

# ACOLHIMENTO RESIDENCIAL DE CRIANÇAS E JOVENS

Boas Práticas



Casa Pia  
Lisboa



# ACOLHIMENTO TERAPÊUTICO: O CAMINHO!

Integramos uma instituição secular, com marcado cunho no acolhimento de crianças e jovens em Portugal - a Casa Pia de Lisboa, I.P. (CPL). O carisma dinâmico, aprendente e inovador, inscrito na sua génese, compromete quem aqui trabalha à responsabilidade de respeitar esta índole... O caminho não é ligeiro e tropeçamos muitas vezes, mais do que desejaríamos, mas seguimos, seguimos juntos e comprometidos... cientes da nossa missão, difícil, mas nobre... a de fazer crescer sorrisos nos rostos das crianças e jovens que acolhemos.

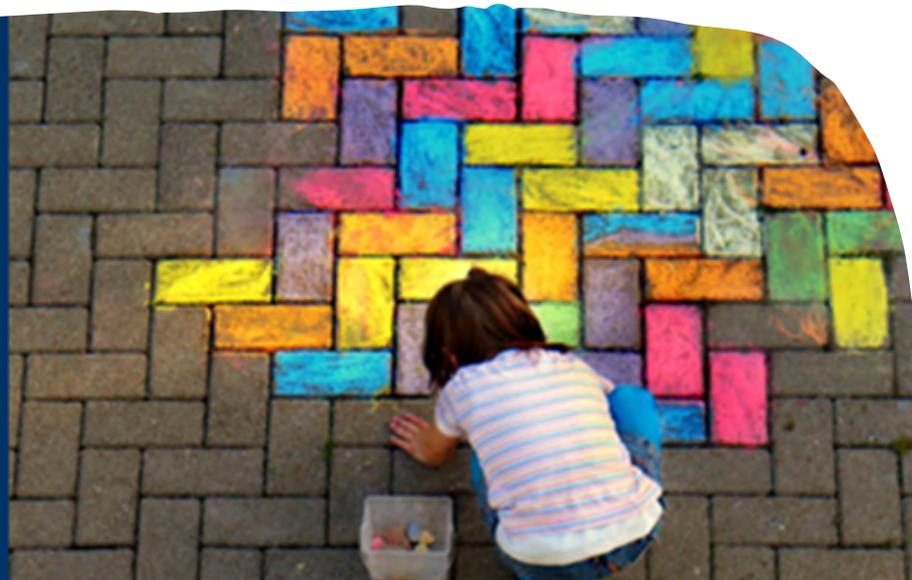
Ao longo deste percurso: desmassificou-se o acolhimento para casas inseridas em ambientes sociocomunitários locais, com progressiva diminuição da sua ocupação; ampliou-se o número e a qualificação dos profissionais de suporte à intervenção; clarificou-se, de modo alinhado com a investigação académica e com as necessidades do sistema de proteção, a manutenção e abertura de respostas de acolhimento diversificadas (casas de acolhimento generalistas, casas de acolhimento com programa de pré autonomia, apartamentos de autonomização); considerou-se o acolhimento como uma resposta transitória, desenvolvendo projetos de vida sustentáveis com a participação ativa das crianças e jovens, famílias e parceiros da comunidade; desenvolveram-se metodologias de promoção de competências pessoais, sociais, de autonomia de vida e parentais; implementou-se uma gestão por processos, definindo-se procedimentos assentes no Modelo de Acolhimento Terapêutico, que norteia a intervenção em todas as respostas de acolhimento da CPL.

Neste documento que partilhamos com o mundo, trazemos um pouco dos nossos dias. Trazemos as histórias dos adultos e das crianças. Tentámos passar para o papel um pouco das emoções que são vividas diariamente e um pouco dos gestos que acalentam esta roda-viva.

Existe pouco que possamos ensinar ou que esteja ainda por dizer. A roda já foi inventada. Trazemos antes um pouco de nós e de como vamos fazendo, sempre em busca da melhor forma de fazer, para cada um!

**Este GUIA, feito de vontades e de muitas experiências, pretende ajudar outros profissionais a replicar boas práticas, com impacto nas vidas dos que se cruzam connosco neste trabalho.**



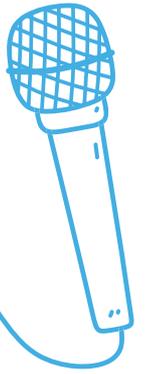


# Acolhimento Terapêutico

**Pistas de intervenção para  
profissionais**



# O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?



*Boas práticas em acolhimento terapêutico são:*

*“Pensar que há uma Pessoa que fica desenraizada. Conhecer a situação. Refletir sobre cada caso em equipa. Organização das práticas em equipa. Filtrar o que partilhar, tendo presente o que não acrescenta.”*

*“Centrar a minha intervenção nas necessidades, características e comportamentos de cada criança/jovem, de modo a poder compreender e ajudar, sem nunca esquecer que os seus comportamentos, muitas vezes desajustados, são o reflexo de um intenso sofrimento interno e que é fundamental entender o seu significado para conseguir promover alguma mudança.”*

*“As rotinas existentes, estabelecidas com os jovens e para os jovens; a confiança existente entre os jovens e os adultos, a comunicação.”*

*“O relacionamento interpessoal entre adultos, extensível aos jovens, pautado pelo respeito, o apreço, o que proporciona um ambiente saudável e acolhedor. Igualmente a demonstração de empatia e compreensão pelas preocupações e necessidades dos jovens, prestar-lhes atenção (escuta ativa), respeitar a diversidade e as diferenças culturais, religiosas e linguísticas (temos jovens de várias culturas, alguns dos quais refugiados).”*





## O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?

*Boas práticas em acolhimento terapêutico são:*

*“Ver e acreditar sempre no melhor de cada pessoa, seja jovem ou adulto, educando ou colega... estar disponível e pronto para tudo...”*

*“Promoção de reuniões com vários técnicos que participam direta ou indiretamente nos projetos de vida das crianças e jovens, tais como, reuniões de equipa e reuniões com gestores de processo; supervisões; entre outros; que visam a reflexão e construção de estratégias de intervenção adequadas aos projetos de vida.”*

*“Lembro-me de um dia em que tivemos que dar a uma jovem a notícia da morte do pai e ir à escola consolar a sua irmã mais nova, que, entretanto, havia recebido a mesma notícia...”*

*Para além do apoio emocional, nesse dia a equipa teve que rapidamente avaliar e decidir, em conjunto com as jovens, qual a melhor forma de cada uma poder gerir a sua dor e despedir-se do seu principal suporte familiar. Será que estivemos à altura das circunstâncias?”*



# E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?



*Boas práticas em acolhimento terapêutico são:*

*“Quando os adultos nos ajudam e nos motivam a ir à escola.  
Dão exemplos positivos para entendermos melhor.”*

*“Quando os adultos se preocupam conosco.”*

*“Quando os adultos se sentam conosco para falar sobre as dificuldades.”*

*“Preparar festas de aniversário.”*

*“A forma como somos recebidos.”*







# ADMISSÃO

*(antes e depois do "primeiro" dia)*

# ADMISSÃO

## (antes e depois do “primeiro” dia)

O caos está instalado na cozinha! Os três mais velhos da casa fazem um bolo, enquanto a Sra. Emília avisa que não se podem enganar na quantidade da farinha e que o forno deve estar quente, quando lá puserem o bolo.

**- “É que hoje chega um novo miúdo. Acho que se chama Nelson... foi o que disse o educador! Esteve a falar connosco depois do jantar para combinarmos quem o iria receber, apresentar a casa e fazer o bolo de boas-vindas. O primeiro dia é sempre difícil.”**

O acolhimento residencial, deve ser a última das alternativas, bem sabemos. Mas algumas vezes, é a melhor forma de proteger e de promover a reparação face ao trauma. Ainda assim, o primeiro dia não é fácil, nem os dias que antecedem o primeiro, nem os dias que o precedem.

São dias intensos, para quem chega, mas também para o grupo de crianças e jovens da casa e para os cuidadores.

Para quem chega, é o medo do desconhecido, a mudança necessária, a ânsia de deixar o caos organizado em que se vivia.

Para quem recebe, é muitas vezes reviver o primeiro dia, retomar emoções contraditórias e refazer a história.

Então tratamos de varrer o menos bom para debaixo do tapete (faremos a limpeza profunda com mais tempo) e preocupamos-nos com o que importa agora!





## O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?

*No dia do acolhimento, aquilo que mais importa é...*

*“Fazer com que o jovem se sinta acolhido, sinta que vai iniciar uma nova fase da sua vida, com todo o suporte que necessita.”*

*“Garantir que a criança ou o jovem se sentem seguros e compreendidos.”*

*“Participação da família, o par de referência que é definido de acordo com o perfil do jovem. O ambiente da casa estar tranquilo.”*

*“Estar com os jovens, ouvi-los.”*



# A Preparação

**É simples e complicado. É simples, porque basta sabermos tudo. É complicado, porque nunca sabemos tudo!**

Explicando melhor: o ideal é preparar o “primeiro” dia com toda a atenção ao pormenor e com o cuidado que cada um precisa. Para isso, precisamos de responder a muitas questões: Como gosta de ser chamado? Tem algum ritual para adormecer? O que gosta mais de fazer ao fim-de-semana? E depois da escola? Qual o seu talento especial? Qual o seu desporto favorito? E Clube? Ou não gosta de clube? É guloso? Qual a comida favorita? E a cor?

O grande desafio da especialização do acolhimento residencial é a normalização de vivências, que num mundo perfeito, não deviam existir! Os profissionais devem ser capazes de promover um clima de receção, tão natural e empático, que a criança não sinta que integrou uma resposta de institucionalização....seremos capazes?

E depois há perguntas ainda mais difíceis: Qual o motivo do acolhimento? Qual a história? Qual o Trauma? Quem é a família? Há um plano de contactos? Como comunicam?

Enfim... nem sempre sabemos tudo. Por isso preparamos com o que temos e tentamos ter tudo o que podemos.



# O Primeiro Dia

O quarto é preparado, se possível no dia anterior. Quando a criança chega à casa, já está tudo a postos. A fotografia que foi pedida anteriormente já está na moldura, na mesa de cabeceira, ou mesmo no aparador da entrada onde estão as fotos de todos os do grupo (miúdos e graúdos).

Nos dias antes da chegada, ou algumas horas antes, quando as circunstâncias assim o exigem, o grupo de adultos e de “miúdos”, definem o comité de receção, ou seja, quem são as crianças e os jovens que vão ter o papel de apresentar a casa, as pessoas e os espaços.

Os adultos, conversam com o grupo sobre o que é o “primeiro dia”. Preparam quem chega e retomam a sua história. Também combinam a dinâmica para depois do jantar (que vai ser certamente o prato preferido de quem chega). Cada um vai apresentar-se dizendo uma característica positiva que o define. É claro que o João vai aproveitar para dizer que é o mais esperto do grupo... mas não faz mal, já todos conhecem o João.

A família também é acolhida, visita a casa, partilha uma fatia do bolo que o grupo preparou cuidadosamente e conhece os adultos e as crianças e adolescentes.

**Uma nova fase da vida começa!**

# Avaliação Diagnóstica

Com o propósito de melhor conhecer e acompanhar as crianças e jovens que são acolhidas, os profissionais da resposta de acolhimento (educador, assistente social, psicólogo) colaboram entre si na realização de uma avaliação diagnóstica inicial, que permita objetiva e tecnicamente identificar o conjunto de necessidades e potencialidades associados à situação particular de cada criança/jovem e do seu respetivo sistema familiar, em termos que permitam estruturar e implementar um Projeto de Intervenção Individual (PII).

O processo avaliativo é claramente explicitado à criança/jovem e sua família, no respeito pelos seus direitos, nomeadamente o direito à participação e o direito à privacidade.

# ERA UMA VEZ...

*“A torto e a direito, a Laura (des)constrói a sua circunstância”.*



*“O pai de Laura faleceu há 5 anos e, desde então, a mãe começou a beber e a maltratá-la. A professora observou que tinha nódoas negras nos braços e que andava assustada. Foi sinalizada à CPCJ e assinado um Acordo de Promoção e Proteção com a mãe. Face a nova agressão e observada no hospital foi aplicado o Procedimento de Urgência e entrou na Casa de Acolhimento, acompanhada pelas técnicas da CPCJ e dois agentes da PSP. Trazia apenas a mochila, vinha cansada, com fome e assustada. Foi recebida por um educador que a confortou e tranquilizou. Telefonou à mãe e disse-lhe onde se encontrava. No dia seguinte, conheceu os colegas e recebeu a visita da mãe. Teve de mudar de escola.*

*Após 6 meses, o projeto de vida de reintegração familiar não se concretizou. Já estava habituada ao acolhimento, mas esta sensação de que agora poderia ser por mais tempo, angustiava-a. Só queria que alguém lhe dissesse que podia ir para casa.*

*Sempre foi boa aluna e na Casa de Acolhimento encontrou uma sala de estudo onde aprendeu a aproveitar melhor o tempo e ganhou um prémio de melhor aluna.*

*A mãe deixara de beber, mas ainda tinha recaídas.*

*Ao longo do tempo, a Laura foi fazendo aprendizagens que lhe permitiram saber mais coisas e sentir-se mais tranquila. Com o suporte que foi tendo dos seus cuidadores percebeu que teria que se preparar para um caminho de autonomia.*

*Agora, muito confiante, a Laura sabia que poderia integrar um Apartamento de Autonomização (AA). Chegou o dia de entrar e iniciar outra etapa na sua vida. Um novo percurso de aprendizagens, chamavam-lhe “ganhar asas”.*

*Receberam-na com sorrisos, ofereceram-lhe um girassol, símbolo dos AA, assinou um Acordo e entregaram-lhe as chaves de “casa”. Passaria a gerir, com apoio, uma bolsa de inserção. Iria partilhar o apartamento com três jovens, e teria um quarto só para si. Estava receosa, mas entusiasmada... Foi recebida com um jantar organizado pelas colegas com o suporte de um educador, presença regular e sempre contactável.*

*A equipa ajudou-a a perceber a responsabilidade dum quotidiano diferente, sendo desafiada a assumir o papel de protagonista da sua vida. Foi difícil, mas sentiu-se sempre apoiada pelos técnicos e fez bons amigos entre os colegas... saboreou o gosto das suas conquistas!*

*Passaram dois anos e Laura estuda no Ensino Superior. Visita a mãe e partilha com ela o que aprendeu. Vai alugar uma casa com uma amiga. Diz em jeito de despedida - **“fortaleci as asas para voar”...***



# INTERVENÇÃO BIOPSIKOSSOCIAL

*(Em cada dia aprendemos um pouco mais!)*

# INTERVENÇÃO BIOPSIKOSSOCIAL

(Em cada dia aprendemos um pouco mais!)

A promoção do desenvolvimento biopsicossocial da criança/jovem em acolhimento residencial, assume uma intervenção coerente e contínua nas diferentes áreas da sua vida, por referência à construção da sua identidade pessoal e da sua identidade social. A gestão do quotidiano da casa de acolhimento assenta num modelo de intervenção terapêutica que contempla um conjunto de ações, estratégias e ferramentas dirigidas à satisfação das necessidades biológicas, emocionais e sociais, atuante em dois domínios que se enlaçam:

- o domínio individual, mediante o garante de rotinas cuidadoras e organizadoras, promotoras de reparação e crescimento pessoal;
- o domínio grupal, através de rituais e cerimónias comuns que se constituem como momentos de aprendizagem, promotores de sentimentos de pertença e de competência.

**E é assim que em cada dia todas as tarefas e acontecimentos importam, e se aprende um pouco mais...**





## O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?

*“Promover um ambiente seguro para as crianças e jovens poderem brincar, explorar e aprender a serem respeitadas e a respeitar, para se tornarem seres humanos aptos a criarem e promoverem sociedades saudáveis.”*

*“Ouvir, estar, sorrir, acolher, dar colo, articulação de informação entre intervenientes.”*

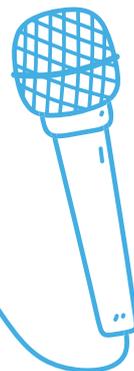




# INTERVENÇÃO INDIVIDUAL

*(eu: a pessoa que vejo no espelho)*

# O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?



*O Projeto Pessoal é:*

*“Os técnicos devem ter disponibilidade para pelo menos uma vez por semana falar isoladamente com cada criança ou jovem, sobre o que ela/e quiser.”*

*“Estar disponível para ouvir o jovem. Reforço Positivo.”*

*“Manter a calma, pois os adultos somos nós, escutar, escutar, escutar, manter ou criar espaços de participação ativa das crianças e jovens. Pensar em cenários (situação de crise) e pensar com a criança ou o jovem formas de agir.”*

*“Esperei que a criança ficasse mais calma e depois, fui passear com ela e aí falámos sobre o que aconteceu, sobre o que sentiu e como poderia ter feito de outra forma.”*



# O PROJETO PESSOAL

O Projeto Pessoal é um instrumento de promoção do direito à participação da criança/jovem que, de modo estruturado, mas apelativamente criativo, incentiva a livre expressão da sua opinião e a tomada de decisões individuais sobre as questões relacionadas com a sua vida, tendo-se naturalmente em consideração a respetiva idade e maturidade.

As diversas áreas a explorar no Projeto Pessoal - eu, saúde, escola, tempos livres, família, amigos, resposta de acolhimento (sentimento de pertença, aprendizagens desenvolvidas e/ou a desenvolver), saída do acolhimento residencial... - são priorizadas de acordo com o perfil de necessidades da criança/jovem, aqui convidada a pensar e a expressar-se sobre como se percebe e perspetiva a si mesma e à sua rede relacional no presente e no futuro.

Para a elaboração e conseqüente reflexão sobre o seu Projeto Pessoal, a criança/jovem conta com o estímulo, orientação técnica e suporte afetivo dos cuidadores, que asseguram ao timoneiro uma navegação segura...



# O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?



*O Projeto Pessoal é:*

*“É a construção de um futuro, a definição dos objetivos que os jovens vão trabalhar para construir e trilhar um caminho feliz, de acordo com os seus sonhos.”*

*“Uma metodologia que permite aos jovens e aos adultos conhecerem o passado, o presente, o futuro, definir objetivos e a forma como os irá atingir. Em suma, um momento privilegiado.”*

*“Possibilitar às crianças e jovens ter sonhos, conseguirem criar algo importante para o futuro.”*

*“Apoiar cada jovem numa reflexão sobre as diversas áreas da sua vida, podendo assim melhor definir estratégias que, passo a passo, permitam a concretização das suas expectativas e sonhos.”*

*“É um ponto de partida para a intervenção individualizada com cada jovem. Um momento de participação ativa dos jovens no seu percurso/projeto de vida.”*

*“Uma ferramenta muito importante.”*

*“Ajuda-os a projetar a sua vida bem como organizarem-se e acaba por ser uma ferramenta do nosso trabalho.”*



## E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?

O Projeto Pessoal é:

*“Uma forma de facilitar e aprender a ser uma pessoa autónoma e adquirir conhecimentos de vida e ter um acompanhamento para a vida.”*

*“Planear o meu futuro de uma forma saudável e com muitos objetivos.”*

*“Uma ferramenta para me projetar no futuro e guiar o meu caminho.”*

*“O que sou para a família, para mim e para o futuro.”*

*“Planear o meu futuro.”*

*“Pensar sobre o meu futuro.”*

*“Extremamente importante para o futuro em termos de organização.”*

*“Planeamento que fazemos para o nosso futuro.”*

*“Aquilo que considero o meu registo sobre mim e a minha família.”*

*“Desenvolver mentalmente e aprender no dia-a-dia.”*



# O Plano de Intervenção Individual (PII)

Encarar o presente e o futuro, numa progressiva integração e pacificação de uma história de vida que justificou o acolhimento residencial, só é possível num ambiente que cultive relações de empatia, disponibilidade, persistência e confiabilidade, gerador de condições para um efetivo envolvimento e participação das crianças e jovens.

Assim, mais do que uma ferramenta dinâmica de planificação da intervenção que visa objetivar a concretização de um projeto de vida, o PII é um meio para abraçar cada criança/jovem no seu percurso no acolhimento residencial, potenciando uma cultura de comunicação, participação e empoderamento.

Em função do desenvolvimento, características pessoais e necessidades da criança/jovem e da sua família, são definidas: as áreas de intervenção (criança/jovem, escola/formação/atividade profissional, família, resposta de acolhimento e comunidade); objetivos claros, realistas, mensuráveis, exequíveis e definidos no tempo; estratégias e atividades a desenvolver e os responsáveis pela respetiva execução.

O PII desafia a um compromisso comum entre a criança/jovem, a família, os cuidadores e as entidades envolvidas, num propósito indispensavelmente colaborativo.

## O Livro de Vida

O acolhimento residencial de crianças e jovens deve funcionar como um meio social terapêutico e regulador, no qual se faz a aprendizagem de novas formas de relação e gestão das emoções, através do estabelecimento de relações de vinculação, de confiança e do espaço contentor proporcionado por todos os intervenientes.

Neste sentido, uma das ferramentas utilizadas na Casa Pia de Lisboa é o Livro de Vida. O Livro de vida é uma construção da criança e jovem com os seus educadores, em que o Educador de Referência tem um papel fundamental. A sua construção inicia-se ainda antes da criança/jovem ser integrada no acolhimento e mantém-se ao longo de todo o seu percurso em acolhimento. É dinâmico, personalizado e adequado a cada um e às suas vivências.

Esta é uma ferramenta da relação. Permitirá à criança ou ao jovem estruturar as suas emoções e sentimentos do seu quotidiano, mas também do seu passado, na relação privilegiada e dual com o adulto.



## O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?

*“A elaboração do livro de vida permite ao educador estreitar e fortalecer laços com as crianças e jovens.”*

*“A construção do livro de vida ajuda a que a criança ou jovem espelhe o seu percurso de acolhimento, nomeadamente o seu sentir em relação aos acontecimentos da sua vida.”*

*“Constitui-se como uma memória que se visualiza e se vai enriquecendo com o “guardar” da própria vida.”*

## E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?



*“O Livro de Vida faz-nos viver momentos únicos, escondidos na nossa memória, que nos enchem de sorrisos e de lágrimas, trazendo o nosso passado ao presente, assumindo-se como mais uma ferramenta que ajuda a resolver o futuro!”*

*“É engraçado...porque é especial!”*

*“É giro, porque quando eu sair desta casa, tenho memórias que eu já não me lembrava.”*

Chamamos-lhe livro, mas na verdade pode ser uma caixa, uma aplicação, um jornal, uma tela ou um papel de cenário que se enrola e desenrola, conforme a vida assim o exige. Pode conter o bilhete de cinema... da primeira ida ao cinema com aquela pessoa especial. Também pode ter fotos, uma árvore genealógica ou quem sabe aquela peça de roupa, que nunca houve coragem para vestir na rua. Cada peça acrescentada a este livro, é fruto de uma reflexão conjunta, em que o adulto suporta a criança na elaboração das emoções associadas a cada momento, a cada memória.

**Este é um livro que pode ser escrito a partir de “hoje” para a frente, voltando depois ao “ontem”... ou então pode ser uma história de banda desenhada que começa “amanhã”, mas que volta ao “ontem” para arrumar o “hoje”.** Pode ser um poema. Pode ser acompanhado de zanga, mas também de risos, de lágrimas, memórias de choro e gargalhadas contagiantes!



## Competências de Vida

Independentemente da idade de cada criança ou jovem, investir na capacidade de ser autónomo é um dos valores sempre presentes na intervenção em acolhimento residencial. No âmbito do Plano de Intervenção Individual de cada um, são definidos os objetivos. De acordo com a idade e características individuais, as ações podem ser bem diferentes. Os momentos de intervenção individual, permitem ir aferindo as necessidades individuais e as potencialidades e assim ir definindo um caminho.

*A Joana começou por se esconder atrás da educadora quando chegaram ao Centro de Saúde. Nesse dia não queria sair da cama, não tomou pequeno-almoço e foi contrariada que entrou no autocarro, logo atrás da sua educadora preferida. Nem conseguia falar...as palavras sumiram-se só de pensar que ia ter de se expor no gabinete médico. Era sempre muito difícil. Antes de cada consulta conversavam e planeavam o momento e refletiam sobre a importância do autocuidado. Depois da consulta, refletiam sobre como tinha sido a experiência e como poderia ser diferente na próxima vez.*

*A Joana sabia que para cuidar de si sozinha ia ser necessário ir ao médico...sozinha! E foi! Foi mesmo! Começou por conseguir ir ao Centro de Saúde só marcar a consulta...já foi um grande passo. Depois passou a entrar sozinha na consulta (com muita dificuldade em largar a mão da educadora). Levava uma lista em papel, com tudo o que tinha para dizer...até porque falar era outro problema. Até que um dia...lá foi sozinha!*

**Ser autónomo...é ser capaz, é ser dono de si próprio, é ter dentro de si a vontade de encarar o mundo. Por isso, lado a lado, a gestão emocional e o desenvolvimento de competências de autonomia vão contribuindo para o “eu” mais forte, com um autoconceito mais robusto e a cada dia uma maior vontade de “ser”.**

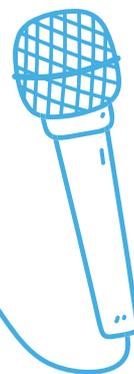
# Trabalhar com a Família

Hoje, a Sra. Eufémia estava muito alterada quando chegou à Casa de Acolhimento. Estava mesmo... zangada! Estava combinado que iria encontrar-se com a educadora na escola para reunirem com a diretora de turma. Mas não chegou a tempo. Já tinham ido embora, quando lá chegou.

Encaminhou-se então para a Casa de Acolhimento. Tinham combinado que depois da reunião iriam para a Casa de Acolhimento. Queriam a sua ajuda para fazer umas costuras nuns cortinados. Parece que ninguém tinha jeito para isso! Quando chegou, lá estava o seu Rafael, abraçado à educadora. Mas porque raio gostava tanto dela o seu pequeno Rafael? Pensava a Sra. Eufémia. É certo que tudo lhe corria mal. Não conseguia alterar o horário de trabalho, o companheiro (ou melhor ex-companheiro) nunca mais saía lá de casa, faltava às reuniões da escola e quando via o filho, nem sequer sabia muito bem se o abraçava ou ao invés lhe ralhava, por causa do comportamento na escola.

Pelo menos os cortinados ficaram um espetáculo! Pensou a Sra. Eufémia. E ninguém estava zangado lá em casa. O seu Rafael, assim que a viu correu-lhe para os braços e a Sra. Eufémia, não conseguiu evitar um olhar de soslaio como quem diz “Este é o meu menino”.

## O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?



“Temos de ser disponíveis e tolerantes. Fazer um trabalho que requer empatia e positividade para o futuro e que a criança é sempre o mais importante.”

“Quando trabalhamos com respeito pelo outro e quando trabalhamos lado a lado com as famílias, quando escutamos, o sucesso é maior.”

“Organizar festas temáticas, com os jovens e as famílias, envolvendo todos na organização e participação – estes momentos positivos e divertidos são essenciais!”

“Lembro-me de famílias que nos viam como “inimigos” para se tornarem “aliados na intervenção educativa, transformando elas próprias os seus comportamentos.”

“Não é fácil, porque as famílias não aderem na totalidade da intervenção.”

“Apesar das suas fragilidades e das consequências adversas das mesmas, as famílias também são certamente responsáveis pelas múltiplas qualidades e competências que conseguimos observar diariamente nos nossos jovens, e isso é mais um motivo para as respeitarmos e valorizarmos enquanto parceiras fundamentais.”



## E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?

*“A minha família é bastante importante para mim, pois são as pessoas que eu mais amo e preocupo-me com eles, assim como eles se preocupam comigo e envolvê-los permite que eles conheçam e acompanhem o meu percurso e vejam o meu crescimento.”*

*“É importante envolver a família, dá-lhes a ideia de como eu estou a ser bem tratado.”*

*“Assim a minha família pode ver o meu desenvolvimento pessoal.”*

*“É importante contactar com a família.”*

*“Tanto a família como a casa de acolhimento são importantes para mim, e isso resulta no meu bem-estar.”*

*“A família é a coisa mais importante para nós.”*

*“Envolver a família, para termos um ambiente mais leve, amoroso, agradável e ter uma boa convivência.”*



# ERA UMA VEZ...



*Por necessidade de substituição de um educador, acompanhei os jovens num fim de semana no Algarve, com direito a estadia num hotel e tudo.*

*Na dormida, distribuámos os meninos mais desafiantes por cada um dos adultos e por cada um dos quartos, e calhou-me o L., jovem com problemas comportamentais graves e bastante medicado. Saliento, que os meus colegas foram bem fofinhos, porque me atribuíram o menino que iria adormecer com mais facilidade, à semelhança do que acontece diariamente na casa.*

*Para além das dificuldades em adormecer, e à mistura com a excitação do dia seguinte – tomar um pequeno almoço de hotel e ir ao Aquashow, o L. acordou às 4 da manhã, mega desperto e cheio de vontade de ver vídeos no telemóvel.*

*Não sei se fiz mal ou bem, mas não cedi, o que resultou numas belas horas de frustração, murros na cama e expressões de zanga - “estou com muita raiva” (sem passagem ao ato, o que foi ótimo), alguns momentos de choro sofrido, vindo mesmo das profundezas (e que nada tinham a ver com a situação presente, exigindo consolo), tudo isto à mistura com alguns momentos de risos, gargalhadas e demonstrações de afeto mútuas.*

*A dada altura, o jovem encontra uma alternativa aos vídeos: “quero fazer um desenho!”. Não havendo folhas, o próprio também arranjou logo uma alternativa: “vamos pedir lá em baixo.”*

*Imagino, sorrindo, a nossa figura...aparecer às 5 da manhã na receção a pedir folhas brancas para desenhar...*

*Foi uma noite difícil – gerir um jovem em crise tentando fazer o mínimo barulho possível – mas inesquecível, e que permitiu certamente estreitar laços entre os dois personagens desta história.*



# INTERVENÇÃO GRUPAL

*(todos juntos somos nós,  
mas todos temos o nosso "eu")*

No grupo, fazem-se aprendizagens únicas. É no grupo que tomamos consciência de nós próprios. É o grupo que nos faz sentir pertencentes a algo ou a alguém. A intervenção com o grupo é autorreguladora. Facilita o treino relacional e permite o desenvolvimento de relações de privilégio. O grupo, é em si uma ferramenta de intervenção. É regulador. É onde cada um, sem deixar de ser um ser individual e único, aprende a dar-se e receber!

## O Programa CSI (Competências Sociais Integradas)

Periodicamente, desenvolvem-se em cada resposta de acolhimento as sessões CSI. São bem conhecidas de todos. Podem ser semanais ou quinzenais. Planeadas pelos adultos, mas com base nas características e necessidades do grupo. A escala de avaliação de competências socio emocionais “Para mim é fácil” é aplicada anualmente, permitindo ir avaliando progressos e identificar necessidades. Também as crianças e os jovens participam na definição e temas a abordar.

Pretende-se trabalhar competências socio emocionais, com recurso a metodologia de ação-reflexão, dentro de diferentes domínios (educação sexual, interculturalidade, desenvolvimento vocacional, etc.) Utilizam-se materiais específicos, alguns construídos especificamente para a população em acolhimento e testados e validados na CPL, outros menos estruturados e mais dispersos, mas sempre indissociáveis de uma estrutura que envolve a equipa de aplicadores o planeamento a ação e avaliação de cada sessão.

Os “miúdos” já conhecem bem aqueles momentos em que se fala de tudo (mesmo de tudo) e em que todos se ouvem e o grupo se transforma. Dizem por vezes “que a psicóloga fica possuída”, porque o contexto assim o exige.

O dinamizador é um guia, um orientador, porque é no grupo, entre pares, que cada um se investiga a si próprio, na senda do autoconhecimento e encontra alternativas de pensamento, na escuta dos seus pares.

Às vezes aparecem piratas, capitães e até adolescentes com borbulhas e diários secretos. Às vezes, a investigação é mais longa, mas o processo...vale bem a pena!



# E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?



*Sabes o que são competências emocionais?*

*“Para mim é o controlo emocional e a boa comunicação entre as pessoas”.*

*“Capacidade de gerir as minhas emoções.”*

*“Saber controlar as emoções nos momentos necessários.”*

*“No fundo são os conhecimentos que nós temos relativamente aos nossos próprios sentimentos, e se conseguimos controlar de maneira a que este não estrague o estado de espírito do outro.”*

*“Conseguimos gerir as nossas próprias emoções.”*

*“Gerir sentimentos na hora e local certo.”*





## O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?

*“O bem-estar é influenciado pelas emoções, saber lidar com as emoções e ter capacidade de as regular é muito importante para a estabilidade dos jovens e a tomada de decisões importantes.”*

*“As emoções têm muita influência no comportamento da criança/jovem. Trabalhar as competências emocionais é trabalhar a pessoa no seu todo e ajudá-la a enfrentar a realidade”.*

*“É necessário falar sobre as emoções, como gerir as emoções e a regulação emocional, para conseguir prover o desenvolvimento pessoal dos jovens.”*

*“Quanto mais competências emocionais os jovens desenvolvem, menor serão os obstáculos, pois estes tornam-se em desafios a serem alcançados.”*

*“É um campo muito importante no equilíbrio do jovem, para se poder alcançar outras metas.”*

### Assembleias de Casa:

*“Os jovens expressam a sua opinião, desenvolvem competências de saber estar, saber ser, saber fazer. Uma oportunidade para negociar e definir situações de acordo com a vontade de todos.”*

*“Um momento importante de participação individual e em grupo nas mais diversas áreas.”*

*“Todos participam e dão a sua opinião, ficando o registo em ata e assinado por todos.”*

*“Porque é nesse momento que se decidem as grandes questões da casa a todos os níveis, com a participação de todos.”*

*“É nesse espaço que falamos sobre tudo em conjunto, desde a dinâmicas da casa, problemas da escola etc..., podemos estar todos juntos e organizar, reorganizar e planear as dinâmicas da casa ente outros.”*

# E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?



## *Assembleias de Casa:*

*“São sempre bem esclarecedoras sobre problemas que estão a ocorrer na casa, ou ideia de algum projeto que vamos fazer.”*

*“Para tratar de todos os assuntos ou eventos relacionados com a casa, para discutirmos os problemas da casa e chegarmos todos a um consenso.”*

*“Momento de reflexão coletiva onde o grupo tem a possibilidade de expressar as suas opiniões.”*

*“Porque é sempre necessário falarmos abertamente sobre os assuntos bons e maus que podem causar certo desconforto a outras crianças e jovens.”*

*“É importante para a formação de uma ideia ou projeto.”*

*“Porque falamos sobre o que correu na semana, seja bom ou mau. Além disso é o momento que estarmos juntos.”*

*“É importante para os jovens darem a sua opinião.”*

*“São importantes para podermos falar sobre o dia-a-dia da casa, mas também é o único momento em que o grupo se encontra todo reunido.”*

*“São importantes porque nos ajuda a expressar-nos acerca dos problemas que tenhamos e de expressar as nossas ideias.”*

*“Ajuda no bem-estar não só da casa, como nos prepara para o mundo lá fora.”*



# O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?

## *Rituais e Rotinas: as rotinas são importantes porque...*

*“Organizam o dia-a-dia.”*

*“Quando são consistentes, ajudam a organizar o dia-a-dia da casa, ajudam a recentrar as crianças e jovens nas suas forças e na previsibilidade do dia, que é fundamental para a estabilidade emocional.”*

*“Permitem que os jovens e as crianças aprendam a organizar a sua vida e adquiram responsabilidades.”*

*“Ajudam a que os jovens organizem o seu-dia-a-dia de acordo com as suas prioridades e necessidades. É uma preparação para a vida “lá fora”, dá estabilidade aos jovens.”*

*“As rotinas são importantes porque transmitem um sentimento de previsibilidade aos jovens que viveram muitas vezes no caos antes de virem ter connosco, podendo assim dar-lhes mais segurança.”*

*“Promovem uma estabilidade física e emocional indispensáveis ao crescimento saudável das crianças e jovens, ou seja, através da previsibilidade é possível adquirir a consolidação de competências de autonomia que surtirão um efeito positivo à autoimagem das crianças e jovens.”*

*“São securizantes permitem estrutura, contexto.”*

*“Assim como um avião tem uma rota as rotinas servem como fio condutor para vida.”*

*“As rotinas permitem proporcionar um contexto de previsibilidade, organização e segurança.”*

*“São estruturantes, dão-nos previsibilidade e assim um melhor planeamento e organização.”*

# E NAS PALAVRAS DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS?



*Rituais e Rotinas: as rotinas são importantes porque...*

*“Muito bom para a minha organização no presente, e no futuro para aprender.”*

*“Para a organização dos espaços e organização na minha vida.”*

*“Ajuda-nos a desenvolver as nossas competências do dia-a-dia.”*

*“Servem para organizar e facilitar o dia-a-dia, deixando mais fácil a organização de outras coisas que podem surgir.”*

*“Porque assim conseguimos preparar para o que vamos fazer durante a semana.”*

*“Ensina-nos a ter mais disciplina.”*

*“Se não tivéssemos rotinas tudo virava uma confusão.”*

*“Aprender a cuidar de uma casa, organizar para limpar tudo.”*

*“Se não houvesse rotinas, tudo seria muito mais difícil, em termos de não termos uma base por onde começar as nossas tarefas individuais e coletivas diárias.”*

*“Ajudam-nos a criar hábitos cruciais na nossa organização futura.”*

*“É importante porque assim podemos ter a noção das nossas responsabilidades e aprendermos a ser mais organizados.”*

*“Para ter estabilidade e responsabilidade.”*

*É importante para nos organizarmos e ter um ótimo senso de responsabilidade.*



PARTICIPAÇÃO

# Participação

**Temos vindo a dar nota do quanto levamos a sério o direito à participação da criança/jovem... tão a sério que o significamos também como um dever de cidadania...**

O direito a formar e exprimir opiniões, a ser valorizada a sua participação nas decisões que lhe dizem respeito, a participar e pronunciar-se sobre o seu projeto de vida, materializa-se:

- na rotina do quotidiano, em que se procura escutar, incluir e responsabilizar, incentivando a escolha e a iniciativa;
- em momentos específicos de auscultação, de que é exemplo o convite anual ao preenchimento do questionário de satisfação com a resposta de acolhimento, apoiado por técnicos externos à resposta, que se constituem como facilitadores da compreensão das questões e garante do anonimato das respostas.

Estas práticas são extensíveis às famílias, também elas formalmente auscultadas e incentivadas a participar, enquanto parceiras, no sistema de proteção em que se inserem as suas crianças e jovens.



## ERA UMA VEZ...



*Vou contar a história de uma menina que viveu com a mãe até ter um ano e meio, num país distante. Quando a mãe emigrou para um país europeu, a menina ficou entregue aos cuidados da sua avó materna, mantendo sempre contactos telefónicos com a mesma.*

*Quando a avó adoeceu e na impossibilidade de cuidar da neta, a menina foi viver temporariamente para outro país com uma tia. Algum tempo depois, a menina regressou para o seu país de origem e passou a viver de novo com a avó materna até ao dia em que viajou com um suposto namorado da mãe, com o objetivo de se juntar a esta, que continuava a viver num país europeu.*

*Quando chegou ao aeroporto, em Portugal, foi retida pelos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras, por haver a suspeita de tráfico humano uma vez que a criança viajava com documentos falsos. Nesta sequência foi pedido o acolhimento da menina e esta deu entrada na CPL, I.P., tendo permanecido na Instituição durante dois anos.*

*A mãe conseguiu comprovar nos autos que era mãe biológica da menina e que não esteve envolvida na falsificação dos documentos. Após avaliação das suas condições de vida, realizada pelos serviços sociais do país onde se encontrava, o tribunal decidiu entregar-lhe a menina, concretizando-se assim, o seu projeto de vida de reintegração familiar.*

*Assistir ao reencontro entre ambas foi muito marcante para mim (recordo-me de a mãe trazer consigo um álbum de fotografias de quando a menina era muito pequena) bem como verificar a ambivalência que a menina sentiu: uma parte de si queria permanecer connosco e outra, certamente, partir com sua mãe...*

*Para mim, foi difícil ver a menina partir, ainda que com a sua mãe, para nunca mais regressar...*



# CUIDAR DOS CUIDADORES: UM PILAR!

*(Entre horas e horas, inventam-se tempos  
para supervisão, intervisão  
e reuniões de equipa)*

# Cuidar dos Cuidadores: um Pilar!

Trabalhar no acolhimento residencial constitui um permanente confronto com o trauma das crianças e jovens acolhidas. Confronto com as suas lágrimas, fluidas ou contidas, com as suas dores, expressas em zanga, desafio, disrupção, carência apelativa ou inibida, apatia... Uma panóplia de sentimentos que requerem reparação para se transformarem em vidas (re)construídas, em vidas (co)construídas, em apego sorridente...

Trabalhar em acolhimento residencial não é, nem pode ser, um trabalho individual ou solitário, mas sim um trabalho em Equipa, onde se reflete a intervenção, onde se partilham desalentos e conquistas, onde se esclarecem dúvidas, onde se alinham estratégias, pareceres e decisões, onde a premissa de um por todos e todos por um torna cada profissional num mosqueteiro da missão.

E é assim que nos atarefados dias, sempre isentos de tédio, estão definidos tempos formais para reuniões de equipa, para supervisão para intervenção, formação profissional.

Cuidar dos cuidadores constitui-se como um valor de uma Instituição que faz caminho no propósito da conciliação da vida pessoal e familiar... Numa lógica de promoção de ambientes de trabalho saudáveis, avaliam-se a satisfação e os riscos psicossociais dos profissionais e criam-se espaços de participação para a identificação de necessidades e construção de soluções.

**A todos e a cada um compete fazer a sua parte... com especial atenção ao autocuidado!**



# O QUE DIZEM OS PROFISSIONAIS DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL?



*“Promover o Bem-estar nos adultos, ficando os mesmos mais disponíveis para a intervenção com os jovens.”*

*“Só quando estamos bem, é que conseguimos cuidar dos outros. É que conseguimos estar disponíveis. Os cuidadores são a peça chave para as crianças e jovens.”*

*“Só podemos cuidar dos outros se estivermos bem. A forma como nos sentimos vai influenciar a intervenção”.*

*“Precisamos de estar bem para gerir, aguentar e não devolver a quente todas as frustrações que os jovens descarregam em nós; só com bem-estar pessoal conseguimos ajudar a transformar as suas zangas em algo mais construtivo.”*

*“Ser compreendidos, apoiados e sentir que não estamos sós neste percurso do acolhimento... tão exigente, tantas vezes conturbado, desafiante, em que fazer a diferença na vida de cada criança continua a ser a nossa missão...”*

*“Os cuidadores necessitam estar saudáveis e bem-cuidados para serem capazes de fornecer cuidados de qualidade. O seu bem-estar está intrinsecamente ligado à qualidade do atendimento que prestam.”*

*“Todos nós somos seres Humanos, passamos por momentos de alegrias, tristezas na vida, por isso às vezes precisamos de colo.”*



# A SAÍDA DO ACOLHIMENTO

*(Continuar o Caminho...)*

# A saída do Acolhimento

Chegado o momento de encontrar novos caminhos, são muitas as alegrias, mas também as lágrimas e os medos que se impõem.

A preparação é difícil! O caminho é quase sempre o escolhido e há muito desejado... mas o desconhecido é como uma gruta secreta. Da entrada, não se vêem as maravilhas secretas nas suas profundezas...só o escuro indecifrável!

E o caminho que se estende e do qual não se vê o fim, por vezes parece tão longínquo.

É por isso uma fase exigente, em que a cerimónia de despedida, com festa e direito a confetis, tem o importante papel de dar conforto e segurança.

Os contactos vão manter-se e alguns ficam para a vida.

Seis meses após a partida, em jeito de follow-up, são feitos os contactos formais, para perceber o ponto de situação.

**A mudança é sempre um desafio, é certo, mas também a terra fértil, em que as sementes que foram deixadas, dão os frutos tão esperados! É muitas vezes o momento em que tudo faz sentido.**

## O melhor do meu trabalho é...

*“Ver o impacto positivo que tem na vida dos jovens. Fazer a diferença na vida das pessoas é o melhor do meu trabalho.”*

*“Em primeiro, trabalhar no que gosto, sou apaixonada pela minha profissão. Depois a boa equipa com que trabalho é importantíssimo, pois na equipa em que se respeita, que se gosta do que se faz, que se ajuda e que é confiante, ficamos mais fortes e melhores profissionais. Por fim e não menos importante é a transformação que verificamos nas crianças e nos jovens, e famílias para quem trabalhamos.”*

*“Estar inserida na missão da CPL, designadamente na missão do acolhimento. É ajudar a construir projetos de vida felizes e consistentes. É estar numa Equipa que respeita e faz com que eu queira dar o melhor de mim, aos jovens e a eles.”*

*“A vivência com os jovens, e o reconhecimento do meu trabalho pela parte deles.”*

*“Ver, que o nosso trabalho, dá frutos.”*

*“O trabalho com o jovem, a interação com os mesmos e a relação estabelecida.”*

## Algo extraordinário...

*“A importância de dar casa e colo a quem mais precisa”.*

*“A resiliência de cada um dos jovens e a sua capacidade para, apesar das circunstâncias, continuarem a ser boas pessoas (mesmo quando não se nota). O mais extraordinário são mesmo os miúdos...”*



*Um dia, na floresta, deflagrou um incêndio.  
Todos os animais correram para salvar as suas vidas.  
Ficaram junto ao fogo, a olhar para as chamas com terror e tristeza.  
Por cima das suas cabeças, um beija-flor voava para a frente e para  
trás, em direção ao fogo, repetidamente. Os animais de maior porte  
perguntaram ao beija-flor o que é que estava a fazer.  
"Estou a voar para o lago para trazer água e ajudar a apagar o fogo".  
Os outros animais riram-se dele e disseram:  
"Tu não podes apagar o fogo".  
O beija-flor respondeu: "Estou a fazer o que posso."*

*Adaptado de Wangari Maathai  
(Prêmio Nobel da Paz de 2004)*

**NO RESPEITO PELAS NOSSAS CRIANÇAS E JOVENS,  
TENTAMOS FAZER A NOSSA PARTE...**

## FICHA TÉCNICA

**Título:** Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens - Boas Práticas

Casa Pia de Lisboa, I.P.  
Departamento de Apoio à Coordenação  
Unidade de Ação Social e Acolhimento (DAC/UASA)

dezembro 2023



*Casa Pia*  
*Lisboa*

# ACOLHIMENTO RESIDENCIAL DE CRIANÇAS E JOVENS

Boas Práticas