



Universidades Lusíada

Martelo, Sofia
Almeida, Helena Neves
Carvalho, Sara

A mediação social na reinserção de pessoas com CAD : desafios e limites à intervenção

<http://hdl.handle.net/11067/6569>
<https://doi.org/10.34628/czq9-bx96>

Metadata

Issue Date 2021

Abstract O reconhecimento da importância da intervenção na reinserção de pessoas com comportamentos aditivos e dependências (CAD), aliada à complexidade do processo e à multiplicidade de fatores associados, motivou o desenvolvimento de uma investigação sobre a mediação social e comunitária, através de uma colaboração interinstitucional de sete instituições públicas, ligando a academia aos serviços que intervêm no âmbito dos CAD. Este artigo tem por objetivo explorar e disseminar alguns dos resultados des...

The knowledge of the importance of intervention in the reintegration of people with addictive behaviors and dependencies (ABD), combined with the complexity of the process and the multiplicity of associated factors, has motivated a study developed on social and community mediation, through a interinstitutional collaboration of seven public entities, linking the academy to entities that intervene in the field of ABD. This article aims to explore and disseminate some of the research results, refl...

Type article

Peer Reviewed No

Collections [ULL-ISSSL] IS, n. 57-58 (2021)

This page was automatically generated in 2024-02-26T00:33:38Z with information provided by the Repository

**A MEDIAÇÃO SOCIAL NA REINserÇÃO DE
PESSOAS COM CAD:
DESAFIOS E LIMITES À INTERVENÇÃO**

**SOCIAL MEDIATION IN THE
REINTEGRATION OF PEOPLE WITH ABD:
CHALLENGES AND LIMITS TO THE INTERVENTION**

Sofia Martelo

*Assistente Social, técnica superior no Centro de Respostas Integradas do Alentejo
Central, ARS Alentejo, I.P.*

ORCID: 0000-0001-7990-7008

Helena Neves Almeida

*Prof. Auxiliar da Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação, Univ. Coimbra
Coord. do Programa Interuniversitário de Doutoramento em Serviço Social e
Mestrado em Serviço Social. Investigadora do OCIS e do CEIS*

ORCID: 0000-0001-5798-3501

Sara Carvalho

*Socióloga, técnica superior no Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e
Dependências*

ORCID: 0000-0001-5490-8848

Jorge Barbosa

*Coord. do Centro de Respostas Integradas do Porto Oriental, ARS Norte, I.P.
Prof. Especialista, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais. Univ. Católica
Doutorando no Programa Interuniversitário de Doutoramento em Serviço Social (FP-
CE-UC / FCH-UCP).*

ORCID: 0000-0003-2541-1634

DOI: <https://doi.org/10.34628/czq9-bx96>

Data de submissão / Submission date: 00.00.0000

Data de aprovação / Acceptance date: 00.00.0000

Resumo: O reconhecimento da importância da intervenção na reinserção de pessoas com comportamentos aditivos e dependências (CAD), aliada à complexidade do processo e à multiplicidade de fatores associados, motivou o desenvolvimento de uma investigação sobre a mediação social e comunitária, através de uma colaboração interinstitucional de sete instituições públicas, ligando a academia aos serviços que intervêm no âmbito dos CAD. Este artigo tem por objetivo explorar e disseminar alguns dos resultados desta pesquisa, refletindo sobre os desafios e os limites que se colocam à intervenção do assistente social no âmbito dos CAD. A partir da análise SWOT, uma das ferramentas clássicas de análise estratégica usada no campo da avaliação e consequente perspetivação da ação, o estudo reporta os fatores dominantes que influenciam a intervenção, a nível interno e externo, e produz orientações estratégicas relevantes, aliando o processo de intervenção ao seu contexto específico.

Palavras-chave: Dependências; Mediação social e comunitária; Reinserção; Intervenção social.

Abstract: The knowledge of the importance of intervention in the reintegration of people with addictive behaviors and dependencies (ABD), combined with the complexity of the process and the multiplicity of associated factors, has motivated a study developed on social and community mediation, through a interinstitutional collaboration of seven public entities, linking the academy to entities that intervene in the field of ABD. This article aims to explore and disseminate some of the research results, reflecting on the challenges and boundaries concerning social workers practice in ABD. Through the SWOT analysis, one of the classic strategic analysis tools used in the field of evaluation and consequently leading

to perspectives of changes, the research shows the dominant factors that influence the intervention, internally and externally, giving rise to relevant strategic guidance, linking the process of intervention to its specific context.

Keywords: Addictive behaviours and dependencies; Social and community mediation; Reintegration; Social intervention.

Introdução

Com a publicação do documento *Linhas Orientadoras para a Mediação Social e Comunitária no âmbito da reinserção de pessoas com comportamentos aditivos e dependências* (2014) foi apresentado um modelo de intervenção para a área dos CAD, resultado de um trabalho colaborativo protocolado entre o Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e Dependências, a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e as cinco Administrações Regionais de Saúde (ARS).

As preocupações com a compreensão da aplicabilidade do modelo de Mediação Social e Comunitária (MSC) criado constituíram uma fonte de questionamento da equipa de pesquisa¹, o que conduziu ao desenvolvimento de uma investigação de carácter qualitativo, baseada no Estudo de Casos (multicasos e multiperspetiva), que cruza olhares de diferentes intervenientes no processo de reinserção: profissionais, pessoas com CAD, familiares ou outras pessoas significativas e parceiros.

De acordo com o relatório final da pesquisa (Almeida et al, 2020, 21-22), foram mobilizados dois conceitos fundamentais:

1 - O conceito de reinserção presente na intervenção desenvolvida junto dos cidadãos com comportamentos aditivos e dependências (CAD), cujo objetivo reside sobretudo no desenvolvimento da autonomia e a promoção da cidadania plena, promovendo mudanças que permitam inverter os fatores de exclusão e maximizar as potencialidades dos indivíduos, num processo par-

¹ A equipa de pesquisa foi constituída por Helena Almeida (investigadora principal e coordenadora científica), Sara Carvalho (coordenadora da equipa), Merícia Silva, Jorge Barbosa, Emídio Rodrigues, Rui Lino, Cristina Proença, Celestino Cunha, Sofia Martelo e Ana Paula Neto.

ticipado e colaborativo. De acordo com o referido relatório, “neste processo, a dimensão político-estratégica do modelo de intervenção não é uma variável passiva e configura-se em oportunidades” (p.21). Compete ao Estado e à sociedade civil estruturar a iniciativa e o enquadramento sociopolítico de propostas e projetos inovadores a nível nacional e local.

Esta intervenção integra um *continuum* não linear de cuidados, desenhados em função do diagnóstico social e do planeamento participado com diversos *stakeholders*, desde o próprio cidadão, à sua família e a entidades parceiras envolvidas, ultrapassando o âmbito individual e abrangendo os sistemas sociais mais relevantes, desde a família, as empresas, a comunidade, entre outros.

2 - A mediação social e comunitária que, no domínio da reinserção, não constitui um mero modo alternativo de resolução de conflitos, como é genericamente considerada. Ela constitui um modelo de intervenção complexo, promotor da integração de indivíduos que vivenciam processos de exclusão social, através de ações restauradoras dos vínculos sociais e de respostas inovadoras, assentes em mecanismos de reconstrução do tecido social, propiciador da transformação das relações sociais. “Conceptualmente comporta três níveis de ação: nível micro, mobiliza processos de reinserção dos cidadãos; nível meso, promove o envolvimento das redes de solidariedade primária, das famílias e/ou outros elementos significativos; e nível macro, transforma contextos sociais relevantes para o processo de desenvolvimento da autonomia dos indivíduos numa sociedade inclusiva” (p. 22). Neste modelo, a intervenção comunitária tem por finalidade reestabelecer a coesão social de forma autónoma e responsável. Pressupõe o desenvolvimento de um projeto de intervenção social específico e apoiado no fortalecimento das relações de vizinhança e das redes de sociabilidade local e territorial. O conceito de *empowerment* que lhe está associado, insere-se num movimento intencional dinâmico da intervenção, centrado na comunidade local, onde o respeito mútuo, a reflexão crítica, a participação e a partilha dos recursos comunitários constituem uma matriz de exigências processuais.

Quando da análise do fluxograma da intervenção em reinserção de pessoas com CAD, fruto de uma reflexão da equipa de pesquisa a partir da experiência profissional, o complexo modelo de intervenção é definido como “um processo global aberto, sequencial, interdependente e estratégico na ação, alicerçado e realimentado no cruzamento de conhecimentos teóricos, organizacionais, operativos e axiológicos e que potencia mudanças e transformações pessoais e interpessoais, organizacionais, sociais e políticas” (p. 22). O modelo está estruturado em torno de 5 pilares articulados entre si (Almeida e Carvalho et al, 2014, 28):

Figura 1 - Pilares de intervenção da mediação social e comunitária em CAD



Comunicação: “O primeiro pilar é a comunicação, entendida como um processo de partilha e de participação de uma mensagem, de forma a torná-la comum a todos os atores envolvidos. É, simultaneamente, um instrumento facilitador do estabelecimento da relação com o outro. No esquema de intervenção, ela é o elemento de ligação entre todos, estando na base de todos os processos, permitindo a regulação das relações.”

Capacitação: “A capacitação individual e coletiva pressupõe a preparação para a aquisição de competências que permitam o reco-

nhecimento e a solução de problemas. Na área dos CAD, este é um conceito fundamental na intervenção junto dos cidadãos, dos seus familiares e dos sistemas sociais, em que a sensibilização, formação e informação estão sempre presentes e assumem um caráter estratégico na promoção da mudança.”

Valorização: “A valorização da interação dos sistemas remete-nos para o conceito de trabalho em rede, fundamental para a concretização dos objetivos estabelecidos em reinserção. É um processo que potencia um intercâmbio dinâmico entre diferentes atores sociais de forma a gerar sinergias que permitam a criação de alternativas sociais, ou seja, novos caminhos para a reinserção.”

Participação: “A participação, promotora da cooperação e co-construção de alternativas sociais é a ação que assenta no estabelecimento e na operacionalização de compromissos no âmbito da cidadania e que pressupõe o envolvimento e a responsabilização de todos os atores. Trata-se de uma co-construção, em que o próprio e os sistemas envolventes se mobilizam mutuamente.”

Mobilidade: “O fim último da intervenção é atingir a mobilidade dos sistemas sociais. Este conceito, neste contexto, assenta num movimento de transição entre a mudança individual e a mudança coletiva com vista à alteração das representações associadas aos CAD.”

O presente artigo pretende dar a conhecer os desafios e limites deste modelo de Mediação Social e Comunitária no quotidiano profissional dos assistentes sociais, tendo subjacentes factos e perceções sobre contextos, processos e resultados da intervenção social desenvolvida em diferentes unidades de intervenção local das ARS distribuídas por todo o país.

Os resultados aqui apresentados fazem parte de uma investigação mais alargada, que incidiu sobre a compreensão do modelo através do cruzamento de olhares dos atores intervenientes no processo de reinserção, tendo ainda como finalidade contribuir para um processo reflexivo sobre a eficácia da intervenção dirigida às pessoas com CAD.

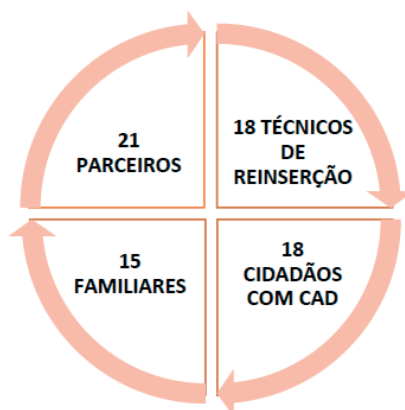
Metodologia

O estudo incide sobre factos e perceções e toma por objeto os processos e os produtos (resultados) de intervenção. Uma das dimensões analíticas do estudo corresponde aos resultados do modelo (mudanças ocorridas, limites e potencialidades) aqui reportados.

Esta investigação desenvolveu-se segundo um plano misto de estudo de casos (multicasos e multiperspetiva). O estudo de caso combina dados de carácter estatístico e descritivos sobre os contextos e os processos de intervenção e a análise pormenorizada da intervenção em situações específicas (Stake, 2012). Assim, foram descritas de forma pormenorizada as situações acompanhadas pelos profissionais (anamnese), construída a partir da recolha e tratamento de dados da plataforma Sistema de Informação Multidisciplinar e de processos em papel, e posteriormente efetuada a análise das entrevistas semi-estruturadas realizadas a técnicos de reinserção, pessoas com CAD e familiares ou pessoas significativas, e ainda a análise dos dados provenientes de inquéritos aplicados a parceiros intervenientes nestes processos. A análise de conteúdo das transcrições das entrevistas foi efetuada através do NVivo e para a análise estatística dos questionários foi utilizado o Excel. A estratégia de pesquisa utilizada permitiu analisar os processos de intervenção de forma articulada com os pilares e objetivos constituintes do modelo de MSC, bem como as mudanças (esperadas e existentes), os constrangimentos e as potencialidades da ação desenvolvida.

No que concerne à **amostra**, foram definidos critérios para a seleção das Unidades de Intervenção Local (UIL), dos técnicos de reinserção e dos sujeitos a serem incluídos no estudo. Após aplicação destes requisitos, a amostra constituiu-se por 18 casos, distribuídos pelas 5 regiões (ARS) e 18 UIL, incluindo Centros de Respostas Integradas, Unidades de Alcoologia e Comunidades Terapêuticas (Figura 2).

Figura 2 - Amostra



Foram realizadas três entrevistas por cada caso: ao técnico de reinserção que acompanhou o processo (18 Assistentes Sociais), à pessoa com CAD, alvo da intervenção (18) e ao seu familiar ou outra pessoa significativa (15 entrevistas, das 18 previstas), num total de 51 entrevistas, que posteriormente foram alvo de análise de conteúdo (Guerra, 2006). A recolha de dados foi previamente autorizada pelas Comissões de Ética para a Saúde das cinco ARS e todos os procedimentos respeitaram o constante na Declaração de Helsinki (1975, revista em 1983).

Com base nos resultados de toda a informação recolhida e analisada, foi utilizada a metodologia de análise SWOT (Valentim, 2001) que permitiu evidenciar limites, constrangimento e potencialidades do modelo de mediação social e comunitária, assim como produzir orientações estratégicas relevantes, sob a forma de recomendações.

No **ambiente interno** foram considerados os aspetos relacionados com a intervenção dos assistentes sociais e as condições objetivas associadas. Como **ambiente externo** considerou-se todo o contexto envolvente, que inclui aspetos relacionados com os cidadãos com CAD, com as suas famílias, com as comunidades onde se inserem e as entidades parceiras, assim como variáveis de carácter político.

Resultados

A análise efetuada permitiu uma reflexão sobre os limites e as potencialidades do modelo de intervenção de mediação social e comunitária, colocando em evidência problemas, riscos e ameaças à intervenção, assim como forças, vantagens e oportunidades a explorar.

De acordo com o relatório final da investigação (Almeida et al, 2020, p. 172-176) foram identificados os seguintes aspetos positivos, traduzidos em **FORÇAS** e **OPORTUNIDADES**:

- A **perceção positiva dos entrevistados sobre a intervenção desenvolvida**, mencionada nas entrevistas pelos cidadãos com CAD e seus familiares, coloca em evidência a importância e o reconhecimento do impacto da intervenção pelos próprios sujeitos. Por outro lado, existe uma **perceção positiva sobre a participação dos familiares** no processo de reinserção, o que se constitui como uma oportunidade, já que o envolvimento da família pode ser um contributo relevante para a sustentabilidade da reinserção.
- A **qualidade e profissionalismo** dos técnicos de reinserção. Um número significativo de entrevistados referem o desempenho elevado dos assistentes sociais, associado aos resultados atingidos e à grande disponibilidade que demonstraram no acompanhamento, o que permitiu o estabelecimento de uma relação de qualidade.
- As melhorias na comunicação e no relacionamento interpessoal, o aumento de competências para lidar com os CAD, o reforço das competências pessoais e sociais, o aumento da rede de relações e o maior apoio por parte dos familiares são identificados como resultados positivos da intervenção do técnico de reinserção. Estes aspetos, que resultam do impacto da intervenção, evidenciam que o **processo de reinserção é revestido de consistência e sustentabilidade nas mudanças** produzidas.
- Relativamente à **eficácia da intervenção desenvolvida**, é

possível verificar que a intervenção teve um impacto significativo no bem-estar geral das pessoas com CAD e familiares, produzindo efeitos nas várias áreas de vida dos cidadãos, e não “apenas” no que diz respeito às alterações no âmbito dos CAD. Em todos os casos onde foram diagnosticados problemas, foram desenvolvidos processos e estratégias de intervenção abrangentes para a sua resolução, de forma a encontrar respostas adequadas às suas necessidades. Desta forma, foi possível modificar a realidade diagnosticada no início da intervenção, que evidenciava condições de fragilidade e vulnerabilidade significativas.

- A intervenção dos técnicos de reinserção produziu **múltiplos efeitos e impactos** que se traduzem em mudanças a nível micro, meso e macro. Para além da modificação das fragilidades e vulnerabilidades ao nível individual e familiar, o impacto da intervenção sentiu-se também ao nível macro, nas entidades parceiras e na comunidade.
- Alguns dos sujeitos entrevistados identificaram a importância **da articulação interinstitucional** como fundamental ao processo de reinserção e à sua consolidação. As estratégias de valorização da interação dos sistemas representam um aporte significativo no trabalho em rede e na ativação/mobilização de recursos disponíveis na comunidade, podendo constituir-se como uma rede comunitária de apoio, bastante útil enquanto duradoura no tempo, beneficiando outras pessoas ou mesmo funcionando para dar respostas adequadas, designadamente em períodos de crise.
- **Mudanças das representações sobre os CAD** produzidas pela intervenção desenvolvida. Sabemos que a existência de estigma e preconceitos face às pessoas com CAD e ao fenómeno das dependências constituem um forte obstáculo ao surgimento de oportunidades e às possibilidades de inserção, pelo que as mudanças verificadas a este nível são sinais extremamente importantes. De acordo com as perceções dos entrevistados, a intervenção contribuiu para a diminuição dos preconceitos, tendo havido estratégias específicas diri-

gidas à promoção de alterações das representações sobre os CAD.

Relativamente às fragilidades e limites à intervenção, foram identificadas as seguintes

FRAQUEZAS e AMEAÇAS:

- **Diagnóstico evidenciador de múltiplas e multidimensionais problemáticas** presentes, espelhando a fragilidade individual e social dos sujeitos acompanhados pelos técnicos de reinserção. As pessoas com CAD apresentam fatores de vulnerabilidade muito significativos, com múltiplas e multidimensionais problemáticas, que convocam para uma intervenção multi e interdisciplinar em equipa e um trabalho de ativação da rede de parceiros. A existência de fortes vulnerabilidades pode ser uma das razões que motiva a ocorrência de longos processos de acompanhamento (10 anos ou mais em 50% dos casos estudados), o que se traduz numa fraqueza identificada no âmbito desta análise.
- **Necessidade de formação contínua dos técnicos para intervir com famílias numa ótica de resolução de conflitos ou de terapia familiar.** Considerando a elevada prevalência da conflitualidade familiar no diagnóstico realizado, é fundamental que do ponto de vista técnico estejam disponíveis todas as ferramentas para intervir nesta problemática. A falta de formação específica para esta intervenção é mencionada pelos técnicos de reinserção enquanto elemento condicionador da intervenção.
- **Falta intervenção dirigida à alteração das representações sobre os CAD.** Todos os sujeitos referiram e valorizaram problemas associados a esta problemática, ou seja, a estigmatização e a discriminação das pessoas com CAD. No entanto, constatou-se que a intervenção desenvolvida não correspondeu às necessidades, havendo, pois, que reforçar os processos e as estratégias para a compreensão e intervenção nesta

problemática, sobretudo na comunidade, mas também junto das entidades parceiras e das famílias

- **Dificuldades na articulação interinstitucional.** Os entrevistados identificam as dificuldades de comunicação com as entidades parceiras, a burocracia e a morosidade dos processos como aspetos percecionados como negativos na avaliação da articulação interinstitucional, o que em certa medida poderá colocar em risco a concretização dos itinerários de inserção, conduzindo por vezes a sentimentos de injustiça e desmotivação face às instituições e aos seus procedimentos.

Conclusões

O objetivo deste artigo foi evidenciar os desafios e os limites que são colocados ao assistente social que intervém nos processos de reinserção de pessoas com CAD, não esquecendo, porém, as potencialidades da intervenção, demonstradas pela investigação realizada.

A utilização do Modelo de Mediação Social e Comunitária nestes processos representa uma mais-valia e traduz-se pela eficácia da intervenção desenvolvida, que permite a resolução das necessidades identificadas e a modificação das condições de fragilidade e exclusão das pessoas com CAD. Esta eficácia é conseguida através de um trabalho em equipa multidisciplinar, envolvendo técnicos, parceiros, familiares ou outras pessoas significativas, mas acima de tudo o próprio cidadão com CAD, enquanto ator principal do processo de mudança.

Do ponto de vista dos limites da intervenção preconizada pelo modelo, podemos concluir que as características e idiosincrasias dos cidadãos com CAD e dos seus contextos sociofamiliares condicionam uma intervenção que se prolonga no tempo, face à existência de problemáticas multidimensionais que, invariavelmente, exigem uma intervenção coordenada e integrada com outros interventores para atingir os resultados esperados.

Fica também evidente a necessidade de aumentar as competências dos assistentes sociais para uma intervenção eficaz no conflito, assim como a necessidade de priorizar a intervenção conducente à

modificação de perceções sobre os CAD e sobre as pessoas que consomem drogas, de forma a que familiares, parceiros e comunidade possam ter uma visão menos preconceituosa sobre os CAD, favorecendo desta forma os processos de reinserção social.

Referências bibliográficas

- Almeida, H. e Carvalho, S., et al (2014). Linhas Orientadoras para a Mediação Social e Comunitária no âmbito da Reinserção de Pessoas com Comportamentos Aditivos e Dependências, Lisboa, SICAD. Disponível: http://www.sicad.pt/BK/Intervencao/ReinsercaoMais/Documentos%20Partilhados/LinhasOrientadorasPara_a_MediacaoSocial_e_ComunitariaNo_ambitoDaReinsercaoDePessoasComComportamentosAditivos_e_Dependencias.pdf [Acesso em abril de 2021]
- Almeida, H. et al (2020). A Intervenção em Reinserção de Pessoas com Comportamentos Aditivos e dependências: processos e resultados da aplicação do modelo de mediação social e comunitária. Relatório final, Lisboa, SICAD. Disponível: http://www.sicad.pt/BK/Intervencao/ReinsercaoMais/Documentos%20Partilhados/2021/RelatorioFinal_IntervencaoReinsercaoPessoasComCAD.pdf [Acesso em abril de 2021]
- Almeida, H. et al (2020). Sumário Executivo. A Intervenção em Reinserção de Pessoas com Comportamentos Aditivos e dependências: processos e resultados da aplicação do modelo de mediação social e comunitária, Lisboa, SICAD. Disponível: http://www.sicad.pt/BK/Intervencao/ReinsercaoMais/Documentos%20Partilhados/2021/SumarioExecutivo_RelatorioFinal_IntervencaoReinsercaoCAD.pdf [Acesso em abril de 2021]
- Guerra, I. (2006). Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Sentidos e Formas de Uso, Estoril: Principia.
- Stake, R. (2012). A Arte da Investigação com Estudos de Caso, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian (3.^a ed.).
- Valentim, R.K. (2001). "SWOT Analisis Frame Resource - Based View", *Journal of Marketing Theory and Practice*, (9): 54-68.