

## **Índice**

Introdução .....	3
CAPÍTULO 1 Comissões de Protecção de Crianças e Jovens .....	11
CAPÍTULO 2 O Bem-estar nas equipas de trabalho	
2.1 Conceito de bem-estar e modelos teóricos .....	17
2.2 Determinantes do bem-estar .....	17
2.2.1 Diversidade .....	17
2.2.2 Conflito Intragrupal.....	19
2.3 Efeitos do Bem-estar .....	21
CAPÍTULO 3 Estudo Empírico – Análise do Bem-estar e do Funcionamento Intragrupal nas Equipas da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens	
3.1 Objectivos da Investigação.....	25
3.2 Hipóteses de Investigação.....	25
3.3 Metodologia.....	26
3.3.1 Amostra .....	26
3.3.2 Procedimento.....	26
3.3.3 Operacionalização das Variáveis .....	26
3.4 Apresentação dos Resultados.....	31
CAPITULO 4 - Discussão dos Resultados .....	36
CAPITULO 5- Conclusões .....	40
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
ANEXOS .....	45

**Índice de Tabelas e Quadros**

TABELA I – Resultados da Análise de Componentes Principais – Conflitos .....	28
TABELA II - Resultados da Análise de Componentes Principais – Conflitos .....	29
TABELA III- Tabela de Análise Descritiva .....	30
QUADRO I - Impacto da diversidade no Conflito .....	32
QUADRO II – Impacto da Diversidade no Bem-Estar (Emoções) .....	33

## **Introdução**

A importância crescente do trabalho na promoção e protecção das crianças e jovens em perigo, bem como a eficácia no funcionamento dessas equipas e o bem-estar dos seus técnicos são razões mais do que plausíveis para a presente investigação.

Pensar sobre quais os determinantes do bem-estar em equipas com características como as das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, parece-nos pertinente e motivador para o entendimento e reflexão sobre implicações para a prática destes profissionais.

O nosso estudo pretende assim, avaliar o impacto da composição das equipas e da sua dinâmica, ao nível do conflito intragrupal e ao nível do bem-estar dos técnicos.

Verificámos insuficiente investigação nesta área específica, notando-se ainda, ser necessário percorrer um longo caminho.

Alguma literatura auxilia-nos a enquadrar a nossa problemática e ao mesmo tempo a levantar questões no que respeita a este tipo de equipas e às suas especificidades.

O Modelo de Moreland e Levine (2003) refere-se, no que respeita a esta questão, à composição dos grupos como factor determinante dos processos de desempenho, encarando ainda a composição dos grupos, como influência directa na estrutura, dinâmica e desempenho das equipas.

Este aspecto reenvia-nos para uma das problemáticas do nosso estudo, nomeadamente no que respeita a perceber, em que medida a composição das equipas multidisciplinares, com representatividade de diversas entidades locais, entre outras especificidades das equipas das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens têm influência sobre a dinâmica do funcionamento interno da equipa de trabalho e o bem-estar dos membros.

O modelo proposto por Pelled (1996) sugere que, um grupo diverso, no que diz respeito às características demográficas dos membros, pode ter um efeito poderoso para a performance do grupo. As variáveis de diversidade são referidas como influenciadoras dos níveis de conflito de relação e tarefa e por sua vez influenciam de forma determinante o desempenho dos grupos.

Face ao exposto, parece-nos de todo pertinente estudar os efeitos da diversidade veiculados pela legislação de protecção de crianças e jovens – Lei 147/99 de 1 de Setembro, no que respeita à multidisciplinidade, multi-institucionalidade, entre

outras, e em que medida estes factores facilitam o trabalho das equipas da CPCJ e promovem o bem-estar dos técnicos.

Verificámos ainda alguma escassez de literatura, no que respeita à informação sobre o contexto específico em que os estudos têm lugar e a concretização das tarefas que as equipas têm de realizar. Este factor torna-se de vital importância para compreendermos em que circunstâncias a diversidade produz os resultados pretendidos.

O nosso estudo permite especificar as tarefas que a equipa tem de realizar, podendo possibilitar algumas «luzes» sobre o efeito da diversidade nesta área específica.

No que respeita às equipas, Jehn (1994,1995 e 1997) deu uma das principais contribuições para o desenvolvimento de uma teoria do conflito, que resultou da distinção de diferentes tipos de conflito: conflito de tarefa, conflito relacional e conflito de processo. Tendo depois surgido um conjunto de investigações empíricas que procuraram averiguar o papel dos tipos de conflito enquanto preditores da eficácia do trabalho em equipa. Conceptualmente, a literatura sugere que enquanto o conflito de tarefa é funcional, com impacto positivo no desempenho, especialmente em equipas cuja tarefa envolve tomada de decisão, o conflito relacional é prejudicial, quer para o desempenho, quer para as respostas afectivas dos seus membros. Contudo, é de referir que relativamente ao impacto do conflito de processo a literatura tem sido relativamente omissa.

No que concerne à nossa investigação e tendo em conta que as equipas da nossa amostra possuem poder deliberativo, ou seja, de tomada de decisão sobre as medidas de promoção e protecção a aplicar às crianças e jovens em perigo, importa tentar perceber, de que modo a dinâmica interna, especialmente ao nível do conflito intragrupal parece ter impacto sobre o desempenho da sua equipa e colocar questões face ao modo como respondem os membros da equipa, ao nível afectivo, a esses conflitos.

O nosso estudo levanta ainda a hipótese de se estudarem as relações do conflito intragrupal e que impacto é que este pode ter ao nível do bem-estar.

No que respeita às questões do bem-estar importa dizer que na pesquisa de literatura efectuada, encontrámos mais referências às questões do stress e do burnout, do que às questões do bem-estar.

Jenaro et al (2007) efectuaram uma pesquisa onde procuravam estudar o burnout nos profissionais de prestação de serviços (área humanista), tendo verificado que os profissionais que trabalham nas áreas da prestação de serviços humanos têm mais razões

para os primeiros sintomas de burnout, sendo citados os baixos salários, mudanças de trabalho, baixo reconhecimento social, mobilidade pessoal, conflito de papéis entre outros. Todas estas variáveis estiveram presentes no estudo dos autores, conceptualizadas como exigências do trabalho. Consideraram ainda que estas tem influência no início da progressão do burnout e na resposta individual às exigências. O estudo centraliza-se nas características ou recursos pessoais do trabalhador, no potencial para modular a percepção sobre o stress, com vista à melhoria do início da síndrome. Assim, a resiliência é entendida como uma capacidade de resistência psicológica que ajuda as pessoas a resistir aos efeitos negativos do stress, bem como adoptar estratégias de coping.

Outra autora, Mcgee (1989) estudou a relação entre o burnout e as decisões profissionais, verificando-se existir uma relação entre o burnout e, por exemplo, algumas intenções de deixar o trabalho, absentismo, lentidão na execução das tarefas, entre outras. Verificou que algumas variáveis demográficas estão relacionadas com o burnout e a tomada de decisão, não se verificando diferenças no que respeita ao sexo, educação ou estado civil, contudo os anos de serviço no trabalho social apresentaram uma correlação significativa com algumas dimensões do burnout.

São alguns exemplos de estudos onde as referências são sobretudo ao nível do stress e do burnout, vistos duma perspectiva mais individual do que do ponto de vista da equipa.

Muita literatura sobre stress centraliza-se nos factores stressores e causas da síndrome, bem como as suas consequências para o bem-estar profissional e ainda as características pessoais que ajudam o trabalhador a lidar com as exigências e a modular a percepção sobre o stress e a melhorar o início da síndrome.

Peiró e Salvador (2005) referem o seguinte, face a intervenções para prevenir o stress ou o burnout: evitar a desadequação entre as exigências da situação e os recursos individuais para enfrentá-las, o que pode conseguir-se através da diminuição dessas exigências, disponibilizar apoio social no contexto organizacional aos colaboradores, desenvolver características individuais que permitam ao indivíduo suportar melhor as condições organizacionais adversas ou os seus efeitos negativos.

Quick, Murphy e Hurrell (2005) consideram que as intervenções deveriam procurar modificar as características da situação, tornando-as menos stressoras e mais promotoras de bem-estar e de desenvolvimento de estratégias para lidar com situações adversas.

O que pretendemos na nossa investigação é ter em conta a diversidade das equipas e o seu funcionamento, ao nível do conflito intragrupal, e o impacto que estes podem ter no bem-estar dos técnicos que trabalham na protecção de crianças e jovens em perigo, do ponto de vista das equipas.

Este «olhar» sobre o modo como a equipa lida com estas questões, pode trazer uma mais valia para a definição de estratégias organizacionais de compreensão e promoção do bem-estar das equipas.