentamos dados relativos à situação profissional/situação económica das pessoas que constituíam o grupo da Comunidade. Como se pode observar pela Tabela 7, das 25 pessoas que integravam a Comunidade de Inserção, 7 encontravam-se empregadas. O grupo caracterizava-se, na sua maioria, por estar em situação de desemprego, o que favorece a situação de vulnerabilidade ou exclusão social. Como se pode verificar, alguns elementos eram beneficiários de prestações sociais, que demonstram ser muito precárias para permitir a autonomização dos utentes. Para fazer face à situação de desemprego e de forma a aumentar o nível de formação, 2 utentes encontravam-se a frequentar ações de formação de longa duração. Ao longo dos meses de estágio, foi possível verificar que algumas pessoas também frequentaram diversas ações de formação de curta duração.

**Tabela 7** - Situação profissional/situação económica dos utentes da Comunidade de Inserção

Situação Profissional/Situação Económica		Frequência
Válido	Empregado/a	7
	Desempregado/a / Desempregado/a de longa duração	9
	Frequenta formação de longa duração	2
	Prestação Social para a Inclusão/Pensão de Invalidez	2
	Reformado/a	1
	Beneficiário/a RSI	4
	Total	25

## 2.2. O projeto Educar Corações

### 2.2.1. Fase de identificação de necessidades e justificação da temática do projeto

O nosso estágio iniciou-se com uma fase de observação, quer do grupo, quer das dinâmicas inerentes ao serviço, para podermos conhecer melhor o contexto onde nos inseríamos e, desta forma, identificar as necessidades a serem trabalhadas numa fase posterior, através da planificação de um projeto social. Pérez Serrano (2008) refere que os projetos sociais nascem “como consequência do desejo de melhorar a realidade onde estamos inseridos.” (p.16). Desta forma, segundo a mesma autora, um projeto social tem como finalidade a resolução de uma carência ou uma necessidade e pretendem, sempre, tentar melhorar o futuro.

Nesta primeira fase, procedemos à leitura de documentação que nos providenciou informação acerca do funcionamento do serviço, participámos em reuniões de equipa, onde foram discutidos os casos dos utentes e as áreas que necessitavam de ser trabalhadas, bem como noutras atividades que nos permitiram estar em contacto com o nosso grupo-alvo e, assim, conhecê-los melhor para poder perceber em que área seria pertinente intervir e construir, também, uma relação de confiança e proximidade mútua.

Ainda nesta fase de observação do grupo, em reunião de equipa técnica, concluiu-se que havia a necessidade de trabalhar, através da intervenção grupal, competências básicas e transversais para facilitar o processo de (re)integração e consolidação de um projeto de vida. A intervenção social com grupos favorece o processo de socialização, facilitando a reflexão, o diálogo, a partilha e troca de opiniões, entre outras coisas. Nos grupos, as aprendizagens realizadas podem caracterizar-se por ser do tipo cognitivo (conhecimentos, conceitos, factos), do tipo emocional (valores, atitudes e normas), e do tipo comportamental (habilidades pessoais e sociais) (Varela, 2012).

Nesta Comunidade de Inserção pretende-se capacitar os indivíduos para a sua integração socioprofissional, através de ações orientadas para o desenvolvimento pessoal e social e para o desenvolvimento de outras competências gerais. Por este motivo, foi selecionada, em equipa técnica, a área da inteligência emocional e das competências emocionais e sociais para ser trabalhada. Esta escolha também se deveu ao facto de esta

ser uma área mencionada no Relatório de Planeamento da Comunidade de Inserção, para o ano de 2018.

Pela heterogeneidade que caracteriza o grupo e pelo facto de todos os elementos se situarem em diferentes patamares nos seus processos de (re)integração, trabalhar as competências no âmbito da inteligência emocional e no âmbito das competências emocionais e sociais poderia beneficiar as pessoas do grupo a dois níveis: ao nível pessoal - através do desenvolvimento e aprofundamento destas competências cada pessoa poderia atuar no seu processo de (re)integração e, assim, perspetivar e facilitar o mesmo; e ao nível grupal, promovendo melhores relações interpessoais, em contexto de Comunidade.

Com a área de intervenção identificada, o próximo passo definiu-se pela planificação do projeto.

### 2.2.2. Fase de planificação

Tal como referido anteriormente, depois de termos a área de intervenção devidamente identificada, demos início ao processo de planificação deste projeto social. Tal como refere Pérez Serrano (2008) “qualquer acção social necessita de ser planificada” (p.37) e para que isto aconteça é imprescindível conhecer o ponto de partida, os recursos disponíveis e procedimentos a usar para alcançar os objetivos a que nos propomos.

Antes de darmos início à planificação específica de cada sessão foi imprescindível, num primeiro momento, proceder ao estudo das temáticas gerais presentes no nosso projeto, pois era a primeira vez que trabalhávamos no âmbito das mesmas, para, desta forma, perceber quais os conteúdos que seriam importantes abordar em cada uma das sessões, tendo em conta as características dos membros que compunham o nosso grupo.

Num momento posterior, para podermos iniciar a planificação foi necessário estipular uma data e local onde se iriam realizar as sessões. O GAF, apesar de possuir umas instalações amplas, não possuía uma sala que se adequasse às necessidades espaciais e materiais para implementação do nosso projeto. Neste sentido, já com parceria estabelecida, a equipa técnica da Comunidade de Inserção estabeleceu contacto com o responsável pelo espaço do Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN para averiguar a disponibilidade de nos ceder a sala de formação.

Com este contacto estabelecido e com resposta positiva por parte do responsável do espaço da EAPN, estabelecemos, em equipa, que a intervenção começaria em janeiro e

que teria lugar todas as terças-feiras, da parte da manhã. Contudo, as terças-feiras seriam repartidas por dois tipos de intervenção. Desta forma, numa semana o grupo participava nas sessões do projeto Educar Corações e na semana seguinte participava na visualização e discussão de um filme, intervenção realizada pela equipa técnica.

Com a data e local estabelecido, procedemos à planificação específica das sessões. Na planificação de cada sessão, tendo em conta as características dos membros do nosso grupo, primámos sempre pela utilização de técnicas e métodos que introduzissem dinâmica à sessão, de forma a que esta não se tornasse muito expositiva e teórica, pois desta forma não implicaríamos o grupo. Assim, foi nosso objetivo que todas as sessões envolvessem dinâmicas de grupo, recursos visuais como, por exemplo, a utilização de imagens e pequenos vídeos relacionados com os diferentes temas e técnicas como o *training group*, com objetivo de criar condições para uma mudança nas atitudes e crenças dos membros e ajudar “os participantes na tomada de consciência, reflexão sobre o seu próprio comportamento, confronto de atitudes e sua possível mudança.” (Pérez Serrano, 2008, p.57). Recorremos igualmente à discussão grupal, como forma de provocar o diálogo entre todos os elementos do grupo, e à partilha de diferentes perspetivas, *brainstorming* para relembrar e discutir novos conteúdos, ao *role-playing* para facilitar a compreensão dos diversos temas e outras estratégias que fossem pertinentes. De sessão para sessão fomos adaptando todas as estratégias utilizadas, primando sempre por metodologias ativas e não pela exposição teórica dos conteúdos (Pérez Serrano, 2008).

### 2.2.3. Fase da aplicação-execução

Tal como nos refere Pérez Serrano (2008), a fase da implementação do projeto caracteriza-se por “pôr em prática o projecto e ter em conta o seu desenvolvimento, acompanhamento e controlo. (...). Tem vários *momentos*” (p.77).

Apresentamos, na Tabela 8, de forma sintética, as treze sessões que constituíram o nosso projeto. Nesta tabela identificámos cada uma das sessões e para cada uma destas apresentamos o dia em que se realizou, o tema, o objetivo geral, as atividades realizadas e, por fim, o número de participantes.

Em anexo<sup>8</sup>, apresentamos uma descrição detalhada de cada uma das sessões, bem como a respectiva análise SWOT, a matriz de planificação e outros materiais que constituíram cada sessão.

---

<sup>8</sup> Cf. Anexos I a XII

**Tabela 8** - Sessões do projeto Educar Corações

Sessões	Data	Tema	Objetivo geral	Atividades	N.º de participantes
<p><b>Sessão 1</b>  <b>Aprender com as minhas emoções e sentimentos</b>                      (Cf. Anexo I)</p>	<p>22 de janeiro de 2019</p>	<p>Emoções e sentimentos</p>	<p>- Compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação do projeto</li> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- <i>Brainstorming</i> para explorar dois filmes</li> <li>- Dinâmica Sujeito e Objeto</li> <li>- Apresentação e discussão dos conteúdos (emoções)</li> </ul>	<p>10</p>
<p><b>Sessão 2</b>  <b>Aprender com as minhas emoções e sentimentos</b>                      (Cf. Anexo II)</p>	<p>29 de janeiro de 2019</p>	<p>Emoções e sentimentos</p>	<p>- Compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Dinâmica Mímica das Emoções, para relembrar os conteúdos da sessão anterior</li> <li>- Visualização de diversos excertos do filme <i>Divertida(Mente)</i> e exploração dos mesmos como forma de abordar os conteúdos da sessão (sentimentos)</li> <li>- Avaliação das sessões 1 e 2</li> </ul>	<p>13</p>

<p><b>Sessão 3</b> <b><i>As minhas crenças, os meus medos</i></b> (Cf. Anexos III)</p>	<p>7 de fevereiro de 2019</p>	<p>Crenças (limitadoras e fortalecedoras) e medo</p>	<p>- Compreender a importância das crenças e do medo no desenvolvimento de competências sociais e emocionais</p>	<p>- Apresentação da sessão - Leitura da história do Elefante Acorrentado, de Jorge Bucay - Exploração da história através de diversas palavras previamente preparadas - Visualização de um vídeo para introduzir tema das crenças - Exercício sobre crenças</p>	<p>15</p>
<p><b>Sessão 4</b> <b><i>Confio em mim?</i></b> (Cf. Anexo IV)</p>	<p>14 de fevereiro de 2019</p>	<p>Autoconfiança</p>	<p>- Compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de competências sociais e emocionais</p>	<p>- Apresentação da sessão - Relembrar conteúdos da sessão anterior - Discussão dos conceitos medo e fobia - Apresentação de estratégias para lidar com medos/fobias - Leitura de uma história verdadeira - Dinâmica O Tesouro, para introduzir o tema autoconfiança</p>	<p>12</p>

<p><b>Sessão 5</b> <b><i>Confio em mim?</i></b> (Cf. Anexo V)</p>	<p>21 de fevereiro de 2019</p>	<p>Autoconfiança</p>	<p>- Compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de competências sociais e emocionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Análise de uma imagem para introduzir o tema e apresentação do conceito</li> <li>- Visualização do vídeo Circo das Borboletas e exploração do mesmo</li> <li>- Dinâmica da Nota</li> <li>- Vídeo com estratégias para aumentar autoconfiança</li> <li>- Avaliação das sessões sobre medo/fobias e autoconfiança</li> </ul>	<p>15</p>
<p><b>Sessão 6</b> <b><i>Respirar, pensar e agir!</i></b> (Cf. Anexo VI)</p>	<p>28 de fevereiro de 2019</p>	<p>Autorregulação</p>	<p>- Compreender a importância da autorregulação no desenvolvimento de competências sociais e emocionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- <i>Brainstorming</i> para relembrar conteúdos da sessão anterior</li> <li>- Vídeo para introduzir tema e exploração do mesmo</li> <li>- Dinâmica Panela de Pressão</li> <li>- Apresentação do conceito e estratégias de autorregulação</li> <li>- Exercício de <i>mindfulness</i></li> </ul>	<p>16</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Momento de relaxamento através da expressão da criatividade</li> <li>- Avaliação da sessão</li> </ul>	
<p><b>Sessões 7 e 8</b> <b>Comunica(-te)</b> (Cf. Anexo VII)</p>	<p>14 e 28 de março de 2019</p>	<p>Comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a importância do processo de comunicação no contexto de viver em comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Visualização do filme <i>O Diabo veste Prada</i> para introduzir o tema</li> <li>- Dinâmica O Telefone Estragado</li> <li>- Apresentação do conceito de comunicar</li> <li>- Estilos de comunicação: <ul style="list-style-type: none"> <li>- análise de imagens para relacionar com os diferentes estilos</li> <li>- exercício sobre os estilos (relacionar características e comportamentos com cada estilo)</li> </ul> </li> <li>- <i>Role play</i></li> <li>- Avaliação da sessão</li> </ul>	<p>9</p>

<p><b>Sessão 9</b> <b><i>Dar e Receber</i></b> <b><i>(feedback)</i></b> (Cf. Anexos VIII)</p>	<p>4 de abril de 2019</p>	<p>Comunicação - <i>feedback</i></p>	<p>- Compreender a importância do <i>feedback</i> no processo de comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Relembrar os conteúdos da sessão anterior</li> <li>- Visualização de um excerto do filme passado na sessão anterior para introduzir o tema</li> <li>- Apresentação do conceito</li> <li>- Apresentação do modelo sandwich e, dentro deste modelo, a estratégia M.A.R.C.A. para dar <i>feedback</i> a um comportamento negativo</li> <li>- Estratégias para receber o <i>feedback</i></li> <li>- <i>Role play</i></li> <li>- Avaliação da sessão</li> </ul>	<p>15</p>
<p><b>Sessão 10</b> <b><i>Para que todos nos entendamos</i></b> (Cf. Anexo IX)</p>	<p>11 de abril de 2019</p>	<p>Comunicação eficaz</p>	<p>- Compreender a importância da comunicação eficaz em</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Visualização de um vídeo para relembrar conteúdos da sessão anterior</li> </ul>	<p>12</p>

			contexto de Comunidade de Inserção	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introdução do tema através da discussão grupal</li> <li>- Apresentação de aspetos facilitadores ou bloqueadores da comunicação eficaz</li> <li>- Dinâmica Desenho às Cegas</li> <li>- Dinâmica Campo Minado</li> <li>- Avaliação da sessão</li> </ul>	
<p><b>Sessão 11</b></p> <p><b><i>Ser compreendido sem usar palavras</i></b></p> <p>(Cf. Anexos X)</p>	2 de maio de 2019	Comunicação não-verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a importância da comunicação não-verbal no processo de comunicação e no contexto de Comunidade de Inserção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Relembrar os conteúdos da sessão anterior</li> <li>- Visualização de um pequeno filme do Charlie Chaplin para introduzir o tema</li> <li>- Análise de uma imagem relativa ao encontro de dois presidentes – Vladimir Putin e Barack Obama – para relacionar a expressão corporal com a comunicação não-verbal</li> </ul>	11

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualização de um vídeo de análise da comunicação não-verbal de Barack Obama</li> <li>- Apresentação do conceito de comunicação não-verbal</li> <li>- Visualização de um vídeo sobre as possíveis más interpretações que podemos fazer acerca das expressões corporais e outras, e sua exploração</li> <li>- Jogo da mímica</li> <li>- Avaliação da sessão</li> </ul>	
<p><b>Sessão 12</b> <b><i>Conflitos? Para que vos quero...</i></b> (Cf. Anexo XI)</p>	9 de maio de 2019	Conflitos/resolução de conflitos	- Compreender a importância de identificar um conflito e a forma de o resolver eficazmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Relembrar conteúdos da sessão anterior</li> <li>- Dinâmica Torre mais alta</li> <li>- Apresentação do conceito</li> <li>- Apresentação de estratégias para resolver um conflito</li> </ul>	9

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualização de um vídeo que apresentava um conflito e exploração do mesmo, de forma a que o grupo aplicasse as estratégias apresentadas para resolver o conflito</li> <li>- <i>Role play</i></li> <li>- Avaliação da sessão</li> </ul>	
<p><b>Sessão 13</b> <b><i>Vitória, vitória... acabou-se a história</i></b> (Cf. Anexo XII)</p>	<p>16 de maio de 2019</p>	<p>Finalização do projeto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refletir sobre todos os conteúdos abordados durante a implementação do programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação da sessão</li> <li>- Dinâmica da Pipoca</li> <li>- Exploração da história da pipoca e reflexão sobre os conteúdos abordados durante todas as sessões anteriores</li> <li>- Preenchimento do questionário de satisfação</li> <li>- Agradecimento da participação do grupo no projeto</li> </ul>	

Com o decorrer da implementação, houve necessidade de procedermos a algumas mudanças, o que demonstra que as planificações devem ser flexíveis para se poderem adaptar às necessidades e interesses do grupo e abertas a qualquer tipo de reajuste (Pérez Serrano, 2008), existindo uma retroalimentação entre as diferentes fases de elaboração de um projeto, com replaneamento ao longo da sua implementação.

Uma das mudanças que foi necessário fazer, ainda muito no início da implementação do projeto, prendeu-se com a alteração do dia da realização das sessões. Tal como referido anteriormente, estas realizavam-se de duas em duas semanas por serem intercaladas com a intervenção da equipa técnica e constatámos que esta forma de proceder não seria tão positiva para o grupo, uma vez que de uma sessão para a outra se tornava difícil relembrar os conteúdos. Dado que havia a possibilidade de ocupar uma outra manhã e, assim, dar um seguimento mais regular a ambas intervenções, passámos a implementar as sessões às quintas-feiras e a visualização e discussão dos filmes continuou a executar-se às terças-feiras.

Uma outra mudança que no início foi importante realizar, logo após a segunda sessão, prendeu-se com a estratégia adotada para a avaliação de cada sessão. Tínhamos definido como estratégia que alguns elementos do grupo, seleccionados de forma aleatória, escreveriam um aspeto positivo sobre a sessão e os outros elementos escreveriam um aspeto menos positivo. A primeira vez que implementámos esta estratégia percebemos, de imediato, que o grupo teve dificuldades em compreender aquilo que pretendíamos e, pela sua baixa literacia, alguns elementos demonstraram dificuldades na capacidade de escrita e raciocínio. No entanto, depois de discutirmos esta necessidade de adaptação da estratégia de avaliação das sessões em equipa concluímos que seria positivo manter o modo de avaliação, uma vez que permitia ao grupo treinar as suas competências de escrita e raciocínio, mas prestando apoio. Desta forma, de sessão para sessão, aplicámos a mesma estratégia e disponibilizamo-nos para ajudar os elementos que assim necessitassem, de forma a facilitar o processo, continuando a promover o desenvolvimento da capacidade de escrita e raciocínio.

Ao longo da implementação do projeto também foi nossa preocupação, de sessão para sessão, perceber se o grupo manifestava interesse em abordar temas ou assuntos, que se enquadrassem na nossa temática, de forma mais profunda. Neste sentido, depois

de concluirmos as duas primeiras sessões, relativas às emoções e sentimentos, a maioria do grupo manifestou interesse em discutir um pouco mais o medo e as fobias.

No seguimento daquilo que fez parte das nossas preocupações na implementação do projeto, importa salientar que foi nossa pretensão adotar uma postura colaborativa para com o grupo, promovendo um ambiente de suporte informativo, através da partilha de informação útil e instrumental e não um ambiente de formação, pois considerámos que desta forma facilitámos a adesão, a participação e contribuimos para o aumento da motivação.

Em suma, consideramos que o projeto decorreu da forma esperada. Teve uma aderência muito positiva por parte de todo o grupo, que também manifestou um alto nível de motivação e participação ao longo das sessões. No entanto, para podermos ter uma perceção mais fundamentada sobre o impacto deste projeto foi essencial terminarmos a implementação das sessões com a aplicação de um instrumento de avaliação que nos permitisse então ter essa perceção. Abordamos em detalhe a avaliação do impacto no ponto posterior.

#### 2.2.4. Avaliação de impacto

Quando se finaliza um projeto social é fundamental realizar a avaliação para podermos refletir sobre aquilo que conseguimos e reconhecer os erros e sucessos, tal como refere Pérez Serrano (2008).

No que respeita ao impacto do projeto, em termos de efeitos desencadeados nos participantes, isto é, perceber se estes alteraram ou não os seus comportamentos, mediante os conteúdos e estratégias apresentadas, não nos foi possível obter dados. Para conseguirmos ter esses dados seria necessário concretizar um estudo com pré e pós teste e, idealmente, ter um grupo de controlo, o que estava além do âmbito de um projeto de estágio como o nosso. No entanto, considerámos pertinente aplicar um questionário de autorrelato, no fim da intervenção, para podermos obter a perceção dos participantes em relação à mudança em si mesmos e às características do programa que contribuíram para essa mudança.

Desta forma, elaborámos um questionário<sup>9</sup>, com base no questionário de avaliação de satisfação final do programa Anos Incríveis para pais (Incredible Years Parent

---

<sup>9</sup> Cf. Anexo XII

Programme Satisfaction Questionnaire; Webster-Stratton, 2001<sup>10</sup>). Este questionário tem como objetivo principal avaliar a satisfação dos pais em relação ao programa Anos Incríveis, no geral. Avalia, especificamente, o programa em geral, o grau de dificuldade e utilidade dos diferentes métodos utilizados, o grau de dificuldade e utilidade das diferentes estratégias desenvolvidas ao longo do programa, as competências dos líderes do grupo e o grupo de pais. Os pais autoavaliam o seu nível de satisfação numa escala de 1 a 6 ou 7 pontos. Uma pontuação mais elevada corresponde a um maior nível de satisfação.

Ainda no questionário de avaliação final do programa para pais existe o espaço “A sua opinião, por favor”, onde os pais podem indicar a parte do programa que consideraram mais útil, aquilo que mais gostaram no programa, o que agradou menos, como poderia o programa ser melhorado para os ajudar mais, se durante o tempo em que estiveram no programa receberam algum outro tipo de apoio/intervenção ou o filho/a, se sentia a necessidade de apoio adicional no papel parental e qual o maior benefício que retiraram da participação no programa. Para analisar estas respostas, recorre-se à metodologia análise de conteúdo.

O questionário por nós elaborado a partir desse teve como objetivo principal avaliar a satisfação geral dos participantes para com o projeto, bem como obter a perceção de mudança em relação a si mesmos, depois de terem frequentado o projeto que desenvolvemos ao longo do estágio. Este questionário avaliava, em específico: 1) na secção A, a perceção de mudança/melhoria em resultado da participação no projeto, com perguntas como, por exemplo, “Até que ponto este programa serviu para o/a ajudar a melhorar as suas competências pessoais e sociais?”; 2) na secção B, a utilidade dos conteúdos discutidos durante as sessões; 3) a prestação da formadora, na secção C; 4) por último, a avaliação global do programa, na secção D, é realizada com três perguntas de resposta aberta, sendo uma delas “O que é que gostava que fosse diferente se houvesse oportunidade de repetir as sessões do programa?”. Os participantes avaliaram a sua satisfação numa escala de 1 a 7 (nas secções A, B e C), sendo que o valor 4 correspondia ao nível intermédio, com opções como “neutro”, “na média”, “indiferente”. Deste modo, os valores abaixo de 4 correspondiam a uma opinião negativa, enquanto que os valores situados acima de 4 correspondiam a uma opinião positiva.

---

<sup>10</sup> Acedido em junho, 2019, em <http://www.incredibleyears.com/for-researchers/measures/>,

#### 2.2.4.1. Análise dos resultados do questionário de satisfação

A análise de dados foi efetuada com o *software* IBM SPSS, na versão 22.0, para Windows. Como tal, a análise de resultados seguiu uma metodologia fundamentalmente quantitativa, com recurso a estatística descritiva. Neste seguimento, apresentamos os resultados obtidos.

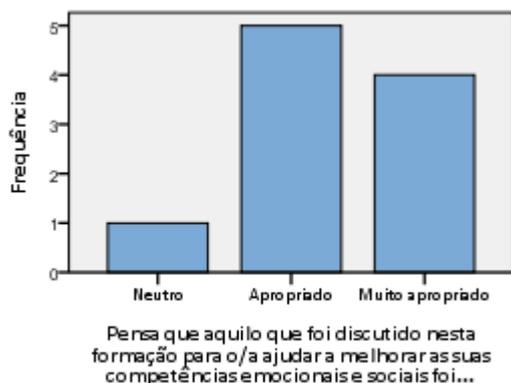
Como podemos observar na Tabela 9, em todos os itens correspondentes à secção A, referente ao “Projeto”, observaram-se médias superiores a 5,5, o que nos indica que as respostas foram, na sua maioria, positivas, uma vez que o máximo possível de obter era 7. De notar que nos itens “1. Até que ponto este programa serviu para o/a ajudar a melhorar as suas competências sociais e emocionais?”, “2. Pensa que aquilo que foi discutido nesta formação para o/a ajudar a melhorar as suas competências emocionais e sociais foi...” e “5. As suas expectativas quanto aos bons resultados deste programa, são neste momento...” o valor médio obtido foi superior a 6, ou seja, muito próximo do valor máximo possível.

Quando analisamos os valores o mínimo e o máximo encontramos valores iguais a 4, significando que pelo menos um utente assinalou a opção “Neutro”, para o item “2. Pensa que aquilo que foi discutido nesta formação para o/a ajudar a melhorar as suas competências emocionais e sociais foi...” e para o item “3. Os problemas que tentou mudar usando as estratégias apresentadas nesta formação estão...” que assinalou a opção “Na mesma”. Nos itens “4. Os seus sentimentos quanto aos seus progressos são...” e “6. Que segurança (confiança) sente para lidar com futuros problemas que envolvam o uso de competências emocionais e sociais trabalhadas neste programa?” pelo menos um utente selecionou a opção 3, correspondendo, respetivamente, à opção “Alguma insatisfação” e “Ligeiramente inseguro/a”.

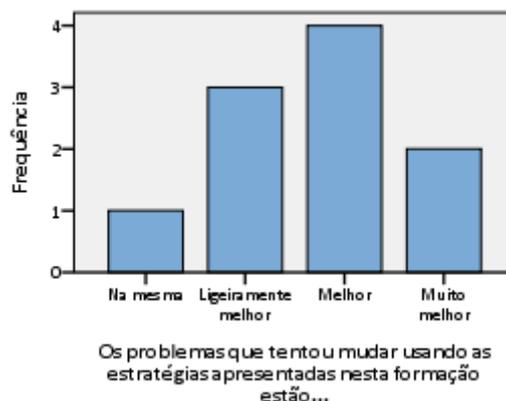
**Tabela 9 - Médias e desvio padrão: secção A. Projeto (n=10)**

<b>Estatísticas descritivas</b>				
	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Até que ponto este programa serviu para o/a ajudar a melhorar as suas competências emocionais e sociais?	5	7	6,20	,789
Pensa que aquilo que foi discutido nesta formação para o/a ajudar a melhorar as suas competências emocionais e sociais foi...	4	7	6,20	,919
Os problemas que tentou mudar usando as estratégias apresentadas nesta formação estão...	4	7	5,70	,949
Os seus sentimentos quanto aos seus progressos são...	3	7	5,90	1,287
As suas expectativas quanto a bons resultados deste programa são, neste momento...	5	7	6,20	,632
Que segurança (confiança) sente para lidar com futuros problemas que envolvam o uso de competências sociais e emocionais trabalhadas neste programa?	3	7	5,60	1,174

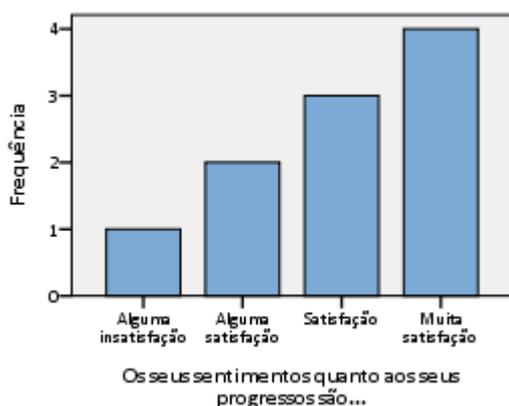
Quando analisamos o Gráfico 3, que nos mostra as respostas ao item “2. Pensa que aquilo que foi discutido nesta formação para o/a ajudar a melhorar as suas competências emocionais e sociais foi...” verificamos a existência de apenas uma resposta “Neutro”, o que corresponde ao item de resposta intermédio da escala utilizada, sendo a maioria das respostas “Apropriado”. Ao analisarmos o Gráfico 4, que corresponde ao item “3. Os problemas que tentou mudar usando as estratégias apresentadas nesta formação estão...”, verificamos que apenas uma pessoa assinalou “Na mesma”, o que nos remete, também, para o valor intermédio da escala, com a maioria a selecionar “Melhor” e “Muito melhor”. No Gráfico 5, que corresponde ao item “4. Os seus sentimentos quanto aos seus progressos são...”, verificamos que apenas uma pessoa respondeu “Alguma insatisfação”, que corresponde ao valor 3 dessa mesma escala, com a maioria a selecionar “Satisfação” ou “Muita satisfação”. Para terminar, no Gráfico 6, que corresponde ao item “6. Que segurança (confiança) sente para lidar com futuros problemas que envolvam o uso de competências emocionais e sociais trabalhadas neste programa?”, verificamos que unicamente uma pessoa assinalou “Ligeiramente inseguro/a”, resposta que corresponde ao valor 3 da escala, com a maioria a selecionar “Seguro/a” e “Muito seguro/a”.



**Gráfico 3** - Item 2. Pensa que aquilo que foi discutido nesta formação para o/a ajudar a melhorar as suas competências emocionais e sociais foi...



**Gráfico 4** - Item 3. Os problemas que tentou mudar usando as estratégias apresentadas nesta formação estão ...



**Gráfico 5** - Item 4. Os seus sentimentos quanto aos seus progressos são...



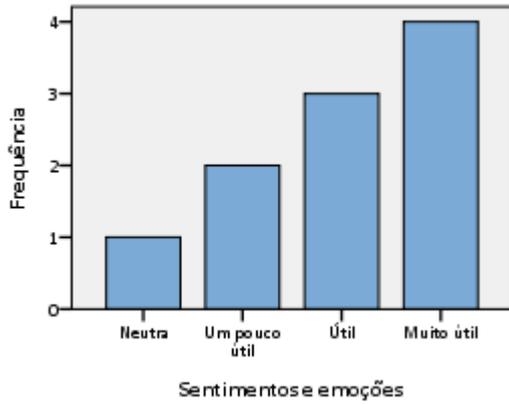
**Gráfico 6** - Item 6. Que segurança (confiança) sente para lidar com futuros problemas que envolvam o uso de competências sociais e emocionais trabalhadas neste programa?

Relativamente à secção B do questionário, que avalia a perceção da “utilidade” dos conteúdos das sessões, podemos observar na Tabela 10 que todos os itens têm uma média igual ou superior a 5,5, sendo deste modo sempre superior a 4, o que nos indica uma perceção sobre a utilidade dos conteúdos positiva. Quando observamos os mínimos e máximos, verificámos a existência de 5 itens com pelo menos um valor inferior ou igual a 4 (1. Sentimentos e emoções; 2. Crenças [limitadoras e fortalecedoras]; 5. Autorregulação; 9. Comunicação não-verbal; 10. Conflitos/Resolução de conflitos) e um (3. Medo e fobias) em que esse valor é igual a 2 (opção “Inútil”). Ou seja, embora o reconhecimento médio da utilidade seja sempre positivo há pelo menos um utente que reconhece menor utilidade a estes temas.

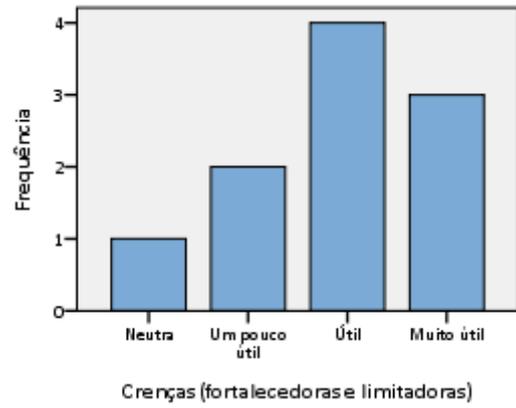
**Tabela 10 .** Médias e desvio padrão: secção B. Conteúdos apresentados nas sessões (n=10)

<b>Estatísticas descritivas</b>				
	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Sentimentos e emoções	4	7	6,00	1,054
Crenças (fortalecedoras e limitadoras)	4	7	5,90	,994
Medo e fobias	2	7	5,50	1,509
Autoconfiança	5	7	6,50	,850
Autorregulação	4	7	5,90	1,287
Comunicação - estilos de comunicação	6	7	6,60	,516
Comunicação - feedback	6	7	6,70	,483
Comunicação eficaz	6	7	6,60	,516
Comunicação não-verbal	4	7	6,00	,943
Conflitos/Resolução de conflitos	4	7	5,90	,994

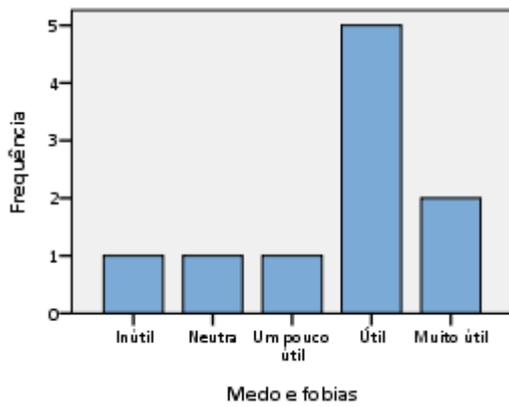
No Gráfico 7, relativo ao item “1. Sentimentos e emoções”, uma pessoa respondeu “Neutra”, quanto à utilidade do conteúdo mencionado, o que corresponde ao valor intermédio da escala, sendo que a maioria assinalou a opção “Muito útil”. No Gráfico 8 observamos que também uma pessoa selecionou a resposta “Neutra”, para a utilidade do item “2. Crenças (limitadoras e fortalecedoras)”, o que corresponde ao valor intermédio da escala, tendo a maioria selecionado “Útil”. No Gráfico 9, que diz respeito ao item “3. Medo e fobias”, podemos observar uma resposta “Inútil” e uma resposta “Neutra”, o que demonstra um pouco de insatisfação em relação à utilidade deste conteúdo por dois utentes, tendo sido a maioria das respostas “Útil”. Este é também o item que tem um valor médio mais baixo (5,50). No Gráfico 10 podemos observar que para o item “5. Autorregulação”, obtivemos duas respostas no valor intermédio da escala, ou seja, a opção “Neutra”, com a maioria das respostas na opção “Muito útil”. No Gráfico 11, que corresponde ao item “9. Comunicação não-verbal”, uma pessoa assinalou a resposta “Neutra”, que corresponde ao valor intermédio da escala, com a maioria a selecionar “Útil”. Para terminar a análise de dados respetiva à secção B, no Gráfico 12, relativo ao item “10. Conflitos/Resolução de conflitos”, também uma pessoa assinalou a resposta “Neutra”, o que corresponde, mais uma vez, ao nível intermédio da escala utilizada, tendo a maioria das respostas correspondido à opção “Útil”.



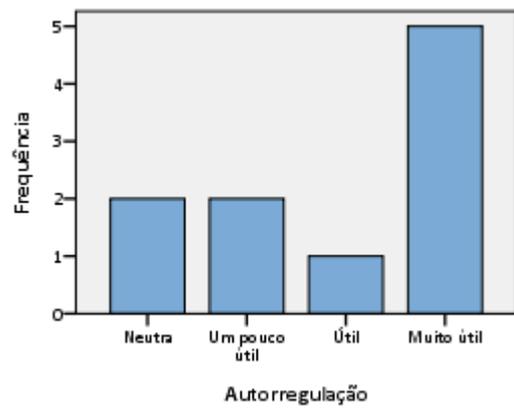
**Gráfico 7** - Item 1. Sentimentos e emoções



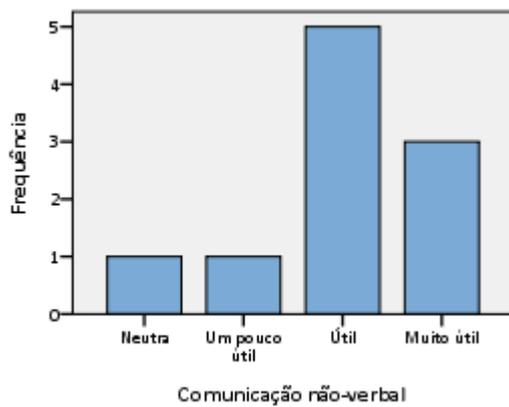
**Gráfico 8** - Item 2. Crenças (fortalecedoras e limitadoras)



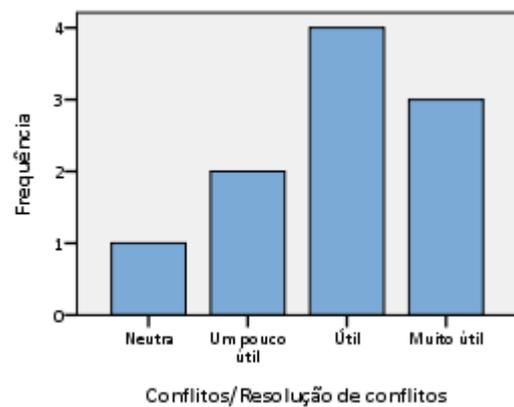
**Gráfico 9** - Item 3. Medo e fobias



**Gráfico 10** - Item 5. Autorregulação



**Gráfico 11** - Item 9. Comunicação não-verbal



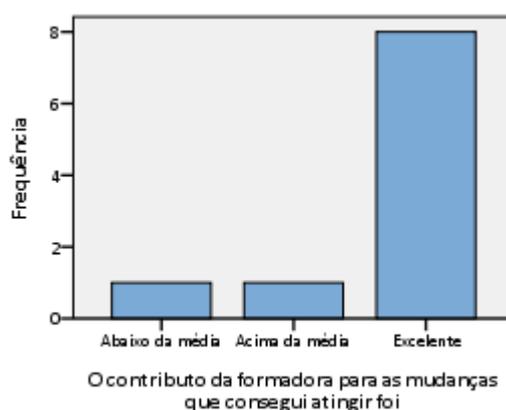
**Gráfico 12** - Item 10. Conflitos/Resolução de conflitos

Na Tabela 11, podemos observar, relativamente à secção C do questionário, que corresponde à avaliação da formadora, que as médias das respostas também foram positivas, uma vez que estão sempre acima do valor 6. Ao analisarmos os mínimos e máximos, verificámos que para o item “4. O contributo da formadora para as mudanças que consegui atingir foi” existiu uma resposta que demonstra menor nível de satisfação com o contributo da formadora.

**Tabela 11** – Médias e desvio padrão: secção C. Avaliação da formadora – Catarina Silva (n=10)

<b>Estatísticas descritivas</b>				
	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Senti que a dinamização da sessão foi	5	7	6,30	,949
A preparação da formadora para dar esta dinamização foi	5	7	6,70	,675
O interesse e preocupação da formadora em dinamizar de forma ajustada às características do grupo	5	7	6,40	,843
O contributo da formadora para as mudanças que consegui atingir foi	3	7	6,40	1,350

No Gráfico 13, podemos observar que uma pessoa respondeu, ao item “4. O contributo da formadora para as mudanças que consegui atingir foi”, “Abaixo da média”, o que corresponde ao valor 3 da escala, indicando menor satisfação. Porém a maioria selecionou a opção correspondente ao valor máximo possível de obter (“Excelente”).



**Gráfico 13** - Item 4. O contributo da formadora para as mudanças que consegui atingir foi

No que respeita à secção D. Avaliação global do programa, composta pelas questões abertas: “1. O que é que mais gostou neste programa?”, “2. O que é que menos gostou neste programa?” e “3. O que é que gostava que fosse diferente se houvesse oportunidade de repetir as sessões do programa?” podemos verificar que para a pergunta 1, a maioria

das respostas situou-se no “gostei de tudo”, havendo outras respostas como “gostei dos filmes e dos vídeos que vimos ao longo das sessões”, “as emoções”, “o facto de ter coincido com a minha situação atual”, “a maneira como os programas foram apresentados”, “gostei de todas as dinâmicas, porque gosto sempre de aprender. Gostei muito dos filmes e dos jogos” e “O estudo científico destas temáticas, em que devia ter aprendido isto tudo, deve ter ficado um mínimo na minha memória e atuação social. Era uma atividade para descomprimir da rotina de segunda a sexta das oficinas, e por vezes víamos filmes que toda a gente gosta, em que a Dra. Catarina abordava pela área de estudo. As brincadeiras no final com a participação de todos.”

Para a questão 2, referente ao “que menos gostou”, em 10 participantes apenas obtivemos 3 respostas, sendo elas: “no medo e da fobia”, “nada, ou melhor, os horários que nem sempre foram cumpridos, mas não teve nada a ver com a formadora Catarina” e “o horário difícil de cumprir para quem mora longe, algumas brancas da formadora durante a sessão, a pouca participação dos colegas, e o desinteresse de outros.”

Na questão 3, que solicitava a apresentação de possíveis melhorias, apenas 2 pessoas responderam, referindo “gostava que houvessem mais jogos que nos obrigassem a interagir mais uns com os outros” e “mais participação dos colegas, esclarecimento de dúvidas, acho difícil aplicar à nossa vida real as sessões só se o ser humano tiver um lado automático do que aprende... Não gostava de repetir pois não leio o mesmo livro duas vezes, mas prosseguir com novas temáticas.”

#### 2.2.4.2. Discussão de resultados

Com base nos resultados apresentados podemos concluir que, de acordo com a perceção dos participantes, o projeto produziu mudanças pessoais e os temas das sessões foram úteis.

Na secção A, os itens assinalados com respostas que indicam menor satisfação, embora seja por uma minoria, estão relacionados com a perceção de mudança em si mesmo dos utentes, em concreto, com a resolução de problemas através das estratégias e conteúdos apresentados, bem como em relação aos sentimentos de progresso. Posto isto, recomendamos que numa futura intervenção, a par da intervenção grupal, seja feita intervenção individual a fim de se aprofundarem, com o indivíduo, determinadas questões que não podem ser abordadas em grupo.

Na secção B, que se referia à utilidade dos conteúdos apresentados, averiguámos a existência de respostas de uma minoria dos utentes que exprimiam menor satisfação em alguns itens como, sentimentos e emoções, medo e fobias (apesar de ter sido um tema selecionado pelo grupo para trabalhar de forma mais profunda), autorregulação e a comunicação não-verbal e os conflitos. Desta forma, sugerimos que numa próxima intervenção seja constituído um grupo focal e este seja escutado quanto a sugestões de temas a integrar na intervenção.

Uma outra estratégia a adotar numa futura intervenção poderá passar pela introdução de dinâmicas que fortaleçam a coesão do grupo, visto que foi a única sugestão de melhoria mencionada na secção D, que remetia para a avaliação global do programa.

Para terminar, recomendamos ainda que se faça uma intervenção com pré e pós teste, idealmente com grupo de controlo também, para se poder observar se com este tipo de intervenção existe mudança efetiva dos comportamentos, recorrendo a observações de interação e a questionários que não sejam apenas respondidos pelos próprios, mas também por técnicos que com eles interagem.

#### 2.2.4.3. Análise SWOT do projeto

Para concluir, apresentamos, na Tabela 12, uma análise SWOT relativa ao projeto Educar Corações.

**Tabela 12** - Análise SWOT do projeto Educar Corações

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vínculo estabelecido entre a formadora e o grupo;</li> <li>- Pertinência e adequação dos temas;</li> <li>- Metodologias ativas utilizadas;</li> <li>- Periodicidade das sessões.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade na gestão do tempo nas sessões;</li> <li>- Dificuldade em implicar os participantes;</li> <li>- Dificuldades na exposição e comunicação perante plateia.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidade, por parte da instituição, em haver intervenção grupal periódica;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grandes oscilações do grupo;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- Acompanhamento da equipa técnica na preparação das sessões;</li><li>- Grupo recetivo e implicado;</li><li>- Acompanhamento de um elemento da equipa técnica durante a sessão;</li><li>- Espaço da realização das sessões;</li><li>- Motivação e participação do grupo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ausências de elementos do grupo em sessões;</li><li>- Indisponibilidade do espaço;</li><li>- Indisponibilidade dos elementos da equipa.</li></ul>
--	---

## Capítulo IV. *Outras atividades*

Durante os meses em que o estágio decorreu, para além do projeto Educar Corações, tivemos a oportunidade de participar em diferentes atividades, que apresentamos de seguida.

## 1. Intervenção grupal – visualização de filmes

Tal como referido anteriormente, o grupo da Comunidade de Inserção, para além da intervenção do projeto Educar Corações, frequentou uma outra intervenção, dinamizada pela equipa técnica.

Esta intervenção, que se caracterizou por ser um momento de lazer para os utentes e, ao mesmo tempo, um momento de reflexão e aprendizagem, pretendia, através da visualização de diversos filmes como, por exemplo, *Uma Mente Brilhante*<sup>11</sup> e *28 Dias*<sup>12</sup>, discutir temas que se aproximassem do contexto e experiências de vida dos utentes.

A nossa participação nesta intervenção consistiu, principalmente, na observação da condução da discussão, liderada pelos elementos da equipa técnica, que se realizava no final dos filmes. Posto isto, através desta observação, conseguimos compreender como deveríamos promover a discussão grupal, tendo em conta as características do grupo, o que foi extremamente útil para as sessões levadas a cabo durante o projeto Educar Corações.

## 2. Reuniões de equipa

A dado momento do nosso estágio começámos a participar nas reuniões de equipa, que se realizavam às segundas-feiras, da parte da tarde.

O propósito destas reuniões passava por se discutirem os casos de todos os utentes da Comunidade de Inserção, havendo um foco maior em determinadas situações que assim o exigiam. Para além disto, nestas reuniões também se discutiram atividades a planificar para realizar com os utentes e outras componentes inerentes ao serviço.

O nosso papel nestas reuniões passou, essencialmente, por relatar aquilo que se passava no espaço e no contexto das Oficinas, por ser um contexto de maior proximidade com os utentes. Esta proximidade de que pudemos usufruir foi uma mais valia para nós,

---

<sup>11</sup> Filme de Sylvia Nasar, lançado no ano de 2002 em Portugal.

<sup>12</sup> Filme de Betty Thomas, lançado no ano de 2000 em Portugal.

porque nos ajudou a perceber o funcionamento do grupo, mas também os contributos individuais de cada uma das pessoas, para o funcionamento do grupo. Por sua vez, esta proximidade também nos permitiu informar a equipa de diversos acontecimentos que não seriam conhecidos se não nos encontrássemos neste contexto.

Concluimos que participar nestas reuniões de equipa foi um passo muito importante porque nos permitiu ter conhecimento de como se conduzem reuniões de equipa, permitiu-nos também estabelecer uma relação mais próxima com os elementos da equipa e compreender como gerir os casos dos utentes.

### 3. Reuniões com agentes sociais/articulação interinstitucional

No decorrer do nosso estágio também nos foi possível participar em reuniões com outras entidades e articular com outras instituições.

Logo na fase inicial do nosso estágio, em específico no mês setembro de 2018, participámos, através da observação, numa reunião que se concretizou nos Serviços Sociais da Unidade Local de Saúde do Alto Minho (ULSAM – Hospital de Santa Luzia, Viana do Castelo), entre a assistente social deste mesmo serviço e a psicóloga da Comunidade de Inserção. Esta reunião teve como propósito dar resposta ao caso de uma utente, que se encontrava internada na ULSAM e em regime de alojamento na Comunidade de Inserção, e que manifestava vontade de abandonar o serviço da Comunidade de Inserção para poder ir viver com o seu companheiro. No entanto, não estavam reunidas as condições necessárias para que esta mudança se pudesse efetuar com sucesso, principalmente pelos cuidados de saúde exigidos numa fase pós-internamento. A reunião teve diferentes fases, sendo que numa primeira foi escutada a enfermeira chefe daquele serviço para poder explicar os cuidados que seriam necessários depois da alta hospital da utente. Numa fase posterior, foi convocado para a reunião o namorado da utente para que os elementos da equipa pudessem perceber qual a opinião dele acerca do assunto. Depois disto, foi então chamada a utente que expressou a sua vontade e os motivos que levaram àquela decisão. Depois de atentamente escutada por toda a equipa e pelo seu companheiro, a assistente social reuniu com a utente para discutirem a melhor solução para o seu caso.

Termos podido observar esta reunião foi uma mais valia para o nosso futuro profissional, pois pudemos perceber como a realidade é tão complexa e como é difícil

encontrar uma resposta, o mais adequada possível, para cada caso. Em todo o processo é muito importante ter em conta a autodeterminação da pessoa, é importante que os técnicos tomem decisões tendo em consideração a vontade daquela pessoa, mas que não se baseiem apenas nisso porque, apesar de ser a vontade expressa da pessoa, pode não ser o mais adequado. Também é muito importante informar o utente de todas as suas possibilidades e de todos os riscos associados à sua decisão para que assim a pessoa tome uma decisão responsável. Nesta reunião, os profissionais presentes eram de áreas de formação distintas, mas todos tiveram um papel muito importante para se chegar a uma resposta responsável e adequada. Foi possível perceber também que o respeito entre profissionais é muito importante para manter um ambiente harmonioso e que o trabalho de cada um seja respeitado, não havendo um profissional que imponha a sua própria vontade sobre a restante equipa.

Uma outra reunião em que tivemos oportunidade de participar aconteceu em fevereiro de 2019, na Unidade de Saúde Familiar Gil Eanes (USF Gil Eanes, Viana do Castelo), que teve como objetivo averiguar a disponibilidade da equipa daquele serviço para realização uma ação de sensibilização sobre a diabetes e alimentação saudável, na Comunidade de Inserção. Esta reunião, que se caracterizou por ser muito breve, foi conduzida por uma enfermeira da referida USF e pela psicóloga da Comunidade de Inserção. Como já tinha acontecido um contacto prévio, a enfermeira confirmou a disponibilidade e agendou-se, no momento, o dia a realizar a ação de sensibilização.

Participar nesta reunião permitiu-nos compreender como se processa o contacto interinstitucional e o agendamento de eventos.

Para terminar, durante o período de estágio, também nos foi possível articular com diferentes instituições. De entre as várias salientámos o Instituto da Segurança Social, I.P., centros de saúde e agrupamentos de escolas. Estas articulações aconteceram no seguimento de atendimentos individualizados, onde demonstrou ser necessário acompanhar os diferentes utentes até estas instituições para se esclarecerem dúvidas ou resolver outro tipo de questões como, por exemplo, solicitar certificados de habilitação.

Em termos de conclusão, estas articulações permitiram-nos desenvolver competências como a adaptação a novas situações, a comunicação oral e comunicação com especialistas de diferentes áreas, a capacidade de iniciativa, de tomada de decisão e o compromisso ético.

#### 4. Atendimentos individualizados

No ponto precedente referimos que fez parte do nosso estágio a articulação com diferentes instituições, no seguimento de atendimentos individualizados realizados com os utentes da Comunidade de Inserção. Neste sentido, no presente ponto, explicamos com mais detalhe em que consistiram estes atendimentos.

Estes atendimentos, muitas das vezes, eram propostos pela equipa técnica e tinham como objetivo que colaborássemos com os utentes, por exemplo, na procura de ofertas de emprego ou formações, ou a prestação de apoio nas candidaturas a estas ofertas, entre outras coisas. Muitas das vezes, por nos situarmos num espaço físico mais próximo dos utentes, estes vinham ter connosco para esclarecer dúvidas ou providenciar informações que posteriormente passávamos à equipa, no imediato ou nas reuniões, ou registávamos no SIG.

Para além disto, alguns dos atendimentos também tinham como propósito perceber, através da perspetiva da própria pessoa, como estava a ser a sua integração no grupo e no contexto de Comunidade de Inserção/Oficinas.

Através destes atendimentos foi possível estabelecer o contacto direto com os utentes e, deste modo, fomentar uma relação de proximidade e confiança, e atuar, também de forma direta, nas diferentes problemáticas, o que demonstrou ser uma mais valia para o nosso crescimento profissional. Para terminar, importa salientar que pudemos ainda desenvolver diferentes competências como, por exemplo, o compromisso ético, a tomada de decisão, o espírito de iniciativa, entre outras competências essenciais ao desenvolvimento profissional.

#### 5. [DES]ENCONTROS

A Unidade de Apoio à Toxicodependência (UAT), uma outra valência do GAF, dinamizou a atividade [DES]ENCONTROS, no mês de outubro, para sinalizar o Dia Internacional pela Erradicação da Pobreza e fez parte desta atividade a apresentação do livro *Farrapos da Alma*, de Daniel Horta Nova. Nesta apresentação, o autor contou a sua história de vida, que passou por uma situação de sem-abrigo e debruçou-se, ainda, numa perspetiva crítica, sobre algumas questões relacionadas com o trabalho feito pelas instituições no âmbito da temática das pessoas em situação de sem-abrigo. Posto isto,

termos contacto com uma história de vida e perspetiva de quem passou pela situação de sem-abrigo e, simultaneamente, percebermos a sua visão em relação ao que necessita de ser mudado nas instituições para se poder trabalhar na (re)inserção das pessoas em situação de sem-abrigo foi muito gratificante e ajudou-nos a perceber que o trabalho social vai muito mais para além de dar solução apenas as questões técnicas. É necessário que o técnico não seja apenas técnico, é necessário que apele ao seu lado humano na intervenção que realiza nestas problemáticas. Percebemos ainda que escutar a pessoa é uma parte muito importante de todo o processo de reinserção e trabalhar a parte da saúde mental é, segundo Daniel Horta Nova, um fator determinante para que a pessoa em situação de sem-abrigo consiga ter uma plena reinserção social.

No seguimento da atividade supracitada, participámos no workshop Mala da Prevenção – intervenção na área das substâncias psicoativas, com a presença do Médico Psiquiatra Doutor Luís Patrício. Neste workshop, foram discutidas diversas substâncias psicoativas, desconstruíram-se alguns mitos e a clarificaram-se algumas ideias sobre o tema. Para além de ter sido bastante dinâmico, este workshop foi muito enriquecedor a nível profissional porque nos permitiu ter conhecimento e contacto com muitos materiais que podem ser utilizados na intervenção na área das substâncias psicoativas e ainda tivemos a oportunidade de clarificar algumas das ideias associadas a este tema. A Mala da Prevenção também nos surpreendeu por ser uma ferramenta educativa muito completa e de divulgação e comunicação de conhecimento fundamentado.

## 6. Mercado de trabalho inclusivo: o valor da diferença

Entre novembro e dezembro de 2018, o CLDS-3G Viana Consigo (Contratos Locais de Desenvolvimento Social), organizou um ciclo de encontros temáticos que incidiram nos desafios e nos obstáculos com que algumas pessoas se deparam ao nível da inserção profissional.

Deste ciclo de encontros foi-nos possível participar no encontro realizado a 28 de novembro de 2018, intitulado *O mercado de trabalho sob a lupa de género: pontos de (des)equilíbrio*. Neste encontro foram discutidos, na estrutura de seminário, os temas: Igualdade de género: fator de vantagem competitiva nas PME; Masculinidades cuidadoras: desafios à conciliação trabalho-família; Diversidade de género: os locais de trabalho são

espaços seguros?; e, Territórios: fator de exclusão ou de oportunidade? Emprego feminino e sustentabilidade oceânica na Galiza.

Da parte da tarde deste encontro participámos no Atelier de (Des)construção, que teve como tema: A sua empresa é inclusiva? Ferramentas de diagnóstico e implementação da perspetiva de género nas organizações.

No dia 3 de dezembro participámos no encontro *A minha diferença faz (in)diferença? Integração laboral da pessoa funcionalmente diversa*, que foi constituído por um seminário, onde se abordaram os temas: Mercado de trabalho e deficiência: as representações das entidades empregadoras; Proteção legal na deficiência e incapacidade, apoio técnico e incentivos financeiros às organizações; e, por último, Ferramentas para a inclusão: Plataforma Missão Emprego para Todo@s.

Frequentar estes dois encontros ajudou-nos a perceber, através das histórias relatadas na primeira pessoa, as dificuldades efetivas que existem no acesso ao mercado de trabalho quer na perspetiva da igualdade de género, quer na perspetiva das pessoas funcionalmente diversas.

## 7. Sessão Ações para o Desenvolvimento da Parentalidade e Educação Positivas

No dia 4 de dezembro de 2018, no âmbito do projeto Ensinar o Coração, desenvolvido pela Câmara Municipal de Viana do Castelo (CMVC), participámos na sessão supramencionada, que foi dinamizada pela Dra. Magda Gomes Dias.

O foco desta sessão foi a parentalidade positiva e a apresentação de estratégias inseridas no âmbito desta temática para os profissionais que exercem funções nesta área.

Apesar de o nosso estágio não se centrar nesta temática, foi uma mais valia para nós frequentar esta sessão, na medida em que pudemos ficar com algumas noções básicas sobre o tema. Para além disto, a sessão também foi muito dinâmica, o que nos permitiu conhecer novas estratégias para dinamizar uma sessão.

## 8. Atividades de Natal

No mês de dezembro participámos em diferentes atividades natalícias, que tiveram início no dia 14 de dezembro de 2018, onde participámos no jantar de Natal, dirigido aos colaboradores do GAF.

No dia 15 de dezembro, para comemorar a quadra festiva com os utentes da Comunidade de Inserção, a equipa técnica organizou uma atividade que permitiu aos utentes e alguns colaboradores da Comunidade de Inserção, assistir às gravações do programa The Voice, emissão especial de Natal, passado na RTP1, na qual participámos.

Para terminar as celebrações desta quadra, participámos no jantar de Natal realizado na Comunidade de Inserção, para e com os utentes e todos os colaboradores deste serviço.

Todos estes eventos, que se realizam numa fase ainda de observação, permitiram estabelecer uma relação mais próxima, quer com os colaboradores do GAF, quer com os colaboradores em específico da Comunidade de Inserção, bem como com os utentes. Deste modo, estar num ambiente mais informal, ajudou-nos a conhecer também outras características do grupo que não seriam tão perceptíveis no contexto do dia a dia, que se rege por um ambiente de maior formalidade.

## 9. Ação de sensibilização sobre diabetes e alimentação saudável

Referimos no ponto 2, do presente capítulo, que participámos numa reunião com uma enfermeira, com o objetivo de agendar data para uma ação de sensibilização acerca da diabetes e alimentação saudável. Posto isto, a mencionada ação aconteceu no dia 7 de março de 2019, no edifício da Comunidade de Inserção. Esta ação, dirigida aos utentes da Comunidade de Inserção, foi dinamizada por três profissionais das áreas da medicina, enfermagem e nutrição da Unidade de Saúde Familiar Gil Eanes. No decorrer da ação foram abordadas as características da doença, os sintomas, a relação entre alimentação e diabetes e, ainda, muitas recomendações que ajudam a lidar da melhor forma possível com esta doença, sendo considerada a parêntese prática regular de exercício físico e alimentação equilibrada como uma das estratégias mais eficazes de controlar a diabetes.

A nossa participação nesta atividade incidiu na preparação e organização do espaço onde decorreu a ação, bem como na observação das apresentações feitas pelas profissionais de saúde.

## 10. [Des]igualdades comunitárias: intervir para transformar – Jornadas GAF

Entre o dia 23 e 26 de maio de 2019, decorreram as Jornadas do GAF, a par das celebrações dos 25 anos ao serviço da promoção da dignidade da pessoa humana, através de intervenções diversificadas e multidimensionais para garantir, à população mais desfavorecida, o direito pleno de cidadania.

Estas Jornadas, que tiveram como tema central a intervenção comunitária, iniciaram (dia 23) com um seminário intitulado *Intervenção Comunitária.. da teoria às práticas de sucesso*. Este seminário foi composto por dois painéis diferentes, tendo sido o primeiro constituído pelos temas: Enquadramento conceptual e metodológico da intervenção comunitária, dinamizado pelo Professor Doutor Carlos Gonçalves da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP), também Diretor do GAF; Intervenção comunitária no contexto do teatro, dinamizado por Hugo Cruz, doutorando da FPCEUP; e, Intervenção comunitária no contexto educativo, dinamizado por Joana Cruz, também doutoranda da FPCEUP.

O segundo painel teve como tema as experiências de sucesso no contexto artístico e educativo e teve como palestrantes o Diretor do Agrupamento de Escolas de Monserrate (Viana do Castelo), Manuel Vitorino e, na segunda parte deste painel, Ana Perfeito, coordenadora do Projeto Comunidade do Teatro do Noroeste – Centro Dramático de Viana.

Este seminário foi, para nós, muito proveitoso, na medida em que se centralizou muito na intervenção comunitária relacionada com o contexto educativo, que em tudo se articula com a área das Ciências da Educação. Para além de termos ficado a conhecer novos conceitos associados ao contexto da intervenção, ficámos também a conhecer projetos dinamizados na cidade de Viana do Castelo, centrados nesta temática, o que para nós constitui uma mais valia no sentido profissional.

Para o dia 24 de maio foram organizados diferentes workshops: 1) Valórame – avaliação da gravidade das situações de risco, desproteção e abandono na infância; 2) Violência Doméstica – que mudanças se impõe no sistema de proteção?; 3) Desemprego

aos 55 anos. E agora?; 4) A igualdade, um direito humano a promover desde o nascimento; 5) Doença Mental – primeiros sinais de descompensação: como intervir?; e, por fim, 6) Game, Gambling e Cenas – como intervir nos comportamentos aditivos sem substância?.

O workshop que frequentámos foi o que se debruçou sob a doença mental. Este workshop foi dinamizado por duas médias de família e focou-se, essencialmente, na definição de doença mental, a doença mental em números, nas principais patologias (ansiedade, depressão, doença bipolar, psicose e esquizofrenia) e na intervenção, nomeadamente, nos fatores protetores, fatores desencadeantes, em técnicas de comunicação e no internamento compulsivo.

Participar neste workshop foi muito valioso para nós, tanto pessoal como profissionalmente. Foi bastante enriquecedor, providenciando informações muito úteis, num contexto de proximidade entre as dinamizadoras e o grupo e pelas partilhas feitas por outros elementos do grupo que tinham mais experiência profissional e, portanto, mais vivências profissionais no contexto da doença mental.

Em suma, estas Jornadas do GAF foram muito enriquecedoras pelo facto de que nos permitiram alcançar novos conhecimentos dentro do campo da intervenção comunitária, área do nosso interesse profissional, bem como na área da doença mental.

## 11. EAPN

Referimos, anteriormente, que as nossas sessões, do projeto Educar Corações, decorreram numa sala de formação do núcleo distrital da EAPN. Desta forma, através da nossa frequência do espaço, conhecemos o Dr. Hélder Pena, que exerce funções como Diretor Técnico neste mesmo núcleo e que nos convidou para fazer parte, enquanto Técnica de Educação, do Concelho Local de Cidadãos (CLC), do núcleo distrital da EAPN de Viana do Castelo. Para além dos técnicos, o CLC é composto por pessoas que se encontrem a vivenciar situação de pobreza ou que se revejam na causa.

No seguimento deste convite, a par do nosso estágio, concretizámos uma atividade, proposta pelo Dr. Hélder Pena, que consistiu em recolher testemunhos de pessoas que estivessem a vivenciar ou que em algum momento da sua vida tivessem vivenciado uma ou várias situações relacionadas com a habitação, ou falta dela. Posto isto, recolhemos cinco testemunhos na Comunidade de Inserção. Depois de recolhidos, os testemunhos foram lidos numa mesa redonda, na qual tivemos oportunidade de participar, que se realizou no

dia 12 de junho, na biblioteca da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (ESE-IPVC), com o tema *Preciso de uma casa para viver com dignidade*.

A recolha destes testemunhos permitiu-nos perceber a realidade das pessoas em situação de vulnerabilidade ou exclusão, no que respeita à questão da habitação e perceber o quão difícil pode ser ter uma habitação para se poder viver com dignidade. Para além disto, esta atividade permitiu-nos desenvolver algumas competências como, por exemplo, a adaptação a novas situações, o compromisso ético e a comunicação oral e escrita.

Nos dias 27 e 28 de maio, tivemos oportunidade de participar no Encontro Regional do Norte de Conselhos Locais de Cidadãos, que decorreu na cidade de Bragança, cujo tema incidiu na *Saúde e Participação*. No dia 27, da parte da tarde, participámos no workshop *Saúde e Participação*, dinamizado por três colaboradores da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), cuja conversa incidiu, maioritariamente, sobre o esclarecimento do que é a ERS e sobre os direitos e deveres dos utentes no campo da saúde. No dia 28, da parte da manhã, ficámos a conhecer um projeto da Liga Portuguesa Contra o Cancro. Participar neste encontro foi muito positivo para nós, pois construímos novos conhecimentos, na área da saúde, e tivemos oportunidade de privar com pessoas de diferentes cidades e conhecer diferentes realidades e perspetivas, quer profissionais quer de pessoas a vivenciar situação de pobreza, sobre diversos assuntos.

Para terminar, salientámos, ainda, a oportunidade de participar na Oficina de Prática e Conhecimento: Arte e Prática de Comunicar em Público, que se realizou no dia 31 de maio de 2019, nas instalações da EAPN, em Viana do Castelo.

## Considerações finais

Terminamos o presente relatório com algumas reflexões acerca do percurso que traçámos entre setembro de 2018 e maio de 2019, no estágio que realizámos para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação (MCE), pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC).

O primeiro balanço que podemos fazer sobre este estágio é que pudemos, com toda a certeza, desenvolver novas competências e reforçar tantas outras, que nos fizeram evoluir em termos pessoais e profissionais.

Durante este período acompanhámos os utentes da Comunidade de Inserção, uma resposta que se enquadra no Apoio à Comunidade, um serviço prestado pelo GAF, uma IPSS, sediada no concelho de Viana do Castelo.

As pessoas que integram este serviço caracterizam-se por estar a vivenciar uma situação de pobreza, vulnerabilidade e/ou exclusão social. A Comunidade de Inserção constitui uma etapa intermédia de um percurso que vai do acolhimento à autonomia das pessoas, com a finalidade de (re)inserção, baseada num diagnóstico que assenta nas potencialidades e vontade expressa das pessoas na adesão à construção de um projeto de vida. Para que esta (re)inserção possa acontecer com sucesso são trabalhadas diversas áreas como, por exemplo, as competências básicas, necessárias à preparação e consolidação de um projeto de vida, através de um acompanhamento próximo e sistemático, alicerçado num conjunto de atividades e podem envolver vários setores públicos, a sociedade organizada e comunidade em geral.

No seguimento do trabalho realizado na Comunidade de Inserção, em equipa técnica, conclui-se que seria importante, através da intervenção grupal, trabalhar a temática da inteligência emocional e as competências sociais e emocionais. Intervir neste âmbito poderia resultar numa (re)inserção das pessoas com mais sucesso, visto que a inteligência emocional vê nas emoções um grande potencial de informação para ajudar os indivíduos a entender e a navegar no ambiente social e o desenvolvimento progressivo das competências emocionais e sociais poderá ter consequências positivas na qualidade das relações estabelecidas, no bem-estar e felicidade (Alzina & Escoda, 2007), bem como na capacidade de negociar o caminho através de trocas interpessoais, o sentido de um bem-estar subjetivo e uma resiliência adaptativa (Saarni, 2000).

Posto isto, fundamentámos, desenvolvemos, implementámos e avaliámos a intervenção que resultou no projeto Educar Corações, composto por treze sessões, que decorreram entre janeiro e maio de 2019, onde se abordaram os temas: emoções e sentimentos, crenças fortalecedoras e limitadoras, medo e fobias, autoconfiança, autorregulação, comunicação e estilos de comunicação, *feedback*, comunicação eficaz, comunicação não-verbal e, por fim, os conflitos e resolução dos mesmos.

A realização deste projeto fez com que necessitássemos de estudar essas temáticas, desenvolvendo e aprofundando competências relacionadas com a capacidade de análise e síntese, que se refletiram na pesquisa e revisão de literatura.

Conseguimos, ainda, reforçar e desenvolver competências relacionadas com a conceção, planificação, desenvolvimento e avaliação de ações educativas. Pudemos, também, desenvolver a competência de tomada de decisões e resolução de problemas, o que se verificou em diversos momentos das sessões, onde foi necessário proceder a alterações momentâneas para que as atividades pudessem ser concretizadas com sucesso. Uma outra competência que podemos salientar prende-se com a adaptação a novas situações, que se refletiu na condução de um grupo, durante a intervenção.

Ainda nos foi possível desenvolver e reforçar competências transversais como, a empatia, a escuta ativa, a comunicação assertiva, a resiliência e flexibilidade, essenciais ao estabelecimento de relações positivas com os profissionais da instituição e de outras instituições, bem como com os próprios utentes da instituição.

Um aspeto muito positivo que também podemos salientar deste estágio reflete-se na possibilidade que nos foi concedida de integrar uma equipa multidisciplinar. A integração nesta equipa ajudou-nos a desenvolver as habilidades interpessoais e a comunicação com pessoas especialistas em áreas diferentes da área das Ciências da Educação, o que a nosso ver foi muito proveitoso. Pudemos também perceber as dinâmicas inerentes a uma equipa e as funções desempenhadas por diferentes profissionais, que culminam num trabalho final, orientado pelo mesmo objetivo. Para além de integrar nesta equipa, foi-nos também concedida a possibilidade de aceder à plataforma onde são efetuados todos os registos relativos aos utentes (SIG), o que para nós foi muito importante para poder ter acesso à informação necessária e demonstrou, na nossa perspetiva, a confiança por parte da equipa, depositada em nós.

Não obstante a todo este percurso, existiram algumas dificuldades, nos mais diversos campos. Uma das dificuldades que consideramos importante referir prende-se com a capacidade de resolução de conflitos, uma competência essencial a qualquer profissional. No entanto, esta é uma competência na qual ainda devemos trabalhar mais, para que possamos intervir neste âmbito da forma mais eficaz possível, uma vez que os conflitos são algo inerente a todos os contextos.

Consideramos importante salientar, também, as dificuldades sentidas no início da execução do projeto, que se prenderam com a falta de experiência na realização/condução de sessões informativas e com um carácter tão dinâmico, como foram as nossas. Ainda no que concerne às sessões, a gestão do tempo, foi uma das competências onde sentimos necessidade de trabalhar continuamente. No início da implementação das sessões nem sempre conseguimos gerir o tempo da melhor forma, o que, muitas das vezes, prejudicou os momentos de avaliação das sessões, momentos esses muito importantes para recebermos o *feedback* do nosso grupo e melhorar as sessões seguintes. Para além disto, sentimos dificuldade em conseguir implicar os participantes nas diferentes atividades. No entanto, com a prática e consequente aquisição de experiência, bem como através da observação dos elementos da equipa que nos acompanhavam, conseguimos adotar uma postura mais dinâmica e flexível, tendo sempre em consideração a vontade dos participantes e conseguimos, também, melhorar a gestão do tempo. Com o decorrer das sessões, conseguimos, ainda, melhorar a capacidade de explorar as participações e partilhas de histórias ou experiências de vida, muito pessoais, efetuadas pelos membros do grupo, de forma a não entrar no campo pessoal ou quebrar a ética profissional da nossa parte.

Abordando a importância do profissional em Ciências da Educação no contexto de uma Comunidade de Inserção atentamos que a presença deste profissional pode constituir uma mais valia, no sentido em que este profissional se encontra apto para conceber e aplicar projetos sociais de diferentes naturezas, devidamente fundamentados e com metodologias apropriadas, com vista à promoção do bem-estar dos indivíduos. Desta forma, o profissional em Ciências da Educação pode intervir no contexto da reeducação dos indivíduos em diferentes áreas, com o objetivo de contribuir para o sucesso da sua (re)inserção no contexto social. Tal como refere Amado (2003, citado por Cardoso & Moreira, 2017):

“é à educação que compete trabalhar pela realização da dimensão que assume a conceção do ser humano como ser livre, não formatado, independente, cooperante, sendo responsável pelo seu futuro, enquanto membro de um grupo e de uma comunidade. É, portanto, através da Educação que se pode libertar o homem de determinismos e da pressão a que é sujeito.” (p.103).

Em suma, este estágio permitiu-nos ter um primeiro contacto com a realidade laboral e, também, o contacto com uma nova realidade social e educativa, cujo objetivo final passa pela (re)inserção dos indivíduos no contexto social. Todo este estágio contribuiu para novas aprendizagens, descobertas e desafios, essenciais para o nosso crescimento enquanto pessoa e profissional.

Para terminar, apresentamos uma Análise SWOT, na Tabela 13, com o objetivo de salientar os pontos fortes e pontos menos positivos, bem como as oportunidades e ameaças referentes ao nosso estágio.

**Tabela 13** - Análise SWOT do estágio

Análise SWOT	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vínculo estabelecido com o grupo da Comunidade de Inserção;</li> <li>- Integração na equipa técnica;</li> <li>- Articulação positiva com toda a equipa da Comunidade de Inserção;</li> <li>- Adequação do tema do projeto às necessidades da instituição e ao grupo;</li> <li>- Planificação das sessões adequadas ao perfil e interesse dos utentes;</li> <li>- Estratégias utilizadas nas várias sessões;</li> <li>- Avaliação das perceções dos utentes relativamente ao projeto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade na resolução de conflitos;</li> <li>- Gestão do tempo das sessões do projeto;</li> <li>- Dificuldade em implicar os participantes, nas sessões;</li> <li>- Falta de à vontade na exposição;</li> <li>- Pouca experiência na condução de sessões de carácter mais dinâmico;</li> <li>- Falta de à vontade e experiência para explorar as partilhas mais pessoais dos participantes.</li> </ul>

Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integração numa IPSS, com diversos âmbitos de intervenção;</li> <li>- Disponibilidade e acompanhamento da equipa técnica;</li> <li>- Abertura e receção positiva do grupo ao nosso estágio;</li> <li>- Motivação do grupo e participação positiva no projeto;</li> <li>- Espaço cedido pela EAPN para realização das sessões.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grande mobilidade do grupo;</li> <li>- Falta de espaço adequado na própria instituição para a realização das sessões;</li> <li>- Indisponibilidade da equipa técnica.</li> </ul>

## Referências Bibliográficas

- Alzina, R. B., & Escoda, N. P. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 10, 61-82.
- Borba, A. A., & Lima, H. M. (2011). Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: Um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. *Serviço Social & Sociedade*, 106, 219-240.
- Bruto da Costa, A. (coord.), Baptista, I., Perista, P., & Carrilho, P. (2008). *Um olhar sobre a pobreza: Vulnerabilidade e exclusão social no Portugal contemporâneo (3.ª ed.)*. Lisboa: Gradiva.
- Cardoso, R., & Moreira, D. (2017). Da educação à intervenção social: A construção do conhecimento na transformação da realidade. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 5, 102-106.
- Clavel, G. (2004). *A sociedade da exclusão: Compreendê-la para dela sair*. Porto: Porto Editora.
- Comunidade de Inserção (s.d.). *Modelo de intervenção da Comunidade de Inserção*. Viana do Castelo
- Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. (2018). *Competência social e habilidades sociais: Manual teórico-prático*. Petrópolis: Editora Vozes Limitada.
- Direcção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança. (2006). *Respostas sociais: Nomenclaturas/conceitos*. Lisboa: Direcção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança.
- Direcção-Geral da Solidariedade e Segurança Social (Ed.). (2004). *Comunidade de Inserção: Guião técnico*. Lisboa: Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
- EAPN - European Anti Poverty Network. (2018). *Pobreza e exclusão social em Portugal - 2016-2017*. Retirado em dezembro, 2018, de <http://bit.ly/2Rb3rTh>
- EAPN - European Anti-Poverty Network. (2018a). *European Anti-Poverty Network*. Retirado em dezembro, 2018, de: <http://bit.ly/eapnindicadores>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2007). *Regulamento interno de funcionamento: Comunidade de Inserção*. Viana do Castelo
- Gabinete de Atendimento à Família. (2017). *Relatório de atividades de 2017*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2M0g9H9>

- Gabinete de Atendimento à Família. (2018a). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2WZT9cc>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018b). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2Hvaswx>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018c). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2Hlee4A>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018d). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2JW6RsL>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018e). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/30AutcD>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018f). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/30wXSEq>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018g). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2JS1Zol>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018h). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2HEsqLQ>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018i). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2WjF3Fr>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018j). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2JSnG89>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018k). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2JTejVB>
- Gabinete de Atendimento à Família. (2018l). *Gabinete de Atendimento à Família*. Retirado em outubro, 2018, de: <http://bit.ly/2WV8WJd>
- Goleman, D. (2003). *Inteligência emocional* (12.ª ed.). Lisboa: Temas e Debates.
- Grewal, D., & Salovey, P. (2006). Benefits of emotional intelligence. In M. Csikszentmihalyi & I. S. Csikszentmihalyi (Eds.), *A life worth living: Contributions to positive psychology* (pp. 104-119). Oxford: Oxford University Press.
- Janczura, R. (2012). Risco ou vulnerabilidade social? *Textos e Contextos*, 11(2), 301-308.
- Lopes, J. A., Rutherford, R. B., Cruz, M. C., Mathur, S. R., & Quinn, M. M. (2006). *Competências sociais: Aspectos comportamentais, emocionais e de aprendizagem*. Braga: Psiquilibrios Edições.

- Monteiro, S. R. (2011). O marco conceitual da vulnerabilidade social. *Sociedade em Debate*, 17(2), 29-40.
- Organização Internacional do Trabalho. (2003). *A luta contra a pobreza e a exclusão social em Portugal*. Suíça: Genebra.
- Pérez Serrano, G. (2008). *Elaboração de projectos sociais: Casos práticos*. Porto: Porto Editora.
- Polia, A. A., & Castro, D. H. (2007). A lesão medular e as sequelas de acordo com o modelo da ocupação humana. *Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar*, 15(1). Consultado em novembro, 2018, em: <http://bit.ly/2RLTuRm>
- Rodrigues, E. V., Samagaio, F., Ferreira, H., Mendes, M. M., & Januário, S. (1999a). Políticas sociais e exclusão em Portugal. *Sociologia: Problemas e Práticas*, 31, 39-67. Consultado em fevereiro, 2019, em: <http://bit.ly/2W9rRTC>
- Rodrigues, E. V. (2000). O Estado-providência e os processos da exclusão social: Considerações teóricas e estatísticas em torno do caso português. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 10, 173-200. Consultado em fevereiro, 2019, em <http://bit.ly/2FOVqlA>
- Rodrigues, E. V., Samagaio, F., Ferreira, H., Mendes, M. M., & Januário, S. (1999b). A pobreza e a exclusão social: Teorias, conceitos e políticas sociais em Portugal. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 9, 63-101.
- Saarni, C. (2000). Emotional competence: A developmental perspective. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 68-91). San Francisco: Jossey Bass.
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281-285.
- Salovey, P., & Lopes, P. N. (2003). Emotional Intelligence. In J. W. Guthrie (Ed.) *Encyclopedia of Education*, 2nd ed. (pp. 1191-1194). New York: Macmillan Reference USA.
- Silva, C. (2016). *(Re)Aprender a (con)viver: Do assistencialismo à emancipação* (Tese de Mestrado, Universidade do Minho). Consultado em novembro, 2018, em <http://bit.ly/2ROVAzK>

Sposati, A. (2010). Equidade. In D. A. Oliveira, A. M. C. Duarte, L. M. F. Vieira, *Dicionário: trabalho, profissão e condição docente*. Consultado em maio, 2019, em <http://bit.ly/2Vxwtyp>

Topping, K., Bremner, W., & Holmes, E. A. (2000). Social competence: The social construction of the concept. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 28-39). San Francisco: Jossey Bass.

Varela, M. S. (2012). *La formación práctica en intervención socioeducativa*. Madrid: Sanz y Torres.

### Legislação consultada

Carta Social Europeia (1961)

Constituição da República Portuguesa (1976)

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948)

Lei n.º 32/2002, de 20 de Dezembro (Lei de Bases da Segurança Social)

Pacto Internacional dos Direitos Económicos, Sociais e Culturais (1966)

Portugal. Diário da República n.º 62/1997, Série III de 1997-03-14.

# Anexos

# Anexo I

Materiais relativos à sessão 1

Matriz de planificação da sessão 1

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Emoções e Sentimentos
<b>Ação</b>	Sessão 1: <i>Aprender com as minhas emoções e sentimentos</i>
<b>Data</b>	22 de janeiro de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizadoras responsáveis</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<b>1.º Momento:</b>  Apresentação geral do projeto  3 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivos do projeto</li> </ul>	<b>Tema geral do projeto:</b> Inteligência Emocional e Desenvolvimento Social e Emocional  <b>Objetivo geral do projeto:</b> Contribuir para o bem-estar emocional e social	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo II)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras</li> </ul>	Observação direta

		dos utentes da Comunidade de Inserção				
<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Apresentação da sessão 1</p> <p>2 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecem o tema e objetivos da sessão 1: <i>Aprender com as minhas emoções e sentimentos</i></li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Emoções e Sentimentos</p> <p><b>Objetivo geral:</b> Compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos</p>	<p><b>Método:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras</li> </ul>	Observação direta
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Exploração dos filmes:</p> <p>A Lagoa Azul (1980) e Regresso à Lagoa Azul (1991) através de um <i>brainstorming</i></p> <p>15 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutem os pontos-chave dos filmes</li> </ul>	<p><b>Autoconhecimento</b></p> <p><b>Importância do contexto pessoal, emocional e social</b></p>	<p><b>Questões para explorar os filmes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O que retrata o filme?</li> <li>• Quais os momentos/pontos-chave da história?</li> <li>• Que mensagem podemos retirar do filme e transpor para o nosso quotidiano?</li> </ul>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pelas formadoras</li> <li>• Discutir os pontos-chave do filme</li> <li>• Colaborar com ideias para o <i>brainstorming</i></li> </ul>	Observação direta

<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Dinâmica <b>Sujeito e Objeto</b></p> <p>15 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participam na dinâmica partilhando com o grupo elementos pessoais</li> <li>• Aumentam o auto e hétero conhecimento</li> </ul>	<p><b>Auto e hétero conhecimento</b></p> <p><b>Quem sou eu?</b></p> <p><b>As minhas preferências</b></p> <p><b>Trocas interpessoais</b></p>	<p><b>Questões para explorar a dinâmica</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. (Re)Conhecimento:</b> o que é que fizemos nesta atividade?</li> <li><b>2. Compreensão:</b> gostaria que me explicassem o título desta atividade, porquê Sujeito e Objeto?</li> <li><b>3. Aplicação:</b> no nosso dia a dia, quantas vezes é que paramos para pensar em nós mesmos e nas nossas preferências?</li> <li><b>4. Análise:</b> na realização desta atividade o que</li> </ol>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as indicações das formadoras acerca da dinâmica</li> <li>• Realizar a dinâmica: cada elemento do grupo apresenta-se, recorrendo a um objeto que trazem consigo como, por exemplo, um relógio, um lenço, um anel, uma peça de roupa, entre outras coisas</li> <li>• Os elementos do grupo podem colocar questões à pessoa que</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
--	--	---	--	--	--	--------------------------

			<p>é que foi mais fácil, mais entusiasmante e o que é que foi mais difícil?</p> <p><b>5. Síntese:</b> o que é que pudemos aprender com esta atividade?</p> <p><b>6. Avaliação:</b> como é que se sentiram ao realizar esta atividade?</p>		<p>está a apresentar-se</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No final, responder às questões colocadas pelas formadoras para explorar a dinâmica</li> </ul>	
<p><b>5.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>45 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificam as principais características das emoções</li> <li>Identificam os diversos tipos de emoções</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Emoções:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Sensações e Emoções</li> <li>- Emoções e os tipos de mensagens que estas transmitem</li> <li>- Tipos de emoções: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Emoções primárias: Alegria, Surpresa,</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo e Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Vídeo (<a href="https://www.you">https://www.you</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar atentamente as formadoras</li> <li>Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionam as emoções com diversas situações do dia-a-dia</li> </ul>	<p>Medo, Tristeza, Raiva, Aversão</p> <p>* Emoções secundárias: exemplos (ciúme, gratidão, vergonha);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sentimentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Exemplos de sentimentos para cada emoção</li> </ul> </li> <li><b>Vídeo</b> sobre emoções e sentimentos, de Minutos Psíquicos, publicado a 31 de julho de 2014 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY">https://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY</a>)</li> </ul>		<p>tube.com/watch?v=GyFQj64amhY&amp;index=8&amp;list=PL3lStjQU08SGdj7iF2MY0zXumN9hqOtyl)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistir ao vídeo</li> </ul>	
<p><b>6.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguem identificar objetivos e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conteúdos chave da sessão</b></li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escrever num post-it uma frase com uma ideia</li> </ul>	

10 minutos	conteúdos chave da sessão  <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliam a sessão</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Post-it</li> <li>- Cartões com sinal + e -</li> <li>- Lápis/Canetas</li> </ul>	que retiveram da sessão  <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a sessão, escrevendo num cartão próprio (Anexo II), que estará sinalizado com o sinal + ou com o sinal -, um aspeto positivo e um menos positivo, respetivamente. Os cartões serão distribuídos de forma aleatória por cada participante</li> </ul>	
------------	---	--	--	---	---	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação em PowerPoint

Anexo II – Cartões de avaliação

**Bibliografia:**

Lima, M. P. (2013). *Posso participar? Actividades de desenvolvimento pessoal para pessoas idosas*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Moreira, P. (2016). *Emoções e sentimentos ilustrados*. Porto: Porto Editora.

# Educar corações

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais

# EMOÇÕES E SENTIMENTOS



Sessão 1  
22 de janeiro de 2019

## Atividade I

### Sujeito e Objeto



## Emoções



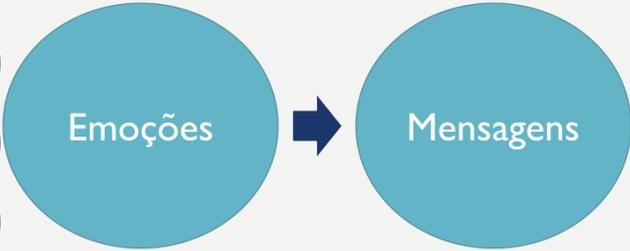
Ajudam-nos a afastarmo-nos dos perigos e a aproximarmo-nos do que nos faz bem

## Sensações

Levamos-nos



## Emoções



```
graph LR; A((Emoções)) --> B((Mensagens))
```

Explora!



Abranda!



Enfrenta ou luta!



Evita ou foge!



Afasta-te!



Aproxima-te!



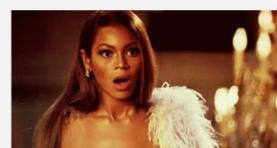
## Tipos de Emoções



Alegria



Surpresa



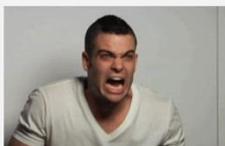
Medo



Tristeza



Raiva



Aversão



Alegria

Surpresa

Medo

Tristeza

Raiva

Aversão

Emoções primárias

Ciúme



Gratidão



Vergonha



Emoções secundárias

Sentimentos

Emoções

Sentimentos

originam

Sentimentos

Emoções

Sentimentos

Reação

Reflexão

Entusiasmo

Alegria

Euforia

Felicidade

Satisfação

Admiração

Surpresa

Espanto

Perplexidade

Ansiedade

Medo

Desconfiança

Pavor

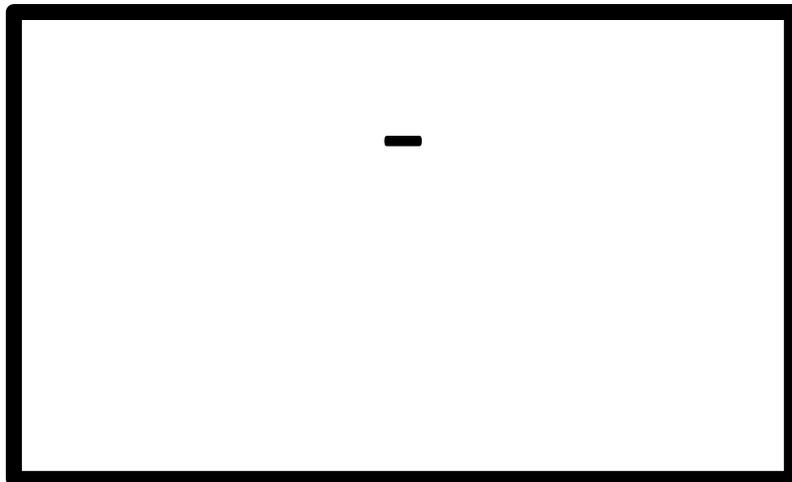
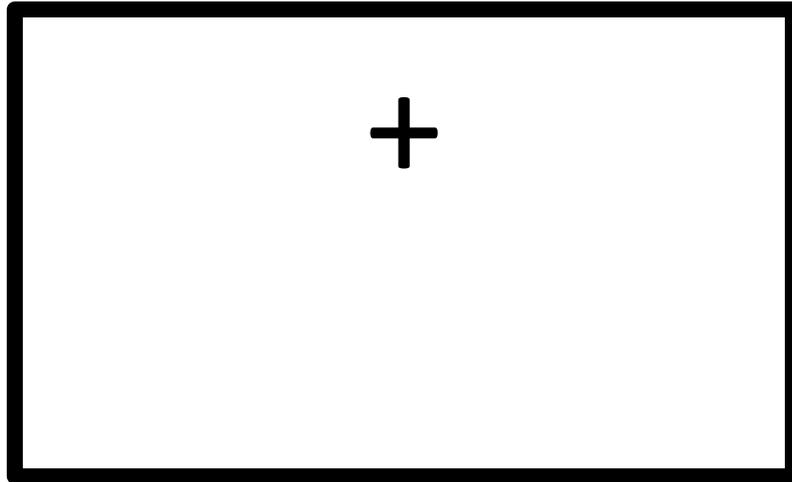
Preocupação

## Cartões de avaliação da sessão 1

Estes cartões devem ser impressos e recortados.

Na avaliação da sessão devem ser distribuídos de forma aleatória a todos os elementos do grupo. Quem ficar com o cartão + deve escrever um aspeto positivo acerca da sessão.

Quem ficar com um cartão – deve escrever um aspeto menos positivo acerca da sessão.



Grelha de observação da sessão 1

Participantes	Exploração dos filmes: <i>brainstorming</i>		Dinâmica Sujeito e Objeto				Desenrolar da ação				Avaliação	
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Apresenta-se, recorrendo ao objeto e explicando o motivo da escolha	Apresenta-se, recorrendo ao objeto, mas não explica motivo da escolha	Apenas se apresenta dizendo o nome	Responde às questões de exploração da dinâmica	Expressa a emoção de forma não-verbal	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Escreve a ideia no post-it	Avalia a sessão, escrevendo no cartão
A.O.	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
A.OL.	X	X	X	X	✓	✓	X	✓	X	X	-	-
A.C.	X	X	✓	-	-	✓	X	✓	X	X	-	-
F.L.	X	X	✓	-	-	✓	X	✓	X	X	-	-
J.M.	X	X	✓	-	-	✓	X	✓	✓	X	-	-
J.C.	X	X	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	X	-	-
J.M.C.	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	X	-	-
M.A.Q.	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	X	-	-
M.L.F.	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	X	-	-
M.R.B.	X	X	✓	-	-	✓	X	✓	X	X	-	-

## Descrição da sessão 1

A primeira sessão do projeto Educar Corações realizou-se no dia 22 de janeiro de 2019 e foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana, psicóloga na Comunidade de Inserção, num espaço cedido pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN. Esta sessão contou com a presença de dez participantes, tal como se pode verificar através da grelha de observação.

Neste projeto, que teve como tema geral a inteligência emocional e o desenvolvimento de competências sociais e emocionais, tal como exposto anteriormente, considerámos pertinente, nesta primeira sessão, iniciar com o tema emoções e sentimentos. Assim, foi nosso objetivo principal que o público-alvo compreendesse a diferença entre emoções e sentimentos.

Tal como planificado, abrimos a sessão com duas apresentações distintas. Por ser a primeira vez que reuníamos o grupo no contexto desta intervenção específica, iniciámos com a apresentação geral do projeto, passando, depois para a apresentação da primeira sessão.

Terminadas as apresentações, passamos para o segundo momento da sessão, que se relacionou com a exploração do conteúdo de dois filmes, visualizados pelo grupo em duas sessões anteriores, através de um *brainstorming*. Ambos os filmes continham mensagens muito importantes e que em tudo se relacionavam com as emoções e sentimentos e com a questão do autoconhecimento.

No momento posterior, realizámos a dinâmica Sujeito e Objeto, para fomentar o auto e hétero conhecimento, e aqui sentimos a necessidade de adaptar a mesma. Estava previsto que cada pessoa se apresentasse recorrendo a um objeto que tinha consigo, porém, o grupo demonstrou alguma dificuldade em recorrer apenas a esse objeto, despertando em nós a necessidade de adaptar e alargar para outros contextos como, por exemplo, animais, cidades, personalidades e outras coisas que o grupo considerasse ser algo que os caracterizava. Apesar da adaptação, os elementos tenderam a copiar a escolha uns dos outros, nomeadamente a escolha de animais, mas explorámos essas mesmas escolhas, levando a motivos e partilhas diferentes entre os elementos do grupo.

Com a dinâmica terminada, demos início à exploração dos conteúdos programados. Começámos, assim, por definir as emoções, passando, posteriormente, para os tipos de emoção, as primárias (alegria, medo, surpresa, tristeza, raiva e aversão) e as secundárias.

Importa referir que, por escassez de tempo, não conseguimos abordar a parte dos sentimentos e, no seguimento disto, não nos foi possível concretizar o momento de avaliação que tínhamos planificado.

Na Tabela 14 apresentamos a Análise SWOT relativa a esta sessão. As forças e fraquezas referem-se a nós próprios e à sessão que planificámos. As oportunidades e ameaças ao grupo e instituição.

**Tabela 14** - Análise SWOT da sessão nº 1

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptação da dinâmica;</li> <li>- Dimensão prática utilizada na apresentação dos conteúdos;</li> <li>- Recursos utilizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconhecimento da sala de formação;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exposição perante o grupo;</li> <li>- Exploração imediata das participações/partilhas do grupo;</li> <li>- Dificuldade em implicar os participantes;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Avaliação da sessão.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Sala de formação;</li> <li>- Disposição do espaço;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade na realização da dinâmica;</li> <li>- Dificuldade no raciocínio abstrato dos participantes;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilação dos elementos do grupo.</li> </ul>

## **Anexo II**

Materiais relativos à sessão 2

Matriz de planificação da sessão 2

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Emoções e Sentimentos
<b>Ação</b>	<i>Sessão 2: Aprender com as minhas emoções e sentimentos</i>
<b>Data</b>	29 de janeiro de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizadoras responsáveis</b>	Catarina Silva e Célia Cerqueira
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 2  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivos da sessão 2: <i>Aprender com as minhas emoções e sentimentos</i></li> </ul>	<b>Tema da sessão:</b> Aprender com as minhas emoções e sentimentos  <b>Objetivo geral:</b> Compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior através da dinâmica Mímica das Emoções</p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembra os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Emoções:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Sensações e Emoções</li> <li>- Emoções e os tipos de mensagens que estas transmitem</li> <li>- Tipos de emoções: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Emoções primárias: Alegria, Surpresa, Medo, Tristeza, Raiva, Aversão</li> <li>* Emoções secundárias: exemplos (ciúme, gratidão, vergonha);</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> <li>- Folha com as emoções (dinâmica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> <li>• Participar na dinâmica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De forma voluntária, os membros do grupo-alvo, escolhem um cartão, que contém uma emoção e representam essa mesma emoção, de forma não-verbal, e os restantes membros do grupo tentam adivinhar</li> </ul> </li> </ul>	<p>Observação direta</p>
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificam as principais diferenças</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sentimentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo e Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar atentamente a formadora</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

60 minutos	<p>entre emoções e sentimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificam os diversos tipos de sentimentos</li> <li>• Relacionam os sentimentos com diversas situações do dia-a-dia</li> </ul>	<p>- Diferença entre emoções e sentimentos</p> <p>- Exemplos de sentimentos para cada emoção</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vídeo com excerto do filme Divertida(Mente),</b> de Cinema Click, publicado a 2 de janeiro de 2019 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=aYp8Xf05clc">https://www.youtube.com/watch?v=aYp8Xf05clc</a>; <a href="https://www.youtube.com/watch?v=S_eXlmwxjQ">https://www.youtube.com/watch?v=S_eXlmwxjQ</a>)</li> <li>• <b>Vídeo com excerto do filme Divertida(Mente),</b> de Trechos de Filme, publicado a 22 de</li> </ul>		<p>- Computador</p> <p>- Videoprojector</p> <p>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</p> <p>- Vídeos (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY&amp;index=8&amp;list=PL3IStjQU08SGdj7iF2MY0zXumN9hqOtyl">https://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY&amp;index=8&amp;list=PL3IStjQU08SGdj7iF2MY0zXumN9hqOtyl</a>; <a href="https://www.youtube.com/watch?v=aYp8Xf05clc">https://www.youtube.com/watch?v=aYp8Xf05clc</a>; <a href="https://www.youtube.com/watch?v=S_eXlmwxjQ">https://www.youtube.com/watch?v=S_eXlmwxjQ</a>; <a href="https://www.youtube.com/watch?v=jn8BJLyhUQc">https://www.youtube.com/watch?v=jn8BJLyhUQc</a>; <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1PpDQkuaL9o">https://www.youtube.com/watch?v=1PpDQkuaL9o</a>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pela formadora</li> <li>• Assistir e comentar os vídeos</li> </ul>	
------------	--	---	--	---	--	--

		<p>agosto de 2018 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=jn8BJLyhUQc">https://www.youtube.com/watch?v=jn8BJLyhUQc</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vídeo com excerto do filme <i>Divertida(Mente)</i>, de Trechos de Filme, publicado a 23 de agosto de 2018 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=1PpDQkuaL9o">https://www.youtube.com/watch?v=1PpDQkuaL9o</a>)</b></li><li>• <b>Vídeo sobre emoções e sentimentos, de Minutos Psíquicos, publicado a 31 de julho de 2014 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY">https://www.youtube.com/watch?v=GyFQj64amhY</a>)</b></li></ul>				
--	--	--	--	--	--	--

<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguem identificar objetivos e conteúdos chave das duas sessões</li> <li>• Avaliam as duas sessões sobre emoções e sentimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conteúdos abordados nas duas sessões:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emoções</li> <li>- Sentimentos</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Post-it</li> <li>- Cartões com sinal + e –</li> <li>- Lápis/Canetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrever num post-it uma frase ou uma palavra com uma ideia que retiveram da sessão</li> <li>• Avaliar a sessão, escrevendo num cartão próprio (Anexo II), que estará sinalizado com o sinal + ou com o sinal -, um aspeto positivo e um menos positivo, respetivamente. Os cartões serão distribuídos de forma aleatória por cada participante</li> </ul>	
---	---	--	-----------------------------	---	---	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação em PowerPoint

Anexo II - Cartões de avaliação da sessão

**Bibliografia:**

Moreira, P. (2016). *Emoções e sentimentos ilustrados*. Porto: Porto Editora.

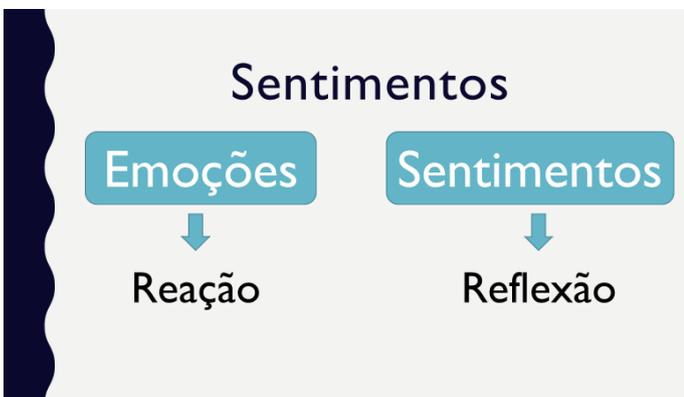
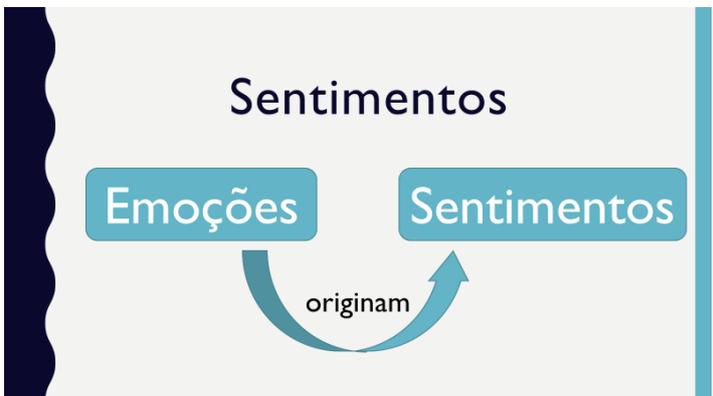
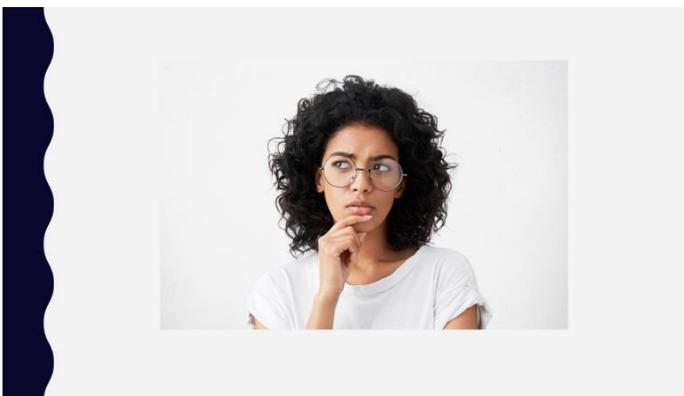
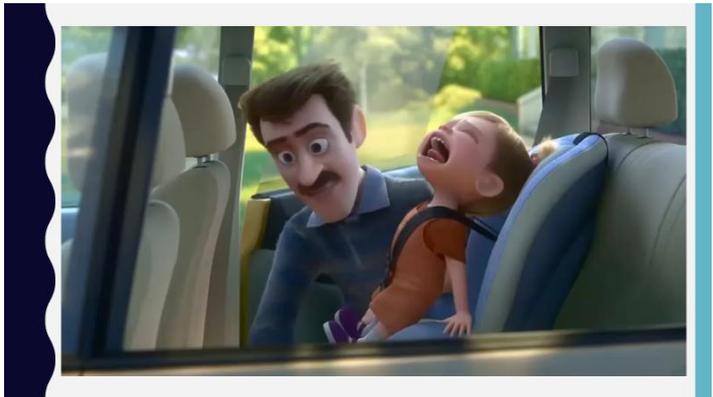
**Educar corações**

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais

**EMOÇÕES E SENTIMENTOS**



Sessão 2  
29 de janeiro de 2019



Tristeza

Apatia

Desânimo

Desconsolo

Frustração



Surpresa

Admiração

Espanto

Perplexidade

Medo

Ansiedade

Desconfiança

Pavor

Preocupação

Raiva

Raiva

Rancor

Ressentimento

Ultraje



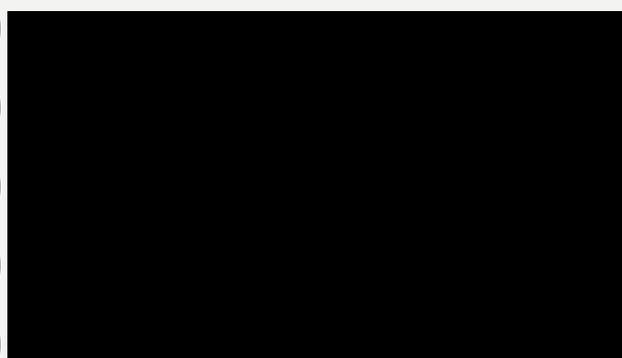
Aversão

Desagrado

Repugnância

Desprezo

Nojo

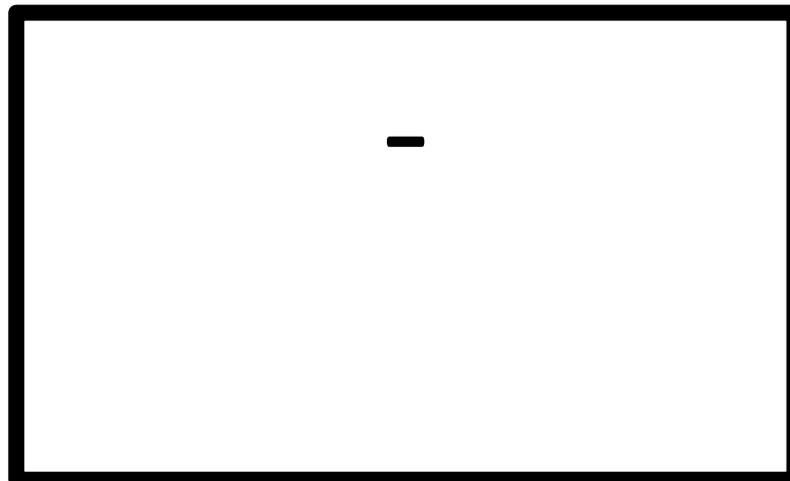
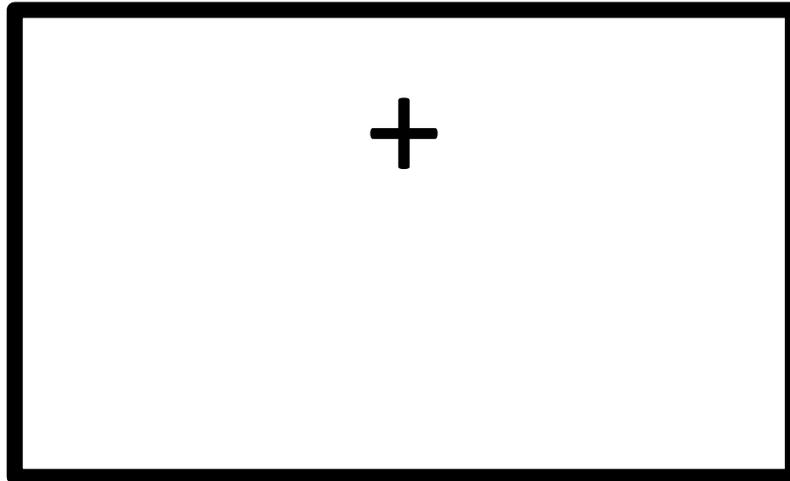


## Cartões de avaliação da sessão 2

Estes cartões devem ser impressos e recortados.

Na avaliação da sessão devem ser distribuídos de forma aleatória a todos os elementos do grupo. Quem ficar com o cartão + deve escrever um aspeto positivo acerca da sessão.

Quem ficar com um cartão – deve escrever um aspeto menos positivo acerca da sessão.



Grelha de observação da sessão 2

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior		Desenrolar da ação					Avaliação	
	Participa na dinâmica		Contribui com ideias	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Comenta os vídeos	Coloca dúvidas	Escreve a ideia no post-it	Avalia a sessão, escrevendo no cartão
	Expressa a emoção para os colegas	Adivinha a emoção							
A.O.	X	✓	X	✓	✓	X	X	-	✓
A.OL.	X	✓	X	X	X	X	X	-	✓
A.C.	✓	✓	X	X	X	X	X	-	✓
B.V.	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	-	✓
F.L.	X	X	X	✓	X	X	X	-	✓
J.M.	X	✓	X	✓	X	X	X	-	✓
J.C.	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	-	✓
J.V.C.	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	-	✓
J.M.C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	-	✓
J.P.	X	✓	X	✓	✓	✓	X	-	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	-	✓
M.A.Q.	X	✓	✓	✓	✓	✓	X-	-	✓
M.R.B.	X	✓	X	X	X	X	X	-	✓

Avaliação dos participantes (sessões 1 e 2)



-  
Eu sinto de tudo

-  
Podíamos ter explorado  
mais o que deu lá do  
lado.

eu gostei de  
participar.  
FELIZ  
-

-  
Eu gostei muito de  
tudo

-  
Tristeza

## Descrição da sessão 2

No dia 29 de janeiro de 2019, realizámos a segunda sessão deste projeto. Esta sessão foi dinamizada por nós e pela Dra. Célia Cerqueira, que desempenha funções como animadora educativa na Comunidade de Inserção. Esta sessão decorreu no mesmo local do que a primeira e contou com a presença de mais três utentes, perfazendo, assim, um total de treze participantes, tal como se pode verificar na grelha de observação.

Os conteúdos abordados nesta sessão foram a continuação dos conteúdos da sessão número 1 que, tal como referimos anteriormente, pela falta de tempo não conseguimos abordar na totalidade os conteúdos previstos. Desta forma, o objetivo geral para esta sessão manteve-se o mesmo da primeira – compreender os diferentes tipos de emoções e sentimentos.

Assim, para iniciar esta sessão e fazer ligação com a sessão anterior, lembrámos aquilo que tinha sido falado na primeira sessão. Para tal, recorremos a uma dinâmica, Mímica das Emoções, que teve uma adesão muito positiva. Pudemos contar com a participação voluntária de cinco elementos do grupo e com todo o grupo a adivinhar a emoção que estava a ser representada pelo colega.

Passámos, posteriormente, para a apresentação dos conteúdos planificados, os sentimentos. No decorrer da ação, utilizámos excertos do filme *Divertida(Mente)*<sup>13</sup> para ilustrar alguns dos conteúdos e denotámos que isso manteve o grupo interessado, bem como a colocação de questões, partilha de experiências e o facto de relacionarmos os diversos sentimentos com possíveis situações do dia a dia, pois ajuda o grupo a concretizar aquilo que poderá ser mais abstrato.

O último momento da sessão, que se prendeu com a avaliação, a nosso ver, foi o que correu menos bem. Sentimos necessidade de adaptar a avaliação planificada, isto é, no momento, não nos pareceu oportuno colocar o grupo a escrever uma palavra/ideia sobre ambas as sessões e, logo de seguida, pedir-lhes que escrevessem, nos cartões, um aspeto positivo e um menos positivo acerca das sessões. Assim, tentámos apelar a que todos os elementos do grupo dissessem, verbalmente, uma palavra/ideia que lhe tivesse chamado a atenção em ambas as sessões. No entanto, nem todos os elementos participaram. Posteriormente, explicámos o que era pretendido com os cartões, o que

---

<sup>13</sup> Filme dirigido por Peter Docter e lançado em 2015, em Portugal.

demonstrou ser um momento menos positivo. Parte do grupo teve dificuldade em perceber que nos cartões com o sinal + era para colocar um aspeto positivo sobre as duas sessões e que nos cartões com sinal – um aspeto menos positivo. Tivemos que reforçar a mensagem várias vezes e, para além disto, percebemos que um elemento do grupo, que tinha integrado a Comunidade de Inserção no dia anterior ao da sessão, não sabia escrever.

Assim, no fim desta sessão percebemos que para que as sessões pudessem continuar a desenrolar-se com qualidade existiam aspetos a manter como, por exemplo, a utilização dos vídeos e a constante discussão grupal sobre os temas a apresentar, e existiam aspetos a modificar como, a estratégia de avaliação da sessão por parte do grupo. Para que se possa perceber melhor os aspetos positivos, menos positivos, as oportunidades e ameaças, apresentamos, na Tabela 15, uma análise SWOT.

**Tabela 15** - Análise SWOT da sessão nº 2

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Dinâmica Mímica das Emoções;</li> <li>- Dimensão prática utilizada na apresentação dos conteúdos;</li> <li>- Recursos visuais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exposição perante o grupo;</li> <li>- Exploração imediata das participações/partilhas do grupo;</li> <li>- Estratégia de avaliação;</li> <li>- Gestão do tempo.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Sala de formação;</li> <li>- Disposição do espaço;</li> <li>- Participação da Dra. Célia Cerqueira (animadora educativa).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilação dos elementos do grupo.</li> </ul>

## **Anexo III**

Materials relativos à sessão 3

Matriz de planificação da sessão 3

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Crenças (limitadoras e fortalecedoras) e Medo
<b>Ação</b>	Sessão 3: <i>As minhas crenças, os meus medos</i>
<b>Data</b>	7 de fevereiro de 2019
<b>Local</b> <b>Tempo previsto</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN 90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância das crenças e do medo no desenvolvimento de competências sociais e emocionais

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 3  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 3: <i>As minhas crenças, os meus medos</i></li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Crenças (limitadoras e fortalecedoras) e Medo</p> <p><b>Objetivo:</b> Compreender a importância das crenças e do medo no desenvolvimento de</p>	<p><b>Método:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala com cadeiras e mesas</li> <li>Computador</li> <li>Videoprojector</li> <li>Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

		competências sociais e emocionais				
<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior, através de um <i>brainstorming</i></p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembra os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sentimentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Diferença entre emoções e sentimentos</li> <li>- Exemplos de sentimentos para cada emoção</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	Observação direta
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem crenças</li> <li>• Distinguem crenças fortalecedoras de crenças limitadoras</li> <li>• Aprofundam os conhecimentos sobre a emoção medo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crenças:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- História do Elefante Acorrentado, de Jorge Bucay</li> <li>- Vídeo sobre crenças, de Daniele Marina Oliveira, publicado a 27 de junho de 2016 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZQt mPV2mA5w&amp;t=181s">https://www.youtube.com/watch?v=ZQt mPV2mA5w&amp;t=181s</a>)</li> <li>- Definição</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Folha com história do Elefante Acorrentado (Anexo II)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar atentamente a formadora</li> <li>• De forma voluntária, ler a história do Elefante Acorrentado, que será recortada por parágrafos e distribuída pelos elementos do grupo que</li> </ul>	Observação direta

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguem medo de fobia</li> <li>• Conhecem exemplos de medo e exemplos de fobias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crenças fortalecedoras</li> <li>- Crenças limitadoras</li> <li>• <b>Medos e fobias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Exemplos</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartões com palavras para analisar a história (Anexo III)</li> <li>- Folha com as crenças limitadoras para o exercício (Anexo IV)</li> </ul>	<p>quiserem participar na leitura da mesma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar a história do Elefante Acorrentado, através das palavras distribuídas pelas formadoras</li> <li>• Comentar os vídeos</li> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pela formadora</li> <li>• Realizar o exercício sobre crenças, transformando as</li> </ul>	
--	--	---	--	---	---	--

					crenças limitadoras em crenças fortalecedoras	
<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliam a sessão sobre a emoção medo e crenças</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conteúdos da sessão</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala com cadeiras e mesas</li> <li>Rebuçados</li> <li>Post-its</li> <li>Canetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver recebido um rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.</li> </ul>	

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – História do Elefante Acorrentado, de Jorge Bucay

Anexo III – Cartões com palavras para analisar a história

Anexo IV – Exercício sobre crenças

**Bibliografia:**

Alves, J. M. (2018). *O pequeno livro das grandes fobias*. Porto Salvo: Grupo Saída de Emergência

Marina, J. A. (2008). *O medo: tratado sobre a valentia*. Lisboa: Sextante Editora

# Educar corações

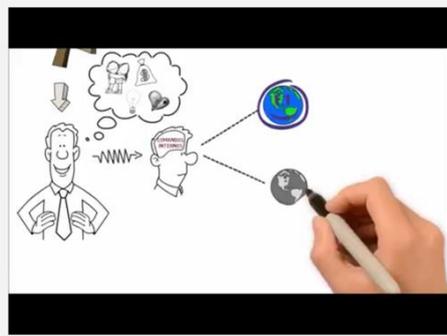
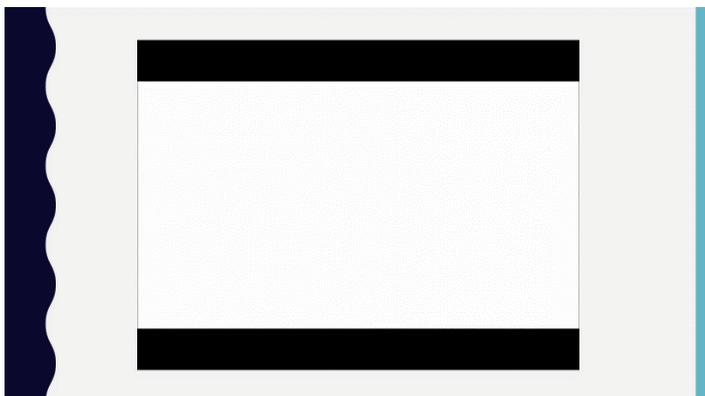
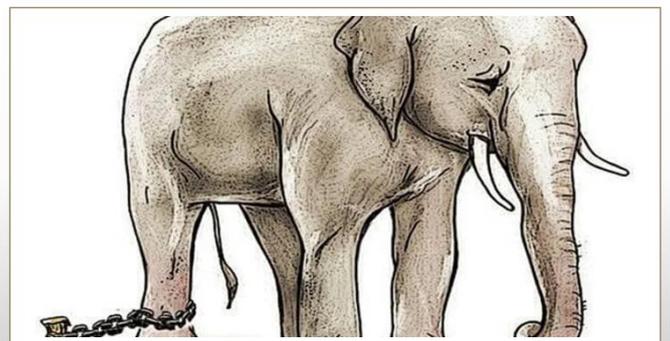
Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais



Do que falamos?

## Crenças e Medos

Sessão 3  
8 de fevereiro de 2019



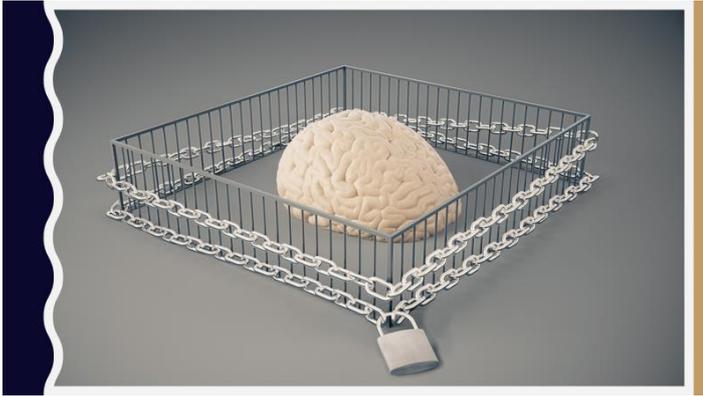
A hand-drawn diagram on a whiteboard. On the left, a man in a suit has a thought bubble containing a family. An arrow points from the man to a globe. Another arrow points from the globe to a smaller globe. A hand is drawing a small globe on the right side of the whiteboard.

### Crenças

Fortalecedoras      Limitadoras



QUEM VOCÊ PENSA QUE É?



# Medo

Medo	Fobia
Emoção negativa que nos leva a evitar situações que sentimos ou pensamos que nos podem fazer sofrer ou sentir coisas desagradáveis	Medo desproporcional, irracional e persistente.

Medo	Fobia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Do escuro</li><li>• Sentir medo num assalto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acluofobia</li><li>• Claustrofobia</li><li>• Agorafobia</li></ul>



### História do Elefante Acorrentado, de Jorge Bucay (sessão 3)

Para introduzir alguma dinâmica e motivar os participantes, a história poderá ser lida pelos mesmos. Assim, o dinamizador da sessão, deve recortar a história por excertos e colar uma cartolina. Na sessão, após ter voluntários suficientes (7, neste caso), distribui a história pelos participantes.

Quando eu era pequeno, ficava encantado com o mundo mágico do circo. Entusiasmava-me poder ver de perto cada um dos animais que viajava de caravana, de cidade em cidade. Durante o espetáculo, tudo me parecia maravilhoso e deslumbrante, mas a aparição do elefante era sempre o meu momento preferido. O enorme animal dava mostras de uma destreza, tamanho e força impressionantes. Era evidente que um animal daqueles seria capaz de arrancar uma árvore com um simples puxão.

**1**

Mas... Para minha surpresa, depois de cada atuação, o pessoal do circo prendia o elefante a uma pequena estaca, cravada no solo. Isto, para mim, era um grande mistério. Embora a corrente fosse grossa e forte, um animal capaz de deitar um muro abaixo com a sua força, poderia facilmente libertar-se daquela estaca e fugir. O que é que prendia o elefante? Por que é que ele não fugia?

**2**

Quando eu tinha cinco ou seis anos, acreditava que as pessoas crescidas sabiam tudo. Assim, questionei os professores, o meu tio e a minha mãe sobre o mistério do elefante. Eles explicaram-me que o elefante não fugia porque estava domesticado. Como é lógico, perguntei-lhes então:

- Se está domesticado e, por isso, não foge, porque o acorrentam?

Ninguém me soube responder a essa pergunta.

**3**

Muito tempo depois, numa noite, conheci alguém muito sábio, que tinha viajado pela Índia e que me ajudou a encontrar a resposta. O elefante do circo estava acorrentado à estaca desde muito, mas muito pequeno. Recordo que fechei os olhos e pensei no pequeno elefante, recém-nascido, preso à estaca. Imaginei-o a empurrar e a puxar a estaca, dia após dia, tentando soltar-se.

4

Quase que o podia ver todas as noites a adormecer esgotado pelo esforço, a pensar voltar a tentar na manhã seguinte. Mas tudo era inútil. A estaca era demasiado forte para um animal recém-nascido, mesmo sendo ele um elefante. Até que um dia, o mais triste da vida do elefante, ele aceitou que não podia libertar-se e rendeu-se ao seu destino. Compreendi, então, a razão de o enorme e poderoso elefante, que eu via no circo, se deixar estar acorrentado: estava convencido de que nunca conseguiria libertar-se daquela estaca.

5

O pobre animal tinha o fracasso gravado na sua memória e nunca mais tinha voltado a pôr à prova a sua força. Algumas noites sonho que me aproximo do elefante acorrentado e lhe digo ao ouvido:

- Sabes, tu pareces-te comigo. Tu também acreditas que não podes fazer algumas coisas só porque uma vez, há muito tempo, tentaste e não conseguiste. Tens de perceber que o tempo passou e, hoje, és mais forte do que antes. Se quiseres mesmo libertar-te, tenho a certeza de que poderás fazê-lo. Porque não tentas?

6

Às vezes acordo a pensar que um dia, o meu elefante, finalmente tentou e conseguiu arrancar a estaca. Então, sorrio e imagino que o enorme animal continua a viajar com o circo porque gosta muito de divertir as pessoas, embora, obviamente, já não esteja acorrentado.

7

Retirado de: <http://www.portaldacrianca.com.pt/ler1historiap.php?id=135>, a 4 de fevereiro de 2019

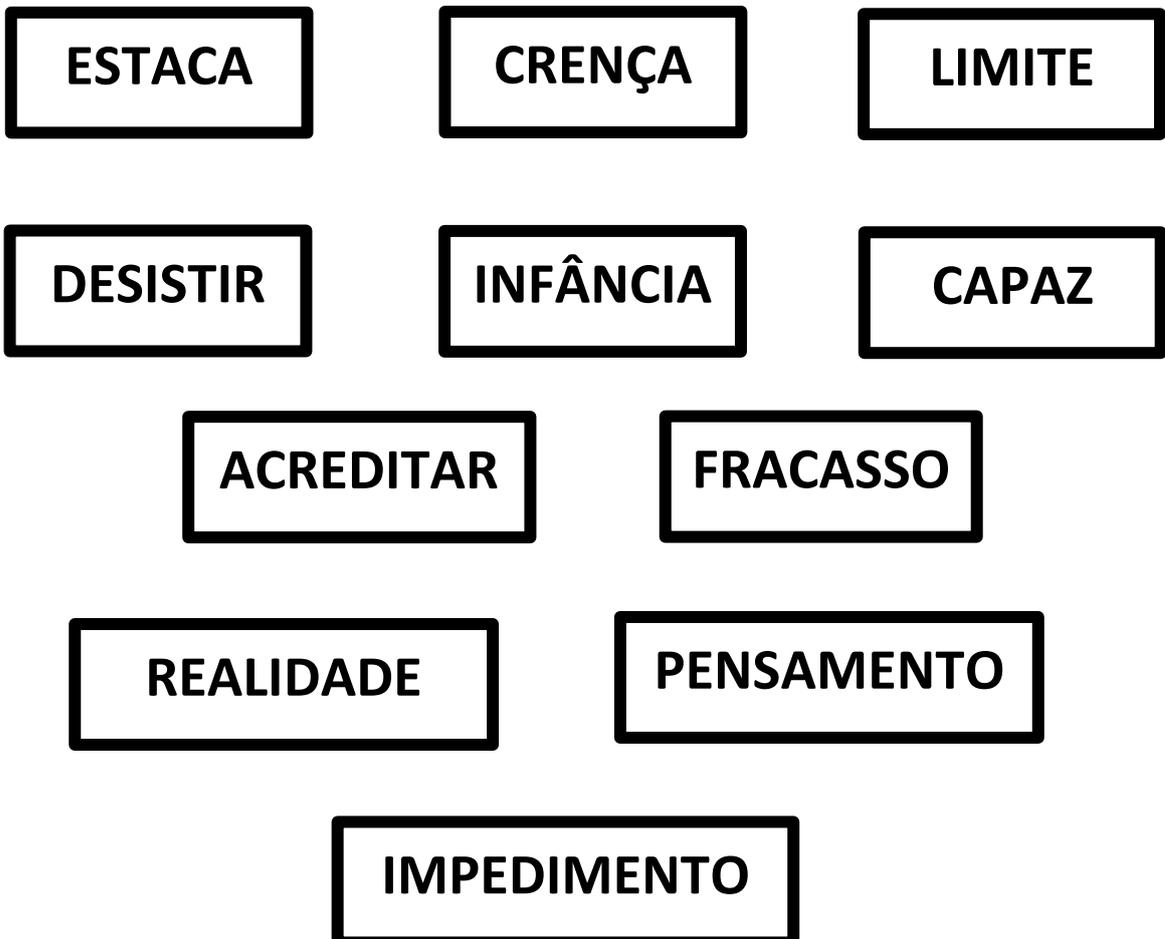
### Palavras para analisar a história (sessão 3)

As palavras que se encontram abaixo serão recortadas, coladas numa cartolina e utilizadas para explorar a mensagem da história. Assim, na sessão, o dinamizador deve colocar as palavras recortadas em cima da mesa e pedir aos participantes que retirem, de forma voluntária, uma palavra. Assim que os participantes tiverem as palavras consigo, o dinamizador deve iniciar a discussão.

- **Crença:** a história pode ser resumida na palavra crença; a crença caracteriza-se por ser um pensamento que nós temos e acreditamos, sem questionar se é verdade, muito afincadamente.
- **Limite:** a crença criada pelo elefante levou-o a limitar a sua liberdade; as crenças, quando negativas, criam limites que não conseguimos transpor e concretizar coisas positivas para a nossa vida;
- **Pensamento:** são os nossos pensamentos que se transformam em crenças e, assim, se estes pensamentos forem positivos, as crenças também vão ser positivas, levando-nos, por consequência, a coisas positivas; no caso da história, o elefante pensou que não era capaz, que não tinha força para se libertar, formou uma crença negativa acerca de si e isso condicionou a sua liberdade e felicidade;
- **Impedimento:** se as crenças forem negativas, impedem-nos de alcançar aquilo que desejamos;
- **Capaz:** o facto de acreditarmos ou não que somos capazes de algo, tem muito impacto na nossa vida. O elefante acreditou que não era capaz, quando na verdade até era, e isso levou-o a uma vida presa àquela estaca;
- **Infância:** foi durante a sua infância que o elefante criou a crença de que não era capaz de se libertar daquela estaca e cresceu a acreditar nisso, sem nunca mais tentar soltar-se; isto acontece connosco, por sermos crianças e não termos capacidade para tomar decisões, os nossos pais, professores, amigos e outros, foram-nos passando determinadas crenças que crescem connosco e podem ter uma influência positiva/negativa na nossa vida;
- **Desistir:** foi aquilo que aconteceu com o personagem da história, desistiu de tentar ultrapassar aquele obstáculo e é aquilo que acontece connosco, muitas das vezes; passámos por um momento difícil, achámos que não somos capazes, criámos na nossa mente essa

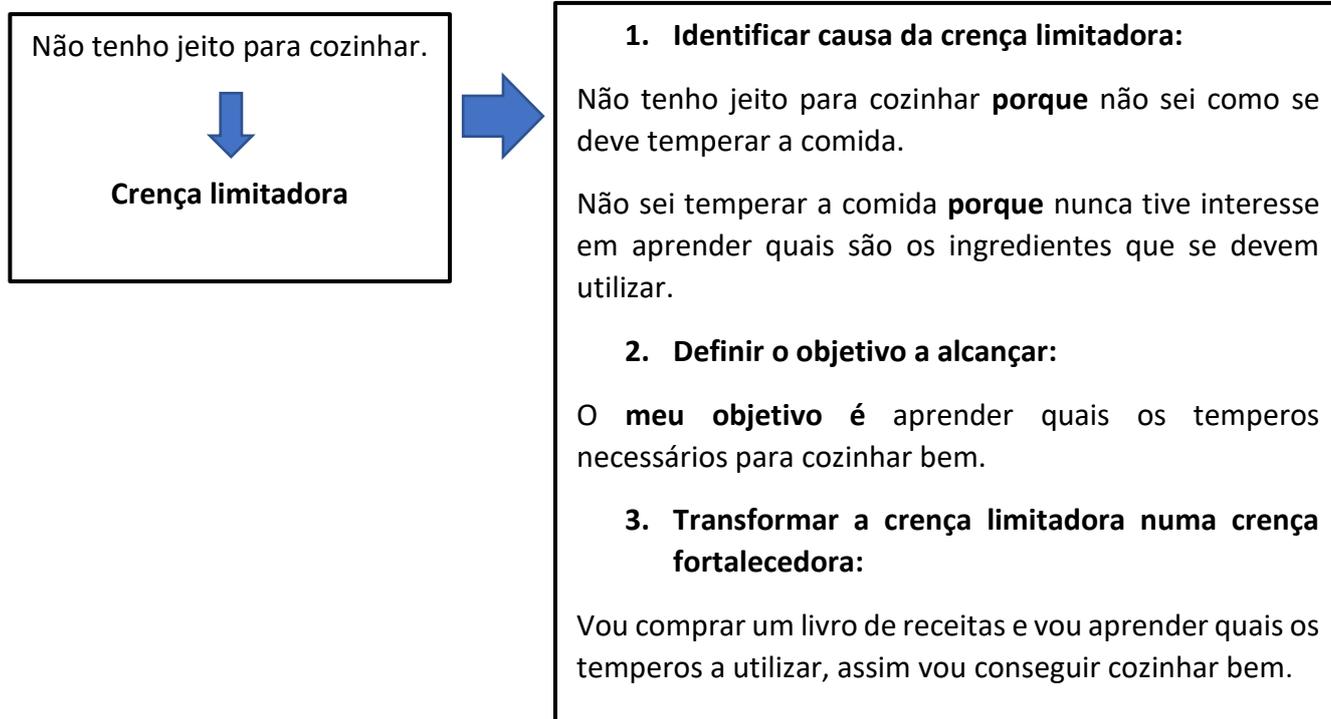
crença e desistimos, sem tentar dar a volta à situação e encontrar uma maneira de ultrapassar a dificuldade;

- **Acreditar:** assim, é muito importante acreditar em coisas positivas, na nossa força interior e devemos criar crenças que nos fortaleçam e nos deem um impulso para concretizar os nossos objetivos;
- **Realidade:** aquilo em que acreditamos pode não corresponder à realidade, tal como vimos na história; o elefante achou que não era capaz, o que não correspondia à realidade, pois ele, quando cresceu, tinha a força suficiente para se poder liberta;
- **Fracasso:** quando nos defrontamos com o fracasso tendemos a desistir das coisas e deixamos de acreditar que somos capazes de conseguir algo. O elefante, de tantas vezes que fracassou, desistiu e acreditou, durante toda a vida, que não era capaz.



## Exercício sobre crenças (sessão 3)

Trocar as crenças limitadoras por crenças fortalecedoras. Exemplo:



Para realizar este exercício, o dinamizador deve recortar as crenças, colar numa cartolina e, na sessão, deve formar grupos, de 2-3 elementos e distribuir uma crença por cada grupo. Para ajudar os participantes na realização deste exercício, o dinamizador, deve mostrar o exemplo acima descrito.

**Crença limitadora:**  
**Não sou inteligente, não vou conseguir fazer aquela formação que tanto queria.**

**Crença limitadora:**  
**Eu não consigo conhecer novas pessoas porque sou muito tímido.**

**Crença limitadora:  
Não tenho jeito para costurar.**

**Crença limitadora:  
Nunca vou conseguir realizar o sonho de ir a Itália.**

**Crença limitadora:  
Eu não consigo aprender a andar de bicicleta.**

**Crença limitadora:  
Conduzir na cidade é muito difícil, vou chumbar no exame de  
condução.**

**Crença limitadora:  
Não tenho tempo para ir ao ginásio, assim não vou ficar mais  
saudável.**

Grelha de observação da sessão 3

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior: <i>brainstorming</i>		História do Elefante Acorrentado			Desenrolar da ação				
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Participa na leitura da história	Analisa a história recorrendo às palavras	Comenta a história sem recorrer às palavras	Comenta os vídeos	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Realiza o exercício
A.O.	X	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X
A.P.	X	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓
A.C.	X	X	✓	✓	X	X	✓	✓	X	✓
B.C.	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓
F.L.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	✓
J.M.	X	X	X	X	X	X	✓	✓	X	✓
J.C.	X	✓	✓	X	✓	X	X	X	X	✓
J.M.C.	✓	✓	X	X	✓	X	✓	✓	X	✓
J.P.	✓	✓	X	X	✓	X	✓	✓	X	✓
J.V.S.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
M.E.F.	X	X	X	X	X	X	X	✓	X	✓
M.E.B.	X	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓
M.R.B.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
O.F.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### Descrição da sessão 3

No dia 7 de fevereiro de 2019 realizámos a terceira sessão, que foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana. Esta sessão decorreu no espaço habitual e contou com a presença de quinze utentes.

Esta sessão teve como tema as crenças (limitadoras e fortalecedoras) e o medo. Assim, era nosso objetivo principal que o grupo compreendesse a importância das crenças e do medo, no desenvolvimento de competências sociais e emocionais.

Para dar início à abordagem dos conteúdos, foi lida a História do Elefante Acorrentado, que foi previamente recortada por parágrafos e, assim, distribuída por seis elementos do grupo que se voluntariaram para a ler, sendo que nós lemos um dos parágrafos. Depois de terminada a leitura, colocámos diversas palavras em cima da mesa e os elementos do grupo que quiseram participar na discussão retiraram uma palavra, sendo depois discutida tendo em conta a história.

Posteriormente, através da visualização de um vídeo, introduzimos o conceito de crença, bem como as crenças limitadoras e fortalecedoras. Depois de uma breve discussão grupal acerca deste tema, passámos para a realização de um exercício sobre crenças. Este exercício, executado em pequenos grupos, tinha como principal objetivo que o grupo transformasse as crenças limitadoras que lhes foram apresentadas, em crenças fortalecedoras. Para tal, deveriam chegar à causa daquela crença, questionando o porquê, deveriam definir o objetivo que queriam alcançar e, assim, elaborar a crença fortalecedora.

Depois de o exercício estar concluído ainda introduzimos o tema medo, falando um pouco acerca do mesmo e fazendo a distinção entre medo e fobia. No entanto, por falta de tempo, não conseguimos concluir, tendo este tema que ser continuado e finalizado na sessão seguinte. Também pelo facto de não termos tido tempo, a avaliação desta sessão não foi concretizada.

Para terminar, considerámos que esta sessão correu de forma positiva. No entanto, existem aspetos a melhorar. Apresentamos, de seguida, na Tabela 16, uma análise SWOT.

**Tabela 16** - Análise SWOT da sessão 3

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos visuais;</li> <li>- História;</li> <li>- Estratégia de discussão da história;</li> <li>- Exercício sobre crenças;</li> <li>- Dimensão prática utilizada na apresentação dos conteúdos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Sala de formação;</li> <li>- Disposição do espaço (mesas e cadeiras);</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baixa literacia dos elementos do grupo;</li> <li>- Oscilação dos elementos do grupo.</li> </ul>

## Anexo IV

Materiais relativos à sessão 4

Matriz de planificação da sessão 4

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Autoconfiança
<b>Ação</b>	Sessão 4: <i>Confio em mim?</i>
<b>Data</b>	14 de fevereiro de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Célia Cerqueira
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de competências sociais e emocionais

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<p><b>1º Momento:</b></p> <p>Apresentação da sessão 4</p> <p>1 minuto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 4: <i>Confio em mim?</i></li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Autoconfiança</p> <p><b>Objetivo:</b> Compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de</p>	<p><b>Método:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala com cadeiras e mesas</li> <li>Computador</li> <li>Videoprojector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

			competências sociais e emocionais		- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)		
	<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior, através de um <i>brainstorming</i></p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembrem os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crenças:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- História do Elefante Acorrentado, de Jorge Bucay</li> <li>- Definição</li> <li>- Crenças fortalecedoras</li> <li>- Crenças limitadoras</li> </ul> </li> <li>• <b>Medos e fobias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	Observação direta
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<p><b>1.ª Parte:</b></p> <p>Terminar os conteúdos abordados na sessão 3</p> <p>15 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundam os conhecimentos sobre a emoção medo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medos e fobias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Exemplos</li> <li>- Dessensibilização sistemática como estratégia para lidar com o medo</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> <li>• Responder a eventuais</li> </ul>	Observação direta

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguem medo de fobia</li> <li>• Conhecem exemplos de medo e exemplos de fobias</li> <li>• Conhecem estratégias para lidar com o medo</li> </ul>	<p>- Vídeo Terapia de exposição trata medo com realidade virtual, de DW Brasil, publicado a 6 de julho de 2017 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2TFF3AG6vnk">https://www.youtube.com/watch?v=2TFF3AG6vnk</a>)</p>		<p>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</p>	<p>questões colocadas pelas formadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar dúvidas</li> </ul>	
	<p><b>2.ª Parte:</b> Autoconfiança  45 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem autoconfiança</li> <li>• Distinguem os comportamentos típicos de uma pessoa autoconfiante dos comportamentos típicos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dinâmica – O Tesouro</b></li> <li>• <b>Autoconfiança</b> - Vídeo Atreve-te, os lobos dentro de nós (cedido pela Dra. Filipa Viana) - Definição</li> </ul>	<p><b>Questões para explorar as dinâmicas</b> <b>1. (Re)Conhecimento:</b> o que é que fizemos nesta atividade? <b>2. Compreensão:</b> gostaria que me explicassem o título desta atividade, porquê Tesouro? / O que é que</p>	<p><b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> <li>• Realizar as dinâmicas</li> <li>• Realizar o exercício sobre</li> </ul>	

		<p>uma pessoa com baixa autoconfiança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificam estratégias para aumentar a autoconfiança</li> </ul>	<p>- Exemplos de comportamentos típicos de pessoas com autoconfiança</p> <p>- Exemplos de comportamentos típicos de pessoas com baixa autoconfiança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dinâmica da Nota</b></li> </ul>	<p>podemos retirar desta dinâmica?</p> <p><b>3. Aplicação:</b> no nosso dia a dia, quantas vezes é vemos o quão preciosos somos?</p> <p><b>4. Análise:</b> na realização desta atividade o que é que foi mais fácil, mais entusiasmante e o que é que foi mais difícil?</p> <p><b>5. Síntese:</b> o que é que podemos aprender com esta atividade?</p> <p><b>6. Avaliação:</b> como é que se sentiram ao realizar esta atividade?</p>	<p>- Caixa com espelho</p> <p>- Frases para realizar o exercício (Anexo II)</p>	<p>comportamentos típicos da autoconfiança/ baixa autoconfiança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentar os vídeos</li> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> <li>• Colocar dúvidas</li> </ul>	
<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão sobre crenças e medo</li> <li>• Avaliam a sessão sobre autoconfiança</li> </ul>	<p>Conteúdos da sessão</p>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <p>- Sala com cadeiras e mesas</p> <p>-Rebuçados</p> <p>- Post-its</p> <p>- Canetas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver</li> </ul>		

					<p>recebido um rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

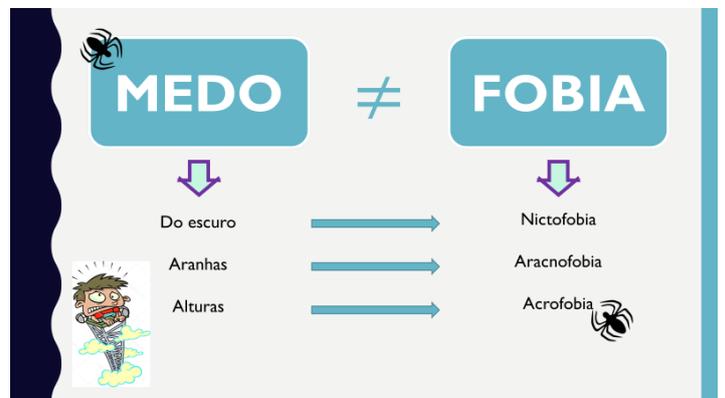
**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – Exercício sobre autoconfiança

**Bibliografia:**

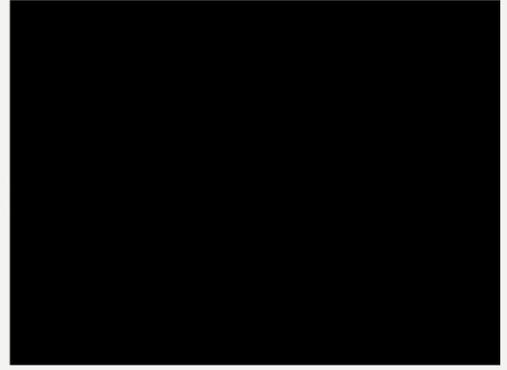
Alves, J. M. (2018). *O pequeno livro das grandes fobias*. Lisboa: Edições Saída de Emergência





Sessão 4  
14 de fevereiro de 2019

## Auto Confiança



### AUTOCONFIANÇA



Confiança em  
nós próprios



Autoconfiança

Baixa  
Autoconfiança

### Exercício: autoconfiança (sessão 4)

Distinguir os comportamentos típicos de pessoas com autoconfiança dos comportamentos típicos de pessoas com baixa autoconfiança.

Para realizar este exercício, deve dividir-se um quadro em duas partes: numa parte coloca-se a palavra *autoconfiança* e na outra metade *baixa autoconfiança*. Cada pessoa deve pegar numa frase (previamente recortadas e coladas num cartão), analisar e decidir se a frase faz parte dos comportamentos de uma pessoa com autoconfiança ou de uma pessoa com baixa autoconfiança.

Fazer aquilo que acreditámos estar bem, mesmo que os outros nos critiquem ou gozem por isso.

Admitir os erros e aprender com eles.

Estar disposto a fazer um esforço extra para conseguir coisas melhores.

Estar seguro de si mesmo e ser proativo.

Falar com certeza.

Regular o nosso comportamento em função daquilo que os outros pensam.

Assumimos a culpa, mesmo quando a culpa não é nossa.

Fazer muitas coisas para agradar aos outros.

Ficar na nossa zona de conforto por rearmos o fracasso e, assim, evitar correr riscos.

Trabalhar muito para esconder os nossos erros e esperar que os consigamos resolver antes que alguém perceba.

Grelha de observação da sessão 4

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior: <i>brainstorming</i>		Desenrolar da ação								Avaliação
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Participa na dinâmica O Tesouro	Participa na dinâmica da Nota	Responde às questões de exploração da dinâmica	Comenta os vídeos	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Realiza o exercício	Coloca dúvidas	Avaliam a sessão
A.O.	X	X	✓	-	✓	X	✓	✓	-	X	✓
A.P.	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	X	✓
A.C.	X	X	✓	-	✓	X	✓	✓	-	X	✓
J.M.	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-	X	✓
J.V.	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-	X	✓
J.M.C.	X	X	✓	-	✓	X	X	✓	-	X	✓
J.V. C.	X	X	✓	-	✓	X	✓	✓	-	X	✓
J.P.	✓	✓	✓	-	✓	X	✓	✓	-	X	✓
M.E.F.	X	X	✓	-	✓	X	✓	✓	-	X	✓
M.L. F.	X	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	X	✓
M.R.B.	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-	X	✓
V.A.	X	X	✓	-	✓	X	X	X	X	X	✓

Avaliação dos participantes (sessão 4)

Ainda de auge  
mais atividades.

Gostei, mais da história  
do filme, porque  
gosto muito do  
AUTOR

Gostei de tudo,  
menos do capote  
por desconhecimento

aparece a perder  
o medo

gostei do  
Medo

eu gostei do episódio  
da caixa

Não gostei de me recordar  
de episódios traumáticos,  
afinados

Mas gostei do  
filme. porque  
uma vez fiquei  
presa no elevador.  
entrei em pânico.

Eu gostei de tudo, mas  
às vezes falai sobre certas  
coisas traz à lembrança  
outras que nos faz  
pensar, em coisas menos  
agradáveis

Eu não gostei que  
falai medo porque  
eu sou muito  
medrosa  
Eu gostei muito do  
sete

Do tema em geral  
medo das cobras

## Descrição da sessão 4

A quarta sessão do projeto Educar Corações realizou-se no dia 14 de fevereiro de 2019 e foi dinamizada por nós e pela Dra. Célia Cerqueira. Nesta sessão, que contou com a presença de doze participantes, pretendíamos encerrar o capítulo dos medos e fobias e introduzir o tema autoconfiança.

Como tal, iniciámos a sessão relembando os conteúdos da sessão anterior e passámos, posteriormente, para a abordagem do medo e fobias.

Para trabalhar a questão do medo e das fobias fizemos uma distinção entre os construtos e apresentámos exemplos concretos para que esta diferença fosse compreendida da melhor forma pelo grupo. Para concluir este capítulo, abordámos algumas estratégias para lidar com o medo e lemos, ainda, uma história apresentada no livro *O pequeno livro das grandes fobias*, de Joana Marques Alves (2018), que relatava, neste caso, a história de um senhor com claustrofobia e expunha, ainda, a forma como este lidou com essa fobia para tentar normalizar a sua vida. Apresentámos, também, um vídeo que mostrou a forma como uma pessoa com aracnofobia se submeteu, gradualmente, à exposição do medo, utilizando num primeiro momento, a realidade virtual, para lidar com o mesmo.

No decorrer da sessão ainda introduzimos o tema da autoconfiança, realizando a dinâmica O Tesouro. No entanto, o grupo estava muito motivado para a partilha de experiências pessoais ligadas ao medo e fobias o que fez com que o tema da autoconfiança não fosse explorado de forma profunda.

Para concluir, considerámos que esta sessão foi aquela em que atingimos menos objetivos, relativamente àquilo que estava planeado, das realizadas até ao momento. Existiam dois temas a ser tratados na sessão, o medo e as fobias, que deveria ser o tema a ocupar menos tempo e a ser concluído, e o outro, a autoconfiança, que deveria ser introduzido e finalizado também. No entanto, o tema medo e fobias foi o que prevaleceu, pois o grupo estava bastante motivado e muito participativo na discussão deste tema. Assim, introduzimos a autoconfiança nos momentos finais da sessão, o que, a nosso entender, poderá ter causado alguma confusão.

Após a finalização da sessão, percebemos que poderíamos ter adotado a estratégia de trabalhar apenas o tema medo e fobias, não introduzindo, de todo, a autoconfiança.

Para terminar, apresentamos a análise SWOT relativa a esta sessão.

**Tabela 17** - Análise SWOT sessão nº4

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Apresentação de história verídica;</li> <li>- Apresentação de possíveis estratégias para lidar com medos/fobias;</li> <li>- Recursos visuais;</li> <li>- Dimensão prática utilizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidade de adaptação dos conteúdos;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações e partilhas dos elementos do grupo;</li> <li>- Gestão do tempo.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Sala de formação;</li> <li>- Disposição do espaço (mesas e cadeiras);</li> <li>- Participação da Dra. Célia Cerqueira (animadora sociocultural).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistência, por parte de alguns elementos, em aceitar que o medo faz parte das emoções do ser humano;</li> <li>- Baixa literacia dos elementos do grupo;</li> <li>- Oscilação dos elementos do grupo.</li> </ul>

# Anexo V

Materiais relativos à sessão 5

Matriz de planificação da sessão 5

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Autoconfiança
<b>Ação</b>	Sessão 5: <i>Confio em mim?</i>
<b>Data</b>	21 de fevereiro de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de competências sociais e emocionais

<b>Momento/Tempo</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Conteúdos</b>	<b>Métodos/ Estratégias/ Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Atividades dos formandos</b>	<b>Avaliação</b>
<p><b>1º Momento:</b></p> <p>Apresentação da sessão 5</p> <p>1 minuto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecem o tema e objetivo da sessão 5: <i>Confio em mim?</i></li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Autoconfiança</p> <p><b>Objetivo:</b> Compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de competências sociais e emocionais</p>	<p><b>Método:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior, através de um <i>brainstorming</i></p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembrem os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medos e fobias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Exemplos</li> <li>- Estratégias para lidar com o medo</li> </ul> </li> <li>• <b>Autoconfiança</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve introdução à definição</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem autoconfiança</li> <li>• Compreendem a importância da autoconfiança</li> <li>• Identificam estratégias para aumentar a autoconfiança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autoconfiança</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Vídeo O Circo das Borboletas, de Rafael Brito, publicado a 18 de junho de 2014 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZQc8DWekUeQ">https://www.youtube.com/watch?v=ZQc8DWekUeQ</a>)</li> <li>- Estratégias para aumentar a autoconfiança (discussão grupal)</li> <li>- Vídeo 11 dicas para desenvolver a sua</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Questões para explorar a dinâmica</b></p> <p><b>1. (Re)Conhecimento:</b> o que é que fizemos nesta atividade?</p> <p><b>2. Compreensão:</b> O que é que podemos retirar desta dinâmica?</p> <p><b>3. Aplicação:</b> no nosso dia a dia, quantas vezes é</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Folhas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> <li>• Realizar a dinâmica</li> <li>• Comentar os vídeos</li> <li>• Participar na discussão de grupo acerca</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

		<p>autoconfiança, de Widoox Br, publicado a 3 de abril de 2017 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=SEralS75cYI">https://www.youtube.com/watch?v=SEralS75cYI</a>)</p> <p>- Dinâmica da Folha</p>	<p> vemos o nosso valor, apesar de todos os vincos e marcas que temos?</p> <p><b>4. Análise:</b> na realização desta atividade o que é que foi mais fácil, mais entusiasmante e o que é que foi mais difícil?</p> <p><b>5. Síntese:</b> o que é que pudemos aprender com esta atividade?</p> <p><b>6. Avaliação:</b> como é que se sentiram ao realizar esta atividade?</p>		<p>das possíveis estratégias para aumentar a autoconfiança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> </ul>	
<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão</li> </ul>	<p>Conteúdos da sessão</p>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Rebuçados</li> <li>- Post-its</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a</li> </ul>	

				- Canetas	sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver recebido um rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.	
--	--	--	--	-----------	--	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

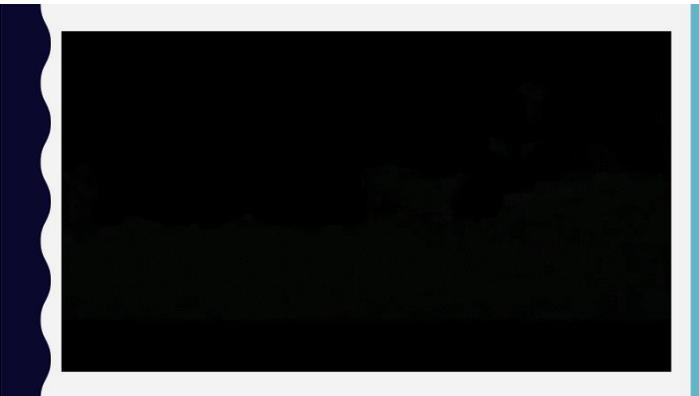
**Educar corações**

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais



**Auto Confiança**

Sessão 5  
21 de fevereiro de 2019



Como aumentar a minha autoconfiança?



Grelha de observação da sessão 5

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior: <i>brainstorming</i>		Desenrolar da ação						Avaliação
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Comenta os vídeos	Participa na dinâmica da Folha	Responde às questões de exploração da dinâmica	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avalia a sessão
A.O.	X	X	X	✓	✓	✓	X	X	✓
A.P.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
A.C.	X	X	X	✓	X	✓	X	X	✓
É.R.	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
F.L.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
J.M.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
J.C.	X	X	X	✓	✓	✓	X	X	✓
J.V.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
J.M.C.	X	X	X	✓	✓	✓	✓	X	✓
J.P.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
M.E. F.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
M.E.B.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
M.R.B.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
V.A.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓

Avaliação dos participantes (sessão 5)

Eu tanto gostei  
dos vídeos que  
objetivos que a  
minha vida.

gostei

gostei mais  
autocofians →

Gostei do  
Vídeo

Aspecto positivo da auto-  
consciência e como podemos  
sempre melhorar a nossa  
vida.

Gostei do  
vídeo

Eu gostei de  
estas novas  
mensagens

Eu gostei de tudo

Eu gosto sempre e estou  
sempre aberta a todas  
estas atividades porque  
aprendo muito e convivo.

Não gostei do Gosto  
Amputado, porque  
se não está com  
Amputado, não há ser ~~há~~

Eu gostei muito  
do vido por gostar  
muito de alegria  
e fiquei toda satisfeita

eu gostava que não  
mentarista mais.

O Apoio do  
Mestre do Circo

Eu gostei de tudo  
que falou na semana  
Mas gostava de Atreides  
Uéias

O mestre do circo  
não trouxe uma  
nova oportunidade

Gostei de  
tudo

## Descrição da sessão 5

A quinta sessão do projeto Educar Corações, realizou-se no dia 21 de fevereiro de 2019 e foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana. Nesta sessão pudemos contar com a presença de quinze participantes, tal como se pode verificar na grelha de observação, e trabalhámos a autoconfiança, tema que foi introduzido, muito brevemente, na sessão passada.

Para cumprir o principal objetivo desta sessão - compreender a importância da autoconfiança no desenvolvimento de competências sociais e emocionais – iniciámos a discussão deste tema com a análise de uma imagem, passando, posteriormente, para a análise do conceito autoconfiança.

Numa fase posterior, passámos um vídeo denominado Circo das Borboletas, com duração aproximada de 20 minutos, que retrata, entre outras, a questão apresentada nesta sessão. Depois da visualização do vídeo passámos para a exploração do mesmo, de forma a que o nosso grupo retirasse as mensagens mais importantes e adequadas ao contexto da sessão.

Depois da exploração do vídeo, realizámos uma dinâmica com uma folha branca, que normalmente até se realiza com uma nota, onde foi pedido aos utentes que amarrotassem a folha e, no final, tentassem pô-la exatamente como estava, tarefa esta que é impossível. Assim, quisemos passar a mensagem de que mesmo com todos os nossos vincos e marcas, frutos da nossa experiência de vida, continuámos a ter muito valor.

Para terminar esta sessão promovemos uma discussão acerca de estratégias para aumentar a autoconfiança e concluímos com a visualização de um vídeo que apresentava, então, algumas estratégias que se podem utilizar.

De forma a perceber os aspetos positivos e os menos positivos desta sessão, apresentamos uma análise SWOT, relativa à sessão cinco.

**Tabela 18** - Análise SWOT da sessão nº5

Análise SWOT	
Forças	Fraquezas
- Relembrar conteúdos da sessão anterior;	- Gestão do tempo; - Não utilização de uma nota na dinâmica.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação do vídeo Circo das Borboletas;</li> <li>- Promoção da discussão grupal sobre o vídeo;</li> <li>- Dinâmica;</li> <li>- Dimensão prática dos conteúdos apresentados;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço da sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilações dos elementos do grupo.</li> </ul>

## Anexo VI

Materiais relativos à sessão 6

Matriz de planificação da sessão 6

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Autorregulação
<b>Ação</b>	Sessão 6: <i>Respirar, pensar e agir!</i>
<b>Data</b>	28 de fevereiro de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância da autorregulação no desenvolvimento de competências sociais e emocionais

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<p><b>1º Momento:</b></p> <p>Apresentação da sessão 6</p> <p>1 minuto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 6: <i>Respirar, pensar, agir!</i></li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Autorregulação</p> <p><b>Objetivo:</b> Compreender a importância da autorregulação no desenvolvimento de competências sociais e emocionais</p>	<p><b>Método:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala com cadeiras e mesas</li> <li>Computador</li> <li>Videoprojector</li> <li>Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior, através de um <i>brainstorming</i></p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembra os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autoconfiança</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Estratégias para aumentar a autoconfiança</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>70 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem autorregulação</li> <li>• Conhecem estratégias de autorregulação</li> <li>• Realizam exercícios que permitem experienciar as estratégias de autorregulação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autorregulação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Vídeo Spoletto, cedido pela Dra. Cátia Cebolo</li> <li>- Dinâmica Panela de Pressão</li> <li>- Como colocar em prática a autorregulação</li> <li>- Estratégias de autorregulação:</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Questões para explorar o vídeo Spoletto:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O que viram no vídeo?</li> <li>2. Que emoções conseguem identificar?</li> <li>3. Como caracterizariam o funcionário?</li> <li>4. Já experienciaram uma situação semelhante?</li> </ol>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Coluna para amplificar o som</li> <li>- Questões para explorar o vídeo Spoletto (Anexo II)</li> <li>- Cartolina com desenho de uma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> <li>• Comentar o vídeo Spoletto</li> <li>• Realizar as dinâmicas</li> <li>• Realizar role play, onde</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

		<p>- Vídeo Atenção Seletiva, cedido pela Dra. Filipa Viana</p> <p>- Mindfulness</p> <p>- Exercício Mindfulness da Respiração (exercício praticado na unidade curricular Educação para o Mindfulness, lecionada no 2.º ano da Licenciatura em Ciências da Educação, pela Professora Doutora Albertina Oliveira)</p> <p>- Reavaliação cognitiva: trocar pensamentos negativos por pensamentos positivos</p> <p>- Dinâmica: Negativo? Positivo!</p>	<p>5. Se fossem o gerente da loja o que transmitiriam ao funcionário?</p> <p><b>Questões para explorar a dinâmica Negativo? Positivo!</b></p> <p>1. Tendem a pensar positiva ou negativamente sobre os acontecimentos?</p> <p>2. Até que ponto os vossos pensamentos sobre os acontecimentos afetam a maneira como se sentem?</p> <p>3. Em que medida controlamos os nossos pensamentos</p>	<p>panela de pressão (Anexo III)</p> <p>- Canetas</p>	<p>deverão assumir o papel de gerente e funcionário da loja (ligação com o vídeo Spoletto) e o gerente deverá ajudar o funcionário a encontrar estratégias para se autorregular</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> </ul>	
--	--	--	---	---	---	--

		- Role play para trabalhar a questão das estratégias	sobre os acontecimentos? <b>4.</b> Como podemos adquirir mais controlo sobre os nossos pensamentos?			
<b>4.º Momento:</b>  Final da ação  10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão</li> </ul>	Conteúdos da sessão	<b>Método:</b> Ativo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Canetas - Cartões com o sinal + e -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, escrevendo, um aspeto positivo e um menos positivo.</li> </ul>	

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – Reflexão sobre o vídeo Spoleto

Anexo III – Painel de Pressão - Dinâmica

**Bibliografia:**

Lima, M. P. (2013). *Posso participar? Actividades de desenvolvimento pessoal para pessoas idosas*. Coimbra: Universidade de Coimbra.

**Webgrafia:**

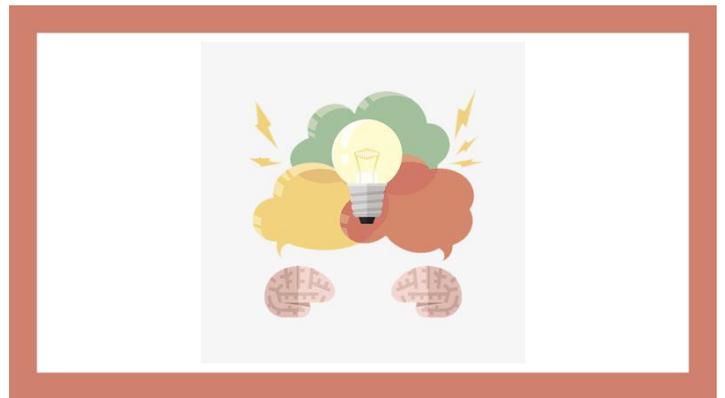
<http://www.danielgoleman.info/daniel-goleman-self-regulation-a-star-leaders-secret-weapon/>, consultado a 20 de fevereiro de 2019

<http://knoow.net/ciencsocioaishuman/psicologia/autorregulacao/>, consultado a 20 de fevereiro de 2019

<https://www.verywellmind.com/how-you-can-practice-self-regulation-4163536#effective-strategies>, consultado a 20 de fevereiro de 2019

**Educar corações**

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais



**Auto Regulação**

Sessão 6  
28 de fevereiro de 2019

**Situação em que já perdi o controlo**

Panela de Pressão

Impulsos    Pensamento  
Reflexão    Emoções    Ponderação  
Aceitação    Respostas adequadas

**Autorregulação**

**E para colocar em prática?**





Mindfulness

Negativo?  
Positivo!

## Reflexão sobre o vídeo Spoleto (sessão 6)

Depois de apresentar o vídeo, o dinamizador da sessão deve colocar as seguintes frases na mesa (previamente recortadas e coladas em cartolina) e deve pedir aos participantes que retirem uma frase, de forma voluntária, para refletir sobre o vídeo apresentado.

**O que viram no vídeo?**

**Que emoções conseguem identificar?**

**Como caracterizariam o funcionário?**

**Já viveram uma situação semelhante?**

**Se fossem o gerente, que conselhos  
dariam ao funcionário?**



Grelha de observação da sessão 6

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior: <i>brainstorming</i>		Desenrolar da ação									Avaliação
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Comenta os vídeos	Participa na dinâmica da Panela de Pressão	Responde às questões de exploração da dinâmica	Participa no exercício Mindfulness	Participa no role play	Realiza exercício de criatividade	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avaliam a sessão
A.O.	X	X	X	✓	X	✓	-	✓	X	X	X	-
A.P.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	X	-
A.C.	X	X	X	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-
A.OL.	X	X	X	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-
L.A.	X	X	X	✓	X	✓	-	✓	X	X	X	-
É.R.	✓	✓	X	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	X	-
F.L.	X	X	X	X	X	X	-	✓	X	X	X	-
J.M.	X	X	X	✓	X	✓	-	✓	X	X	X	-
J.V.	X	X	X	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-
J.M.C.	✓	✓	X	✓	✓	✓	-	✓	✓	X	X	-
J.P.	X	X	X	✓	X	✓	-	✓	✓	X	X	-
M.E.F.	X	X	X	✓	X	✓	-	✓	X	X	X	-
M.E.B.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	X	-
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	X	-
O.F.	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	-
V.A.	X	X	X	X	X	✓	-	✓	X	X	X	-

## Descrição da sessão 6

A sexta sessão deste projeto realizou-se no dia 28 de fevereiro de 2019 e, mais uma vez, foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana e contamos com a participação de dezasseis utentes, tal como se pode verificar na grelha de observação.

Para esta sessão, o tema a abordar recaiu sobre a autorregulação e era nosso objetivo principal que o grupo compreendesse a importância da autorregulação no desenvolvimento de competências sociais e emocionais.

De forma a atingirmos o nosso objetivo, iniciámos a sessão com um pequeno *brainstorming* que nos permitiu relembrar aquilo que tinha sido abordado na sessão anterior. Posteriormente, apresentámos um vídeo que ia ao encontro do tema que estávamos a abordar e, para facilitar a discussão acerca do vídeo, introduzimos algumas questões.

Depois de discutirmos a mensagem do vídeo, realizámos uma dinâmica – Painel de Pressão -, onde cada elemento do grupo escreveu, no desenho da painel de pressão uma situação onde já tinha perdido o controlo. Nesta dinâmica alguns dos elementos sentiram dificuldade em concretizar um momento, tendo aqui adotado a estratégia de utilizar questões e exemplos concretos que facilitassem o pensamento da pessoa.

Com a dinâmica terminada, abordámos, recorrendo a palavras expostas na apresentação, a definição do termo autorregulação, tentando sempre referir alguns exemplos concretos para que o grupo apreendesse da melhor forma o conceito e a sua importância neste processo. Depois de abordar a definição, apresentámos algumas formas de colocar em prática a autorregulação. Aqui foi realizado um pequeno momento de *mindfulness*, o que cativou imenso o grupo, tendo este demonstrado vontade de que as práticas de *mindfulness* fossem recorrentes no contexto de intervenção. Nesta abordagem de estratégias para conseguirmos ser autorregulados, a estratégia de trocar pensamentos negativos por pensamentos positivos foi algo que não prendeu a atenção do grupo, pois foi demonstrada alguma dificuldade na realização deste exercício.

Como o tema da autorregulação pretendia fechar um ciclo de temas muito centrados no *eu*, e porque em tudo se relacionava com o tema, as dinamizadoras da sessão proporcionaram aos participantes um momento de relaxamento que se caracterizou pela expressão da criatividade, através do desenho ou de recortes e colagens.

Com o tempo da sessão a terminar, deparámo-nos com a falta de tempo para realizar a avaliação da sessão conforme planeado. Assim, optámos por realizar a avaliação através da observação direta.

Para concluir, apresentamos uma análise SWOT acerca desta sessão, na Tabela 19, e salientámos o facto de este ser um construto um pouco difícil de ser percebido pelo grupo, devido às suas características. No entanto, a nosso ver, a utilização de exemplos concretos e de diversas dinâmicas, facilitou a apreensão do mesmo.

**Tabela 19** - Análise SWOT da sessão nº 6

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar os conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Apresentação do vídeo;</li> <li>- Introdução de questões para facilitar a discussão acerca do vídeo;</li> <li>- Promoção da discussão grupal;</li> <li>- Dimensão prática utilizada na apresentação dos conteúdos;</li> <li>- Exercício de <i>Mindfulness</i>;</li> <li>- Momento de relaxamento, através da expressão plástica;</li> <li>- Adaptação do momento de avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Estratégia de troca do pensamento negativo por positivo.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço onde decorreu a sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade do conceito apresentado;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Dificuldade em concretizar uma situação onde já tivesse perdido o controlo;</li> <li>- Oscilações dos elementos do grupo.</li> </ul>

Trabalhos realizados no momento de relaxamento (sessão 6)



**MUSEUS ... MUSEUMS**

**Museu da Marioneta, Lisboa**

Created in 1987 pela Companhia de Marionetas de São Lourenço, foi o primeiro espaço dedicado à marioneta em Portugal. Vocacionado para a divulgação da literatura de marioneta e para a difusão das marionetas tradicionais portuguesas. Acresce ainda um excepcional espólio de máscaras vindas de todo o mundo. O museu está, desde 2001, instalado no Convento das Bernardas - fundado em 1623, pelo conde de Vila Rica, João V. A história da Marioneta de São Lourenço, this was the first place devoted to puppets in Portugal, focussed on disseminating the history of puppets and first theatrical genre, the marionette. The museum is housed in the Convent of the Bernardas, which was founded in 1623 by King João V.

photo: jenny141 - upload 3



**EMBRAS ... BOYS STUFF**

**O Livro da Selva, Porto**

Inspirado na obra de Rudyard Kipling, este musical para toda a família narra a história de Mowgli, um menino que vive na selva e aprende a sobreviver com os animais. A história de Mowgli, um menino que vive na selva e aprende a sobreviver com os animais. A história de Mowgli, um menino que vive na selva e aprende a sobreviver com os animais.



**CALA DO TESOURO ... CALTA**

Uma aventura emocionante para toda a família. Um grupo de aventureiros procura um tesouro escondido numa ilha deserta. Uma aventura emocionante para toda a família. Um grupo de aventureiros procura um tesouro escondido numa ilha deserta.



**TOM SAWYER / JESDA**

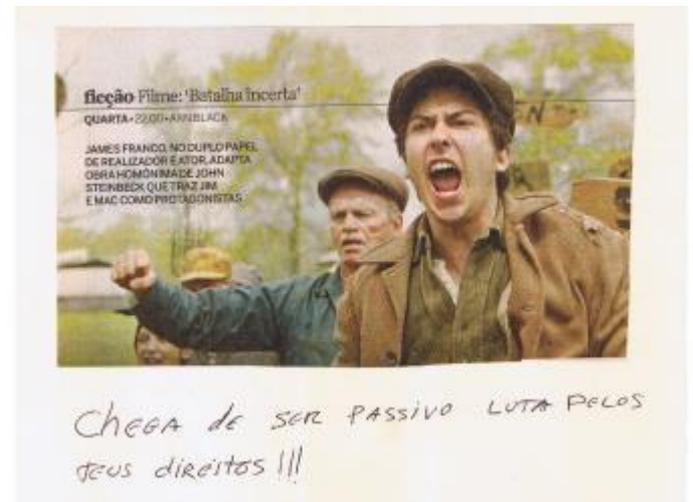
Uma aventura emocionante para toda a família. Um grupo de aventureiros procura um tesouro escondido numa ilha deserta. Uma aventura emocionante para toda a família. Um grupo de aventureiros procura um tesouro escondido numa ilha deserta.

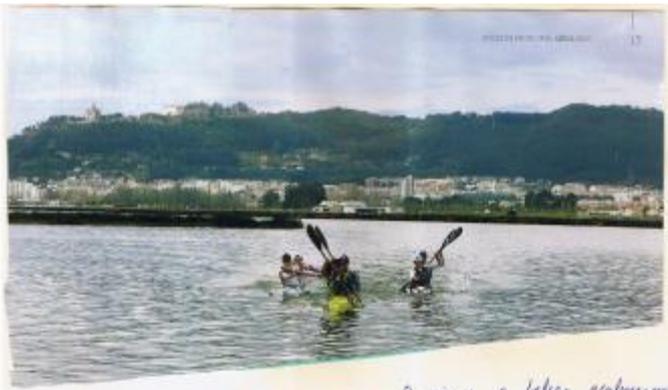


*Esta Senhora está mostrando um exercício fundamental, para a nossa saúde, gosto muito.*

*J.P.*





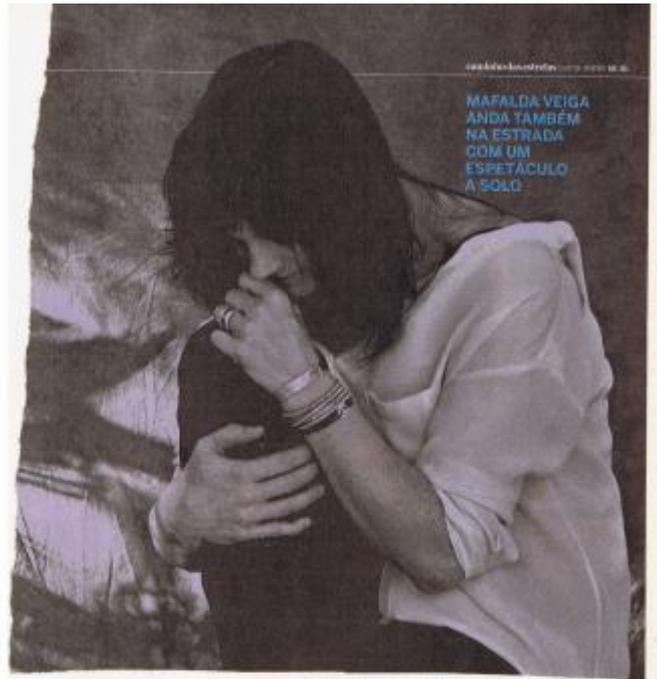


O rio e a beleza abraçam o mar também. Os momentos são e ser tratados assim como nós na vida que atingimos objetivos.

A kindle Vime do castle faziam-me e dá-me esta confiança. Algumas mulheres procuram-me rir, assim como alguns homens.

É bom fazer umas fotos e "ajudar a vista" com a "quirupim".

Os problemas da vida combinam-se e fazem fotos



MAFALDA VEIGA ANDA TAMBÉM NA ESTRADA COM UM ESPETÁCULO A SOLO



28-02-2019

## Anexo VII

Materiais relativos às sessões 7 e 8

Matriz de planificação das sessões 7 e 8

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Comunicação
<b>Ação</b>	Sessão 7 e 8: <i>Comunica(-te)</i>
<b>Data</b>	14 de março de 2019 e 28 de março de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana Catarina Silva e Célia Cerqueira
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância do processo de comunicação no contexto de viver em comunidade

	<b>Momento/ Tempo</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Conteúdos</b>	<b>Métodos/ Estratégias/ Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Atividades dos formandos</b>	<b>Avaliação</b>
14 de março de 2019	<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 7  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 7: <i>Comunica(-te)</i></li> </ul>	<b>Tema da sessão:</b> Comunicação  <b>Objetivo:</b> Compreender a importância do processo de comunicação no	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

			contexto de viver em comunidade				
	<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Visualização do filme <i>O Diabo veste Prada</i></p> <p>1 hora e 50 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizam o filme</li> <li>• Compreendem que a comunicação é um processo de troca de ideias através de uma passagem do filme</li> <li>• Identificam estilos de comunicação, nomeadamente o estilo agressivo e passivo, através de uma passagem do filme</li> <li>• Compreendem a diferença entre crítica destrutiva e <i>feedback</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Filme <i>O Diabo veste Prada</i></b>, de Wendy Finerman, lançado em 2006</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Computador</li> <li>- Filme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizar o filme</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificam barreiras à comunicação eficaz, nomeadamente <i>não escutar</i>, através de uma passagem do filme</li> <li>• Compreendem a importância da escuta ativa, através de uma passagem do filme</li> </ul>					
21 de março de 2019	<p><b>1.º momento:</b></p> <p>Apresentação da sessão 8</p> <p>1 minuto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecem o tema e objetivo da sessão 8: <i>Comunica(-te)</i>, através da dinâmica Telefone Estragado</li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Comunicação</p> <p><b>Objetivo:</b> Compreender a importância do processo de comunicação no contexto de viver em comunidade</p>	<p><b>Questões para explorar a dinâmica:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. (Re)Conhecimento:</b> O que é que fizemos neste jogo?</li> <li><b>2. Compreensão:</b> Gostava que me explicassem o nome desta atividade.</li> <li><b>3. Análise:</b> O que é que fariam de</li> </ol>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Computador</li> <li>- Apresentação (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> <li>• Realizar a dinâmica</li> <li>• Responder às questões de</li> </ul>	

				<p>diferente neste jogo?</p> <p><b>4. Aplicação:</b> O que é que consideram que aprenderam de mais importante com esta atividade?</p> <p><b>5. Síntese:</b> Que outros títulos dariam a esta atividade?</p> <p><b>6. Avaliação:</b> Que mensagem grupal sai desta atividade?</p>		exploração da dinâmica	
	<p><b>2.º momento:</b></p> <p>Relembrar o filme visto na sessão anterior</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembra diversas passagens do filme</li> </ul>	<p><b>Filme <i>O Diabo veste Prada</i></b>, de Wendy Finerman, lançado em 2006</p>	<p><b>Métodos:</b> Expositivo, Ativo e Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Computador</li> <li>- Apresentação (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentar o filme</li> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> <li>• Colocar dúvidas</li> </ul>	

	<p><b>3.º momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem a comunicação</li> <li>• Conhecem os diferentes estilos de comunicação</li> <li>• Compreendem os diferentes estilos de comunicação através de um roleplay</li> <li>• Conhecem uma técnica para serem assertivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicar e Comunicação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> </ul> </li> <li>• <b>Estilos de Comunicação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passivo</li> <li>- Assertivo</li> <li>- Agressivo</li> <li>- Exercício (Anexo II)</li> </ul> </li> <li>• <b>Técnica para sermos assertivos</b> (Retirado do PowerPoint da unidade curricular Processos de Comunicação e Educação, lecionada pela Professora Doutora Armanda Matos, no 1.º ano da Licenciatura em Ciências da Educação):</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo e Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Computador</li> <li>- Apresentação (Anexo I)</li> <li>- Cartões com os comportamentos /características de cada um dos estilos</li> <li>- Patafix UHU (para colar cartões do exercício no quadro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar a dinâmica</li> <li>• Realizar o exercício sobre os estilos de comunicação</li> <li>• Participar no role play</li> <li>• Colocar dúvidas</li> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras</li> </ul>	
--	--	---	---	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrever</li> <li>- Expressar</li> <li>- Especificar</li> <li>- Consequência</li> <li>• <b>Roleplay</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediante uma situação apresentada, os voluntários deverão representar a reação de cada um dos estilos trabalhados</li> </ul> </li> </ul>				
	<p><b>4.º Momento</b></p> <p>Avaliação da sessão</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conteúdos abordados na sessão</b></li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Computador</li> <li>- Apresentação (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, escrevendo num cartão próprio (Anexo III), que estará sinalizado com o sinal + ou com o sinal -, um aspeto</li> </ul>	

						positivo e um menos positivo, respetivamen te. Os cartões serão distribuídos de forma aleatória por cada participante	
--	--	--	--	--	--	---	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – Exercício



Compraram um telemóvel, numa loja do shopping. Chegam a casa, querem experimentar o telemóvel novo, mas... o telemóvel não funciona.



**E agora!?**

Passivo/a

Agressiva/o

Assertivo/a

## Técnica para sermos assertivos

### 1. Descrever

Dizer exatamente, de forma objetiva e clara, o comportamento do outro, que nos afetou

### 2. Expressar

Dizer o que se sentiu em relação ao comportamento do outro

### 3. Especificar

Propor ao outro formas concretas para modificar o seu comportamento na relação connosco

### 4. Consequência

Fazer com que o outro se interesse pela solução apresentada, mostrando-lhe os benefícios resultantes

## Exercício: Estilos de Comunicação (sessão 8)

Para se introduzir alguma dinâmica na sessão e motivar os participantes, pode-se trabalhar os estilos de comunicação dando aos participantes da sessão os cartões com características/comportamentos típicos de cada estilo. Assim, os participantes deverão pegar no cartão e colocar no respetivo espaço, que o dinamizador da sessão preparou previamente (dividir o quadro em 3 partes iguais e colocar o nome dos estilos em cima).

### Estilo Agressivo

**Principal objetivo: vencer, mesmo que seja à custa dos outros**

**Comunicação clara e direta de necessidades, direitos e sentimentos embora de forma desadequada**

**Defende os seus direitos e ignora os direitos e sentimentos dos outros**

**É autoritário, faz ameaças, ataques pessoais e intimida os outros**

**Dificuldade em escutar o outro**

**Fala alto, interrompe constantemente o discurso dos outros**

**Dá murros na mesa, não controla o tempo que está a falar e não coopera**

**Rosto tenso e sobrancelhas carregadas; aponta com o dedo**

#### **Efeitos no outro:**

- **Temor/Inibição**
- **Agressividade**
- **Frustração/Humilhação**
- **Depressão**

#### **Efeitos no próprio:**

- **Sentimento de poder**
- **Culpa**
- **Frustração**
- **Depressão**

## Estilo Passivo

Considera as necessidades e os direitos dos outros mais importantes que os seus

Submete-se muito facilmente à opinião dos outros

Tende a evitar o conflito a todo o custo, com a intenção de agradar

Desiste facilmente quando é desafiado

Ausência de comunicação clara e direta de necessidades, direitos e sentimentos

Tem medo de importunar os outros

Riso nervoso e forçado; Rói as unhas;

Ombros encolhidos; Tom de voz baixo; Olhos baixos;

Dificuldade em dizer não;  
Comunicação indireta;

Ansiedade; Insónias;  
Submissão

Efeitos no outro:

- Pena/Indiferença
- Evitamento
- Culpabilização
- Exploração

Efeitos no próprio:

- Frustração
- Revolta
- Depressão
- Baixa autoestima

## Estilo Assertivo

**Acreditar que todos temos direitos e devemos respeitar-nos mutuamente**

**Estabelece com os outros relações fundadas na confiança**

**Ser capaz de exprimir ideias, pontos de vista, gostos, sentimentos, necessidades e desejo**

**Dizer aquilo que pensa ou sente de uma forma livre e apropriada à situação, serena e construtiva**

**À vontade em situações de face-a-face**

**Cooperação, colaboração, participação positiva**

**É verdadeiro consigo mesmo e com os outros**

**Abster-se de julgar e fazer juízos de valor sobre os outros**

**Voz clara, firme e agradável;  
Contacto visual, de forma natural**

**Facilitar a expressão dos sentimentos por parte dos outros**

**Sorriso genuíno; Ombros direitos; Descontração muscular**

**Saber exprimir honestamente emoções e adequá-las às diferentes situações do quotidiano**

**Efeitos no outro:**

- Bem-estar
- Admiração
- Empatia

**Efeitos no próprio:**

- Bem-estar
- Elevada autoestima

Grelha de observação da sessão 8

Participantes	Dinâmica		Relembrar conteúdos da sessão anterior: <i>brainstorming</i>		Desenrolar da ação						Avaliação
	Participa na dinâmica	Responde às questões de exploração da dinâmica	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Participa na realização do exercício sobre estilos de comunicação	Comentam o vídeo para identificar os estilos de comunicação	Participa no roleplay	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avaliam a sessão
A.O.	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	X	✓
A.P.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
A.C.	✓	X	x	X	✓	x	X	X	X	X	✓
A.OL.	✓	X	x	X	✓	X	X	X	X	X	✓
L.A.	✓	X	x	X	✓	X	X	X	X	X	✓
J.M.	✓	X	X	X	✓	X	X	X	X	X	✓
J.C.	✓	X	X	x	✓	x	X	x	X	X	✓
J.M.C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓

Avaliação dos participantes (sessão 8)

Gostei de saber o estilo dançoso,  
agressivos e acrobáticos.  
Gostei do teatro por pô-  
me numa  
situação de vida real.  
Não gostei de me achar tagareco,  
mas é a vida.  
Gostei dos comentários de Ana Laura

gostei muito o que  
falamos - agressiva -  
passion. e acrobática.

É desle que Tenho  
sendo às intervenções  
Tenho gostado de todas.

Gostei dos Triunfos

(isto é um trabalho)  
Eu não me sinto muito bem  
a fazer trabalhos mas gostei  
muito, é uma forma de me  
desinibir e ficar mais à vontade  
e trabalhar o meu comportamento  
Gostei muito porque gosto  
de conversar e também gosto  
de trabalhar para melhorar

O tema de hoje foi muito  
interessante e útil para a  
psicologia e para a vida.  
Foi-me também útil o  
o resultado e comunicação na  
aula.

## Descrição das sessões 7 e 8

As sessões sete e oito realizaram-se nos dias 14 e 28 de março de 2019, respetivamente. A sessão sete foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana e a sessão oito foi dinamizada por nós e pela Dra. Célia Cerqueira. Ambas as sessões foram realizadas no espaço habitual. Na sessão sete não houve registo do número de participantes, sendo que na sessão oito pudemos contar com a presença de nove participantes.

Estas sessões, nomeadamente a sessão sete, caracterizaram-se por ser um novo marco na intervenção. Iniciámos, nesta sessão, um novo tema e muito pertinente para trabalhar com o grupo – a comunicação. Este tema revelou especial importância porque estávamos perante um grupo que gerava, muitas vezes, entre si, situações de conflito que derivavam, geralmente, de falhas na comunicação.

Assim sendo, na sessão sete, passámos o filme *O Diabo Veste Prada* por ser um filme com cenas que retratam muito bem diversos aspetos relacionados com o processo de comunicação. Desta forma, o filme ajudar-nos-ia, numa fase posterior, a discutir alguns pontos e a aplicar exemplos concretos.

Depois de visualizado o filme, avançámos para a sessão oito. Iniciámos esta sessão com a discussão acerca do filme e realizámos, de seguida, a dinâmica do Telefone Estragado, o que favoreceu a sessão, pois cativou os participantes e foi fácil iniciar a discussão para se chegar à mensagem final da dinâmica.

Com a dinâmica terminada, definimos o ato de comunicar e passámos, depois, para os estilos de comunicação. Para iniciar este tema apresentámos três imagens que refletiam os estilos de comunicação (passivo, agressivo e assertivo) e pedimos aos participantes que tentassem perceber, através da análise da imagem, o estilo representado. Terminada esta fase, passámos um excerto do filme *O Diabo Veste Prada* para que o grupo identificasse o estilo subjacente.

Para trabalhar os três estilos, promovemos a realização de um exercício. Para tal, organizámos pequenos grupos e distribuámos alguns cartões pelos grupos que continham frases relativas a determinados comportamentos característicos de cada um dos estilos. O grupo deveria ler as frases e colocá-las no respetivo estilo. No final, discutimos em grande grupo o trabalho realizado por cada um dos grupos e fizemos um apanhado geral acerca das características de cada estilo.

Para terminar a sessão, pedimos a alguns voluntários para executarem um pequeno *role play*, de forma a promover a concretização dos estilos e apresentámos uma técnica para nos tornarmos mais assertivos. Apesar ter acabado por se transformar num momento de diversão e aprendizagem, os elementos do grupo demonstraram alguma resistência em realizar esta pequena dramatização.

Apresentamos, de seguida, uma análise SWOT, na Tabela 20, que caracteriza os aspetos positivos e os menos positivos acerca da sessão.

**Tabela 20** - Análise SWOT das sessões nº 7 e 8

Análise SWOT	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualização do filme <i>O Diabo Veste Prada</i>;</li> <li>- Dinâmica do Telefone Estragado;</li> <li>- Exercício sobre os estilos de comunicação;</li> <li>- <i>Role play</i>;</li> <li>- Dimensão prática utilizada na apresentação dos conteúdos;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condução do exercício;</li> <li>- Dificuldade de implicar os participantes.</li> </ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço onde decorreu a sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana e Célia Cerqueira.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistência para trabalharem em pequenos grupos;</li> <li>- Resistência para participar no <i>role play</i>;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilações dos elementos do grupo.</li> </ul>

## **Anexo VIII**

Materials relativos à sessão 9

Matriz de planificação da sessão 9

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	<i>Feedback</i>
<b>Ação</b>	Sessão 9: <i>Dar e Receber (feedback)</i>
<b>Data</b>	4 de abril de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância do <i>feedback</i> no processo de comunicação

<b>Momento/Tempo</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Conteúdos</b>	<b>Métodos/ Estratégias/ Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Atividades dos formandos</b>	<b>Avaliação</b>
<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 9  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 9: <i>Dar e Receber (feedback)</i></li> </ul>	<b>Tema da sessão:</b> <i>Feedback</i>  <b>Objetivo:</b> Compreender a importância do <i>feedback</i> no processo de comunicação	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior, através de um <i>brainstorming</i></p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembrem os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicar e Comunicação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> </ul> </li> <li>• <b>Estilos de Comunicação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passivo</li> <li>- Assertivo</li> <li>- Agressivo</li> <li>- Exercício (Anexo II)</li> </ul> </li> <li>• <b>Técnica para ser assertivos</b> (Retirado do PowerPoint da unidade curricular Processos de Comunicação e Educação, lecionada pela Professora Doutora Armanda Matos, no 1.º ano da Licenciatura em Ciências da Educação): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrever</li> <li>- Expressar</li> <li>- Especificar</li> <li>- Consequência</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
---	---	---	---	--	--	--------------------------

<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem <i>feedback</i></li> <li>• Distinguem <i>feedback</i> positivo de <i>feedback</i> negativo</li> <li>• Identificam o modelo sandwich como estratégia para dar <i>feedback</i> a um comportamento negativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vídeo/Excerto do filme <i>O Diabo veste Prada</i></b> (visualizado na sessão 7): <ul style="list-style-type: none"> <li>- exemplo de como não dar <i>feedback</i></li> </ul> </li> <li>• <b>Feedback</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Como dar um bom <i>feedback</i></li> </ul> </li> <li>• <b>Modelo sandwich – feedback para um comportamento negativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comentário positivo</li> <li>- Comentário negativo, segundo a estratégia M.A.R.C.A (Mudança; Ação; Reação; Comportamento; Alternativas)</li> <li>- Comentário positivo</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Questões para explorar o vídeo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O que se passou no vídeo?</li> <li>2. O que é que a dona da revista estava a fazer com a sua empregada?</li> <li>3. Que estilo de comunicação podemos encontrar aqui?</li> <li>4. Como se sentiu a empregada ao receber este tipo de <i>feedback</i>?</li> </ol> <p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Cartões com as frases para realizar o exercício (Anexo II)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar atentamente as formadoras</li> <li>• Comentar o vídeo</li> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> <li>• Realizar o exercício sobre o modelo sandwich</li> <li>• Participar, de forma voluntária, no role play para praticar a forma de dar <i>feedback</i></li> </ul>	<p>Observação direta</p>
--	--	---	--	--	--	--------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercício para explicar o modelo (Anexo II)</li> <li>- Como receber a sandwich</li> <li>• <b>Role play</b></li> <li>- Recriar cena do filme <i>O Diabo veste Prada</i>, apresentada no início da sessão (transformar um <i>feedback</i> negativo em positivo)</li> </ul>				
<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão sobre <i>feedback</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdos da sessão</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Rebuçados</li> <li>- Post-its</li> <li>- Canetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver recebido um rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo</li> </ul>	

					sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.	
--	--	--	--	--	---	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – Exercício sobre modelo sandwich

**Bibliografia:** material cedido pela Dra. Filipa Viana

# Educar corações

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais



## Feedback

É a **resposta**; é o retorno que o recetor dá ao emissor.

Garante a **eficácia** da comunicação, porque prepara caminho para o entendimento mútuo.

É **essencial** na comunicação → as pessoas **ajustam o seu comportamento em função do feedback** que recebem, ou seja, da "recompensas" e das "punições" que obtêm das outras pessoas.

**LEMBRAR**

Mostrar intenção de **ajudar** a pessoa!

Usar **linguagem acessível!**

Mensagem **centrada no comportamento** e não na pessoa!

**Escutar ativamente** e dar oportunidade de falar

### Então, como dar bom feedback?

1. Comentário positivo
2. Comentário negativo\*
3. Comentário positivo.

\*M.A.R.C.A.

**O modelo sandwich para dar feedback a um comportamento negativo**

### 2. Comentário negativo

M.A.R.C.A.

**M** – mudança

**A** – ação / comportamento

**R** – reação

**C** – consequência

**A** – alternativas

### E nós? Como recebemos a sandwich?

**Não enveredar** pelo caminho sinuoso e interminável das "desculpas" e das "justificações".

**Agradecer** a chamada de atenção, a oportunidade de melhorar e pedir *feedback* no futuro!

**Comprometer-se a alterar o comportamento** e pedir ajudar/esclarecimentos se necessário.

A resposta da Maria:

Obrigada por me alertar para esta situação. Agora, estarei mais atenta e vou procurar pôr essa alternativa em prática.



## 2. Comentário negativo – M.A.R.C.A

### (Mudança, Ação, Reação, Consequência, Alternativa)

A realização do presente exercício ajudará os participantes a compreender, de forma mais dinâmica, a estruturação de um comentário negativo, que se insere no modelo sandwich. Este modelo é utilizado como estratégia para se dar *feedback* a um comportamento menos positivo. As fases do modelo são as seguintes:

**1. Comentário positivo** - elogiar, apreciar o trabalho que a pessoa tem feito; Reconhecer/agradecer boa intenção.

**2. Comentário negativo\*** - identificar claramente o comportamento a melhorar de acordo com a estratégia “M.A.R.C.A”.

**3. Comentário positivo** - transmitir encorajamento e que se acredita na capacidade para mudar e ser/fazer ainda melhor.

→ Para realizar o exercício, o formador deve recortar a história pelos pontos essenciais – elogio/boa intenção; ação; reação; consequência; alternativa; crença na mudança. Na sessão, constitui pequenos grupos e distribui pelos grupos a história e dá instruções para que em grupo discutam e juntem a história de forma a utilizar a estratégia M.A.R.C.A para o comentário negativo.

Maria, tens revelado, nas tuas funções, grande capacidade de iniciativa, o que apreciamos muito e contribui para um funcionamento mais criativo da instituição e compreendo a tua boa intenção de tentares acelerar o ritmo de trabalho (elogio/boa intenção), mas teres colocado os pudins misturados na sopa (ação), provocou desconfortos nas pessoas idosas, que se sentiram desconsideradas (reação), o que pode comprometer a qualidade do serviço que prestamos (consequência). O que acha que pode fazer para melhorar? ... Sugiro que, sendo necessário aumentar o ritmo nas refeições, peças ajuda a idosos/as mais autónomos/as, desde que todos/as se sintam bem com essa tarefa (alternativa). Tenho a certeza que és capaz de melhorar este aspeto e ser uma auxiliar ainda mais competente (crença na mudança).

**Maria, tens revelado, nas tuas funções, grande capacidade de iniciativa, o que apreciamos muito e contribui para um funcionamento mais criativo da instituição e compreendo a tua boa intenção de tentares acelerar o ritmo de trabalho**

**mas teres colocado os pudins misturados na sopa**

**provocou desconfortos nas pessoas idosas, que se sentiram desconsideradas**

**o que pode comprometer a qualidade do serviço que prestamos**

**O que acha que pode fazer para melhorar? ... Sugiro que, sendo necessário aumentar o ritmo nas refeições, peças ajuda a idosos/as mais autónomos/as, desde que todos/as se sintam bem com essa tarefa**

**Tenho a certeza que és capaz de melhorar este aspeto e ser uma auxiliar ainda mais competente.**

Grelha de observação da sessão 9

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior: <i>brainstorming</i>		Vídeo	Desenrolar da ação					Avaliação
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Participa nas questões de exploração	Participa na realização do exercício sobre a estratégia M.A.R.CA.	Participa no roleplay	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avaliam a sessão
A.O.	X	X	X	✓	✓	X	X	X	✓
A.OL.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
A.P.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
A.C.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
É.R.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
F.L.	X	X	X	X	X	X	X	X	✓
J.M.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
J.C.	X	X	X	✓	✓	✓	✓	X	✓
J.M.C.	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
J.P.	X	X	✓	✓	X	✓	X	X	✓
L.A.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
M.G.L.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
M.E.F.	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
O.F.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Avaliação dos participantes (sessão 9)

Eu gostei muito de tudo e de ouvir a cataramba a falar e a doutora sileira a falar gosto muito de eles

Gosto muito dos vídeos

Eu gostei da sessão para mim tá bom assim.

Gostei muito da atividade que fizemos. Mas temo que fazer mais.

Gostei da apresentação, das exemplar, deveria talvez haver mais exemplar.

Gostei de ser mãe

Estas sessões são sempre positivas porque, aprendo, convivo e acima de tudo vou para casa a pensar no que estou errada e devo melhorar.

Aprender a comunicar nos aspectos:

1. Positivo
2. Negativo
3. Positivo

Servirá para evitar conflitos, e acumular de zangas inúteis.

Gostei mais video

Gostaria mais, de aprender,  
de temas de desafios, como o  
exemplo da copinheira e do  
chefe distribuído nos grupos.

Eu gostaria de chamar  
atenções.

Não gostei do  
vídeo.

## Descrição da sessão 9

A nona sessão do projeto Educar Corações aconteceu no dia 4 de abril de 2019 e foi dinamizada, mais uma vez, por nós e pela Dra. Filipa Viana. Esta sessão decorreu no mesmo espaço e contou com a presença de quinze participantes, tal como se pode verificar na grelha de observação.

Esta sessão teve como tema principal o *feedback* e pretendeu ser uma sessão de continuação acerca do tema comunicação. Para esta sessão tínhamos como objetivo principal que o grupo compreendesse a importância do *feedback* no processo de comunicação.

Demos início a esta sessão relembrando os conteúdos que tinham sido abordados na sessão anterior e que em tudo se ligavam aos novos conteúdos. Posteriormente, de forma a introduzir o novo conteúdo e, assim, cumprir o objetivo principal da sessão, passámos um breve excerto do filme visualizado na sessão sete, onde era demonstrado um exemplo de como não dar *feedback*. Com o vídeo finalizado, colocámos algumas questões ao grupo de forma a promover a discussão acerca do mesmo.

Terminada a fase de introdução do tema, explicámos, então, aquilo em que consistia o *feedback* e apresentámos uma estratégia para dar um bom *feedback*. De seguida, apresentámos o modelo sandwich, um modelo que se apresenta como uma estratégia que ajuda neste processo e dentro do modelo sandwich, apresentámos uma outra estratégia (M.A.R.C.A.) que facilita o processo de dar *feedback* a um comportamento negativo. Após apresentação da estratégia, pedimos ao grupo que realizasse, em pequenos grupos, um exercício para ajudar a perceber melhor a aplicação da M.A.R.C.A.

Para concluir a sessão, identificámos possíveis formas de nós próprios recebermos *feedback*, pois no processo de comunicação não damos apenas *feedback*, também o recebemos e é muito importante saber recebê-lo da melhor forma. Para além disto, solicitámos voluntários para realizarem um *role play*. Mais uma vez, foi demonstrada alguma resistência para a realização deste pequeno exercício.

Apresentamos, de seguida, a análise SWOT relativa à sessão nove.

**Tabela 21** - Análise SWOT da sessão nº 9

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar os conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Excerto do filme <i>O Diabo Veste Prada</i>;</li> <li>- Estratégias apresentadas;</li> <li>- Exercício;</li> <li>- <i>Role play</i>;</li> <li>- Dimensão prática dos recursos utilizados;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade em implicar os participantes.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço da sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistência para trabalharem em pequenos grupos;</li> <li>- Resistência para participar no <i>role play</i>;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilações dos elementos do grupo.</li> </ul>

## **Anexo IX**

Materiais relativos à sessão 10

Matriz de planificação da sessão 10

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Comunicação Eficaz
<b>Ação</b>	Sessão 10: <i>Para que todos nos entendamos</i>
<b>Data</b>	11 de abril de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância da comunicação eficaz em contexto de comunidade

<b>Momento/Tempo</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Conteúdos</b>	<b>Métodos/ Estratégias/ Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Atividades dos formandos</b>	<b>Avaliação</b>
<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 10  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 10: <i>Para que todos nos entendamos</i></li> </ul>	<b>Tema da sessão:</b> Comunicação Eficaz  <b>Objetivo:</b> Compreender a importância da comunicação eficaz em contexto de comunidade	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior, através de um vídeo</p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembra os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Feedback</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Como dar um bom <i>feedback</i></li> </ul> </li> <li>• <b>Modelo sandwich – feedback para um comportamento negativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comentário positivo</li> <li>- Comentário negativo, segundo a estratégia M.A.R.C.A (Mudança; Ação; Reação; Comportamento; Alternativas)</li> <li>- Comentário positivo</li> <li>- Como receber a sandwich</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Quadro</li> <li>- Caneta para escrever no quadro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem comunicação eficaz</li> <li>• Identificam bloqueios à comunicação eficaz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicação eficaz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> </ul> </li> <li>• <b>Bloqueios comuns à comunicação eficaz:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não Escutar</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar atentamente as formadoras</li> <li>• Responder a eventuais</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificam estratégias para comunicar eficazmente</li> <li>• Reconhecem, através da dinâmica Desenho às Cegas, a importância da escuta ativa</li> <li>• Reconhecem a importância da comunicação eficaz, através da realização da dinâmica Campo Minado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* História e respetiva discussão</li> <li>* Roleplay com base na história</li> <li>- Escuta Ativa</li> <li>* Brainstorm sobre aspetos que mostram que uma pessoa nos está a ouvir</li> <li>* Roleplay e respetiva discussão</li> <li>* Como usar</li> <li>* Dinâmica Desenho às Cegas</li> <li>- Não falar conduz a explosões</li> <li>* Roleplay</li> <li>- Evitar culpar quando se fala</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Lápis</li> <li>- Folhas</li> <li>- Cadeiras (obstáculos para dinâmica Campo Minado)</li> <li>- Lenço (para vendar os olhos na dinâmica Campo Minado)</li> </ul>	<p>questões colocadas pelas formadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar, de forma voluntária, nos diversos role plays</li> <li>• Participar nas dinâmicas</li> <li>• Na dinâmica Desenho às Cegas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juntar em pares;</li> <li>- Um elemento fica com a folha em branco e um lápis, enquanto o 2.º elemento com uma folha com o desenho;</li> <li>- O elemento com o desenho deve dar indicações ao</li> </ul> </li> </ul>	
--	---	---	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Excerto do filme O Diabo Veste Prada</li> <li>- Reclamar/Não Reclamar</li> <li>* Roleplay e respetiva discussão</li> <li>* Reclamações cruzadas</li> <li>- Um problema é sempre legítimo</li> <li>- Dinâmica Campo Minado (a realizar depois do intervalo)</li> </ul>			<p>outro elemento e este deve desenhar conforme aquilo que entender, sem nunca visualizar o desenho</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na dinâmica Campo Minado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Em duplas, um dos elementos deve dar indicações ao outro elemento para que este ultrapasse, de olhos vendados, alguns obstáculos colocados na sala e assim, cruze a sala de uma ponta até à outra</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--	--	--	--	--

<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão sobre comunicação eficaz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdos da sessão</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Rebuçados</li> <li>- Post-its</li> <li>- Canetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver recebido um rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.</li> </ul>	
---	---	---	-----------------------------	--	---	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – Histórias e role plays e respetivas perguntas para discussão

**Bibliografia:**

Webster-Stratton, C. (2007). *The parents and children series. An advanced course divided into three programs*. Seattle: The Incredible Years.

Gordon, D. (2016). *Parentalidade sábia* (M. F. Gaspar, & M. Alarcão, Trad.). Braga: Psiquilíbrios Edições.

# Educar corações

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais

Patrocinado por  
**freemake.com**  
Projetado para uso não comercial  
Para remover a marca do Freemake, utilize Gold Pack.

## Comunicar de forma eficaz

Sessão 10  
11 de abril de 2019



Não escutar

↓

Bloqueio mais comum à comunicação eficaz

### Escuta ativa

1. Manter o **contacto olhos nos olhos**
2. **Permitir** à **peessoa** que está a falar que **termine**
3. **Ouvir** os **conteúdos** e **sentimentos** da pessoa
4. **Validar** os **sentimentos** da pessoa
5. **Encorajar** a pessoa que está a falar para **continuar**
6. **Feedback**

### Escuta ativa COMO USAR?

1. **Escute com atenção** o que a **outra pessoa** está a dizer enquanto a **olha nos olhos**.
2.
  - a) **Repita** com as suas **próprias palavras** o que a **pessoa disse**
  - ou
  - b) **Deduza** o **significado** do que lhe foi dito e **transmita-o**
  - ou
  - c) **Diga** à **pessoa** o que **acha** que ela está a **sentir**
3. **Continue** com os **passos 1 e 2** depois de **ela dizer algo mais**

Não falar conduz a explosões

↓

Bloqueio à comunicação eficaz

Evitar culpar quando se fala

→

Bloqueio à comunicação eficaz

Reclamar



Não  
Reclamar

Um problema é  
sempre legítimo!



## Comunicação Eficaz

### Histórias/Role plays/Outras atividades

#### Tema: Não Escutar

##### História

A mãe estava sentada, na sua secretária, a fazer contas e entra a filha.  
- Mãe! Mãe! O João não me deixa brincar com ele, no quarto dele.  
A mãe, evitando o contacto olhos nos olhos com a filha e zangada, responde:  
- Bem, se tu não estragares os brinquedos dele, talvez ele goste mais de ti!  
A menina saiu da sala muito chateada.

##### Discussão da história:

1. Que aspetos são demonstrados aqui sobre o “não escutar”?
2. Como é que sentiu a menina? O que é que ela, provavelmente, fez a seguir?
3. Como é que a mãe poderia ter reagido?

#### Tema: Escuta Ativa

##### Role play

**CENA:** Dois colegas da CI estão sentados no sofá, na sala. O Manel está a ler jornal, enquanto a Joana está a ver televisão.

**Joana (com um olhar incomodado):** Deixa-me que te diga... tive um dia mesmo triste ali nas oficinas. Estou a chegar ao meu limite.

**Manel (para de ler o jornal; parece interessado e preocupado):** Pareces mesmo chateada. Conta-me o que aconteceu...

**Joana (triste):** Não consegui terminar aquilo que tinha planeado para o dia de hoje, pois estou sempre a ser interrompida pelos meus colegas e isso incomoda-me muito.

**Manel:** Então estás a sentir que as coisas não estão a correr bem?

**Joana:** Bem, sim. Estou cansada que os meus colegas interrompam aquilo que estou a fazer para me falarem de coisas que não estão relacionadas com o nosso trabalho e fiquei mesmo triste porque a monitora queria que eu acabasse este trabalho o mais depressa possível.

**Manel (acena à Joana, concordando):** Eu percebo que te sintas assim. Acho que podes falar com os teus colegas para que eles possam entender que não gostas de ser interrompida e quanto à monitora, creio que ela sabe que te esforçaste.

### Discussão da história:

1. Esta história é um bom exemplo de escuta ativa?
2. Porque é que estar a ler o jornal enquanto a outra pessoa está a falar interfere com a habilidade de escutar ativamente?
3. Por que é que fazer perguntas para saber mais informação é uma maneira eficaz de escutar?
4. Porque é que é importante Manel dar tempo à Joana para ela dizer o que sente?
5. Como é que o Manel mostrou que percebia os sentimentos da Joana?

### Tema: Não falar conduz a explosões

Roleplay

Dividir o grupo em 3 partes e atribuir as letras A, B e C

A – *speakers*

B – ouvintes

C – observadores

Depois de juntar o grupo A, dar a instrução de falarem sobre algo, de forma “apaixonada” (esta instrução deve ser dada de forma a que os outros grupos não entendam)

Ao grupo B dar a instrução: fingir que não estão a ouvir, devem atuar ignorando o que os do grupo A estão a dizer, olhar para as unhas, bocejar, etc.

Depois de 1-2 minutos, parar e questionar o grupo A como se sentiram e o grupo C aquilo que observou.

Depois, trocar de posição e pedir ao grupo B que agora converse acerca do seu primeiro dia de escola e pedir ao grupo A (de forma a que o grupo B não oiça) para mostrar interesse naquilo que o grupo B está a dizer. Depois de 1-2 minutos, terminar e pedir ao grupo dos *speakers* que expressem aquilo que sentiram. Contrastar ambos os sentimentos.

### Tema: Reclamar/Não Reclamar

Role play

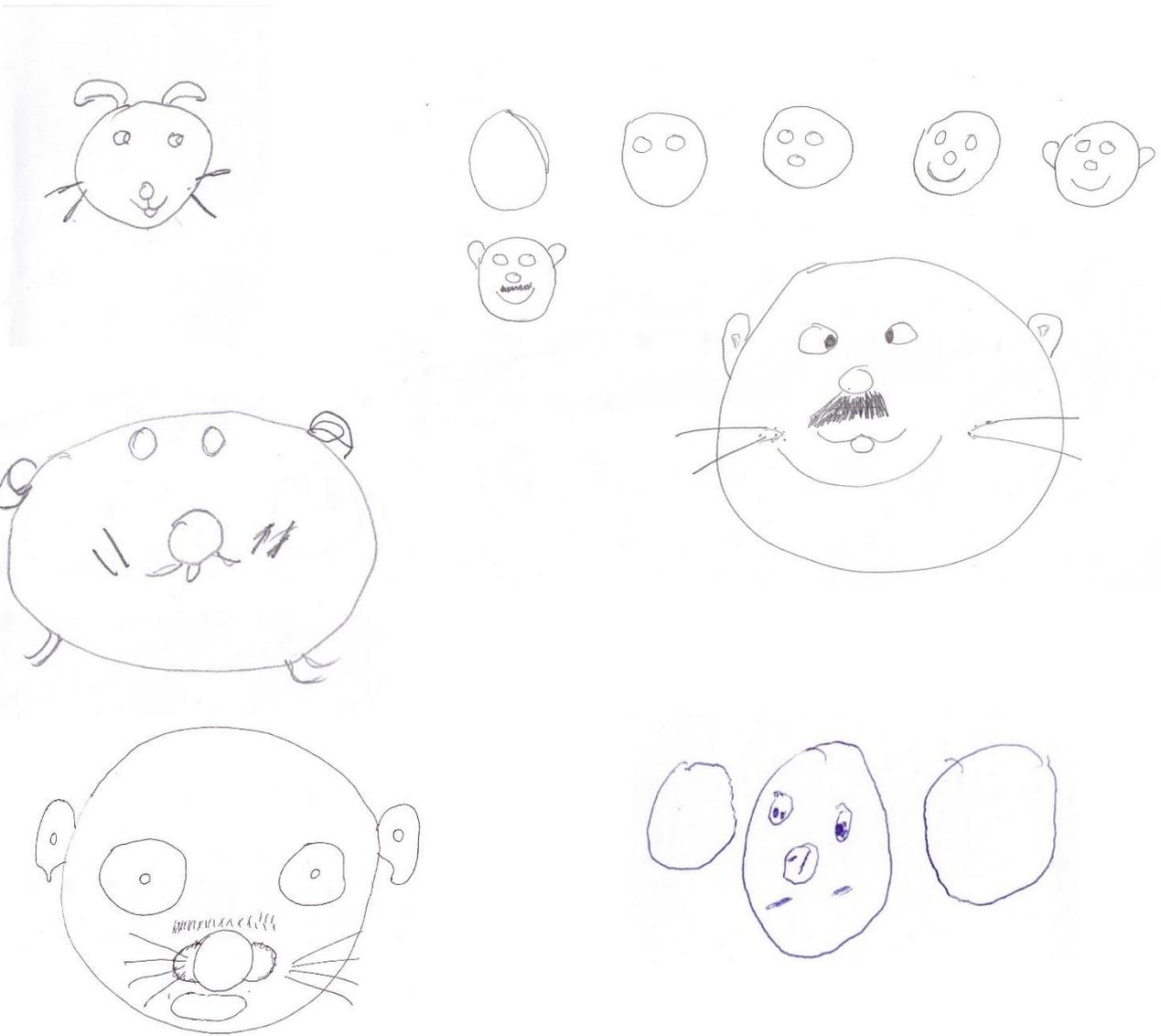
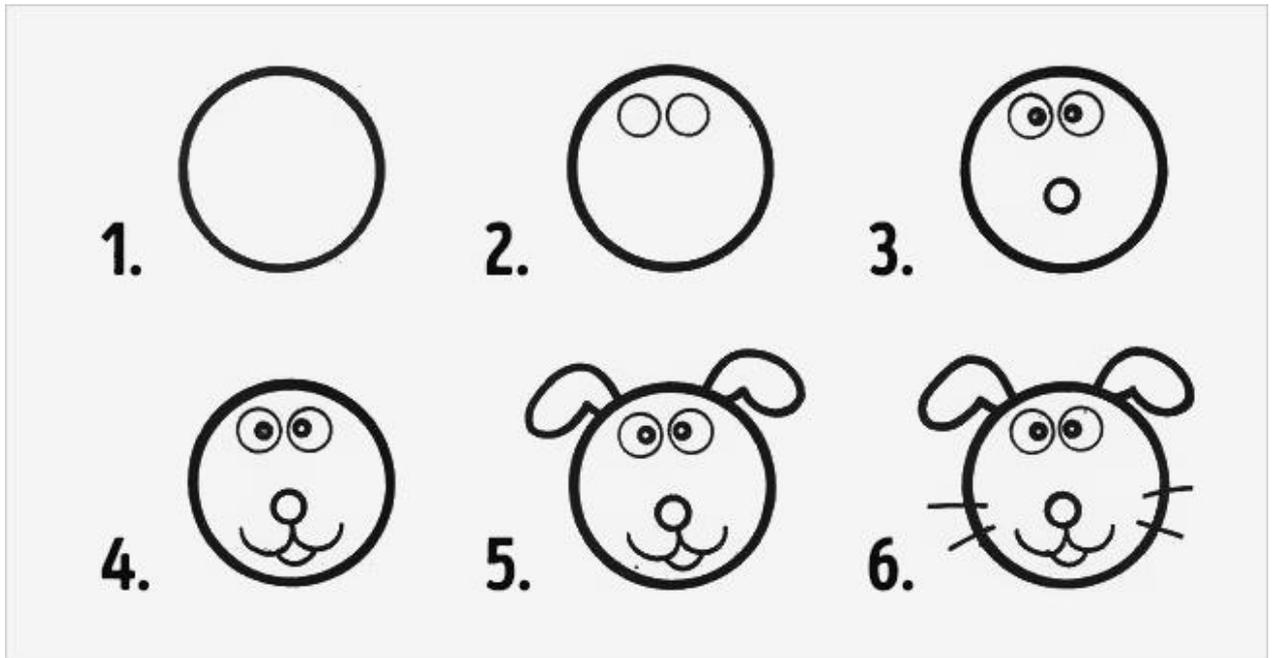
**CENA:** A Carolina entra para os ateliers e começa logo a reclamar com os colegas.

**Carolina (zangada):** Vocês deixam sempre os ateliers todos desarrumados. Vocês têm de parar de deixar tudo espalhado! **(Cada vez mais zangada):** Estou farta disto, não sei mais o que fazer, por vossa culpa saio sempre mais tarde daqui. Têm de me ajudar a arrumar!

**Discussão da história:**

1. Qual o problema aqui?
2. Que efeito pode provocar a Carolina nos restantes colegas?
3. Que mensagem passa a Carolina para os seus colegas? (que são responsáveis pela sua zanga)
4. O que poderia fazer a Carolina em vez de reclamar? (usar o modelo sandwich para dar *feedback* a um comportamento negativo)

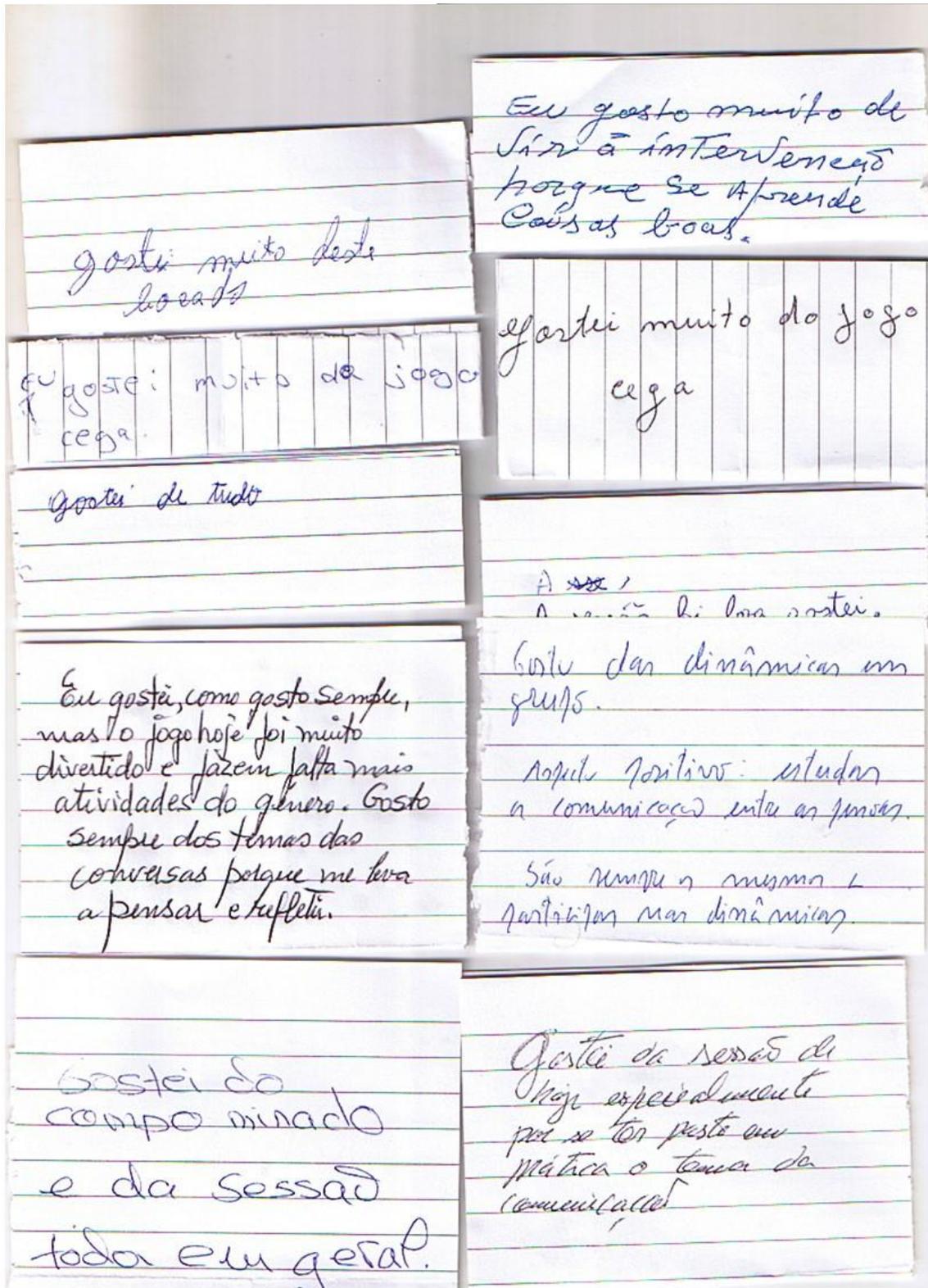
Desenho para a dinâmica Desenho às Cegas (sessão 10)



Grelha de observação da sessão 10

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior: visualização de um vídeo	Desenrolar da ação								Avaliação
	Participa na discussão	Participa na leitura das histórias	Participa nos role plays	Participa na discussão acerca das histórias/role plays	Participa nas dinâmicas		Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avalia a sessão
					Desenho às Cegas	Campo Minado				
A.O.	X	X	X	X	✓	✓	✓	X	X	✓
A.OL.	X	X	X	X	✓	✓	✓	X	X	✓
A.P.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
B.E.	X	X	X	X	✓	✓	✓	✓	X	✓
É.R.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
F.L.	X	X	X	X	✓	✓	X	X	X	✓
J.M.	X	X	X	X	✓	✓	X	X	X	✓
J.C.	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓
J.M.C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
L.A.	X	X	X	X	✓	✓	X	X	X	✓
M.G.L.	X	X	X	X	✓	✓	X	X	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Avaliação dos participantes (sessão 10)



## Descrição da sessão 10

A décima sessão do projeto realizou-se no dia 11 de abril de 2019, foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana, no espaço habitual, e contou com a presença de doze participantes, tal como se pode verificar na grelha de observação.

Esta sessão teve como tema a comunicação eficaz e era nosso objetivo principal que o grupo compreendesse a importância da comunicação eficaz no contexto onde se inserem, a Comunidade de Inserção. Para esta sessão, utilizámos, maioritariamente, conteúdos do manual *The parents and children series - An advanced course divided into three programs*, de Carolyn Webster-Stratton (2007), pertencente ao programa *The Incredible Years*.

Tal como planificado, abrimos a sessão com a visualização de um vídeo que refletia um bom exemplo de como dar *feedback*. Desta forma, através da discussão acerca dos aspetos mostrados no vídeo, lembrámos os conteúdos abordados na sessão anterior.

Posteriormente, introduzimos o tema da sessão através de algumas questões que tinham como finalidade promover a discussão grupal. No final desta discussão, apresentámos vários aspetos que podem bloquear ou permitir uma comunicação eficaz. Na apresentação destes aspetos, de forma a tornar a sessão mais dinâmica e não tão expositiva, fomos realizando diversos *role plays* ou leitura e discussão de pequenas histórias.

Contudo, quando apresentámos a escuta ativa, executámos duas dinâmicas para realçar a importância da mesma no processo de comunicação. Uma das dinâmicas, intitulada Desenho às Cegas, consistiu em dividir o grupo em pares e um dos elementos deveria desenhar conforme as instruções do seu par. A segunda dinâmica, realizada depois do intervalo, chamava-se Campo Minado. Aqui, nós e a Dra. Filipa, colocámos diversos obstáculos na sala que teriam de ser ultrapassados por um elemento com os olhos vendados, seguindo este apenas as instruções do seu colega. Nesta última dinâmica participaram apenas quatro elementos do grande grupo. Ambas as dinâmicas correram bastante bem, proporcionando momentos de diversão aos participantes, no entanto, houve resistência em participar na segunda dinâmica pelo motivo de um dos participantes ter que vender os olhos.

A sessão terminou com a apresentação de outros aspetos que facilitam ou dificultam a comunicação eficaz.

Para terminar, apresentamos uma análise SWOT acerca dos aspetos positivos e menos positivos da sessão.

**Tabela 22** - Análise SWOT sessão nº 10

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Dinâmicas;</li> <li>- Dimensão prática utilizada nos conteúdos;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade em implicar os participantes.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço onde decorreu a sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistência participar no <i>role play</i>;</li> <li>- Resistência para realizar uma atividade com os olhos vendados;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilações dos membros do grupo.</li> </ul>

## **Anexo X**

Materiais relativos à sessão 11

Matriz de planificação da sessão 11

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Comunicação Não-Verbal
<b>Ação</b>	Sessão 11: <i>Ser compreendido sem usar palavras</i>
<b>Data</b>	02 de maio de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância da comunicação não-verbal no processo de comunicação e no contexto de Comunidade de Inserção

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 11  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 11: <i>Ser compreendido sem usar palavras</i></li> </ul>	<b>Tema da sessão:</b> Comunicação Não-Verbal  <b>Objetivo:</b> Compreender a importância da comunicação não-verbal no processo de comunicação e no	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

		contexto de Comunidade de Inserção				
<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior</p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembrem os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicação eficaz</b> - Definição</li> <li>• <b>Bloqueios comuns à comunicação eficaz:</b> - Não Escutar – para comunicar eficazmente usar Escuta Ativa - Não falar conduz a explosões – para comunicar eficazmente Evitar culpar quando se fala - Reclamar/Não Reclamar - Um problema é sempre legítimo e por isso os problemas resolvem-</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

		se com comunicação eficaz				
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definem comunicação não-verbal</li> <li>Identificam formas de comunicação não-verbal</li> <li>Reconhecem a importância da comunicação não-verbal através da visualização dos vídeos e participação na dinâmica Jogo da Mímica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Comunicação Não-Verbal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Filme Charlie Chaplin - The Adventurer (1917)</li> <li>Definição</li> <li>Exemplos de formas de comunicação não-verbal (expressões faciais, expressão corporal, gestos, aparência, proxémia, oculésia, paralinguagem)</li> <li>Vídeo sobre comunicação não-verbal</li> <li>Dinâmica – Jogo da Mímica</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala com cadeiras e mesas</li> <li>Computador</li> <li>Videoprojector</li> <li>Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>Vídeo Charlie Chaplin - The Adventurer (1917), publicado a 14 de agosto de 2017, em <a href="https://www.youtube.com/watch?v=aQ7jxCC1ot8">https://www.youtube.com/watch?v=aQ7jxCC1ot8</a></li> <li>Vídeo O Segredo da Comunicação de Barack Obama, publicado a 12 de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar atentamente as formadoras</li> <li>Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> <li>Participar na dinâmica</li> <li>Comentar os vídeos</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

				<p>dezembro de 2013, em <a href="https://www.youtube.com/watch?v=UmdX7h3NewM">https://www.youtube.com/watch?v=UmdX7h3NewM</a></p> <p>- Vídeo Comunicação Não Verbal, publicado a 12 de abril de 2016, em <a href="https://www.youtube.com/watch?v=u0ceigWyM-U">https://www.youtube.com/watch?v=u0ceigWyM-U</a></p> <p>- Palavras para Jogo da Mímica (Anexo II)</p>		
<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdos da sessão</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <p>- Sala com cadeiras e mesas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver recebido um</li> </ul>	

					rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.	
--	--	--	--	--	---	--

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – Palavras para jogo da mímica

**Bibliografia:**

<http://comunicacaonaoverbal.pt/>

# Educar corações

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais

COMUNICAÇÃO



## Comunicação Não-Verbal

Sessão 11  
02 de maio de 2019



## INTERAÇÃO ENTRE PESSOAS POR MEIOS DIFERENTES DAS PALAVRAS

### Expressões Faciais

<p><b>Ira</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Sobrancelhas para baixo e próximas uma da outra</li> <li>2 Brilho nos olhos</li> <li>3 Boca fechada, lábios apertados</li> </ul>	<p><b>Desprezo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Um canto da boca levantado</li> </ul>
<p><b>Tristeza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Pálpebras levemente para baixo</li> <li>2 Olhar perdido</li> <li>3 Canto dos lábios para baixo</li> </ul>	<p><b>Felicidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Pequenas rugas nos cantos externos dos olhos</li> <li>2 Bochechas levantadas</li> <li>3 Tensão dos músculos em volta dos olhos</li> </ul>

### Expressão Corporal

O MENTIROSO      O DESINTERESSADO      O ATENTO

<p>Mexer constantemente as pernas/pés Indica desconforto</p>	<p>Se afastar de alguém: Indica que ele não gosta ou concorda com ele. Se aproximar de alguém: indica que ele gosta ou concorda com ele.</p>
--	--



**Outros Exemplos**



**Aparência**



**Proxémia**

**Outros Exemplos**



**Gestos**



**Oculésia**

**Paralinguagem**



**MÍMICA**

## Jogo da Mímica

Retirado/Adaptado de: <http://bit.ly/2W4tf6A>, a 23 de abril de 2019

Contar uma história	Sonhar	Fazer a cama
Jogar basquetebol	Pintar um cabeçudo	Passear
Comer limões	Remar	Arrumar a roupa
Carteiro	Canalizador	Padeiro
Elogiar	Passear	Mudar uma lâmpada

Grelha de observação da sessão 11

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior		Desenrolar da ação							Avaliação
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Comenta o vídeo – Charlie Chaplin	Comenta o vídeo – O segredo da comunicação de Barack Obama	Comenta o vídeo – Comunicação não-verbal	Participa na dinâmica – Jogo da Mímica	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avalia a sessão
A.O.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
A.OL.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
A.C.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
B.E.	X	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓
É.R.	✓	✓	✓	x	X	✓	✓	✓	X	✓
F.L.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
J.M.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
J.C.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
J.M.C.	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	X	✓
L.A.	X	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓

Avaliação dos participantes (sessão 11)

Eu gostei, gosto sempre, porque  
gosto de estar em grupo e  
de aprender e me divertir.  
Gosto dos jogos e devíamos  
azer jogos mais vezes.

adorei a sessão  
principalmente  
a música

2/5-19/  
gostei muito

Eu gostei muito do  
filme e da interatividade

Gostei da sessão foi  
divertido.

gostei de tudo

Eu gostei muito  
de tudo e para  
desertar

Gostei muito foi  
muito imaginativa  
e diferente

## Descrição da sessão 11

No dia 2 de maio de 2019 realizámos a décima primeira sessão do projeto Educar Corações. Esta sessão foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana e contou com a presença de onze participantes, tal como se pode verificar na grelha de observação.

Esta sessão teve como tema a comunicação não-verbal, um tema de continuidade das quatro sessões anteriores e foi nosso objetivo principal que o grupo compreendesse a importância da comunicação não-verbal no processo de comunicação e no contexto da Comunidade de Inserção. Tal como referido anteriormente, o grupo que integrava a Comunidade de Inserção caracterizava-se por gerar muitos conflitos entre si causados, muitas vezes, por falhas ou interpretações erradas do processo de comunicação. A comunicação não-verbal assumiu aqui um papel essencial para despertar consciências, no sentido em que a comunicação que se faz sem proferir palavras também carece de interpretações corretas.

Posto isto, para alcançar o nosso objetivo, iniciámos a sessão com o relembrar dos conteúdos da sessão anterior, passando, depois para a apresentação de um filme do Charlie Chaplin, datado de 1917, como forma de introduzir o tema.

Com o filme visualizado, colocámos algumas questões aos elementos do grupo, de forma a promover a discussão acerca do tema da sessão. Apresentámos, posteriormente, um vídeo sobre a comunicação do Barack Obama, que realçava os aspetos da comunicação não-verbal deste ex-presidente e que explicava o motivo de ser um excelente comunicador.

Passámos, para a apresentação do conceito de comunicação não-verbal e para a apresentação de algumas formas de comunicação não-verbal, nomeadamente, as expressões faciais, corporais e outros exemplos.

Para terminar a sessão colocámos um vídeo para salientar a importância de não julgar a comunicação não-verbal das outras pessoas e realizámos, ainda, o jogo da mímica, que cativou o grupo e tornou-se num momento de diversão.

Para concluir, apresentamos, na Tabela 23, uma análise SWOT desta sessão.

**Tabela 23** - Análise SWOT da sessão nº11

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Recursos visuais;</li> <li>- Jogo da Mímica;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade em implicar os participantes;</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço onde decorreu a sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistência para participar no jogo;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilações dos membros do grupo.</li> </ul>

# Anexo XI

Materiais relativos à sessão 12

Matriz de planificação da sessão 12

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Comunicação Não-Verbal
<b>Ação</b>	Sessão 12: <i>Conflitos? Para que vos quero...</i>
<b>Data</b>	09 de maio de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF), que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais.
<b>Objetivo Geral</b>	Compreender a importância de identificar um conflito e a forma de o resolver eficazmente

Momento/Tempo	Objetivos específicos	Conteúdos	Métodos/ Estratégias/ Técnicas	Recursos	Atividades dos formandos	Avaliação
<b>1º Momento:</b>  Apresentação da sessão 12  1 minuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecem o tema e objetivo da sessão 12: <i>Conflitos? Para que vos quero...</i></li> </ul>	<b>Tema da sessão:</b> Conflitos  <b>Objetivo:</b> Compreender a importância de identificar um conflito e a forma de o resolver eficazmente	<b>Método:</b> Expositivo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Computador - Videoprojector - Apresentação em PowerPoint (Anexo I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	Observação direta

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Relembrar os conteúdos da sessão anterior</p> <p>20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relembram os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicação não-verbal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição</li> <li>- Exemplos de formas de comunicação não-verbal (expressões faciais, expressão corporal, gestos, aparência, proxémia, oculésia, paralinguagem)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as perguntas colocadas pela formadora</li> <li>• Referir os conteúdos abordados na sessão anterior</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
<p><b>3.º Momento:</b></p> <p>Desenrolar da ação</p> <p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definem conflitos</li> <li>• Reconhecem a diferença entre conflitos positivos e negativos</li> <li>• Identificam uma forma eficaz de resolver conflitos</li> <li>• Praticam, através de um <i>roleplay</i>, a estratégia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conflitos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinâmica A Torre mais Alta</li> <li>- Definição</li> <li>- Conflitos positivos e conflitos negativos</li> <li>- Como resolver conflitos? <ul style="list-style-type: none"> <li>* Perceber a natureza do conflito</li> <li>* Envolver-se na resolução</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> <li>- Para a dinâmica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esparguete</li> <li>- Fita adesiva</li> <li>- Fio</li> <li>- Marshmallow</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar atentamente as formadoras</li> <li>• Responder a eventuais questões colocadas pelas formadoras</li> <li>• Participar na dinâmica</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

	apresentada para resolver conflitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Escutar ativamente</li> <li>* Resolver o problema</li> <li>* Roleplay</li> </ul>				
<p><b>4.º Momento:</b></p> <p>Final da ação</p> <p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliam a sessão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdos da sessão</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <p>- Sala com cadeiras e mesas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a sessão, sendo que cada pessoa deve avaliar a sessão conforme o rebuçado que recebeu. Se tiver recebido um rebuçado de morango, deve escrever um aspeto positivo sobre a sessão. Se tiver recebido um rebuçado de limão, deve escrever um aspeto menos positivo.</li> </ul>	

**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

**Bibliografia:** conteúdos retirados e adaptados de uma apresentação cedida pela Dra. Filipa Viana

**Educar corações**

Inteligência Emocional  
Desenvolvimento de competências sociais e emocionais



a torre mais alta!

**CONFLITOS**

Sessão 12

09 de maio de 2019

?

Conflito: positivo ou negativo?

Como resolver conflitos?

Perceber a natureza do conflito

Envolver-se na resolução



**A reter...**

- Perceber as **causas** do conflito
- Perceber se as **partes estão disponíveis** para uma resolução ganhar-ganhar
- Identificar claramente o **problema**
- Avançar **livremente soluções** possíveis
- Escutar ativamente** e fazer questões de esclarecimento.
- Estar disponível para se descentrar de si e da sua perspectiva (**empatia**).



Grelha de observação da sessão 12

Participantes	Relembrar conteúdos da sessão anterior		Desenrolar da ação						Avaliação
	Participa na discussão	Contribui com ideias para a atividade	Participa na dinâmica – a torre mais alta	Comenta o vídeo – excerto do filme <i>Entre les murs</i>	Participa no <i>roleplay</i>	Responde às questões colocadas	Participa de forma voluntária	Coloca dúvidas	Avalia a sessão
A.O.	X	X	✓	X	-	X	✓	X	✓
A.C.	X	X	✓	X	-	✓	✓	X	✓
B.E.	X	X	X	✓	-	✓	✓	X	✓
É.R.	X	X	✓	✓	-	✓	✓	X	✓
J.M.	X	X	✓	X	-	X	✓	X	✓
J.C.	X	X	✓	X	-	✓	✓	X	✓
J.M.C.	X	X	✓	✓	-	✓	✓	X	✓
L.A.	X	X	x	x	-	✓	✓	X	✓
M.L.F.	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	X	✓

Avaliação dos participantes (sessão 12)

EU gostei no  
~~ver~~ filme  
e gostei da tarp.

Está muito bom

Gostei muito porque  
Estou sempre a aprender

gostei muito  
dito tudo

Gostei da  
contracção das  
Torres

Hoje gostei, como sempre,  
mas a dinâmica foi  
muito divertida e devíamos  
fazer estes jogos mais  
vezes

Sei gostei  
da construção

Eu gostei muito de  
tudo por gostei  
de ver porque eu  
adorei ver a catarsis  
e a doutora Filipa

Foi uma sessão  
interessante e  
certamente com bastante  
raciocínio

## Descrição da sessão 12

No dia 9 de maio de 2019, concretizámos mais uma sessão do projeto Educar Corações. Esta sessão foi dinamizada por nós e pela Dra. Filipa Viana, tendo decorrido no espaço habitual. Contámos com a presença de nove participantes, tal como se pode averiguar na grelha de observação.

Nesta sessão abordámos os conflitos e a sua resolução e este foi o último conteúdo que abordámos com o grupo, no âmbito do projeto. A sessão seguinte já não seria para abordar novos conteúdos, mas sim para finalizar o projeto.

Como tal, tínhamos como objetivo principal que o grupo compreendesse a importância de identificar conflitos e a forma de os resolver eficazmente.

Para podermos atingir o nosso objetivo, iniciámos a sessão com uma dinâmica, A Torre Mais Alta. Para realizar esta dinâmica foi necessário dividir o grande grupo em grupos mais pequenos e cada grupo deveria construir uma torre, o mais alta possível, recorrendo apenas a folhas de papel, no tamanho A4. Pretendíamos com esta dinâmica verificar a existência de conflitos nos grupos e, na discussão acerca da dinâmica, introduzir o tema. No entanto, não conseguimos verificar a existência de conflitos nestes grupos, pois aquilo que mais se verificou, em todos os grupos, foi que cada elemento trabalhou mais por si só, realçando a fraca coesão grupal.

Depois de terminada a dinâmica introduzimos o tema, questionando o grupo sobre aquilo que eles consideravam ser um conflito. Depois de escutarmos as respostas do grupo, propusemos a nossa definição.

Avançámos para a apresentação de algumas estratégias para resolver, de forma eficaz, um conflito e para finalizar a sessão apresentámos um excerto do filme *Entre les murs*, que demonstra um conflito e questionámos o grupo sobre como resolver aquele conflito mediante as estratégias apresentadas. Promovemos, também, a realização de um *role play* e findámos com a avaliação da sessão.

Para concluir, apresentamos, na Tabela 24, uma análise SWOT respetiva à sessão 12.

**Tabela 24** - Análise SWOT da sessão n.º 12

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relembrar conteúdos da sessão anterior;</li> <li>- Dinâmica;</li> <li>- Recursos visuais;</li> <li>- Gestão do tempo;</li> <li>- Exploração do espaço;</li> <li>- Exploração das participações;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade em implicar os participantes;</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação/motivação do grupo;</li> <li>- Espaço onde decorreu a sessão;</li> <li>- Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fraca coesão grupal;</li> <li>- Baixa literacia dos participantes;</li> <li>- Oscilações dos membros do grupo.</li> </ul>

## Anexo XII

Materiais relativos à sessão 13

Matriz de planificação da sessão 13

<b>Projeto</b>	Educar corações
<b>Tema</b>	Finalização do projeto
<b>Ação</b>	<i>Sessão 13: Vitória, vitória... acabou-se a história</i>
<b>Data</b>	16 de maio de 2019
<b>Local</b>	Sala cedida pelo Núcleo Distrital de Viana do Castelo da EAPN
<b>Tempo previsto</b>	90 minutos
<b>Dinamizador(es) responsável(eis)</b>	Catarina Silva e Filipa Viana
<b>Grupo-alvo</b>	Utentes da Comunidade de Inserção (GAF) que se encontrem a frequentar os ateliers ocupacionais
<b>Objetivo Geral</b>	Refletir sobre todos os conteúdos abordados durante a implementação do programa

<b>Momento/Tempo</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Conteúdos</b>	<b>Métodos/ Estratégias/ Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Atividades dos formandos</b>	<b>Avaliação</b>
<p><b>1º Momento:</b></p> <p>Apresentação da sessão 13</p> <p>1 minuto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecem o tema e objetivo da sessão 13: <i>Vitória, vitória... acabou-se a história</i></li> </ul>	<p><b>Tema da sessão:</b> Finalização do projeto</p> <p><b>Objetivo:</b> Refletir sobre todos os conteúdos abordados durante a implementação do projeto</p>	<p><b>Método:</b> Expositivo</p>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala com cadeiras e mesas</li> <li>- Computador</li> <li>- Videoprojector</li> <li>- Apresentação em PowerPoint (Anexo I)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escutar as informações dadas pelas formadoras da sessão</li> </ul>	<p>Observação direta</p>

<p><b>2.º Momento:</b></p> <p>Dinâmica da Pipoca</p> <p>40 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refletem sobre a importância da mudança e transformação na vida</li> <li>• Relacionam a mudança e transformação com o desenvolvimento das competências emocionais e sociais</li> <li>• Relembrem os conteúdos e competências trabalhados no decorrer do projeto Educar Corações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Emoções e Sentimentos</b></li> <li>• <b>Crenças (limitadoras e fortalecedoras)</b></li> <li>• <b>Medo e fobias</b></li> <li>• <b>Autoconfiança</b></li> <li>• <b>Autorregulação</b></li> <li>• <b>Comunicação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estilos de comunicação</li> <li>- <i>Feedback</i></li> <li>- Comunicação eficaz</li> <li>- Comunicação não-verbal</li> </ul> </li> <li>• <b>Conflitos/Resolução de conflitos</b></li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo, Expositivo, Interrogativo</p> <p><b>Questão para discutir a dinâmica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Depois de terem escutado a história, continuam a escolher aquilo que escolheram inicialmente? Porquê?</li> </ul>	<p><b>Materiais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Milho de pipoca</li> <li>- Pipocas já confeccionadas</li> <li>- História da pipoca (Anexo II)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participam na dinâmica, escolhendo, inicialmente, um grão de milho ou uma pipoca já confeccionada</li> <li>• Escutam a história</li> <li>• Participam na discussão, iniciada através da colocação da questão: depois de terem escutado a história, continuam a escolher aquilo que escolheram inicialmente? Porquê?</li> </ul>	<p>Observação direta</p>
<p><b>3.º Momento:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenchem o questionário de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Questionário de satisfação</b> (Anexo III)</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Ativo</p>	<p><b>Materiais:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencher o questionário de satisfação</li> </ul>	<p>Questionário de autorrelato</p>

Questionário de satisfação  60 minutos	satisfação, relativo ao projeto Educar Corações			- Sala com cadeiras e mesas - Questionário de satisfação (Anexo III) - Canetas		
<b>4.º Momento:</b>  Distribuição de certificados de participação e celebração  10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recebem o certificado de participação</li> <li>• Festejam a finalização do projeto Educar Corações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Certificado de participação</b> (Anexo IV)</li> </ul>	<b>Método:</b> Ativo	<b>Materiais:</b> - Sala com cadeiras e mesas - Certificado de participação (Anexo IV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber o certificado de participação</li> <li>• Participar na festa final</li> </ul>	

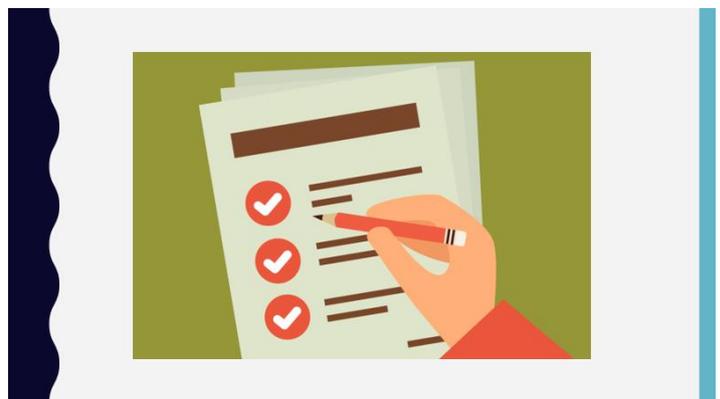
**Anexos:**

Anexo I – Apresentação

Anexo II – História da Pipoca

Anexo III – Questionário de satisfação

Anexo IV – Certificado de participação



## História da Pipoca

A culinária fascina-me. De vez em quando até me atrevo a cozinhar. Mas o facto é que sou mais competente com as palavras do que com as panelas. As comidas provocam em mim a capacidade de sonhar. Numa imaginei, entretanto, que chegaria o dia em que as pipocas me fariam sonhar.

Não sei como é que isto aconteceu, mas o facto é que houve alguém que teve a ideia de debulhar as espigas e colocá-las numa panela, sobre o fogo, esperando, assim, que os grãos amolecessem e pudessem ser comidos. A experiência com a água fracassou, tendo sido usada gordura. O que aconteceu naquele momento ninguém poderia ter imaginado. Repentinamente, os grãos começaram a estourar e saltavam na panela, provocando uma enorme barulheira.

O extraordinário era o que acontecia com estes grãos de milho: estavam a passar de grãos duros, quebra-dentes, para flores brancas e macias, que até as crianças podiam comer.

Mas... o que é que isto tem a ver connosco? A transformação do milho duro em pipoca macia é símbolo da grande transformação por que todos nós devemos passar, para sermos uma versão melhor de nós próprios. Esta transformação só acontece através do fogo: as provações e experiências de vida, no nosso caso. O milho da pipoca que não passa pelo fogo continua a ser milho para sempre.

O fogo é quando a vida nos coloca numa situação que nunca imaginámos. Este fogo pode ser externo: ficar doente, perder o emprego, perder um amor. Ou pode ser fogo interno: medos, ansiedades, tristeza...

No entanto, existem soluções para apagar o fogo e sem fogo o sofrimento diminui. E com isto diminui a possibilidade de transformação. Imagino que a pobre pipoca, fechada na panela, ficando cada vez mais quente lá dentro, pense que chegou a sua hora: vou morrer. Dentro da sua casca dura, fechada em si mesma, ela não pode imaginar destino diferente. Mas, de repente, a transformação acontece: pum! – e ela aparece como outra coisa, completamente diferente, algo que ela própria nunca tinha sonhado.

Mas existem pessoas que, por mais que o fogo as aqueça, elas nunca se transformam em pipocas. Acham que não pode existir coisa mais maravilhosa do que a maneira delas serem

– a sua presunção e o seu medo são a casca do milho que não estoura. O destino delas é ficarem rijas a vida inteira.

Terminado o estouro alegre da pipoca, no fundo da panela, ficam os últimos milhos, que não servem para nada. O seu destino é o lixo.

Quanto às pipocas que estouraram, são adultos que voltaram a ser crianças e que sabem que a vida é uma grande brincadeira.

Texto adaptado, do texto original de Rubem Alves, retirado a 8 de maio, 2019 de:

[http://www.releituras.com/rubemalves\\_pipoca.asp](http://www.releituras.com/rubemalves_pipoca.asp)

## Questionário de Satisfação

### Projeto – Educar Corações

O questionário seguinte faz parte da avaliação final do projeto Educar Corações no qual participou. A informação obtida vai ajudar-nos a avaliar o programa que foi trabalhado. Agradecemos desde já a sua cooperação.

Ponha um **X** na resposta que expressa melhor a sua opinião sincera.

#### A. Projeto

1. Até que ponto este programa serviu para o/a ajudar a melhorar as suas competências pessoais e sociais?

Dificultou mais do que ajudou	Dificultou	Dificultou um pouco	Indiferente	Ajudou um pouco	Ajudou	Ajudou bastante
-------------------------------	------------	---------------------	-------------	-----------------	--------	-----------------

2. Pensa que aquilo que foi discutido nesta formação para o/a ajudar a melhorar as competências pessoais e sociais foi...

Muito inapropriado	Inapropriado	Ligeiramente inapropriado	Neutro	Ligeiramente apropriado	Apropriado	Muito apropriado
--------------------	--------------	---------------------------	--------	-------------------------	------------	------------------

3. Os problemas que tentou mudar usando as estratégias apresentadas nesta formação estão...

Muito pior	Pior	Ligeiramente Pior	Na mesma	Ligeiramente melhor	Melhor	Muito melhor
------------	------	-------------------	----------	---------------------	--------	--------------

4. Os seus sentimentos quanto aos seus progressos são...

Muita insatisfação	Insatisfação	Alguma insatisfação	Neutros	Alguma satisfação	Satisfação	Muita satisfação
--------------------	--------------	---------------------	---------	-------------------	------------	------------------

5. As suas expectativas quanto a bons resultados deste programa são, neste momento...

Muito pessimistas	Pessimistas	Um pouco pessimistas	Neutras	Um pouco otimistas	Otimistas	Muito otimistas
-------------------	-------------	----------------------	---------	--------------------	-----------	-----------------

6. Que segurança (confiança) sente para lidar com futuros problemas que envolvam o uso de competências sociais e emocionais trabalhadas neste programa?

Muito Inseguro/a	Inseguro/a	Ligeiramente Inseguro/a	Neutra	Ligeiramente Seguro/a	Seguro/a	Muito Seguro/a
------------------	------------	-------------------------	--------	-----------------------	----------	----------------

## B. Conteúdos apresentados nas sessões

### Utilidade

Nesta seção gostaríamos que indicasse a utilidade que atribui aos seguintes conteúdos discutidos durante as sessões.

#### 1. Sentimentos e emoções

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 2. Crenças (fortalecedoras e limitadoras)

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 3. Medo e fobias

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 4. Autoconfiança

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 5. Autorregulação

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 6. Comunicação – Estilos de comunicação

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 7. Comunicação - *Feedback*

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 8. Comunicação eficaz

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

#### 9. Comunicação não-verbal

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

## 10. Conflitos/Resolução de conflitos

Muito inútil	Inútil	Um pouco inútil	Neutra	Um pouco útil	Útil	Muito útil
--------------	--------	-----------------	--------	---------------	------	------------

### C. Avaliação da formadora – Catarina Silva

Nesta secção, gostaríamos que expressasse a sua opinião sincera acerca das técnicas utilizadas pela formadora Catarina Silva.

#### 1. Senti que dinamização da formação foi

Muito fraca	Fraca	Abaixo da média	Na média	Acima da média	Superior	Excelente
-------------	-------	-----------------	----------	----------------	----------	-----------

#### 2. A preparação da formadora para dar esta dinamização foi

Muito fraca	Fraca	Abaixo da média	Na média	Acima da média	Superior	Excelente
-------------	-------	-----------------	----------	----------------	----------	-----------

#### 3. O interesse e preocupação da formadora em dinamizar de forma ajustada às características do grupo

Muito fraca	Fraca	Abaixo da média	Na média	Acima da média	Superior	Excelente
-------------	-------	-----------------	----------	----------------	----------	-----------

#### 4. O contributo da formadora para as mudanças que consegui atingir foi

Muito fraca	Fraca	Abaixo da média	Na média	Acima da média	Superior	Excelente
-------------	-------	-----------------	----------	----------------	----------	-----------

### D. Avaliação global do programa

1. O que é que mais gostou neste programa?

2. O que é que menos gostou neste programa?

3. O que é que gostava que fosse diferente se houvesse oportunidade de repetir as sessões do programa?

# CERTIFICADO *de* PARTICIPAÇÃO

Certifica-se que \_\_\_\_\_  
participou no projeto Educar Corações – Inteligência Emocional e Desenvolvimento de Competências Sociais e Emocionais, que decorreu entre janeiro e maio de 2019, desenvolvido no âmbito do estágio curricular de Catarina Silva do Mestrado em Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC). Este projeto foi realizado em colaboração com a equipa técnica da Comunidade de Inserção, do Gabinete de Atendimento à Família, e teve a orientação da Professora Doutora Maria Filomena Gaspar, Professora Associada da FPCEUC.



\_\_\_\_\_  
Catarina Silva  
Estagiária da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, da Universidade de Coimbra

### Descrição da sessão 13

No dia 16 de maio de 2019, realizámos, no espaço habitual, a sessão treze do projeto Educar Corações. Esta sessão caracterizou-se por ser a última deste projeto e foi dinamizada por nós pela Dra. Filipa Viana, não tendo havido contagem de participantes.

Nesta sessão pretendíamos fazer um breve resumo dos diversos conteúdos que tinham sido apresentados desde janeiro e terminar com uma mensagem positiva. Para tal, realizámos a Dinâmica da Pipoca, como forma de a utilizar como metáfora para aquilo que foi o nosso projeto e os conteúdos apresentados ao longo de cinco meses. Depois da história lida, refletimos, em grupo, sobre os vários conteúdos trabalhados nestas sessões e a importância dos mesmos.

Passámos, posteriormente, para aplicação do questionário de satisfação e terminámos a sessão com a distribuição dos certificados de participação e com palavras de agradecimento da nossa parte, para todos os elementos que participaram no projeto.

**Tabela 25** - Análise SWOT da sessão nº 13

<b>Análise SWOT</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
- Relembrar conteúdos abordados durante todo o projeto; - História da Pipoca; - Certificados de participação; - Questionário de satisfação; - Gestão do tempo.	- Dificuldade em implicar os participantes;
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
- Participação/motivação do grupo; - Espaço onde decorreu a sessão; - Participação da Dra. Filipa Viana (psicóloga).	- Baixa literacia dos participantes; - Baixo número de participantes.

## **Anexo XIII**

Certificados de participação

# CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

## MERCADO DE TRABALHO INCLUSIVO: O VALOR DA DIFERENÇA

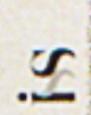
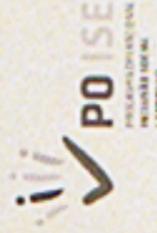
Certifica-se que Catarina Sabel Martins da Silva

participou no seminário O mercado de trabalho sob a lupa de género: pontos de (des)equilíbrio, que decorreu no dia 28 de novembro de 2018, em Viana do Castelo, integrado no ciclo de encontros "Mercado de Trabalho Inclusivo: o valor da diferença", sob organização da Equipa CLDS-3G Viana Consigo do Gabinete de Atendimento à Família.

Leandra Rodrigues

Leandra Rodrigues

Coordenadora-Geral do GAF



# CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

## MERCADO DE TRABALHO INCLUSIVO: O VALOR DA DIFERENÇA

Estimad@ Catarina Isabel Martins da Silva

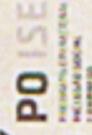
O Gabinete de Atendimento à Família (GAF) agradece e certifica a sua participação seminário *A minha diferença faz (in)diferença? Integração laboral da pessoa funcionalmente diversa*, que decorreu no dia 03 de dezembro de 2018, em Viana do Castelo, integrado no ciclo de encontros "Mercado de Trabalho Inclusivo: o valor da diferença", sob organização da Equipa CLDS-3G Viana Consigo.

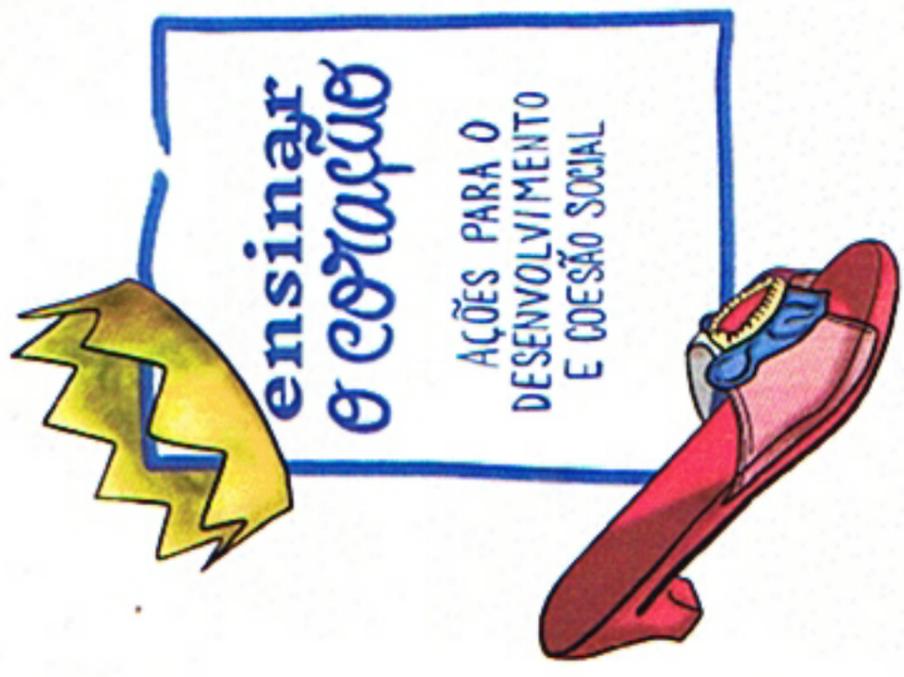
Acreditamos que podemos contar consigo para, noutros momentos e contextos, continuar este trabalho de reflexão, discussão e desconstrução de preconceitos, abrindo caminho para a plena inclusão de todas as pessoas.



Leandra Rodrigues

Coordenadora-Geral do GAF





# CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que o/a Exmo/a. Senhor/a

Catarina Isabel Rautias da Silva

Participou na “Ação Para o Desenvolvimento da Parentalidade e Educação Positivas”, no âmbito do Projeto “Ensinar o Coração” da Câmara Municipal de Viana do Castelo, que decorreu no dia

04 Dez 2018

Viana do Castelo

**Dr.ª Magda Gomes Dias**  
Oradora

**Dr.ª Carlota Borges**  
Vereadora da Coesão Social da Câmara Municipal de Viana do Castelo



FICA NO CORAÇÃO

# XXV Jornadas [Des]igualdades comunitárias: intervir para transformar

gaf.pt/jornadas 



## Certificado

Certifica-se que Catarina Isabel Martins de Silva  
participou no seminário integrado nas XXV Jornadas do GAF, intitulado **Intervenção  
Comunitária... da teoria às práticas de sucesso**, realizado no dia 23 de maio de 2019, no  
Hotel Flôr de Sal, em Viana do Castelo.



# XXV Jornadas [Des]igualdades comunitárias: intervir para transformar

gaf.pt/jornadas 



## Certificado

Certifica-se que Catarina Isabel Martins de Silva  
participou no workshop **Doença Mental - Primeiros sinais de descompensação: Como  
Intervir?**, dinamizado por Ana Coroas e Ana de Sousa Pinto, integrado nas XXV Jornadas do  
GAF, realizado no dia 24 de maio de 2019, no Salão Nobre do Sport Club Vianense, em Viana  
do Castelo.



# SAÚDE E PARTICIPAÇÃO

## 27 maio

11.30 | Chegada e receção das delegações distritais ao IPB

12.30 -14.00 | Almoço na cantina alternativa do IPB

14.00 | Boas Vindas: Ivone Florêncio | Técnica do Núcleo Distrital de Bragança da EAPN PT

### 14.15 | Workshop "Saúde e Participação"

local: Auditório do Centro Cultural Adriano Moreira

Ana Sofia Silva | Diretora do Departamento do Utente da Entidade Reguladora da Saúde

Marta Ferraz | Coordenadora do Gabinete de Comunicação da Entidade Reguladora da Saúde

Nuno Silva | Jurista do Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

Rui Salvador | CASO Portugal - um exemplo prático de uma entidade signatária da "Carta para a Participação Pública na Saúde"

Debate: perguntas e respostas

Moderação: Júlio Paiva | Departamento de Desenvolvimento e Formação EAPN PT

## 18.00 | Intervalo para café

18.30 | Check in no Hotel

18.40 | 20.00 | Programa Livre

20.00 | Jantar em grupo

## 28 maio

9.30 | Apresentação do Projeto "Um dia pela vida" da Liga Portuguesa Contra o Cancro

Laurentina Moredo

local: Núcleo Distrital de Bragança da EAPN PT

11.00 | Passeio pela cidade de Bragança no comboio turístico

12.30 | Almoço em grupo

14.00 | Regresso das delegações

27 e 28 de maio 2019  
Bragança

Organização

**EAPN**  
PORTUGAL  
REDE EUROPEIA ANTI-POBREZA

Apoios

**Bragança**  
Município



União das Freguesias de  
Sé, Santa Maria e Meixedo



Destinatários: membros do CLC's Norte

# SAÚDE E PARTICIPAÇÃO

## Objetivo geral

O Encontro Regional do Norte CLC's 2019 pretende promover a participação de cidadãos/ãs que vivem (ou viveram) em situação de pobreza e/ou exclusão social, que integram os Grupos Locais de Cidadãos da EAPN Portugal, através de um espaço de intercâmbio de experiências e de reflexão que permitam colocar os/as cidadãos/ãs e a sua participação no centro da ação para a inclusão.

## Objetivos específicos

- Promover a reflexão sobre os processos participativos existentes tendo presente as várias experiências e práticas, assim como as respectivas aprendizagens.
- Descobrir neste tipo práticas uma nova forma de responsabilidade social, com as próprias pessoas que se encontram numa situação de desfavorecimento social, como também com os demais da própria sociedade.
  - Incrementar o princípio da participação das pessoas em situação de desfavorecimento social nos vários domínios de intervenção, tendo em conta os factores relativos à SAÚDE no caso deste Encontro Regional.
- Promover o diálogo entre as entidades públicas com responsabilidade nas diversas áreas da intervenção e as opiniões, críticas e desejos das pessoas em situação de pobreza;
- Reconhecer o direito das pessoas em situação de pobreza e exclusão social a viverem com dignidade e a participar plenamente na sociedade; promovendo o direito a serem escutadas em temas que diretamente influenciam a sua vida, neste caso particular com enfoque no tema da saúde.

## Temas

O que é a ERS? Como protege os direitos dos utentes?

Missão, atribuições da ERS e atividades da ERS.

Os direitos e deveres dos utentes.

Capacitação dos utentes do SNS.

Ações de reforço da literacia em saúde.

O que fazer perante um conflito com um prestador de saúde?

A Carta para a participação Pública em saúde - Associação Caso Portugal

Projeto "Um dia pela Vida" no interior de Portugal - LPCC

## Organização

**EAPN**  
PORTUGAL  
REDE EUROPEIA ANTI-POBREZA

## Apoios

**Bragança**  
Município



27 e 28 de maio 2019  
Bragança

Destinatários: membros do CLC's Norte

# CERTIFICADO

OFICINA DE PRÁTICA E CONHECIMENTO  
ARTE E PRÁTICA DE COMUNICAR EM PÚBLICO



Certifica-se que Catarina Isabel Martins da Silva, data de nascimento 04-12-1993, com o C. Cidadão nº 14386723, residente em Viana do Castelo, participou na Oficina de Prática e Conhecimento "OPC Arte e Prática de Comunicar em Público", uma iniciativa da EAPN Viana do Castelo, que decorreu no dia 31 Maio 2019, nas instalações da EAPN Portugal / Viana Castelo.

## Conteúdos da formação

- Comunicar porquê?
- A importância da comunicação no mundo atual
- Como dizer: estratégias para uma comunicação mais eficaz
- Como captar a atenção da plateia
- Gestão emocional e enfrentar a tensão
- Comunicação Não-Verbal
- Comunicação de Improviso
- *Pitch* pessoal

Viana do Castelo, 31 Maio 2019

O Presidente da Rede Europeia Anti Pobreza / Portugal

(Pe. Agostinho Jardim Moreira)

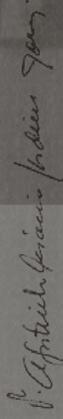
# Certificado

## “Preciso de uma casa para viver com dignidade”

Certifica-se que \_\_\_\_\_ participou na Mesa Redonda “Preciso de uma casa para viver com dignidade”, que decorreu no dia 12 de Junho de 2019 na Biblioteca da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Viana do Castelo, 12 de Junho de 2019

O Presidente da Rede Europeia Anti Pobreza/Portugal



(Pe. Agostinho Jardim Moreira)