

ISCTE  **IUL**
Instituto Universitário de Lisboa

Escola de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Psicologia Social e das Organizações

A Inteligência Emocional e a Empatia e a sua relação com a
Competência para a Diversidade Multicultural em Equipas em
Acolhimento Residencial

Andreia Sofia Gonçalves Ribeiro

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em
Psicologia Comunitária, Proteção de Crianças e Jovens em Risco

Orientadora:
Prof.^a Doutora Carla Moleiro, Professora Auxiliar,
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2017

ISCTE  **IUL**
Instituto Universitário de Lisboa

Escola de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Psicologia Social e das Organizações

A Inteligência Emocional e a Empatia e a sua relação com a
Competência para a Diversidade Multicultural em Equipas em
Acolhimento Residencial

Andreia Sofia Gonçalves Ribeiro

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em
Psicologia Comunitária, Proteção de Crianças e Jovens em Risco

Orientadora:
Prof.^a Doutora Carla Moleiro, Professora Auxiliar,
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2017

Agradecimentos

Gostaria de agradecer, primeiramente, à minha orientadora, a Professora Doutora Carla Moleiro, que ao longo do desenvolvimento desta dissertação se mostrou sempre disponível, procurando sempre me auxiliar e motivar em todos os passos deste longo caminho.

Agradeço igualmente às instituições que se mostraram disponíveis para colaborar, como a Oficina de S. José, e nomeadamente a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que se mostrou disponível de imediato para a divulgação do questionário do estudo desta dissertação por entre as suas casas de acolhimento. Sem a colaboração de todos não teria sido possível a realização da minha dissertação.

Queria agradecer à minha família que me apoiou tanto durante esta fase, nomeadamente aos meus pais que fizeram muitos sacrifícios e esforços para que eu pudesse ter um futuro melhor, assim como os meus avós maternos. O vosso apoio e amor incondicional foi essencial para que continuasse até ao fim, serei eternamente grata por tudo o que vocês fizeram por mim. Ao meu maninho, que me fez sempre rir quando era a última coisa que me apetecia fazer. Obrigada por seres o meu “palhacinho de serviço” ao longo desta jornada.

À minha melhor amiga Beatriz, que ao longo destes anos nunca deixou de acreditar em mim e de mostrar o seu orgulho, e à minha prima Neuza, que sempre teve uma imensa paciência para mim e para me ajudar em tudo o que sempre precisei. Apesar de longe, vocês nunca deixaram de me faltar e foram muito importantes para que eu chegasse aqui.

Por fim, aos meus amigos que estiveram ao meu lado e partilharam o mesmo percurso: Tânia, Marisa, Inês, Pedro. Foram os meus pilares e motivadores nos longos dias e noites que partilhamos na realização desta etapa. Muito obrigada por me mostrarem que, por muito difícil que o caminho pareça, nunca estive sozinha. Um especial obrigado à minha incrível amiga Anastasia, nada disto seria possível se não fosse pelas nossas sessões de “terapia” que sempre ajudaram a aligeirar quando tudo parecia complicado.

Resumo

A diversidade cultural tem-se tornado num assunto relevante para a literatura, dado que cada vez mais se constitui como uma característica das sociedades contemporâneas. Assim sendo, torna-se pertinente estudar as competências para a multiculturalidade em vários serviços como os sociais, de saúde e psicológicos. Sue e colaboradores (1982, 1992) desenvolveram o Modelo Tridimensional das Competências Multiculturais que identifica três componentes: crenças e atitudes (autoconsciência), conhecimento, e competências. Uma vez que existem crianças e jovens em Acolhimento Residencial oriundos de outros países ou de origem migrante, torna-se necessário avaliar as competências das equipas técnicas e educativas que trabalham nestes contextos diariamente e compreender como lidam com a diversidade multicultural presente nas casas de acolhimento (e.g., CAT e LIJ). Neste sentido, o presente estudo procura compreender a relação entre a inteligência emocional e a empatia com as competências para a diversidade cultural no trabalho com as crianças e jovens em situação de acolhimento, assim como se a formação prévia e o contacto anterior com crianças e jovens culturalmente diversos têm alguma relação com as competências multiculturais.

A amostra foi constituída por 52 elementos das equipas técnicas e educativas de acolhimento residencial, com idades compreendidas entre os 26 anos e os 55 anos ($M = 37.10$; $DP = 5.93$), sendo 82.7% do sexo feminino, tendo os participantes respondido a medidas de auto-relato num estudo correlacional. Os resultados apontam para uma associação entre a inteligência emocional e as competências para a multiculturalidade.

Palavras chave: Acolhimento Residencial; Competências para a diversidade cultural; Inteligência Emocional; Empatia; Psicologia Comunitária.

Categorias de classificação PsycINFO:

2930 Culture & Ethnology

3373 Community & Social Services

Abstract

Cultural diversity has become a relevant subject for literature, since it is increasingly becoming a feature of contemporary societies. Therefore, it is pertinent to study the competencies for multiculturalism in different services such as social, health and psychological. Sue et al. (1982, 1992) developed the Three-Dimensional Model of Multicultural Competences that identifies three components: beliefs and attitudes (self-consciousness), knowledge and skills. Given that there children and young people in residential care that came from other countries or are migrants, it is necessary to evaluate the competences of the technical and educational teams that work in these contexts daily and to understand how they deal with the multicultural diversity present in the residential houses (e.g., CAT and LIJ). In this sense, the present study seek to understand the relationship between emotional intelligence and empathy with the competencies for cultural diversity for those who work with children and young people who are in residential care, as well as whether prior training and previous contact with culturally diverse children and young people have some relation to multicultural competencies.

The sample consisted of 52 members of the technical and educational teams of residential care, aged between 26 years and 55 years ($M = 9.04$; $SD = 6.42$), of which 82.7% were female, and the participants responded to measures self-report in a correlational study. The results point to an association between the emotional intelligence and the competencies for multiculturalism.

Keywords: Residential Care; Cultural diversity competencies; Emotional Intelligence; Empathy; Community Psychology

PsycINFO Classification Categories:

2930 Culture & Ethnology

3373 Community & Social Services

Índice

Introdução.....	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico	3
1. O Acolhimento Residencial em Portugal	3
1.1. Enquadramento Legal.....	3
1.2. Constituição das Equipas Técnicas e Educativas	4
2. A Diversidade Multicultural e a necessidade de qualificação dos técnicos	4
3. Modelo Tridimensional das Competências Multiculturais	7
4. Inteligência Emocional.....	8
5. Empatia.....	11
6. A Relação entre a Empatia, Inteligência Emocional e as Competências para a Multiculturalidade	13
7. Problema, objetivos do estudo e hipóteses.....	14
Capítulo II - Método.....	17
1. Participantes	17
2. Instrumentos	17
2.1. <i>TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form</i>	18
2.2. <i>IRI – Índice de Reatividade Interpessoal</i>	19
2.3. <i>CIDCI - Competências para a Diversidade Individual e Cultural</i>	20
3. Procedimento.....	21
Capítulo III - Resultados	23
1. Análise descritiva dos instrumentos	23
1.1. <i>TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form</i>	23
1.2. <i>IRI – Índice de Reatividade Interpessoal</i>	23
1.3. <i>CIDCI - Competências para a Diversidade Individual e Cultural</i>	24
2. Análise de correlações.....	25
3. Comparação de médias – Teste <i>t</i> e <i>ANOVA</i>	27
Capítulo IV – Discussão.....	29

Fontes	33
Bibliografia.....	35
Anexos.....	39
Anexo A – Questionário.....	39
Anexo B – Carta de Pedido de Colaboração às Instituições	51
Anexo C – Estatísticas Descritivas da Amostra	53

Índice de Quadros

Quadro 2.1. Correlações entre as dimensões do <i>TEIQue-SF</i> e os seus respectivos alfas de Cronbach.....	19
Quadro 2.2. Correlações entre as dimensões do <i>IRI</i> e os seus respectivos alfas de Cronbach.....	20
Quadro 2.3. Correlações entre as dimensões da <i>CIDCI</i> e os seus respectivos alfas de Cronbach.....	21
Quadro 3.1. Resultados descritivos do <i>TEIQue-SF</i>	23
Quadro 3.2. Resultados descritivos do <i>IRI</i>	24
Quadro 3.3. Resultados descritivos da <i>CIDCI</i>	25
Quadro 3.4. Correlações entre o <i>IRI</i> e o <i>TEIQue-SF</i> e as suas subescalas e a <i>CIDCI</i> e as suas dimensões.....	25

Índice de Figuras

Figura 3.1. Diferenças de médias ao nível da CIDCI e das suas dimensões em função de ter ou não formação específica sobre a diversidade multicultural.....	27
Figura 3.2. Diferenças de médias ao nível da CIDCI e das suas dimensões em função da percentagem aproximada de crianças de grupos étnicos ou raciais minoritários existentes na instituição onde trabalha.....	28

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Introdução

De acordo com dados de 2015, dos 10 358 076 cidadãos residentes em Portugal, 2 031 905 têm idades compreendidas entre os 0 e 19 anos (Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2017). Dos mesmos dados, 29 896 são cidadãos estrangeiros, sendo que 6 188 dos imigrantes têm idade igual ou inferior a 19 anos (Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2017). Assim, é possível afirmar a existência de diversas etnias e culturas em Portugal.

O acolhimento residencial em Portugal tem sofrido, nos últimos tempos, alterações com vista à requalificação das equipas e o melhoramento dos serviços prestados no sentido de adequar as respostas dos técnicos de acordo com as necessidades das crianças e jovens acolhidos (Calheiros & Patrício, 2012). Portanto, e tendo em conta que a sociedade portuguesa é cada vez mais multicultural, é necessário que esta requalificação implique igualmente a dotação das equipas técnicas e educativas em acolhimento residencial de competências para lidar com as crianças e jovens que se encontram acolhidos e que são de diferentes culturas.

Neste sentido, a presente dissertação procura estudar o conhecimento, a consciência e as competências para a diversidade multicultural dos profissionais em equipas de acolhimento residencial, e verificar a sua relação com duas variáveis diferentes: a inteligência emocional e a empatia. Irá também investigar se a formação anterior para lidar com a diversidade e o contacto prévio com crianças e jovens culturalmente diferentes têm alguma relação com as competências multiculturais dos técnicos. Pretende-se também sensibilizar para a formação para a diversidade cultural e étnica, e contribuir para a investigação acerca do acolhimento residencial em Portugal, que é escassa, introduzindo as duas variáveis supracitadas nunca antes utilizadas neste contexto.

Desta forma, no Capítulo I encontra-se o enquadramento teórico, onde se irá descrever o enquadramento legal o acolhimento residencial em Portugal e a necessidade de qualificação dos técnicos que nele trabalham. De seguida, será explicado o que é a diversidade multicultural juntamente com o modelo teórico das competências multiculturais. Os dois pontos abordados posteriormente serão a inteligência emocional e a empatia, onde serão abordadas as diferentes teorias que deram origem aos dois construtos. Por fim, serão apresentadas evidências empíricas que confirmam relações entre as diferentes variáveis consideradas nesta dissertação, assim como os objetivos e hipóteses do estudo.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

No Capítulo II será descrito o método. Este consiste na apresentação da amostra, descrevendo as suas características, os instrumentos utilizados e como se procedeu desde a recolha ao tratamento dos dados.

O Capítulo III comporta a exposição dos resultados obtidos, tais como: análise descritiva dos instrumentos, análise de correlações e comparação de médias através de testes *t* e ANOVA.

Para finalizar, no Capítulo IV é feita a discussão dos resultados fazendo uma reflexão com a literatura, bem como a descrição das limitações encontradas e as implicações do estudo realizado.

Capítulo I – Enquadramento Teórico

1. O Acolhimento Residencial em Portugal

1.1. Enquadramento Legal

A Convenção dos Direitos da Criança (UNICEF, 1990) defende que todas as crianças têm direito a uma família e que, para o seu desenvolvimento e bem-estar, o ambiente familiar deve proporcionar afetividade e o desenvolvimento harmonioso e integral da criança. Outro dos pontos descritos como bastante importante é o superior interesse da criança, o que implica que, se a família não tiver condições e/ou competências para garantir os seus cuidados, quem o deve assegurar é o Estado.

Em Portugal encontra-se em vigor a Lei n.º 23/2017, a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, que promove medidas de promoção e proteção para estes no meio natural de vida e em regime de colocação. Quando é necessário aplicar-se esta última medida, as crianças e jovens são retiradas do meio familiar e podem ficar em contexto de acolhimento residencial ou familiar.

De acordo com o Artigo 49.º da Lei n.º 23/2017, o acolhimento residencial consiste “*na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações, equipamento de acolhimento e recursos humanos permanentes, devidamente dimensionados e habilitados, que lhes garantam os cuidados adequados.*”. O Relatório CASA 2015 (Instituto da Segurança Social, 2015) reporta que em Portugal, no ano de 2015, encontravam-se 11 212 crianças em regime de acolhimento, sendo que 87.7% (7 544) estavam acolhidas em LIJ (Lares de Infância e Juventude) e em CAT (Centro de Acolhimento Temporário).

No Artigo 50.º da Lei n.º 23/2017 são discriminadas as modalidades de integração, sendo as três unidades especializadas as seguintes: casas de acolhimento para resposta em situações de emergência (e.g., CAT); casas de acolhimento para resposta a dificuldades específicas e necessidades de intervenção educativa e terapêutica (e.g., LIJ); e apartamentos de autonomização para o apoio e promoção da autonomia dos jovens.

Conforme consta no Artigo 51.º da Lei n.º 23/2017, a integração das crianças e jovens no acolhimento residencial pode ser planeada ou urgente em caso de emergência. Quando a integração é planeada, a integração na casa de acolhimento é preparada em conjunto entre a entidade que decreta a medida, os responsáveis pela gestão de vagas e a casa de acolhimento.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Ambos têm como responsabilidade avaliar as necessidades da criança ou jovem, tendo em conta a situação de perigo que levou ao acolhimento, e conferir os recursos disponíveis para a futura intervenção. É igualmente necessário a preparação da criança ou jovem e da respetiva família, informando-as do que irá se suceder. No caso de um acolhimento de urgência, a lei prevê que não é necessário a planificação anterior.

No que toca ao funcionamento das casas de acolhimento, o Artigo 53.º da Lei n.º 23/2017 destaca que o dia-a-dia das crianças ou jovens deve ser personalizado, proporcionando um ambiente do tipo familiar e integração na comunidade.

1.2. Constituição das Equipas Técnicas e Educativas

Conforme se encontra descrito no Artigo 54.º da Lei n.º 23/2017, as casas de acolhimento devem de dispor de uma equipa técnica, uma equipa educativa e uma equipa de apoio. A equipa técnica deve ser pluridisciplinar, constituída por elementos com formação mínima nas áreas da psicologia e trabalho social. Cabe-lhes a tarefa de fazer a avaliação das crianças e/ou jovens que são acolhidos, assim como o planeamento e aplicação do projeto de vida conforme o que é decidido pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ou pelo tribunal, podendo dar a sua opinião relativamente ao mesmo. A equipa educativa deve incorporar técnicos com formação específica para o acompanhamento socioeducativo das crianças e/ou jovens, desempenhando o seu papel de auxiliar de ação educativa. Por fim, a equipa de apoio integra os colaboradores dos serviços gerais.

2. A Diversidade Multicultural e a necessidade de qualificação dos técnicos

A palavra “multicultural” surgiu pela primeira vez na Segunda Guerra Mundial, sendo a palavra “multiculturalismo” usada durante o movimento dos Direitos Civis (Chow, 2015). O multiculturalismo reconhece a existência de uma grande variedade de grupos, e que o indivíduo pertence e é influenciado por vários grupos culturais em tempos diferentes (Pedersen, 1991, citado por Swanson, 1993). Este termo engloba as diferenças de cor de pele, etnia, sexo e género, idade, estatuto socioeconómico, nível funcional ou de incapacidade, e orientação sexual (Chow, 2015; Swanson, 1993).

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Segundo o Plano de Intervenção Imediata de 2006 da Segurança Social, 6% das crianças e jovens eram de minorias étnicas. Como a Convenção dos Direitos da Criança (UNICEF, 1990) defende que se deve respeitar as tradições e valores culturais da comunidade de cada criança, torna-se importante ter em conta a multiculturalidade presente no acolhimento residencial e que os técnicos tenham competências para lidar com esta situação. São estes técnicos que providenciam os cuidados às crianças e jovens 24 horas por dia, assegurando a sua educação, segurança e a satisfação das suas necessidades (Silva & Gaspar, 2014). Num estudo realizado por Colton e Hellinckx (1993), Portugal, juntamente com Espanha e Grécia, revelou ser um dos países com técnicos com níveis mais baixos de qualificação em acolhimento residencial. Portanto, é essencial a existência de um recrutamento adequado dos membros das equipas, devendo estes ter um fácil reconhecimento do desenvolvimento cognitivo, emocional e comportamental das crianças e jovens de modo a que saibam como responder às suas carências e manter o seu bem-estar (Silva & Gaspar, 2014).

A diversidade cultural tem-se tornado num assunto relevante para a sociedade em geral, pois cada vez mais se vive num mundo multicultural. Assim sendo, torna-se pertinente estudar as competências para a multiculturalidade em vários serviços como os sociais, de saúde e psicológicos (Moleiro, Marques, & Pacheco, 2011). A literatura defende que os profissionais devem prestar mais atenção às necessidades dos seus clientes, devendo procurar informação no sentido de responder às carências que estes revelem, e este reconhecimento levou ao desenvolvimento de várias diretrizes pelas quais se devem seguir (Moleiro, Freire, Pinto, & Roberto, 2014). O Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses (2011) tem como um dos princípios gerais a Competência, que reconhece que os psicólogos “*têm como obrigação exercer a sua actividade de acordo com os pressupostos técnicos e científicos da profissão, a partir de uma formação pessoal adequada e de uma constante actualização profissional, de forma a atingir os objectivos da intervenção psicológica*”, o que implica que se devem de manter conscientes das suas competências e, se necessário, procurarem formação para levarem a cabo uma avaliação e intervenção com uma população multicultural (American Psychological Association, 2002).

Em 2002, a APA lançou um conjunto de seis diretrizes, *Guidelines for Providers of Psychological Services to Ethnic, Linguistic, and Culturally Diverse Populations*, para os psicólogos que trabalham em contextos com populações étnica, linguística e culturalmente

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

diversas, sendo que as cinco primeiras são as mais relevantes para o tema da presente dissertação. As duas primeiras diretrizes encorajam os psicólogos a comprometerem-se a ser conscienciosos culturalmente e procurarem conhecerem-se a si próprios e aos outros. Neste sentido, a primeira diretriz sugere que os psicólogos devem reconhecer que, como seres culturais, têm crenças e atitudes que podem influenciar as suas percepções e interações com outros indivíduos que são de diferentes etnias e raças. No caso da segunda diretriz, esta realça a importância de os psicólogos terem competências multiculturais como a sensibilidade, responsividade, conhecimento, e compreensão acerca dos indivíduos etnicamente e racialmente diferentes. Portanto, espera-se que o reconhecimento das suas crenças e atitudes e a capacidade de colocar no lugar do outro ajude melhor o contacto com clientes que sejam de grupos étnicos ou raciais diferentes, permitindo construir uma relação de confiança. A terceira diretriz está relacionada com a educação, e sugere que os psicólogos, como educadores, devem ser encorajados a utilizar os construtos do multiculturalismo e da diversidade ao ensinar psicologia. As diretrizes referidas não procuram apenas aplicar os conhecimentos, mas igualmente ensiná-los, pois vários estudos realçam que ter uma perspectiva centrada na diversidade cultural traz benefícios tanto a nível individual (e.g., envolvimento mais acentuado para trabalhar a capacidade para compreender outras raças), como institucional (e.g., empregados com uma maior capacidade de compreensão e preparação para interações entre culturas) e social (e.g., investigadores em institutos superiores que procuram realizar estudos que envolvam temas como o género e a etnia) (American Council on Education & American Association of University Professors, 2000, citado por APA, 2002). Existe igualmente uma diretriz sobre a investigação, sendo esta a quarta, e que refere que os investigadores de psicologia que sejam culturalmente sensíveis são encorajados a reconhecer a importância de realizar investigações que sejam centradas na cultura e etnia, utilizando como amostra pessoas com diferentes características étnicas, raciais e linguísticas, uma vez que no último século se tem assistido a um aumento da diversidade e torna-se pertinente utilizar nos estudos variáveis culturais que anteriormente não eram utilizadas (APA, 2002). A quinta diretriz explora a aplicação dos conhecimentos, ou seja, a prática, e sugere que os psicólogos se devem esforçar para aplicar as suas competências e conhecimentos acerca da multiculturalidade aquando da prática da psicologia. É necessário que o profissional tenha consciência da influência que a sua herança cultural pode ter no seu

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

desempenho e nas suas relações profissionais, e procurar que a sua prática respeite o outro como um ser culturalmente diferente.

3. Modelo Tridimensional das Competências Multiculturais

Para se perceber como se desenvolvem as competências para a diversidade multicultural, torna-se importante compreender os fatores que contribuem para tal (Ivers, 2012). Sue e colaboradores (1982, 1992) desenvolveram o Modelo Tridimensional das Competências Multiculturais, que consiste em três áreas: crenças e atitudes (autoconsciência), conhecimento e competências. As crenças e atitudes comportam a consciência de cada um das suas suposições, valores e preconceitos (Chao, 2012), o que envolve o seu próprio reconhecimento como um ser cultural e com uma herança cultural que comporta preconceções (Moleiro, Marques, & Pacheco, 2010). O conhecimento consiste na perceção de um mundo com clientes de várias culturas (Chao, 2012), onde existem diferenças históricas, em valores, tradições e práticas, e em que é necessário compreender como estes têm impacto no desenvolvimento psicossocial, no desenvolvimento da identidade étnica e racial, e a discriminação percebida como um fator de risco, entre outros (Moleiro, Marques, & Pacheco, 2010). A competência constitui no desenvolvimento de técnicas e estratégias adequadas para lidar com os vários indivíduos (Chao, 2012). Este modelo tem sido utilizado como base para o treino para a multiculturalidade e integrado em códigos de ética e conduta de várias associações tal como a APA (Chao, 2012). Chao (2012) sugere que os profissionais que têm consciência da diversidade cultural, mas que não têm conhecimentos, podem não saber como agir em certos contextos culturais com clientes de minorias étnicas e/ou raciais. O mesmo autor realça que os profissionais podem igualmente ter conhecimento relativamente à multiculturalidade, mas que existe a possibilidade de não terem consciência de perceberem os seus próprios preconceitos culturais.

O modelo tem recebido bastante suporte empírico, e a maioria dos estudos realizados tem usado instrumentos de autorrelato de Competências Multiculturais, sendo que estes revelaram que existe relação com a formação anterior para a multiculturalidade, com o desenvolvimento da identidade racial, raça, etnia (Constantine, 2002), e com a empatia e inteligência emocional (Constantine & Gainor, 2001) que será referido mais à frente.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

O estudo de Constantine (2002) procurou investigar a relação entre formação anterior para a multiculturalidade, as atitudes / preconceito racial e a identidade étnica de profissionais do grupo majoritário com a competência auto relatada para a multiculturalidade. Os participantes eram psicólogos que trabalhavam em contexto educativo, e o instrumento utilizado para medir a competência foi o Multicultural Counseling Awareness Scale (MCAS, Ponterotto et al., 2000, citado por Constantine 2002), que tem como base conceptual o modelo de Sue et al. (1982) e têm duas subescalas: conhecimento e consciência (Ponterotto, Gretchen, Utsey, Rieger, & Austin, 2002). A autora concluiu que quanto mais formação para a multiculturalidade os respondentes tinham, mais reportavam competência para a multiculturalidade. Os resultados sugeriram que os psicólogos de grupos etnicamente majoritários (i.e. brancos) com formação anterior poderão ser mais competentes para trabalhar com populações culturalmente diversas do que os sem formação.

Moleiro, Marques e Pacheco (2011) realizaram um estudo em Portugal onde avaliaram as competências para a diversidade cultural em profissionais de acolhimento residencial. Foram utilizados como instrumentos uma escala de autorrelato e uma medida objetiva (i.e., apresentação de um caso, onde os profissionais teriam de explicar como lidariam com ele). O caso tinha como objetivo reconhecer as estratégias de intervenção, as características facilitadoras do cliente percebidas, as dificuldades esperadas do cliente, as características facilitadoras percebidas do profissional e as suas dificuldades esperadas. Ambos procuram incorporar as três dimensões do Modelo Tridimensional das Competências Multiculturais. Os resultados obtidos revelaram que os profissionais tendem a sobrestimar as suas competências percebidas auto relatadas iniciais, e que as suas capacidades para terem em conta a etnia e cultura da criança aquando da sua intervenção é globalmente baixa. Verificou-se ainda que, após breve formação específica, o auto-relato de competências para diversidade pareceu diminuir, refletindo a possibilidade de uma maior consciência sobre as questões e a necessidade reconhecida de formação, paralelamente a um aumento das competências para considerar a cultura na discussão e análise do caso na medida objetiva.

4. Inteligência Emocional

O construto tradicional da inteligência inclui várias capacidades mentais, como a capacidade de processamento de informação verbal, espacial e de relações lógicas (Mayer,

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Caruso, & Salovey, 2000). Ao longo de tempo foram sendo propostos outros potenciais tipos de inteligência, como a inteligência social, a inteligência pessoal, a criatividade emocional, ou a inteligência emocional (Mayer, Caruso, & Salovey, 2000). O conceito da inteligência social, que foi bastante discutido por investigadores durante a segunda metade do século XX, contribuiu para a definição do significado de inteligência emocional uma vez que era discutida a hipótese de os conceitos possuírem componentes interrelacionados (Bar-On, 2006). A inteligência social é definida como a capacidade para perceber os outros indivíduos e reagir corretamente nas relações humanas, estando relacionada com a inteligência verbal (Thorndike, 1920, citado por Mayer, Caruso, & Salovey, 2000). A noção de inteligência emocional (IE) surgiu pela primeira vez em 1990 através de Salovey e Mayer, e é definida como a capacidade para perceber, compreender e gerir emoções, sabendo distingui-las e reconhecê-las nos outros (Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000; Chrobot-Mason & Leslie, 2012). A inteligência emocional acaba por representar um grupo de características distintas da inteligência social, uma vez que é mais ampla, pois inclui raciocínio sobre as emoções em relações sociais e sobre as emoções internas, e é mais focado por se direcionar principalmente para os problemas emocionais presentes nos problemas sociais e pessoais (Mayer, Caruso, & Salovey, 2000).

Mayer e Salovey (1997, citado por Mayer, Caruso, & Salovey, 2000) sugeriram um modelo com quatro níveis que define a inteligência emocional como uma competência, e que separa as aptidões e capacidades conforme o grau em que se encontram inseridas nos sistemas psicológicos do indivíduo. Os quatro níveis são: 1) perceber e avaliar as emoções, 2) incorporar emoções no pensamento, 3) compreender emoções, e 4) regular as emoções. O nível mais baixo envolve a percepção e avaliação de expressões faciais, envolvendo a percepção não-verbal e a capacidade individual para exprimir sentimentos; o nível seguinte consiste na assimilação de experiências emotivas básicas no pensamento, o que inclui a ponderação entre emoções e destas com sensações, e usar emoções para direcionar a atenção; o terceiro nível corresponde à compreensão e reflexão sobre as emoções, uma vez que cada emoção se revela de acordo com as suas próprias características e se torna necessário perceber as suas evoluções e direções ao longo do tempo; e o quarto nível engloba a gestão e regulação das emoções, que vai evoluindo ao longo do tempo, e possibilita a aplicação dos conhecimentos emocionais anteriormente adquiridos na resolução de problemas e desenvolvimento da capacidade de compreensão das próprias emoções. Os autores referem que todos estes níveis

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

estão interligados, e se um deles não estiver desenvolvido e com as competências adquiridas, torna-se impossível o desempenho do nível seguinte ser bem-sucedido.

Existe outro modelo, o Modelo Bar-On da Inteligência Socio-emocional (Bar-On, 2006), que define a inteligência emocional como um conjunto misto de aptidões mentais e outras aptidões, tais como as sociais. O modelo de Bar-On tem como base o trabalho de Darwin (1872/1965) sobre a importância da expressão emocional na sobrevivência e adaptação, assim como a definição de Thorndike (1920) da inteligência social supracitada e o trabalho desenvolvido por Wechsler (1940, 1943) (Bar-On, 2006). O autor define a inteligência socio-emocional como o cruzamento de competências, aptidões e facilitadores sociais e emoções interrelacionadas, que levam a que o indivíduo se compreenda melhor, assim como aos outros, e saiba como interagir no dia-a-dia. De acordo com o modelo, estas competências, aptidões e facilitadores são: competências intrapessoais, competências interpessoais, gestão do stress, capacidade de adaptação, e o humor geral. As competências intrapessoais consistem na capacidade de o indivíduo se reconhecer, assim como perceber as suas fraquezas e forças e conseguir expressar os seus sentimentos e pensamentos. As competências interpessoais comportam a capacidade para estar ciente das emoções, sentimentos e necessidades dos outros, e construir e manter relações mutuamente satisfatórias e construtivas. A gestão do stress consiste na gestão e regulação de emoções, sendo o indivíduo capaz de controlá-las e saber como lidar com estas. A adaptabilidade é a capacidade de gestão em caso de mudança, onde o indivíduo é capaz de reconhecer e validar os seus sentimentos e pensamentos, ajustando-os e adaptando-os a novas situações, tal como resolver com eficácia problemas pessoais e interpessoais. Por fim, o humor geral consiste em ser positivo, auto-motivar-se e sentir-se contente consigo próprio, com os outros e com a vida (Bar-On, 2006).

Existe outra teoria que propõe que a inteligência emocional constitui um traço da personalidade, e é definida como um agrupado de auto percepções emocionais localizadas nos níveis mais baixos da personalidade (Cooper & Petrides, 2009), sendo que para ser medida são usados instrumentos de autorrelato, uma vez que são avaliadas disposições relacionadas com as emoções e auto percepções (Petrides, Pitta & Kokkinari, 2007). A IE traço é a única definição que reconhece a subjetividade presente nas experiências emocionais e que é possível operacionalizar (Petrides, 2010). Esta teoria define que a IE traço é composta por 15 domínios, sendo eles a adaptabilidade, assertividade, percepção da emoção (do próprio e dos

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

outros), expressão da emoção, gestão da emoção, regulação da emoção, impulsividade, relacionamentos, autoestima, auto motivação, consciencialização social, gestão do stress, empatia, felicidade e otimismo (Petrides, Pitta & Kokkinari, 2007). A variável IE traço é bastante útil, uma vez que explica as diferenças individuais nas autoavaliações afetivas e organiza-as numa única estrutura, para além de que integra as facetas emocionais presentes nas dimensões da personalidade (Petrides, Pitta & Kokkinari, 2007). O autor descarta quaisquer semelhanças desta teoria com as teorias anteriormente mencionadas de Bar-On e Salovey e Mayer, uma vez que estas incorporam taxonomias da capacidade cognitiva humana (Petrides, 2010). Esta será a perspetiva adotada no estudo desta dissertação, pois não se pretende avaliar competências cognitivas como é defendido pelo conceito da inteligência emocional como aptidão, mas sim a inteligência emocional como um traço da personalidade.

5. Empatia

Free, Green, Grace, Chernus e Whitman (1985) sugerem que o termo empatia surgiu pela primeira vez na literatura em 1905 pela mão de Freud, que escreveu que os psicoterapeutas têm em consideração o estado psicológico dos clientes, colocam-se a eles próprios nesse estado, e tentam percebê-lo através da comparação com os seus estados psicológicos. Freud usou a palavra alemã *Einfuhling*, que se traduz em empatia e significa sentir a experiência de outra pessoa (Free et al., 1895).

A empatia é definida como a capacidade para comunicar um sentimento de preocupação e compreensão relativamente aos outros, através da perceção e resposta aos estados emocionais e ideias de outra pessoa (Chrobot-Mason & Leslie, 2012; Constantine & Gainor, 2001; Gerdes & Segal, 2011).

Através da revisão de literatura presente nas neurociências e da psicologia social e do desenvolvimento, Gerdes e Segal (2009) propuseram um modelo para a conceptualização da empatia. Este modelo organiza-se em três componentes, sendo eles: a resposta afetiva às emoções e ações do outro; o processo cognitivo da resposta afetiva do próprio e da perspetiva do outro, onde o indivíduo tem consciência de si e dos outros, interpreta as sensações, e é capaz de regular as suas emoções; e a tomada de decisão consciente para tomar uma ação empática, ou seja, levar a cabo comportamentos de ajuda perante o outro (Gerdes & Segal,

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

2009). Os autores consideram que a ação empática envolve tanto processos cognitivos como emocionais, e que é necessário que o indivíduo vá para lá das respostas afetivas e processamentos cognitivos no seu dia-a-dia para que seja mais eficiente, envolvendo valores e conhecimentos (Gerdes & Segal, 2009).

Decety e Jackson (2004), através da análise das várias concepções e definições da empatia encontradas na literatura, identificaram três experiências subjetivas que são referenciadas como os principais ingredientes da empatia, sendo elas: ser capaz de sentir o que a outra pessoa está a sentir, produzir uma resposta afetiva para a outra pessoa/partilhar o estado emocional da outra pessoa, e saber identificar o que o outro está a sentir (Decety & Jackson, 2004; Gerdes & Segal, 2011). Este último componente é uma experiência automática, ao contrário dos outros dois componentes anteriores, que são competências cognitivas que permitem ao ser humano pôr-se no lugar do outro voluntariamente (Gerdes & Segal, 2011). Este modelo combina os aspetos representacionais/emocionais e os aspetos processuais/cognitivos (Decety & Jackson, 2004; Gerdes & Segal, 2011), e os autores defendem que os componentes constituem inteiramente a empatia, interagindo uns com os outros para permitir uma experiência empática subjetiva.

Alguns autores foram, ao longo do tempo, notando a diferença entre os dois aspetos (i.e., emocionais e cognitivos), sendo um deles Davis (2006, citado por Limpo, Alves & Castro, 2010). O autor procurou incorporar os vários aspetos da empatia e desenvolver um modelo multidimensional que incluiu dimensões afetivas, cognitivas e comportamentais (Limpo, Alves & Castro, 2010). O modelo de Davis propõe que (1996, 2006, citado por Limpo, Alves & Castro, 2010), quando ocorre um episódio empático, é desencadeado no observador um conjunto de mecanismos que levam a uma resposta e que se desenvolve em quatro componentes. O primeiro consiste nos antecedentes do observador e da situação em si, como a personalidade ou a semelhança entre o observador e o alvo. O segundo diz respeito aos processos que são os mecanismos que produzem a resposta empática, podendo ser não-cognitivos (e.g., reações primárias), cognitivos simples (e.g., associações diretas), ou cognitivos avançados (e.g., rede cognitivas elaboradas). O terceiro componente, as consequências intrapessoais, referem-se a respostas cognitivas (e.g., julgamentos de atribuição), afetivas (e.g., preocupação empática) e motivacionais (e.g., perdão). Por último, as consequências interpessoais consistem nas respostas direcionadas ao alvo (Davis, 1996, 2006, citado por Limpo, Alves & Castro, 2010). Foi com base neste modelo que Davis

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

desenvolveu a escala *Interpersonal Reactivity Index* (IRI), que avalia as dimensões afetivas e cognitivas da empatia (Davis, 1983, citado por Limpo, Alves & Castro, 2010).

A empatia tem sido ultimamente referida como uma capacidade essencial para profissionais que trabalhem na área social (Gerdes & Segal, 2011). Uma vez que esta capacidade permite que o profissional se coloque no lugar do outro, é reconhecida como um facilitador na relação com os clientes (Watson, 2002, citado por Gerdes & Segal, 2011). Forrester, Kershaw, Moss e Hughes (2008) descobriram que a empatia é fundamental para uma comunicação eficaz em situações de proteção de crianças e jovens, na medida em que um profissional empático é mais preocupado em esclarecer o seu papel, tem mais facilidade em perceber o que vai acontecer no futuro, e é capaz de obter mais informações junto dos clientes que apresentam baixa resistência.

6. A Relação entre a Empatia, Inteligência Emocional e as Competências para a Multiculturalidade

Considerando que a presente dissertação procura verificar a relação entre a inteligência emocional, a empatia e as competências para a multiculturalidade, torna-se pertinente salientar alguns estudos que já exploraram algumas destas relações, em outros contextos e com distintas populações.

Como referido anteriormente, a empatia é reconhecida como um dos 15 domínios da teoria da inteligência emocional como traço de Petrides (2010), o que revela uma relação entre estas duas variáveis. Outro estudo relevante é o de Goleman (1998, citado por Chrobot-Mason & Leslie, 2012), que avaliou a inteligência emocional em contexto de trabalho. O autor concluiu que a inteligência emocional abrange duas áreas de competências: competências sociais, que determinam como lidamos com as relações, o que inclui a empatia e capacidades sociais; e competências pessoais, que determinam como nos gerimos a nós próprios, o que inclui a auto consciência, auto regulação e motivação. Ambos os estudos afirmam que a empatia é um dos domínios presentes na inteligência emocional, confirmando a relação entre os dois construtos.

Constantine e Gainor (2001) citam dois estudos que encontraram relações entre as três variáveis. Um deles é o de Mayer e colaboradores (1990), que concluiu que os psicólogos

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

escolares que têm dificuldades em sentir empatia por estudantes podem experienciar mais dificuldades em trabalhar com eles. O outro estudo é o de Campbell e Dahir (2000), que tinha também como amostra psicólogos escolares e revelou que as suas competências percebidas para a multiculturalidade influenciam a sua capacidade para ser compreensivo em relação aos outros.

O estudo de Constantine e Gainor (2001) é utilizado como base para esta dissertação. Os participantes deste estudo eram psicólogos em contexto educativo, e os autores tinham como objetivos verificar se: a inteligência emocional pode ser importante na capacidade para sentir empatia e tratar questões de saúde mental de estudantes culturalmente diversos; e se o grau com que sente empatia em relações multiculturais pode afetar a auto percepção (i.e., consciência) de competências multiculturais. A única hipótese comprovada foi que a formação prévia para a diversidade cultural, inteligência emocional e empatia têm um efeito significativo na auto-percepção de consciência e competência para a multiculturalidade dos psicólogos em escolas. Os resultados revelaram que a hipótese foi apenas parcialmente suportada. A formação prévia para a diversidade cultural, a inteligência emocional e a empatia revelaram uma variância significativa no conhecimento auto-percebido para a multiculturalidade dos referidos profissionais, embora não tivessem previsto significativamente a consciência auto relatada dos mesmos.

7. Problema, objetivos do estudo e hipóteses

Como referido anteriormente, Portugal, assim como a Grécia e a Espanha, são dos países que apresentam níveis de formação dos profissionais de acolhimento residencial mais baixos na Europa (Silva & Gaspar, 2014). Assim sendo, é necessário investir numa maior qualificação das equipas, e torna-se pertinente apostar na formação em competência para a diversidade cultural, uma vez que cerca de 5% das crianças e jovens acolhidos são provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, e 1% são oriundas de outros países europeus (e.g., Europa de Leste, Alemanha, Inglaterra) (Gaspar, 2010).

A presente dissertação procura perceber se os profissionais que lidam com estas crianças e jovens têm efetivamente competências para a diversidade cultural presente na

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

realidade do acolhimento residencial em Portugal, e compreender a sua relação com a empatia e a inteligência emocional destes membros das equipas técnicas e educativas dos LIJ e CAT.

Neste sentido, os objetivos gerais do presente estudo são:

- Contribuir para o estudo da relação entre a inteligência emocional, empatia e competências para a diversidade cultural;
- Compreender a relação da inteligência emocional, empatia e diversidade cultural no trabalho com as crianças em contextos multiculturais em situação de acolhimento;
- Promover o reconhecimento das competências sensíveis à diversidade cultural e étnica para o trabalho das equipas em contexto de acolhimento residencial.
- Identificar a influência do contacto anterior com crianças de várias culturas e etnias no conhecimento e nas competências para a diversidade cultural dos profissionais.

No seguimento dos objetivos deste estudo, as hipóteses que irão ser testadas são:

H₁: A inteligência emocional tem uma relação positiva com as competências multiculturais em profissionais de acolhimento residencial;

H₂: A empatia tem uma relação positiva com as competências multiculturais em profissionais de acolhimento residencial;

H₃: Nas suas dimensões, a relação entre inteligência emocional é mais forte com a dimensão de consciência do que com as dimensões de conhecimento e de competências práticas;

H₄: Nas suas dimensões, a relação entre empatia é mais forte com a dimensão de consciência do que com as dimensões de conhecimento e de competências práticas;

H₅: A experiência anterior de formação em multiculturalidade tem uma relação positiva com as competências multiculturais, em particular na dimensão de conhecimento;

H₆: A experiência profissional anterior com crianças diversas do ponto de vista cultural tem uma relação positiva com as competências multiculturais.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

Capítulo II - Método

1. Participantes

A amostra foi constituída por 52 elementos das equipas técnicas e educativas de acolhimento residencial de nacionalidade portuguesa. Quarenta e três (82.7%) dos respondentes eram do sexo feminino e 9 (17.3%) do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 26 anos e os 55 anos ($M = 37.10$; $DP = 5.93$), e maioritariamente solteiros (46.2%) ou casados (34.6%). Do ponto de vista das habilitações, 67.3% dos inquiridos possuem uma licenciatura, enquanto 28.8% têm como escolaridade máxima mestrado e 3.8% um doutoramento. Os cursos mais representados foram o Serviço Social (28.8%) e Psicologia (26.9%), alguns com especializações nas áreas da Psicologia como Psicologia Clínica e Psicoterapia (1.9%), Psicologia Clínica (9.6%), Psicologia da Justiça (1.9%), Psicologia Educacional (1.9%), Psicologia Social (1.9%) e Psicologia Social e das Organizações (1.9%). Os restantes cursos dos participantes foram: Educação Social (7.7%), Ciências da Educação (3.9%), Psicopedagogia (3.9%), Educadora de Infância (1.9%), Educação e Intervenção Comunitária (1.9%), Reabilitação e Inserção Social (1.9%), Engenharia Eletrónica e Computadores (1.9%) e Relações públicas, publicidade e marketing (1.9%).

Dos 52 elementos, 18 (34.6%) desempenhavam a função de diretor/a técnico/a, 11 (21.2%) eram assistentes sociais, outros 11 (21.2%) eram educadores, 10 (19.2%) trabalhavam com psicólogos e 2 (3.8%) tinham a função de diretores de serviços. O tempo médio de trabalho na área do Acolhimento Residencial dos participantes foi de 8.8 anos, e o tempo médio de trabalho na instituição em que atualmente trabalham foi de 9 anos.

2. Instrumentos

Foram utilizados três instrumentos de avaliação e um questionário sociodemográfico. Os instrumentos utilizados foram: a escala *TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form* (Petrides, 2009), *IRI – Índice de Reatividade Interpessoal* (Davis, 1983), e o inventário de Competências para a Diversidade Individual e Cultural (CIDCI; Moleiro et al., 2010).

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

De modo a obter algumas informações relativamente aos participantes, foram formuladas perguntas no questionário sociodemográfico onde se perguntava o sexo, a idade, o estado civil, o nível de escolaridade, a função que desempenha na instituição, o curso que tirou, a sua naturalidade, a sua nacionalidade, há quanto tempo trabalha na instituição e há quanto tempo trabalha no acolhimento residencial. No fim do questionário sociodemográfico foram apresentadas duas perguntas, sendo uma delas se tem alguma formação específica sobre diversidade multicultural, e se sim qual e o número de horas; e a percentagem aproximada de crianças de grupos étnicos ou raciais minoritários existentes na instituição onde trabalha.

2.1. *TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form*

Para avaliar a inteligência emocional foi utilizada a escala *TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form*, de Petrides e Furnham (2006, citado por Cooper & Petrides, 2010). Esta escala é uma versão curta do *TEIQue*, sendo baseada na teoria do traço da inteligência emocional que conceptualiza a inteligência emocional como um dos traços básicos da personalidade. O *TEIQue –SF* é composto por 30 itens, com 2 itens de cada um dos 15 domínios que a escala mede: empatia, perceção emocional, expressão emocional, relações, gestão das emoções, assertividade, consciência social, autoestima, otimismo, felicidade, regulação das emoções, baixa impulsividade, gestão do stress, capacidade de adaptação e auto motivação. Os itens encontram-se divididos por quatro fatores, sendo eles a Emocionalidade (itens 1, 2, 8, 13, 16, 17, 23 e 28), o Autocontrolo (itens 4, 7, 15, 19, 22 e 30), a Sociabilidade (itens 6, 10, 11, 21, 25 e 26), e o Bem-Estar (itens 5, 9, 12, 20, 24 e 27). Os restantes itens 3, 14, 18 e 29 contribuem para o resultado global (Petrides, 2009). A escala original já foi utilizada em contextos organizacionais (Petrides & Furnham, 2006, citado por Wilks, Neto, & Mavroveli, 2014), em estudos envolvendo psicopatologias (Ali, Amorim, & Chamorro-Premuzic, 2009, citado por Cooper & Petrides, 2010), e até na avaliação da satisfação com as relações (Smith, Heaven, & Ciarrochi, 2008, citado por Cooper & Petrides, 2010), revelando normalmente uma consistência interna por volta de 0.69 (Cooper & Petrides, 2010), e em Portugal é utilizado maioritariamente na investigação da sua relação com a capacidade de perdão (Carvalho, Neto & Mavroveli, 2010; Wilks, Neto, & Mavroveli, 2014).

Carvalho, Neto e Mavroveli (2010) fizeram a tradução da escala para português, e pode ser respondida numa escala tipo *Likert* de 7 pontos, que varia desde 1 (“Discordo

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Absolutamente”) ao 7 (“Concordo Absolutamente”). Esta versão apresenta uma boa consistência interna ($\alpha = .87$).

No quadro seguinte é possível observar a consistência interna da escala de acordo com os dados obtidos, sendo que a escala apresenta uma boa consistência interna semelhante à obtida na versão traduzida ($\alpha = .81$). A Emocionalidade e o Bem-Estar também apresentam valores razoáveis com alfas de Cronbach de .62 e .72, respetivamente. O Autocontrolo ($\alpha = .47$) e a Sociabilidade ($\alpha = .44$) são os fatores que têm uma consistência interna mais baixa.

Quadro 2.1. Correlações entre as dimensões do TEIQue-SF e os seus respetivos alfas de Cronbach

Fatores	IE	E	AC	S	BE
Inteligência Emocional (IE)	$\alpha = .81$.84*	.66**	.60**	.69
Emocionalidade (E)		$\alpha = .62$.42**	.38**	.57**
Autocontrolo (AC)			$\alpha = .47$.39**	.20
Sociabilidade (S)				$\alpha = .44$.11
Bem-Estar (BE)					$\alpha = .72$

* $p < .05$ ** $p < .01$

2.2. IRI – Índice de Reatividade Interpessoal

O IRI – Índice de Reatividade Interpessoal foi utilizado para medir a empatia. Originalmente criado por Davis (1980, 1983), foi adaptado para português por Limpo, Alves e Castro (2010). É composto por 24 itens, respondidos numa escala de 5 pontos, entre 0 (“Não me descreve bem”) e 4 (“Descreve-me muito bem”). Estes itens são divididos por 4 subescalas que pretendem avaliar diferentes dimensões, cada uma com 7 itens. Essas subescalas são: a Tomada de Perspetiva (itens 2, 7, 9, 17, 21 e 24), que avalia a propensão para adotar os pontos de vista de outra pessoa; a Preocupação Empática (itens 1, 3, 8, 12, 16 e 18), que mede a capacidade para sentir compaixão e preocupação pelo outro; o Desconforto Pessoal (itens 5, 11, 14, 15, 23 e 20), que avalia sentimentos de ansiedade, apreensão e desconforto em contextos interpessoais tensos; e a Fantasia (itens 4, 6, 10, 13, 19 e 22), que reflete a aptidão para se colocar em situações fictícias. No estudo original, Davis (1980) avaliou a consistência interna das subescalas por sexo, sendo que na Fantasia obteve um α de Cronbach de .78 para o sexo masculino e de .79 para o sexo feminino; na Tomada de

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Perspetiva, o valor para o sexo masculino foi $\alpha = .71$, e para o sexo feminino o α foi $.75$; os valores do alfa de Cronbach na Preocupação Empática foram de $.68$ para os homens e $.73$ para as mulheres; e no Desconforto Pessoal, o sexo masculino apresenta um α de $.77$ e o sexo feminino um α de $.75$. Esta escala foi utilizada ao longo dos anos em várias áreas de investigação, nomeadamente na psicopatologia (Almeida et al., 2015, Bonfils, Lysaker, Minor, & Salyers, 2017; Leinweber, Creedy, Rowe, & Gamble, 2017), no estudo da relação com a autoestima e parentalidade (Cone, 2016), na sensibilidade maternal (Mielke et al., 2016), em dependências (Tomei, Besson, & Grivel, 2017) e na prevenção do abuso sexual (Man-Ging, Böhm, Fuchs, Witte, & Frick, 2015).

Cada subescala da versão portuguesa apresenta uma boa consistência interna, sendo que tomada de perspectiva apresenta um índice α de Cronbach global de $.73$, a preocupação empática tem um α global = $.76$, o desconforto pessoal apresenta um valor de α global = $.80$, e a fantasia de α global = $.84$.

Como se pode observar no seguinte quadro, os alfas de Cronbach obtidos variam entre o $.59$ e o $.75$, com um α de Cronbach global de $.71$, indicando uma boa consistência interna da escala.

Quadro 2.2. Correlações entre as dimensões do IRI e os seus respetivos alfas de Cronbach

Fatores	IRI	PE	TP	F	DP
IRI	$\alpha = .71$	$.78^{**}$	$.39^{**}$	$.80^{**}$	$.30^*$
Preocupação empática (PE)		$\alpha = .68$	$.28$	$-.32^*$	$.10$
Tomada de perspectiva (TP)			$\alpha = .59$	$-.02$	$.57^{**}$
Fantasia (F)				$\alpha = .67$	$.01$
Desconforto pessoal (DP)					$\alpha = .75$

**p < .05 **p < .01*

2.3. CIDCI - Competências para a Diversidade Individual e Cultural

Para medir a competência para a diversidade multicultural utilizou-se o inventário CIDCI - Competências para a Diversidade Individual e Cultural, originalmente criado por Moleiro e colaboradores (2010). Este inventário foi construído através da recolha e tradução de itens de vários questionários e inventários que avaliam as competências multiculturais,

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

baseando-se principalmente no modelo tridimensional das competências multiculturais de Sue, Arredondo e McDavis (1992). É constituído por 35 itens pontuados numa escala tipo *Likert* de 5 pontos, que varia desde 1 (“Discordo Totalmente”) a 5 (“Concordo Totalmente”). A escala é constituída por quatro subescalas: estratégias da intervenção culturalmente adequadas (itens 1, 3, 5, 10, 13, 20, 22, 24, 26 e 27), que representa a Competência ($\alpha = .80$); conhecimento específico acerca dos diferentes grupos minoritários (itens, 9, 12, 14, 15 e 21), que representa o Conhecimento ($\alpha = .72$); consciência do profissional acerca dos seus próprios valores e preconceitos (itens 2, 4, 6, 7, 8, 18 e 25), e abertura às questões da diversidade cultural e individual (itens 11, 16, 17, 19, 23, 28, 29 e 30), sendo que ambos representam a variável Consciência ($\alpha = .77$). O inventário apresenta uma boa consistência interna, com um coeficiente Alfa de Cronbach geral de .89. Esta escala já foi utilizada em alguns contextos tal como no acolhimento residencial ($\alpha = .90$) (Moleiro, Marques, & Pacheco, 2011).

Realizou-se igualmente a análise da consistência interna para a CIDCI, e observou-se que a escala, no global, têm um alto nível de consistência interna ($\alpha = .88$). Quanto às subescalas, estas também apresentam bons níveis de consistência interna, sendo que a Competência e a Abertura são as que apresentam valores mais altos com um alfa de Cronbach de .76.

Quadro 2.3. Correlações entre as dimensões da CIDCI e os seus respetivos alfas de Cronbach

Fatores	CIDCI	CP	Cons	Cnh	A
CIDCI	$\alpha = .88$.89**	.61**	.81**	.83**
Competência (Cp)		$\alpha = .76$.69**	.34*	.64**
Consciência (Cons)			$\alpha = .70$.29*	.63**
Conhecimento (Cnh)				$\alpha = .67$.35*
Abertura (A)					$\alpha = .76$

* $p < .05$ ** $p < .01$

3. Procedimento

Para a divulgação do estudo foram enviados *e-mails* a Lares de Infância e Juventude e a Centros de Acolhimento Temporário a nível nacional. A distribuição do questionário foi feita

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

online, através da plataforma *Qualtrics*. Foi recebido pouco *feedback*, embora duas instituições tenham respondido positivamente, ao que divulgaram o questionário e solicitaram uma cópia da dissertação quando finalizada.

Foi elaborado um consentimento informado acerca do estudo, que apresentava um breve esclarecimento do objetivo, e garantia a confidencialidade, o anonimato e a participação voluntária aos inquiridos.

Para o tratamento e análise de dados foi utilizado o *IBM SPSS Statistics 23*. Começou por se criar uma base de dados com as informações recolhidas do questionário *online*. Após o cessamento da recolha de dados, foi realizada a análise. Primeiramente foi efetuada a análise descritiva para a caracterização da amostra e exploração das particularidades das escalas usadas. Para a sua realização, foram invertidos os itens de cada escala que necessitavam recodificação, nomeadamente do *TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form* (itens 2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 25, 26 e 28) e do *IRI – Índice de Reatividade Interpessoal* (itens 2, 3, 6, 10, 11, 12 e 15). No intuito da verificação das hipóteses, foram realizados testes estatísticos como correlações, testes *t-student* e *ANOVA*.

Capítulo III - Resultados

1. Análise descritiva dos instrumentos

1.1. *TEIQue-SF - Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form*

No que toca à estatística descritiva destas dimensões desta escala, pode se verificar na tabela seguinte:

Quadro 3.1. Resultados descritivos do TEIQue-SF

	N	Min	Max	M	DP
Inteligência Emocional (TEIQue-SF)	45	4.17	6.30	5.63	0.47
Emocionalidade (E)	45	4.13	6.88	5.90	0.61
Autocontrolo (AC)	45	3.67	6.33	5.37	0.66
Sociabilidade (S)	45	4.00	6.83	5.13	0.65
Bem-Estar (BE)	45	4.17	7.00	5.95	0.69

Como anteriormente referido, a escala de resposta tipo *Likert* variava entre o 1 (“Discordo Absolutamente”) ao 7 (“Concordo Absolutamente”). Como se pode observar, as subescalas que apresentam uma maior amplitude de variação de respostas foram a do Bem-Estar, com o valor mínimo de 4.17 e valor máximo de 7, e a da Sociabilidade, que apresentaram um valor mínimo de 4 e um valor máximo de 6.83.

No geral, os valores das médias encontram-se acima do ponto médio da escala (i.e., 4 “Não concordo nem discordo”), o que indica que os respondentes apresentam elevadas competências de Inteligência Emocional percebidas, embora o Bem-Estar (M= 5.95; DP = 0.69) e a Emocionalidade (M= 5.90; DP= 0.61) apresentem valores ligeiramente mais altos e o Autocontrolo (M= 5.37; DP= 0.66) e a Sociabilidade (M= 5.13; DP= 0.65) tenham valores ligeiramente inferiores.

1.2. *IRI – Índice de Reatividade Interpessoal*

Foi igualmente realizada a análise descritiva do IRI, como se pode constar na tabela apresentada:

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Quadro 3.2. Resultados descritivos do IRI

	N	Min	Max	M	DP
IRI	45	1.67	3.29	2.29	0.33
Preocupação empática (PE)	45	1.67	3.83	2.84	0.48
Tomada de perspectiva (TP)	45	2.00	4.00	3.12	0.48
Fantasia (F)	45	0.67	3.67	2.10	0.72
Desconforto pessoal (DP)	45	0.00	2.67	1.13	0.56

A escala de resposta tipo *Likert* é de 5 pontos, que vai do 0 (“Não me descreve bem”) ao 4 (“Descreve-me muito bem”). Como se pode constatar na tabela, os respondentes reportaram um baixo nível de desconforto pessoal (M= 1.13; DP= 0.56), ou seja, manifestaram que são pouco ansiosos e sentem pouca apreensão ou desconforto em contextos interpessoais tensos, tendo um nível mínimo de resposta de 0 e máximo de 2.67. A subescala que apresenta uma média ligeiramente mais alta foi a Tomada de Perspetiva (M= 3.12; DP= 0.48), o que indica que os profissionais apresentam uma alta capacidade para se colocarem no lugar do outro. A Preocupação Empática e a Fantasia apresentaram valores de médias bastante próximo do ponto médio da escala (i.e., 2), com uma média de 2.84 (DP= 0.48) e 2.10 (DP= 0.72) respetivamente.

O valor médio do IRI (M= 2.29; DP= 0.33) também se encontrou perto do ponto médio da escala, o que indica que os participantes revelam níveis médios de empatia.

1.3. CIDCI - Competências para a Diversidade Individual e Cultural

Na tabela seguinte são apresentados os resultados descritivos da CIDCI. É de relembrar que esta escala é constituída por 35 itens pontuados numa escala tipo *Likert* de 5 pontos, que varia desde 1 (“Discordo Totalmente”) a 5 (“Concordo Totalmente”).

Através do quadro abaixo, é possível constar que os participantes revelaram uma alta abertura às questões da diversidade cultural e individual, uma vez que apresentam uma média de respostas de 4.27 (DP= 0.42), com um valor mínimo de respostas de 3.13 e um valor máximo de 5. No geral, as restantes médias de respostas encontraram-se perto do ponto médio da escala de resposta (i.e., 3 “Não Concordo Nem Discordo”), sendo que a Competência tem uma média de 3.73 (DP= 0.49), a Consciência uma média de respostas de 3.84 (DP= 0.47), e o Conhecimento apresentou um valor médio de 3.67 (DP= 0.53).

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

O valor geral da CIDCI situou-se igualmente no ponto médio da escala de respostas, apresentando uma medida de 3.89 (DP= 0.38).

Quadro 3.3. Resultados descritivos da CIDCI

	N	Min	Max	M	DP
CIDCI	46	2.87	4.93	3.89	0.38
Competência (Cp)	46	2.30	4.80	3.73	0.49
Consciência (Cons)	46	2.29	5.00	3.84	0.47
Conhecimento (Cnh)	46	2.40	5.00	3.67	0.53
Abertura (A)	46	3.13	5.00	4.27	0.42

2. Análise de correlações

Como se pode verificar no seguinte quadro, a escala da empatia e a escala da inteligência emocional apresentaram relações positivas com as dimensões da CIDCI, exceto algumas dimensões do IRI e do TEIQue-SF que apresentaram relações negativas, sendo algumas significativas.

Quadro 3.4. Correlações entre o IRI e o TEIQue-SF e as suas subescalas e a CIDCI e as suas dimensões

	Competência	Conhecimento	Consciência	Abertura	CIDCI
IRI	.19	.16	.02	.27	.19
Preocupação	.16	.15	.03	.29*	.20
Empática					
Tomada de	.19	.26	.06	.28	.21
Perspetiva					
Fantasia	.32*	.19	.23	.34	.35*
Desconforto	-.21	-.24	-.34*	-.29*	-.33*
Pessoal					
TEIQue-SF	.24	.18	.05	.45**	.29*
Emocionalidade	.21	.16	.04	.43**	.27
Autocontrolo	.11	.16	-.09	.19	.12
Sociabilidade	.10	.15	-.03	.29*	.16
Bem-Estar	.27	.12	.28	.37*	.34*

* $p < .05$ ** $p < .01$

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

A partir dos resultados obtidos, podemos verificar que a inteligência emocional (*TEIQue-SF*) apresentou uma relação positiva e significativa com as competências multiculturais (*CIDCI*; $r = 0.29$; $p < .05$). Isto significa que quanto mais os profissionais apresentaram níveis altos de inteligências emocional, mais competências multiculturais reportaram. A inteligência emocional revelou também uma relação positiva e significativa com uma das dimensões da escala, a Abertura ($r = 0.45$; $p < .01$). Ou seja, quanto mais inteligência emocional os profissionais em acolhimento residencial revelaram, mais abertura às questões da diversidade cultural e individual indicaram. No que toca às subescalas do *TEIQue-SF*, a Emocionalidade ($r = 0.43$; $p < .01$), a Sociabilidade ($r = 0.29$; $p < .05$) e o Bem-Estar ($r = 0.37$; $p < .05$) apresentaram uma relação positiva e significativa com a Abertura. A dimensão Bem-Estar apresentou igualmente uma relação positiva e significativa com a *CIDCI* ($r = 0.34$; $p < .05$).

Nas dimensões da *IRI*, encontramos uma relação significativa e positiva entre a Preocupação Empática e a Abertura ($r = 0.29$; $p < .05$), o que indica que quanto mais capacidade para sentir compaixão e preocupação pelo outro, mais os participantes demonstraram abertura às questões da diversidade cultural e individual. A dimensão Fantasia demonstrou uma relação positiva e significativa com a dimensão da Competência ($r = 0.32$; $p < .05$), o que significa que quanto maior for a aptidão do técnico para se colocar em situações fictícias, mais adequadas culturalmente serão as suas estratégias da intervenção. Quanto à dimensão Desconforto Pessoal, esta apresentou três relações significativas, embora negativas. Como se pode verificar no quadro, a primeira é com a dimensão da Consciência ($r = -0.34$; $p < .05$), o que indica quantos mais sentimentos de ansiedade, apreensão e desconforto o participante sentir em contextos interpessoais tensos, menos consciência acerca dos seus próprios valores e preconceitos tem. Outra das relações significativa e negativa foi com a Abertura ($r = -0.29$; $p < .05$), o que revela que o técnico relatou menos abertura às questões da diversidade cultural e individual quanto maior foi reconhecido o desconforto e ansiedade que sente em situações tensas. Por fim, a dimensão Desconforto Pessoal demonstrou uma relação negativa e significativa com a *CIDCI* ($r = -0.33$; $p < .05$). Ou seja, quanto mais ansioso, apreensivo e desconfortável o respondente indicou sentir em contextos interpessoais tensos, menos competência multiculturais apresentou.

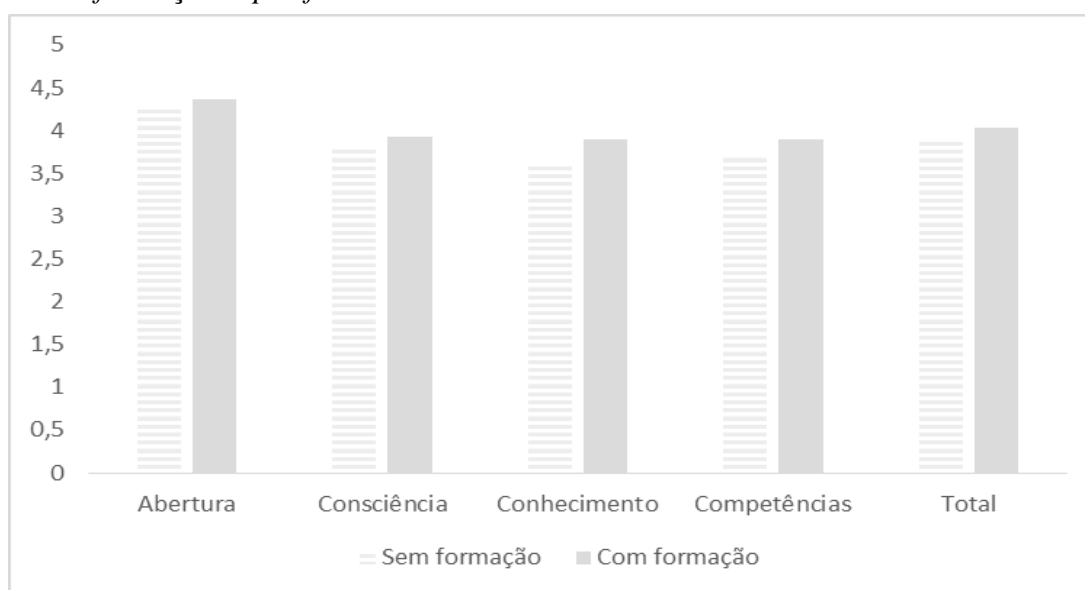
COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

3. Comparação de médias – Teste *t* e ANOVA

Para se perceber se quem tinha mais competências para a multiculturalidade era quem tinha obtido anteriormente formação específica, foi realizado um teste *t* para comparar a variável “*Alguma vez teve formação específica sobre a diversidade multicultural?*”, ao que se poderia responder “*sim*” ou “*não*”, com as médias da escala e subescalas da CIDCI. Os resultados não foram estatisticamente significativos tendo ou não formação, uma vez que as médias não revelaram diferenças significativas na Consciência ($t_{(44)} = 0.73$; *ns*) com formação ($M = 3.93$; $DP = 0.50$) e sem formação ($M = 3.81$; $DP = 0.47$); e na Abertura ($t_{(44)} = 0.80$; *ns*) com formação ($M = 4.36$; $DP = 0.26$) e sem formação ($M = 4.25$; $DP = 0.46$). As restantes dimensões apresentaram ligeiras diferenças mas que não se revelaram estatisticamente significativas nesta amostra, com a Competência ($t_{(44)} = 1.19$; *ns*) que apresentou uma média de 3.89 ($DP = 0.49$) com formação e sem formação tem uma média de 3.69 ($DP = 0.49$), e o Conhecimento ($t_{(44)} = 1.59$; *ns*), onde os técnicos com formação apresentaram uma média de 3.89 ($DP = 0.10$) e sem formação têm uma média de 3.61 ($DP = 0.56$).

Quanto ao valor geral da CIDCI, este também não apresentou uma diferença estatisticamente significativa ($t_{(44)} = 1.34$; *ns*), com uma média para os técnicos que obtiveram formação de 4.03 ($DP = 0.27$) e para os que não adquiriram formação a média foi de 3.86 ($DP = 0.40$).

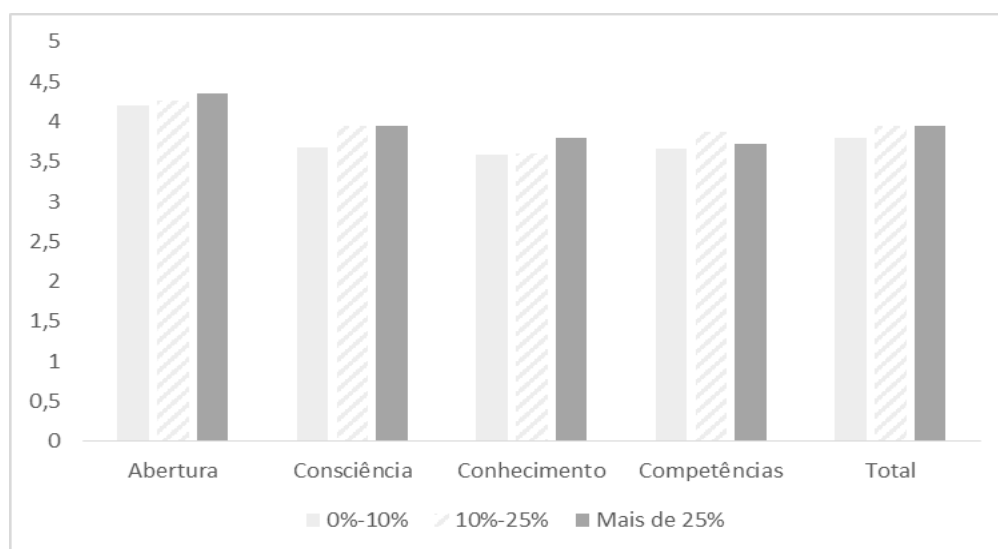
Figura 3.1. Diferenças de médias ao nível da CIDCI e das suas dimensões em função de ter ou não formação específica sobre a diversidade multicultural



COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Foi realizada uma *One-way ANOVA* para comparação de médias entre as subescalas da CIDCI e a variável “Qual a percentagem aproximada de crianças de grupos étnicos ou raciais minoritários existente na instituição onde trabalha?”. Esta variável tinha como possíveis respostas: “0% (nenhuma criança é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)”, “Menos de 10% (existem poucas crianças de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)”, “Até 25% (um quarto das crianças é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)”, “Entre 25% a 50% (quase metade das crianças é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)” e “Acima de 50% (mais de metade das crianças é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)”. Para a realização do teste de médias, foi necessário reagrupar as respostas para existir uma dimensão comparável entre grupos pois as categorias inicial e final tinham uma baixa frequência ($n < 5$). Para o efeito, foram criados 3 grupos: entre 0% e 10%; dos 10% até menos de 25%; e mais de 25%. Posto isto, foi então realizada a *One-way ANOVA*. A análise não revelou resultados significativos em nenhuma das subescalas (Competências: $F_{(2,45)} = 0.59$, *ns*; Consciência: $F_{(2,45)} = 1.69$, *ns*; Conhecimento: $F_{(2,45)} = 0.84$, *ns*; Abertura: $F_{(2,45)} = 0.60$, *ns*;) ou na escala em geral ($F_{(2,45)} = 0.86$, *ns*), ou seja não foi encontrada uma relação direta entre o contacto com crianças de grupos étnicos ou raciais minoritários e as competências para a multiculturalidade.

Figura 3.2. Diferenças de médias ao nível da CIDCI e das suas dimensões em função da percentagem aproximada de crianças de grupos étnicos ou raciais minoritários existentes na instituição onde trabalha



Capítulo IV – Discussão

Como referido anteriormente, os principais objetivos deste estudo eram: compreender a relação da inteligência emocional, empatia e diversidade cultural no trabalho com as crianças em contextos multiculturais em situação de acolhimento; promover o reconhecimento das competências sensíveis à diversidade cultural e étnica para o trabalho das equipas em contexto de acolhimento residencial; e identificar a associação entre o contacto anterior com crianças de várias culturas e etnias no conhecimento e nas competências para a diversidade cultural dos profissionais.

De acordo com os resultados obtidos, a hipótese anteriormente apresentada no Capítulo I que pretendia verificar se a inteligência emocional tem uma relação positiva com as competências multiculturais em profissionais de acolhimento residencial foi corroborada. Este resultado vai de encontro ao estudo de Constantine e Gainor (2001), que haviam encontrado resultados semelhantes com psicólogos educacionais. A hipótese de que a inteligência emocional e as suas dimensões têm uma relação mais forte com a dimensão de consciência do que de conhecimento e competências práticas foi parcialmente confirmada. Como referido no capítulo II, a variável consciência é medida na escala CIDCI através de duas dimensões: Consciência e Abertura. A abertura, como foi supramencionado, pretende avaliar a abertura dos profissionais para as questões da diversidade cultural e individual. Esta foi a dimensão que apresentou uma relação significativa e positiva com a inteligência emocional e com 3 das suas dimensões: Emocionalidade, Sociabilidade e Bem-Estar. Estes altos níveis de inteligência emocional são importantes na medida em que, se os profissionais são capazes de perceber, compreender e gerir as emoções, assim como distingui-las e reconhecê-las nos outros, poderão ser mais eficientes em lidar com crianças e jovens de diferentes culturas e etnias e os seus problemas e experiências, pois são dotados de competências para identificar os seus estados emocionais. Este aspeto é importante pois as diferentes culturas têm maneiras diferentes de expressarem os seus sentimentos e emoções devido aos seus valores distintos (Constantine & Gainor, 2001).

Os resultados obtidos não encontraram uma relação significativa entre a empatia e as competências multiculturais em profissionais de acolhimento residencial, ou seja, esta hipótese não foi confirmada. Uma vez que grande parte da amostra do estudo levado a cabo nesta dissertação era composta por psicólogos, torna-se relevante fazer a ponte com o estudo

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

supracitado realizado por Mayer e colaboradores (1990, citado por Constantine & Gainor, 2001), que utilizou como amostra psicólogos escolares. Os resultados obtidos foram semelhantes, pois revelaram que os que sentem dificuldade em nutrir empatia por estudantes, independentemente da sua etnia e cultura, podem experimentar mais dificuldades em trabalhar com eles. Embora esta investigação de Mayer e colaboradores (1990) não seja no mesmo contexto que a da presente dissertação, a população com que a amostra lida é semelhante, pois são crianças e jovens em contexto escolar, com idades idênticas às da população com que a nossa amostra trabalha. Porém, no estudo de Constantine e Gainor (2001) foram encontrados resultados significativos entre a empatia e o conhecimento, mas no entanto não foram encontrados resultados significativos entre a empatia e a consciência.

A hipótese de que as dimensões da empatia têm uma relação mais forte com a dimensão de consciência do que de conhecimento e competências práticas foi também parcialmente confirmada, uma vez que apenas duas das dimensões (Preocupação Empática e Desconforto Pessoal) apresentam relações significativas com a dimensão da Abertura (sendo a relação do Desconforto Pessoal com esta dimensão negativa). Estes resultados vão de encontro com o estudo de Constantine e Gainor (2001), pois encontraram também resultados significativos na dimensão do Desconforto Pessoal. Os psicólogos que apresentavam mais desconforto pessoal tinham menos conhecimento; ainda assim, não foi encontrada qualquer relação com a consciência. Uma vez que esta dimensão implica sentir ansiedade e desconforto em relação a situações complicadas e/ou perante a angústia que os outros sintam, esta característica pode ser de alguma forma uma desvantagem para os profissionais pois pode interferir com as suas relações profissionais e dificultar a aplicação das suas competências multiculturais. Dado que no estudo desta dissertação a média de resposta para o Desconforto Pessoal foi de 1.13, ou seja, mais próximo do “Não me descreve bem”, os profissionais pouco sentem ansiedade e/ou desconforto, o que significa que têm mais abertura.

A hipótese que pretendia testar se a experiência anterior de formação em multiculturalidade tem uma relação positiva com as competências multiculturais, em particular na dimensão de conhecimento, não foi confirmada pois, apesar de se verificar ligeiras diferenças nas dimensões entre ter ou não ter formação, não foram estatisticamente significativas. A última hipótese testada procurava verificar se o contacto anterior com crianças e jovens de diversas culturas em contexto profissional tinha uma relação positiva com as competências multiculturais. Os resultados obtidos permitem afirmar que a hipótese

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

foi rejeitada, pois não foram significativos. Estas conclusões não vão de encontro com os resultados do estudo de Constantine e Gainor (2001), pois os autores chegaram à conclusão que ter formação anterior tem um efeito significativo no conhecimento específico auto relatado. Contudo, e face às médias encontradas na nossa amostra, hipotetizamos que os resultados se tenham devido a baixo poder estatístico face à reduzida dimensão da amostra, não traduzindo uma real inconsistência com a literatura que, globalmente, indica que a formação (mesmo que breve) e a experiência têm impacto sobre as competências multiculturais (Moleiro, Marques & Pacheco, 2011; Neufeldt et al., 2006).

Para que no futuro os profissionais sejam mais competentes a lidar com crianças e jovens multiculturais, parece ser necessário haver formação prévia, com o intuito de: (a) dotá-los competências e conhecimentos que sejam úteis aquando da realização do seu trabalho, e (b) consciencializar para importância de identificarem como serem empáticos apropriadamente. Deste modo, seria importante criar programas e formações para estes técnicos, através de um levantamento prévio das principais carências no acolhimento residencial no que toca à multiculturalidade, tal como Moleiro, Marques e Pacheco fizeram no seu estudo de 2011.

Na literatura não foi encontrada nenhuma investigação que procurasse a ligação entre as três variáveis utilizadas neste estudo (i.e., competências para a multiculturalidade, inteligência emocional e empatia) no contexto do acolhimento residencial. Em Portugal a investigação em acolhimento residencial também é escassa, embora nos últimos tempos tenha vindo a aumentar. Portanto, torna-se importante em futuras investigações procurar investir neste tema dado que cada vez mais vivemos numa sociedade multicultural e, como anteriormente referido, é necessário ter-se profissionais, tanto em acolhimento residencial como em outras áreas, dotados de competências para lidar com os diversos indivíduos de diferentes culturas.

Uma das principais limitações deste estudo foi a amostra reduzida, o que resultou num baixo poder estatístico e a dificuldade de generalização dos resultados, embora a amostra seja de todo Portugal continental. Em futuras investigações deve de se procurar melhorar este aspeto, através de, por exemplo, distribuição em papel dos questionários. Com uma maior amostra, poder-se-ia testar outras relações e diferenças, como, por exemplo, verificar se a cultura de origem destes mesmos tem alguma relação com as suas competências para a diversidade multicultural.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Outra das limitações foi o uso exclusivo de medidas de auto relato. A utilização de apenas um questionário é uma desvantagem por se limitar às competências percebidas dos respondentes, para além de que, apesar da recolha de dados ter sido feita através de uma plataforma *online*, pode existir a influência do efeito da desejabilidade social. Para colmatar esta limitação em futuras investigações seria aconselhado utilizar outro tipo de medida sem ser de auto relato como um caso para resolver como utilizado no estudo de Moleiro, Marques e Pacheco (2011) e Neufeldt et al (2006).

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Fontes

- American Psychological Association (2002). Guidelines of multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *The American Psychologist*, 58(5), 377–402. Acedido em: <http://www.apa.org/pi/oema/resources/policy/multicultural-guidelines.aspx>.
- Decreto Lei n.º 23/2017 de 23 de maio da Assembleia da República. *Diário da República*, 1.ª série — N.º 99 (2017). Acedido em: <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/107061811/details/maximized>.
- Fundação Francisco Manuel dos Santos (2017). Pordata – Base de dados Portugal contemporâneo. Acedido em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Imigrantes+permanentes+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-3255>.
- Fundação Francisco Manuel dos Santos (2017). Pordata – Base de dados Portugal contemporâneo. Acedido em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-10>.
- Instituto da Segurança Social (2006). *Plano de Intervenção Imediata - Relatório de Caracterização das Crianças e Jovens em Situação de Acolhimento em 2006*. Acedido em: http://www.cnpcjr.pt/preview_documentos.asp?r=1119&m=PDF.
- Instituto da Segurança Social (2015). *CASA 2015 - Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Acedido em http://www.seg-social.pt/documents/10152/14725795/Relat%C3%B3rio_CASA_2015/f3e06877-ad73-48e4-8395-75b33fedcae0.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2011). Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses. *Diário da República*, 2.ª série, 78, 20 de Abril de 2011, 17931- 17936. Acedido em: https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/caodigo_deontolaogico.pdf.
- UNICEF (2004). *A convenção sobre os direitos da criança*. Acedido em: http://www.unicef.pt/docs/pdf_publicacoes/convencao_direitos_crianca2004.pdf.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

Bibliografia

- Almeida, P. R., Seixas, M. J., Ferreira-Santos, F., Vieira, J. B., Paiva, T. O., Moreira, P. S., & Costa, P. (2015). Empathic, moral and antisocial outcomes associated with distinct components of psychopathy in healthy individuals: a Triarchic model approach. *Personality And Individual Differences, 85*, 205-211. doi:10.1016/j.paid.2015.05.012.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema, 18*, 13-25.
- Bonfils, K. A., Lysaker, P. H., Minor, K. S., & Salyers, M. P. (2017). Empathy in schizophrenia: A meta-analysis of the Interpersonal Reactivity Index. *Psychiatry Research, 249*, 293-303. doi:10.1016/j.psychres.2016.12.033.
- Calheiros, M. M., & Patrício, J. N. (2014). Assessment of Needs in Residential Care: Perspectives of Youth and Professionals. *Journal of Child and Family Studies, 23*, 461–474. doi:10.1007/s10826-012-9702-1.
- Carvalho, D., Neto, F., & Mavroveli, S. (2010). Trait emotional intelligence and disposition to forgiveness. *Psychological Reports, 107*, 526–534.
- Chao, R. C. (2012). Racial/ethnic identity, gender-role attitudes, and multicultural counseling competence: The role of multicultural counseling training. *Journal of Counseling & Development, 90*, 35–45.
- Chow, B. (2015). Multiculturalism. *Racial & Ethnic Relations in America (Online Edition)*. Salem Press Encyclopedia.
- Chrobot-mason, D., & Leslie, J. B. (2012). The role of multicultural competence and emotional intelligence in managing diversity. *The Psychologist-Manager Journal, 15*, 219–236.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y. C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences, 28*, 539–561.
- Cone, V. P. (2016). Self-Esteem's Relations to Empathy and Parenting. *Psychological Thought, 9*(2), 184. doi:10.5964/psyct.v9i2.194
- Constantine, M. G., & Gainor, K. A. (2001). Emotional intelligence and empathy: Their relation to multi-cultural counseling knowledge and awareness. *Professional School Counseling, 5*(2), 131.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

- Cooper, A., & Petrides, K. V. (2010). A psychometric analysis of the trait emotional intelligence questionnaire–short form (TEIQue–SF) using item response theory. *Journal of Personality Assessment, 92*(5), 449–457.
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews, 3*, 71-100.
- Forrester, D, Kershaw, S., Moss, H., & Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents? *Child and Family Social Work, 13*, 41-51.
- Free, N. K., Green, B. L., Grace, M. C., Chernus, L. A., & Whitman, R. M. (1985). Empathy and outcome in brief focal dynamic therapy. *American Journal of Psychiatry, 142*(8), 917-921.
- Gaspar, A. M. (coord.) (2000). *Crianças e jovens que vivem em lar: caracterização sociográfica e percursos de vida*. Lisboa: Instituto para o desenvolvimento Social.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. (2009). A Social Work Model Empathy. *Advanced in Social Work, 10* (2), 114-127.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. (2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work, 56*(2), 141-148.
- Ivers, N. N. (2010). The effect of ethnicity on multicultural competence. *Journal of Professional Counseling: Practice, Theory, and Research, 39*(2), 40–53.
- Leinweber, J., Creedy, D. K., Rowe, H., & Gamble, J. (2017). A socioecological model of posttraumatic stress among Australian midwives. *Midwifery, 45*, 7-13. doi:10.1016/j.midw.2016.12.001.
- Limpo, T., Alves, R. A., & Catro, S. L. (2010). Medir a empatia: Adaptação portuguesa do Índice de Reactividade Interpessoal. *Laboratório de Psicologia, 8*(2), 171–184.
- Man-Ging, C. I., Böhm, B., Fuchs, K. A., Witte, S., & Frick, E. (2015). Improving empathy in the prevention of sexual abuse against children and youngsters. *Journal Of Child Sexual Abuse, 24*(7), 796-815. doi:10.1080/10538712.2015.1077366
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence, 27*(4), 267-298.
- Mielke, E. L., Neukel, C., Bertsch, K., Reck, C., Möhler, E., & Herpertz, S. C. (2016). Maternal sensitivity and the empathic brain: Influences of early life maltreatment. *Journal Of Psychiatric Research, 77*, 59-66. doi:10.1016/j.jpsychires.2016.02.013

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

- Moleiro, C., Freire, J., Farcas, D., Pinto, N., Roberto, S., Pereira, C., & Gonçalves, M. (2010). Avaliação de competências para a diversidade individual e cultural: Desenvolvimento de uma medida comportamental para profissionais de saúde mental. *Migrações (Actas do II Congresso Internacional)*, 240-263.
- Moleiro, C., Freire, J., Pinto, N., & Roberto, S. (2014). Cultural and individual diversity in mental health services: Defining and assessing clinical competences. *Revista Transcultural*, VI (1).
- Moleiro, C., Marques, S., & Pacheco, P. (2011). Cultural diversity competencies in child and youth care services in Portugal: Development of two measures and a brief training program. *Children and Youth Services*, 33, 767-773.
- Neufeldt, S. A., Pinteris, E. J., Moleiro, C., Lee, T. E., Yang, P. H., Brodie, R. E., & Orliiss, M. J. (2006). How do graduate student therapists incorporate diversity factors in case conceptualization? *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training (Special issue: Culture, Race, and Ethnicity in Psychotherapy)*, 43(4), 464-479.
- Petrides, K. V. (2009). Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire. In C. Stough, D. H. Saklofske, and J. D. Parker, *Advances in the assessment of emotional intelligence*. New York: Springer. DOI: 10.1007/978-0-387-88370-0_5.
- Petrides, K. V. (2010). Trait emotional intelligence theory. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, 136–139.
- Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273–289.
- Ponterotto, J. G., Gretchen, D., Utsey, S. O., Rieger, B. P., & Austin, R. (2002). A revision of the multicultural counseling awareness scale. *Journal Of Multicultural Counseling & Development*, 30(3), 153.
- Silva, I. S., & Gaspar, M. F. (2014). The challenge of improving positive residential care practices: Evidence from staff experiences in Portugal. *International Journal of Child and Family Welfare* 2014, 15 (1/2), 92-109.
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 20, 64-88.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

- Sue, D. W., Bemier, J. E., Durran, A., Feinberg, L., Pedersen, P, Smith, E. J., & Vasquez-Nuttall, E. (1982). Position paper: Crosscultural counseling competencies. *The Counseling Psychologist, 19*, 45-52.
- Swanson, J. L. (1993). Integrating a multicultural perspective into training for career counseling: programmatic and individual interventions. *Career Development Quarterly, 42* (1), 41-49.
- Tomei, A., Besson, J., & Grivel, J. (2017). Linking empathy to visuospatial perspective-taking in gambling addiction. *Psychiatry Research, 250*, 177-184.
- Wilks, D. C., Neto, F., & Mavroveli, S. (2014). Trait emotional intelligence, forgiveness and gratitude in Cape Verdean and Portuguese students. *South African Journal of Psychology 2015, 45*(1), 93–101.

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Anexos

Anexo A – Questionário



Caro(a) participante,

No âmbito do Mestrado em Psicologia Comunitária e Protecção de Crianças e Jovens em Risco, no ISCTE-IUL, encontramos-nos a desenvolver um trabalho de investigação que se dirige a membros de equipas técnicas e educativas em acolhimento residencial. Este estudo tem como objetivo perceber quais as competências para diversidade multicultural e os fatores que estão associados. Assim, vimos por este meio solicitar a sua colaboração no preenchimento deste questionário que demorará aproximadamente 15 minutos.

O questionário é anónimo e confidencial e não existem respostas certas ou erradas. Apenas a sua opinião pessoal e sincera interessa, pelo que procure ser o mais sincero(a) possível nas suas respostas. É de lembrar que a sua participação é de carácter voluntário e que poderá desistir a qualquer momento, se assim o entender, mas seria importante que respondesse a todas as questões para que os dados possam ser analisados.

Caso queira esclarecer alguma dúvida acerca deste estudo por favor contacte pelo endereço da aluna Andreia Ribeiro asgro@iscte.pt, ou da orientadora de mestrado a Professora Doutora Carla Moleiro através de carla.moleiro@iscte.pt.

Obrigada pela sua colaboração!

Tendo tomado conhecimento sobre a informação disponível do estudo, declaro que aceito participar.

___/___/2017

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

I.

Idade: _____

Estado Civil

- Solteiro/a
- Casado/a
- Em união de facto
- Viúvo/a
- Divorciado/a ou Separado/a

Sexo

- Masculino
- Feminino

Função que desempenha

- Psicólogo/a
- Assistente Social
- Educador/a
- Diretora/a Técnico/a
- Outra. Qual? _____

Nível de Escolaridade

- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

Por favor, indique o seu curso: _____

Por favor, indique há quanto tempo trabalha nesta instituição (em anos): _____

**Por favor, indique há quanto tempo no total trabalha em acolhimento
residencial/institucional (em anos):** _____

Naturalidade: _____

Nacionalidade: _____

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

II.

Por favor assinale com um X o número que melhor reflecte o seu grau de concordância ou discordância com as frases apresentadas. Não pense muito sobre o significado exacto das frases. Trabalhe rapidamente e procure responder o mais correctamente possível. Não há respostas certas ou erradas. Para cada afirmação são possíveis cinco respostas que vão desde 0 (Não me descreve bem) até 4 (Descreve-me muito bem).

0.....1.....2.....3.....4

Não me descreve bem

Descreve-me muito bem

	0	1	2	3	4
1. Tenho muitas vezes sentimentos de ternura e preocupação pelas pessoas menos afortunadas do que eu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De vez em quando tenho dificuldade em ver as coisas do ponto de vista dos outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Às vezes, não sinto muita pena quando as outras pessoas estão a ter problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Facilmente me deixo envolver nos sentimentos das personagens de um romance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Em situações de emergência, sinto-me desconfortável e apreensivo/apreensiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Habitualmente mantenho a objectividade ao ver um filme ou um teatro e não me deixo envolver por completo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Quando há desacordo, tento atender a todos os pontos de vista antes de tomar uma decisão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Quando vejo que se estão a aproveitar de uma pessoa, sinto vontade de a proteger.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Por vezes tento compreender melhor os meus amigos imaginando a sua perspectiva de ver as coisas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

10. É raro ficar completamente envolvido/envolvida num bom livro ou filme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Quando vejo alguém ficar ferido, tendo a permanecer calmo/calma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. As desgraças dos outros não me costumam perturbar muito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Depois de ver um filme ou um teatro, sinto-me como se tivesse sido uma das personagens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Estar numa situação emocional tensa assusta-me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Geralmente sou muito eficaz a lidar com emergências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Fico muitas vezes emocionado/emocionada com coisas que vejo acontecer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Acredito que uma questão tem sempre dois lados e tento olhar para ambos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Descrever-me-ia como uma pessoa de coração mole.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Quando vejo um bom filme, consigo facilmente pôr-me no lugar do protagonista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Tendo a perder o controlo em situações de emergência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Quando estou aborrecido/aborrecida com alguém, geralmente tento pôr-me no seu lugar por um momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Quando estou a ler uma história ou um romance interessante, imagino como me sentiria se aqueles acontecimentos se tivessem passado comigo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Quando vejo alguém numa emergência a precisar muito de ajuda, fico completamente perdido/perdida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Antes de criticar alguém, tento imaginar como me sentiria se estivesse no seu lugar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

III.

Por favor assinale com um X o número que melhor reflecte o seu grau de concordância ou discordância com as frases apresentadas de acordo com a escala apresentada.

1..... 2 3 4 5 6 7

Discordo absolutamente

Concordo absolutamente

	1	2	3	4	5	6	7
1. Expressar as minhas emoções com palavras não é um problema para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Frequentemente tenho dificuldade em ver as coisas do ponto de vista do outro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De um modo geral, sou uma pessoa muito motivada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Geralmente tenho dificuldade em controlar as minhas emoções.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Geralmente não acho a vida agradável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Consigo lidar eficazmente com as pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Tendo a mudar de ideias frequentemente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Muitas vezes não consigo perceber o que sinto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sinto que tenho algumas qualidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Frequentemente acho difícil defender os meus direitos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Costumo ser capaz de influenciar os sentimentos dos outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. De uma maneira geral vejo tudo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

meio cinzento.							
13. As pessoas que me são próximos queixam-se com frequência de que não as trato bem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Frequentemente tenho dificuldade em adaptar a minha vida conforme as circunstâncias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. No geral, sou capaz de lidar com o stress.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Frequentemente acho difícil mostrar o meu afecto aos que me são próximos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Normalmente sou capaz de me colocar no lugar dos outros e sentir as suas emoções.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Normalmente acho difícil manter-me motivado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Habitualmente sou capaz de encontrar modos de controlar as minhas emoções quando quero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. De um modo geral, estou satisfeito com a vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Descrever-me-ia como um bom negociador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Tenho tendência a envolver-me em coisas de que mais tarde me quero livrar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Frequentemente paro para pensar e analisar os meus sentimentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Acredito que tenho muitos pontos fortes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Tenho tendência para recuar mesmo quando sei que tenho razão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Parece que não tenho nenhum poder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

sobre os sentimentos dos outros.							
27. Geralmente, acredito que tudo correrá bem na minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Acho difícil criar laços mesmo com as pessoas que me são próximas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Geralmente sou capaz de me adaptar a novos ambientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Os outros admiram-me por ser uma pessoa calma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

IV.

Por favor assinale com um X as afirmações de acordo com a seguinte escala.

1.....2.....3.....4.....5

Discordo Totalmente

Concordo Totalmente

	1	2	3	4	5
1. Reconheço a existência de barreiras (ex. institucionais) que podem dificultar a utilização dos serviços pelas pessoas de grupos minoritários, incluindo as crianças, jovens e famílias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Estou consciente da forma como a minha herança cultural e experiências influenciaram as minhas atitudes relativamente aos processos de desenvolvimento de crianças e jovens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Interesse-me de forma genuína em saber mais acerca da cultura, costumes e valores das crianças e jovens de grupos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Estou ciente de que as minhas raízes culturais influenciam a minha forma de pensar e agir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tenho conhecimento de tipos de intervenção e aconselhamento que podem ser mais adequados aos diferentes grupos minoritários (ex. grupos religiosos).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Reconheço que diferenças culturais entre a equipa e família na conceptualização do problema e objectivos de trabalho com esta, com a criança e/ou jovem podem diminuir a credibilidade da equipa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Reconheço que podem existir enviesamentos na avaliação e diagnóstico de famílias de grupos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Consigo dar exemplos de como os estereótipos sobre diferentes culturas ou grupos podem ter impacto na relação com as famílias, crianças e/ou jovens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tenho conhecimento sobre as especificidades e experiências de pessoas de minorias étnicas, bem como o seu possível impacto no bem-estar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Consigo indicar diversas barreiras que dificultam o uso dos serviços psicossociais pelas famílias de grupos minoritários (étnicos, migrantes, religiosos,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

refugiados).					
11. Consigo demonstrar abertura às características únicas das crianças, jovens e famílias de grupos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tenho conhecimento sobre as especificidades e experiências de pessoas de diferentes níveis socioeconômicos, bem como o seu possível impacto no bem-estar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Procuo saber quais as competências linguísticas e comunicacionais das famílias imigrantes ou de minorias étnicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Tenho conhecimento sobre as especificidades e experiências de pessoas imigrantes, bem como o seu possível impacto no bem-estar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Consigo discutir as diferenças intra-grupais no que diz respeito a diversos grupos minoritários (por exemplo, afro-descendentes de diferentes religiões).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Reconheço que é importante ver para além dos estereótipos e preconceitos para perceber o que melhor se adequa a famílias, crianças e jovens culturalmente diferentes de mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Consigo discutir como a cultura pode influenciar a manifestação de problemas emocionais, comportamentais, educativos e sociais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Consigo identificar a influência que as minhas bases culturais têm no meu estilo de comunicação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Compreendo o papel da cultura (incluindo o racismo, etnocentrismo e sexismo) no desenvolvimento da identidade de crianças e jovens de grupos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Consigo identificar pontos fortes e fracos da utilização dos instrumentos de avaliação e diagnóstico que utilizamos com pessoas de diferentes grupos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Tenho conhecimento sobre as especificidades e experiências de pessoas que têm diferentes práticas religiosas, bem como o seu possível impacto no bem-estar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Quando necessário, procuro incluir outros profissionais (como intérpretes linguísticos, mediadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

culturais, líderes associativos) no trabalho de apoio a crianças, jovens e famílias de grupos minoritários.					
23. Demonstro vontade de conhecer as crianças, jovens e famílias de grupos minoritários como indivíduos com experiências únicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Tenho conhecimento sobre modelos de aculturação de vários grupos étnicos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Consigo identificar os preconceitos positivos e negativos que tenho em relação a pessoas de diversos grupos culturais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Tenho conhecimento de associações/instituições que dispõem de serviços e profissionais (como intérpretes linguísticos, mediadores culturais, mentores associativos) no âmbito do trabalho com grupos minoritários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Procuo saber qual a língua de preferência das crianças, jovens e famílias de origem migrante ou de minorias étnicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Demonstro abertura às possíveis diferenças que possam existir entre mim e as crianças, jovens e famílias de grupos minoritários com quem trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Procuo incentivar as crianças, jovens e famílias de grupos minoritários a partilhar as suas expectativas (positivas e negativas) sobre o trabalho a desenvolver com eles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Reconheço a importância do meu auto-conhecimento e desenvolvimento pessoal nas competências para trabalhar com crianças, jovens e famílias diferentes de mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

V.

1. Alguma vez teve formação específica sobre a diversidade multicultural?

- Sim
- Não

1.1. Se sim, por favor indique qual ou quais (título e número aproximado de horas):

2. Qual a percentagem aproximada de crianças de grupos étnicos ou raciais minoritários existente na instituição onde trabalha?

- 0% (nenhuma criança é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)
- Menos de 10% (existem poucas crianças de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)
- Até 25% (um quarto das crianças é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)
- Entre 25% a 50% (quase metade das crianças é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)
- Acima de 50% (mais de metade das crianças é de etnia cigana, afro-descendente ou de outra descendência migrante)

Obrigada pela colaboração!

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Anexo B – Carta de Pedido de Colaboração às Instituições



Exmo(a). Sr(a). Diretor(a).

No âmbito da dissertação de Mestrado em Psicologia Comunitária e Proteção de Crianças e Jovens em Risco “A Inteligência Emocional e a Empatia e a sua relação com a Competência para a Diversidade Multicultural em Equipas de Acolhimento Residencial”, que está a ser realizada no ISCTE-IUL, pela aluna Andreia Ribeiro, sob orientação da Professora Doutora Carla Moleiro, vimos por este meio solicitar a colaboração da sua instituição.

Este trabalho de investigação dirige-se a membros de equipas técnicas e educativas em acolhimento residencial. Tem como principal objetivo compreender a relação da inteligência emocional, empatia e diversidade cultural no trabalho com as crianças em contextos multiculturais em situação de acolhimento.

O questionário leva cerca de 15 minutos a ser respondido e é anónimo, sendo garantido aos inquiridos que os dados recolhidos serão mantidos confidenciais, respeitando os princípios éticos e deontológicos. A participação dos membros das equipas é totalmente voluntária e será precedida pelo preenchimento de termo de consentimento informado.

Se aceitar colaborar, pedimos que distribua o seguinte *link* pelas suas equipas técnicas e educativas, que dá acesso ao questionário *online*: https://iscteiul.col.qualtrics.com/jfe/form/SV_6wXVk3T4o2uf2Cx. Caso prefira estamos disponíveis para marcar uma reunião presencial no intuito de explicar o estudo e/ou distribuir o questionário em papel.

Se quiser esclarecer alguma dúvida acerca do estudo por favor contacte a aluna através do endereço asgro@iscte-iul.pt, ou a orientadora de mestrado a Professora Doutora Carla Moleiro através de carla.moleiro@iscte.pt.

Agradecemos a sua atenção, e esperamos poder contar com a sua colaboração.

Com os melhores cumprimentos,

Andreia Ribeiro

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

Anexo C – Estatísticas Descritivas da Amostra

Descriptive Statistics

	N	Min	Max	M	DP
Idade	52	26	55	37,10	5,925

Estado Civil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Solteiro/a	24	46,2	46,2	46,2
Casado/a	18	34,6	34,6	80,8
Em união de facto	7	13,5	13,5	94,2
Divorciado/a ou Separado/a	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Sexo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	9	17,3	17,3	17,3
Feminino	43	82,7	82,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Função que desempenha

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Psicólogo/a	10	19,2	19,2	19,2
Assistente Social	11	21,2	21,2	40,4
Educador/a	11	21,2	21,2	61,5
Diretora/a Técnico/a	18	34,6	34,6	96,2
Diretor de Serviços	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nível de Escolaridade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Licenciatura	35	67,3	67,3	67,3
Mestrado	15	28,8	28,8	96,2
Doutoramento	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

COMPETÊNCIA PARA A DIVERSIDADE MULTICULTURAL EM ACOLHIMENTO
RESIDENCIAL

Tempo que trabalha na instituição

	N	Min	Max	M	DP
Tempo_Inst	52	,20	28,00	9,0423	6,41818
Valid N (listwise)	52				

Tempo que trabalha em acolhimento

	N	Min	Max	M	DP
Tempo_Aco	52	,30	34,00	8,8038	6,58787
Valid N (listwise)	52				

Curso

	N	Porcentagem
Ciências da Educação	2	3,9%
Educação e Intervenção Comunitária	1	1,9%
Educação Social	4	7,7%
Educadora de Infância	1	1,9%
Engenharia Eletrónica e Computadores	1	1,9%
Psicologia Clínica e Psicoterapia	1	1,9%
Psicologia Clínica	5	9,6%
Psicologia da Justiça	1	1,9%
Psicologia	14	26,9%
Psicologia Educacional	1	1,9%
Psicologia Social	1	1,9%
Psicologia Social e das Organizações	1	1,9%
Psicopedagogia	2	3,9%
Reabilitação e Inserção social	1	1,9%
Relações públicas, publicidade e marketing	1	1,9%
Serviço Social	15	28,8%
Total	52	100 %