

CAPÍTULO 1

Comissões de Protecção de Crianças e Jovens

As Comissões de Protecção surgiram em Portugal em 1978, eram órgãos gestores nos centros de observação e acção social, dependentes do Ministério da Justiça, constituindo-se como uma primeira experiência de protecção de menores por via administrativa.

Em 1991 as Comissões de Protecção de crianças, na altura designadas de Comissões de Protecção de Menores, surgem como entidades autónomas envolvendo as comunidades locais e enquadradas pelo Dec-Lei n.º189/91. A instalação, acompanhamento e avaliação das comissões de protecção são, desde 1998, atribuição da CNPCJR (Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens em Risco).

Em 1 de Janeiro de 2001 com a entrada em vigor da Lei 147/99 de 1 de Setembro, Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo, as Comissões foram reorganizadas passando a designarem-se de CPCJ (Comissões de Protecção de Crianças e Jovens). Estas são designadas no ponto 1 do art.º 12 da Lei 147/99 de 1 Setembro como, instituições oficiais, não judiciárias, com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações susceptíveis de afectar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral.

A legitimidade de intervenção das CPCJ'S decorre da circunstância da criança e do jovem se encontrar em situação de perigo, contudo, para que esta ocorra carece de consentimento expresso dos seus pais, do representante legal ou da pessoa que detenha a guarda de facto. Porém, quando exista perigo eminente, para a vida ou integridade física da criança ou do jovem e haja oposição dos detentores do poder paternal ou de quem tenha a guarda de facto, podem as entidades tomar as medidas necessárias para a sua protecção, ao abrigo do art. 91 da Lei de Promoção e Protecção de Crianças e Jovens em Perigo.

De acordo com o ponto 2 do art.º 3º da mesma lei, considera-se que a criança ou o jovem está em perigo quando, designadamente, se encontra numa das seguintes condições: está abandonada ou entregue a si própria; sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais; não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal; é obrigada a actividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação e desenvolvimento; está sujeita, de forma directa ou indirecta, a comportamentos que afectem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional; assume comportamentos ou se entrega a actividades ou consumos que afectem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento, sem que os pais, o

representante legal ou quem detenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover a situação.

As Comissões de Protecção exercem a sua competência territorial na área do município onde têm sede, de acordo com o ponto 1 do art.º15º da Lei 147/99 de 1 de Setembro e são declaradas instaladas por portaria conjunta do Ministro da Justiça e do Ministro do Trabalho e da Solidariedade, de acordo com o ponto 2 do art.º 12 da mesma lei.

Uma das inovações mais significativas em relação ao regime anterior, salienta-se o facto das CPCJ'S terem passado a possuir duas modalidades de funcionamento. Por um lado, a *modalidade alargada*, a quem compete desenvolver acções de promoção dos direitos e de prevenção das situações de perigo para a criança e jovem e funcionamento em *modalidade restrita*, a quem compete intervir nas situações em que uma criança ou jovem está em perigo.

De acordo com o art.º 17º da Lei 147/99 de 1 de Setembro, a comissão modalidade alargada é composta por: um representante do município, de entre pessoas com especial interesse ou aptidão na área das crianças e jovens em perigo; um representante da segurança social, de preferência designado de entre técnicos com formação em serviço social, psicologia ou direito; um representante dos serviços do Ministério da Educação, de preferência professor com especial interesse e conhecimento na área das crianças e jovens em perigo; um médico, em representação dos serviços de saúde; um representante de instituições particulares de solidariedade social ou de outras organizações não governamentais que desenvolvam, na área territorial da comissão de protecção, actividades de carácter não institucional, em meio natural de vida, para crianças e jovens; um representante de instituições particulares de solidariedade social ou de outras organizações não governamentais que desenvolvam, na área territorial da comissão de protecção, actividades em regime de colocação institucional de crianças e jovens; um representante das associações de jovens existentes na área de competência da comissão de protecção ou um representante dos serviços de juventude; um ou dois representantes das forças de segurança, conforme a área da competência territorial da comissão de protecção existam apenas a Guarda Nacional Republicana ou a Polícia de Segurança Pública, ou ambas; quatro pessoas designadas pela assembleia municipal, ou pela assembleia de freguesia, de entre os cidadãos eleitores preferencialmente com especiais conhecimentos ou capacidades para intervir na área das crianças e jovens em perigo; os técnicos que venham a ser cooptados pela comissão, com formação,

designadamente, em serviço social, psicologia, saúde ou direito, ou cidadãos com especial interesse pelos problemas da infância e da juventude.

No que respeita à composição da comissão modalidade restrita e de acordo com o art.º 20 da Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo, é composta sempre por um número ímpar, nunca inferior a cinco dos membros que integrem a comissão alargada. São, por inerência, membros da comissão restrita o presidente da comissão de protecção e os representantes do município ou das freguesias e da segurança social, quando não exerçam a presidência. No que respeita aos restantes membros da comissão modalidade restrita, estes devem ser escolhidos de forma a que esta tenha uma composição interdisciplinar e interinstitucional, incluindo, sempre que possível, pessoas com formação nas áreas de serviço social, psicologia e direito, educação e saúde.

No que respeita ao funcionamento da comissão modalidade alargada, esta pode funcionar em plenário ou por grupos de trabalho para assuntos específicos, sendo que o plenário da comissão reúne com a periodicidade exigida pelo cumprimento das suas funções, no mínimo de dois em dois meses.

Relativamente às competências e funcionamento da comissão modalidade restrita, cabe dizer que a esta compete intervir nas situações em que uma criança ou jovem está em perigo. De acordo com o ponto 2 do art.º 21º da Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo, compete à comissão restrita: atender e informar as pessoas que se dirigem à comissão; apreciar liminarmente as situações de que a comissão de protecção tenha conhecimento, decidindo do arquivamento imediato do caso em que se verifique manifesta desnecessidade de intervenção ou abertura de processo de promoção dos direitos e de protecção; proceder à instrução de processos; solicitar a participação dos membros da comissão alargada nos processos, sempre que se mostre necessário; solicitar parecer e colaboração de técnicos ou de outras pessoas e entidades públicas ou privadas; decidir da aplicação e acompanhar e rever as medidas de promoção e protecção, com excepção da medida de confiança a pessoa seleccionada para a adopção ou a instituição com vista a futura adopção; informar semestralmente a comissão alargada, sem identificação das pessoas envolvidas, sobre os processos iniciados e o andamento dos processos pendentes.

De acordo com o art.º 22 da Lei 147/99 de 1 de Setembro, a comissão modalidade restrita funciona em permanência e o plenário reúne sempre que convocado pelo presidente, no mínimo com periodicidade quinzenal e distribui entre os seus membros as diligências a efectuar nos processos de promoção e protecção; os membros

da comissão restrita exercem funções em regime de tempo completo ou de tempo parcial, a definir pela respectiva portaria de instalação e a comissão restrita funcionará sempre que se verifique situação qualificada de emergência que o justifique.

É também importante referir relativamente às especificidades organizacionais das CPCJ que, os membros da comissão de protecção representam e obrigam os serviços e as entidades que os designam e ainda que as funções dos membros da comissão de protecção, no âmbito da competência desta, têm carácter prioritário relativamente às que exercem nos serviços de origem (art.º 25º da Lei 147/99 de 1 de Setembro). Outro aspecto a mencionar reporta-se à duração do mandato e no que concerne ao mesmo e de acordo com o art.º 26º da referida lei, os membros da comissão de protecção são designados por um período de seis anos, sendo que, o exercício de funções da comissão de protecção não pode prolongar-se por mais de seis anos consecutivos. Nas equipas de protecção de crianças as deliberações são tomadas por maioria de votos, tendo o presidente voto de qualidade. Estas deliberações são vinculativas e de execução obrigatória para os serviços e entidades nela representados, salvo oposição devidamente fundamentada.

CAPÍTULO 2

O Bem estar nas Equipas de Trabalho

2.1 O conceito de Bem-estar e modelos teóricos

O bem-estar é essencial em todas as áreas da nossa vida, nomeadamente ao nível laboral, onde os indivíduos passam grande parte do seu tempo. O conceito de bem-estar laboral surge sobretudo associado às questões da motivação e à satisfação no contexto organizacional (Chambel, 2005).

A literatura não apresenta ainda um conceito delimitado e específico no que respeita ao bem-estar laboral, uma vez que este, ainda não tem tido muito o enfoque da investigação, ou seja, existe sim, uma vasta literatura sobre o stress e o burnout laboral, mas não sobre o bem-estar laboral. O bem-estar, tal como acima referimos, surge nos estudos, na grande maioria das vezes, por oposição ao burnout, que é definido consensualmente na literatura como a síndrome de exaustão emocional e despersonalização, sendo entendido como uma resposta crónica ao stress laboral, composta por atitudes e sentimentos de exaustão (Jenaro et al, 2007).

2.2 Determinantes do bem-estar

2.2.1 Diversidade

Antes de mais importa compreender o que a literatura define como diversidade.

Muitas investigações tem sido realizadas, não existindo um consenso sobre o conceito de diversidade.

Segundo Williams e O'Reilly (1998) a diversidade “pode resultar de qualquer atributo que os indivíduos utilizem para dizer que outra pessoa é diferente”(p.81).

Para Jackson (1996), o termo diversidade refere-se à composição social das equipas, não podendo ser utilizado para nos referirmos a um indivíduo isoladamente; o mesmo é dizer que a autora considera que a diversidade se refere às diferenças ou semelhanças entre os membros de um determinado grupo ou equipa de trabalho. Jackson considera também que a diversidade pode não estar somente relacionada com diferenças ou semelhanças demográficas (como a maioria considera), mas com diferenças e semelhanças relativamente a características psicológicas (ex. personalidade, atitudes) e organizacionais (ex. antiguidade e estatuto de grupo profissional).

Sendo a diversidade um conceito onde não existe consenso na literatura, o que parece ser importante para a maioria dos autores, é que se distinga tipos distintos de diversidade.

Mcgrath, Berdahl e Arrow (1995) falam de cinco tipos distintos de diversidade, que são especialmente importantes para o trabalho em equipa. Os primeiros dizem respeito a atributos demográficos; os segundos a atributos relacionados com a tarefa; os terceiros respeitantes às crenças, valores e atitudes dos membros das equipas; os quartos relacionam-se com a personalidade e os estilos cognitivos e o último tipo de diversidade descrita refere-se ao estatuto dos membros no contexto em que estão inseridos.

Outros autores, Jehn et al (1999) referem-se a três tipos distintos de diversidade: diversidade de informação (diz respeito às diferenças de conhecimentos e perspectivas que os membros trazem para a sua equipa de trabalho); a diversidade de categoria social (diz respeito às diferenças explícitas entre os membros de uma equipa no que se refere à sua pertença a determinada categoria social, por exemplo, sexo, idade) e a diversidade de valores (diz respeito às diferenças que os membros do grupo tem face ao que consideram ser a tarefa, objectivos ou missão da sua equipa).

Se no que respeita à definição do conceito de diversidade a literatura não é consensual, como atrás referimos, no que respeita aos efeitos desta no desempenho das equipas surge igual dificuldade, especialmente no que diz respeito a clarificar, de que forma, a diversidade dos membros contribui para o seu desempenho. A maior parte das investigações diz respeito à tentativa de clarificar de que forma a diversidade dos membros contribui para o seu desempenho. Estas investigações têm permitido, sobretudo, explicar os efeitos (positivos e negativos) da diversidade nas equipas, contudo é muito baixo o seu valor preditivo.

Em seguida descreveremos de modo sucinto, dois modelos teóricos que têm conceptualizado os efeitos da diversidade no desempenho das equipas, a saber, o modelo causal da dinâmica da diversidade e o modelo de Williams e O'Reilly (2005). Modelo Causal da dinâmica da diversidade: sugere uma estrutura multinível para explicar os efeitos da diversidade.

De acordo com este modelo, a dinâmica da diversidade para os processos e resultados do trabalho em equipa não acontece no vazio, referindo-se à importância de um nível macro, para o estudo dos efeitos da composição das equipas. Para este modelo, a diversidade surge no início de uma cadeia de relações causais, sendo de extrema importância para os autores a identificação e discussão das suas consequências e não dos seus determinantes ou do seu papel enquanto variável moderadora.

Modelo integrado do impacto da diversidade de Williams e O'Reilly: estes autores apresentam um modelo que integra as três principais perspectivas teóricas no

estudo da diversidade: a perspectiva da identidade/categorização social, a perspectiva da semelhança/atração e a perspectiva da informação/tomada de decisão.

Os autores consideram que as variações demográficas nos grupos afectam a forma como estes funcionam e equacionam as principais hipóteses teóricas apresentadas pelas três principais perspectivas teóricas no estudo da diversidade. A perspectiva da informação/tomada de decisão coloca a tónica da diversidade, como importante para o aumento da informação disponível nas equipas e consequentemente a capacidade desta de responder de forma criativa ao problema. A perspectiva da identidade/categorização social e a perspectiva da semelhança/atração referem que o aumento da diversidade, pelo menos em termos potenciais, pode aumentar os enviesamentos cognitivos e diminuir a atracção em relação aos outros membros.

Williams e O'Reilly consideram que os processos cognitivos que explicam os efeitos negativos da diversidade podem ser ao mesmo tempo utilizados para anular ou pelo menos diminuir os seus efeitos.

2.2.2 Conflito Intragrupal

As perspectivas face ao papel do conflito têm sofrido mudanças nos últimos tempos; se antes se considerava que o conflito era disfuncional para a actividade dos grupos, actualmente é reconhecido como um processo básico que influencia o desempenho de qualquer grupo ou organização (Passos, 2005).

Se nos parece relativamente consensual a influência do conflito nas equipas, as opiniões divergem no que respeita à funcionalidade do conflito para os resultados do trabalho dos grupos e das organizações em geral. O que a investigação realça também como pertinente é a importância de se ter em conta a distinção dos tipos de conflito.

Jehn (1994; 1995) definiu dois tipos de conflito intragrupal: o conflito de tarefa e o conflito relacional. O conflito de tarefa diz respeito à percepção de desacordo entre os membros acerca do conteúdo das suas decisões, envolvendo diferenças de ideias, opiniões e pontos de vista. No que diz respeito ao conflito relacional, pode ser definido como a percepção de incompatibilidade intragrupal envolvendo tensão e aborrecimentos entre os membros (fortemente pessoal e emocional). Mais tarde, a mesma autora, identificou um outro tipo de conflito, designado de conflito de processo. Este tipo de conflito pode definir-se como o conflito sobre a forma como a tarefa deve ser realizada pela equipa, englobando a distribuição de responsabilidades e a delegação de tarefas

entre os seus membros, podemos assim dizer que o conflito de processo diz respeito ao desacordo sobre as normas de atribuição de deveres e distribuição de recursos.

Pelled (1996) apresenta um de muitos modelos, que abrem a «caixa negra» proposta pelas teorias da demografia organizacional. A autora examina o processo que grupos diversos obtêm individualmente e em grupo e sugere uma viragem na performance das tarefas cognitivas (os resultados), uma vez que estes são condicionados em ambos os tipos de diversidade representada no grupo e o tipo de conflito experimentado pelo grupo. Pelled desenvolveu um modelo para explicar a viragem e a performance mista e as consequências da diversidade demográfica nos grupos de trabalho. A sua proposta sugere que cada variável da diversidade demográfica (ex. diversidade no que respeita à idade, género, raça, ocupação do grupo, a ocupação da organização, educação ou função) podem ser classificadas de acordo com o nível de visibilidade e de realce do trabalho, ou seja, as variáveis de diversidade influenciam os níveis afectivos (emocional) e substantivo (tarefas), o conflito no grupo e os conflitos de relação e de tarefa, em suma, influenciam a performance dos grupos.

Autores como De Dreu e Weigart (2003) definem o conflito intragrupal como “o processo que resulta da tensão entre os membros das equipas devido a diferenças reais ou percebidas” (p.741).

Os estudos sobre os efeitos do conflito intragrupal no desempenho das equipas têm mostrado pouca consistência, contudo a distinção entre o tipo de conflito, parece ser importante para a compreensão dos efeitos do mesmo no desempenho das equipas.

Alguns estudos mostram que o conflito de tarefa aumenta o desempenho das equipas, enquanto que o conflito relacional tem uma influência negativa quer no desempenho, quer na satisfação dos membros da equipa. Noutros estudos é ainda mencionado um outro tipo de conflito, designado de conflito de processo, que pode ser definido como o conflito sobre a forma como as tarefas devem ser realizadas pelos membros da equipa. Os estudos existentes não têm tido ainda em conta o impacto deste tipo de conflito no desempenho e nas respostas afectivas dos seus membros.

Schwenk (1990) sugere que o conflito pode melhorar as previsões do desempenho, levando a um aumento da capacidade de compreender visões alternativas e de melhorar a avaliação dessas alternativas. Relativamente à percepção que os membros têm sobre o impacto do conflito no desempenho, muitos consideram que o primeiro reduz o segundo.

Tendo por base a análise de alguma literatura sobre o conflito intragrupal, reportamo-nos à importância do conflito no desempenho, ao impacto do conflito no mesmo, ou seja, conflitos ao nível relacional podem limitar a capacidade de processamento de informação da equipa, sendo que os membros tendem a focalizar-se sobretudo nas diferenças pessoais. Por outro lado, o conflito de tarefa pode aumentar a capacidade da equipa, uma vez que é necessário tomar em consideração vários pontos de vista, tendendo a aumentar o pensamento crítico, a percepção da eficácia de tomada de decisão.

É claro que é de todo importante referir e sublinhar que estes impactos são sobretudo potencializados pelo contexto em que as equipas estão inseridas.

2.3 Efeitos do bem-estar

Na perspectiva da teoria do bem-estar, um trabalhador saudável é aquele que possui sentimentos positivos que resultam num trabalho mais produtivo e com maior bem-estar.

McGee (1989) baseou a sua análise na relação entre a percepção dos trabalhadores sobre o local de trabalho e os resultados obtidos. Investigações demonstraram que a existência de percepção e sentimentos positivos no local de trabalho estão associadas a melhores resultados, maior rendimento, maior produtividade e maior rentabilidade. Estudos que relacionaram os níveis de satisfação individual e o desempenho revelaram existir relações positivas entre os níveis de satisfação individual e os níveis de desempenho, no entanto, questões como a causalidade das relações acima descritas, não apresentam ainda resultados muito consistentes. É ainda de realçar que os estudos realizados neste âmbito, são sobretudo de nível individual, verificando-se que quanto mais o empregado está satisfeito, mais coopera, mais ajuda os seus colegas, é mais eficiente, quando comparado com um empregado insatisfeito. A investigação sobre um trabalhador satisfeito mostra, sem margem para dúvidas, uma relação entre o bem-estar e o desempenho, sendo ainda necessário aprofundar as suas relações de causalidade, bem como efectuar estudos ao nível das equipas.

Outros estudos, levados a cabo por Anderson (2000), procuraram relacionar as estratégias de coping utilizadas pelos trabalhadores e o burnout, tendo verificado que 62% dos trabalhadores que não utilizam estratégias de coping são mais propensos a

sentir despersonalização, exaustão emocional, entre outros sintomas, que são característicos do síndrome do burnout.

Johson e Hall (1988) desenvolveram um modelo em que consideraram que as situações de trabalho com elevadas exigências, baixo controlo e baixo suporte eram as mais stressantes, tendo o suporte social, um efeito moderador, ou seja, este poderia servir de protector ao trabalhador.

Autores como Landbergis, Schnall, Deitz, Friedman e Pickering (1992) verificaram que a ausência de suporte social diminuía a satisfação nas situações de trabalho com elevadas exigências e elevado controlo.

A investigação sobre o stress e o bem-estar é predominantemente centrada no indivíduo, considerando que as diferenças individuais explicam porque determinadas situações influenciam o stress ou o bem-estar de determinados indivíduos, mas não de outros. Mais recentemente, uma nova perspectiva considera que existem factores de outro nível, grupal ou organizacional, com importância para explicar o stress ou o bem-estar no contexto organizacional. Determinadas situações são mais stressantes ou mais influentes no bem-estar dos indivíduos do que outras, ou determinadas características da organização podem ajudar os indivíduos a lidar com essas situações. Dentro desta perspectiva, também tem sido procurado o efeito moderador de vários factores de grupo, como a coesão ou a eficácia colectiva, na relação entre as condições de trabalho ou as características organizacionais e o stress ou o bem-estar dos indivíduos.

Cada vez mais se assiste à preocupação de estudar a importância do bem-estar no desempenho laboral e o seu impacto a outros níveis, contudo essa preocupação é ainda relativamente recente e as limitações metodológicas não tem ainda permitido conhecer qual a relação causal entre as variáveis, bem como a sua evolução ao longo do tempo. Outro aspecto importante a ter em atenção, diz respeito à necessidade de ter em conta as variáveis de contexto onde os estudos são efectuados, o que certamente pode influenciar a relação entre as variáveis.

A investigação tem vindo nos últimos anos a interessar-se sobre os efeitos do bem-estar laboral, no que respeita sobretudo ao nível dos indivíduos. Para além destas investigações, mostrarem existir relações positivas entre o bem-estar e a satisfação, entre o bem-estar e o desempenho, entre outros. Importa também contextualizar as organizações em que esses indivíduos se encontram.

Existem vários estudos sobre os efeitos do burnout em organizações e equipas, que pelas suas funções e características, possuem à priori elevados factores de risco de stress, tanto no que respeita às exigências, como no que respeita aos recursos.

Alguns estudos como os Barria (2002), Magree, (1989) mostraram que a incidência de burnout nos profissionais que tomam conta de crianças é maior. Segundo os autores, estes profissionais tem mais razões para os primeiros sintomas de burnout, por exemplo: baixos salários, mudanças de trabalho, baixo reconhecimento social, conflito de papéis, mudanças de comportamento dos clientes, entre outros. Outro factor que tem influência no início e na progressão do burnout é a resposta individual a estas exigências, normalmente referidas como estratégias de coping.

O modelo das exigências-recursos considera que diferentes profissões poderão ter diferentes exigências e diferentes recursos. Assim, para este modelo só é possível compreender o stress vivido por cada indivíduo na sua situação de trabalho, após uma análise do contexto laboral específico. Consideram ainda que as exigências podem tornar-se stressoras quando obrigam o indivíduo a realizar esforços que não são devidamente recompensados. Os recursos podem permitir lidar com as exigências, tendo também importância ao nível da motivação e da promoção do bem-estar.

Autores como Conrad.D & Guenther Y. (2006), efectuaram um estudo sobre o risco nos profissionais de ajuda, tendo verificado que aproximadamente 50% dos serviços de protecção sofre de “alto” ou “muito alto” nível de fadiga; 70% expressam “alto” ou “bom” potencial de satisfação. Os autores levantam a hipótese do potencial de satisfação dever ter um papel importante na diminuição do risco de burnout. É preciso aprender mais sobre a relação entre fadiga, burnout e satisfação.

Da pesquisa efectuada verificámos insuficiente investigação sobre os efeitos do bem-estar nas equipas de trabalho social e menos ainda em equipas específicas desta área, ou seja, ao nível das equipas de protecção de crianças e jovens em risco. Mais uma vez, os estudos encontrados centram-se ao nível do stress e de um ponto de vista mais individual.

CAPITULO 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

Este trabalho visa:

Avaliar a percepção que os membros das CPCJ têm sobre o funcionamento intragrupal da sua equipa de trabalho;

Avaliar a percepção que os membros das CPCJ têm sobre o seu bem estar (emoções);

Avaliar o impacto da diversidade e do funcionamento da equipa, ao nível do conflito intragrupal, no bem estar dos técnicos.

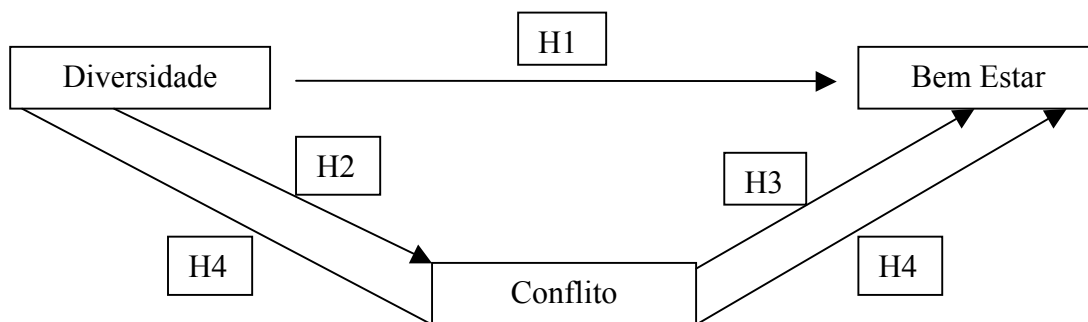
3.2 Hipóteses de Investigação

H1: A diversidade influencia o bem estar

H2: A diversidade influencia o conflito

H3: O conflito influencia o bem estar

H4: O conflito é mediador de relações entre a diversidade e o bem estar



3.3 Metodologia

3.3.1 Amostra:

A nossa amostra é composta por 654 indivíduos, todos eles técnicos nas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, num total de 126 equipas da modalidade restrita das CPCJ'S, o que representa 45,16% do Universo.

No que respeita à caracterização da amostra, podemos dizer que, em média estas equipas possuem 8,9 elementos, sendo maioritariamente compostas por indivíduos do sexo feminino (79,6%). No que respeita à idade média dos indivíduos, é de 38,97 anos de idade.

3.3.2 Procedimento:

Com vista a recolher dados indispensáveis para esta investigação, foi desenvolvido um questionário específico sobre diversos aspectos relacionados com o funcionamento das equipas, tendo sido adaptado do Team Diagnostic Survey (Wageman, Hackman & Lehman, 2005), e foram realizadas algumas reuniões de discussão do instrumento com a Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens em Risco.

Posteriormente o questionário foi divulgado pelas equipas das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens (de Portugal Continental e Insular), através de correio electrónico, pela CNPCJR, durante o período de Outubro de 2006 a Janeiro de 2007, tendo sido devolvido (via correio electrónico ou correio postal) para a equipa de investigação.

3.3.3 Operacionalização das Variáveis

Bem Estar

O bem estar laboral foi operacionalizado através de uma escala de emoções baseada no trabalho de Warr (1984,cf.Warr,2995) e de Van Katwyk e tal (2000) com 21 itens. Os participantes responderam numa escala de sete pontos (1=nunca; 7=sempre) com que frequência tinham sentido cada uma das emoções no trabalho durante os últimos trinta dias. A partir da análise em componentes principais efectuada, extraíram-se duas componentes: a primeira designou-se emoções positivas (ex.entusiástico, interessado, determinado) e a segunda, emoções negativas (ex.aborrecido, esgotado, stressado). Os coeficientes de Alfa de Cronbach para as escalas foram de ,830 para as

emoções positivas e de ,777 para as emoções negativas. Valores mais elevados reflectem maior bem-estar (ao nível das emoções positivas).

Conflito Intragrupal

O conflito intragrupal foi operacionalizado através de 12 itens adaptados da escala de conflito intragrupal desenvolvida por Jehn (1995). Os participantes responderam numa escala de sete pontos (1= discordo completamente; 7= concordo completamente) em que medida estavam de acordo com cada uma das afirmações. A partir das análises das componentes principais efectuadas, extraíram-se duas componentes, a primeira designou-se conflito de tarefa (por exemplo: existem conflitos pessoais entre os membros da sua CPCJ; os conflitos pessoais são evidentes?) e a segunda conflito relacional (por exemplo: existe conflito de ideias entre os membros da sua CPCJ sobre o diagnóstico do processo?; existe conflito de ideias entre os membros da sua CPCJ sobre a medida a aplicar?). Os coeficientes de Alfa de Cronbach para estas escalas foram de ,746 para o conflito de tarefa e ,881 para o conflito relacional, o conflito de processo não se destrinçou dos dois tipos de conflito anteriormente mencionados, não sendo possível criar uma componente. Valores mais elevados reflectem maior conflito intragrupal.

Tabela I – Resultado da Análise de Componentes Principais - Conflito

Itens	Componentes	
	Conflito Relacional	Conflito de Tarefa
Os conflitos pessoais são evidentes	,859	,110
Existem conflitos pessoais entre os membros da CPCJ	,846	,103
Existem atritos entre os membros	,841	,186
Os membros da CPCJ são postos em causa	,745	,038
Os membros estão em desacordo sobre quem deve fazer o quê	,673	,301
Existe conflito na delegação de tarefas	,645	,343
Existem divergências na forma de utilizar os recursos	,600	,413
Existe conflito de ideias sobre a medida a aplicar	,107	,792
Existe conflito de ideias sobre o diagnóstico processo	,264	,720
Existe conflito sobre processo a tratar	-,133	,704
Existe desacordo na equipa em relação a ideias de alguns	,388	,675
Os membros da sua CPCJ manifestam desacordo sobre as propostas apresentadas	,287	,627
Existe desacordo sobre a forma de atingir os objectivos da sua CPCJ	,469	,568
Variância Explicada	45,3%	14,2%

Tabela II- Resultado da Análise de Componentes Principais do Bem-estar (Emoções)

Itens	Componentes	
	Emoções Positivas	Emoções Negativas
Determinado	,859	,110
Alerta	,846	,103
Atento	,841	,186
Interessado	,745	,038
Entusiástico	,673	,301
Inspirado	,645	,343
Assustado	,107	,792
Receoso	,264	,720
Culpado	-,133	,704
Envergonhado	,388	,675
Irritável	,287	,627
Hostil/Agressivo	,469	,568
Variância Explicada	30,9%	19,1%

Diversidade

A operacionalização da diversidade nas equipas teve por base as seguintes variáveis: anos de serviço na CPCJ, anos de serviço dos técnicos, processos, idades (técnicos das CPCJ's). Utilizámos o coeficiente de variação (desvio padrão dividido pela média) uma vez que todas as variáveis consideradas são contínuas.

O nível de análise neste estudo foi a equipa. Assim, todas as respostas individuais foram agregadas para o nível da equipa para as análises estatísticas. Para justificar a agregação das variáveis em estudo foi calculado o $R_{wg(j)}$ (James, Demaree & Wolf, 1984,1993) concebido para escala com vários itens.

Dado que todos os valores ultrapassam o critério mínimo de 0,70 (Cohen, Doveth & Eick, 2001), considerámos apropriado agregar as variáveis para o nível da equipa.

Tabela III - Tabela de Análise Descritiva (média, desvios-padroao e correlações entre as variáveis)

<i>Variável</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
1.Anos CPCJ	2,51	1,56		-								
2.Diversidade sexo	,32	,00	-		-	-	-	-	-	-	-	-
3.Diversidade Anos Serviço	,66	,29	-,298**	-								
4.Diversidade Processos gestor	,77	,45	-,028	-	,115							
5.Diversidade Anos CPCJ	,58	,70	-,072	-	,299**	,000*						
6.Diversidade Idade	,23	,10	-,276	-	,737**	,059	,254					
7.Conflito relacional	1,80	,59	-,061*	-	,038	,007	-,236	-,012	(,881)			
8.Conflito tarefa	2,98	,55	,012	-	,073	,108	,116	-,065	-	(,746)		
9.Emoções positivas	5,18	,45	-,284*	-	-,134	,140	-,093	,005	-,166**	-,264**	(,830)	
10.Emoções negativas	2,32	,42	,170	-	,007	-,158*	,073	-,015*	,128	,335	-	(,777)

Pela análise da tabela 3 podemos verificar que existe uma correlação negativa significativa entre a diversidade de anos de serviço e os anos de serviço na CPCJ (-,298**). Verificamos existirem ainda correlações negativas significativas entre as emoções positivas e o conflito relacional (-,166**) e o conflito de tarefa (-,264). Podemos notar ainda a existência de uma correlação negativa significativa entre as

emoções negativas e a diversidade de idades. As emoções positivas encontram-se ainda correlacionadas negativamente com os anos na CPCJ (-,284).

3.4 Apresentação dos Resultados

Para testar as nossas hipóteses de mediações, seguimos os procedimentos sugeridos por Baron e Kenny (1986) que sugerem quatro passos distintos:

- 1) Averiguar em que medida as variáveis preditoras estão relacionadas com as variáveis critério (conflito e bem estar);
- 2) Avaliar em que medida a variável preditora (diversidade) está relacionada com a mediadora;
- 3) Avaliar em que medida as variáveis mediadoras estão relacionadas com a variável critério
- 4) Avaliar em que medida a relação entre variáveis preditoras e variáveis critério desaparecem quando introduzimos a variável mediadora na relação;

Seguindo estes procedimentos, começamos por analisar a relação entre variáveis dependentes e mediadoras.

Os resultados são apresentados no quadro seguinte:

Quadro I. Impacto da Diversidade no Conflito

	<i>Conflito de Tarefa</i>			<i>Conflito Relacional</i>		
	Beta	R2ajust	F	Beta	R2ajust	F
Modelo 2		,012	1,252		,026	1,574
Nº anos na CPCJ	-,001			-,011		
Div. Anos de serviço	,220			,167		
Div. de Processos	,099			-,008		
Div. Anos na CPCJ	,117			-,268		
Div. Idades	-,263			-,069		

No que respeita aos resultados obtidos, a fim de verificar se a diversidade têm influência sobre o conflito, podemos verificar no quadro 1 que:

O número de anos na CPCJ está negativamente associado ao conflito de tarefa e ao conflito relacional, não sendo os resultados estatisticamente significativos.

Verificamos também que a diversidade de anos de serviço está positivamente associada a ambos os tipos de conflito. No que respeita à diversidade de processos, encontra-se negativamente associada ao conflito de relação; a diversidade de anos na CPCJ está negativamente associada ao conflito relacional e a diversidade de idades está negativamente associada aos dois tipos de conflito.

Podemos assim dizer que a diversidade tem influência ao nível do conflito, contudo os resultados não são significativos.

Quadro II - Impacto da Diversidade no Bem-estar (Emoções)

	Emoções Positivas			Emoções Negativas		
	Beta	R2 ajust	F	Beta	R2 ajust	F
Modelo 1		.135	4.383*		.014	1.317
Nº anos na CPCJ	-.345**			.180		
Div. Anos de serviço	-.399*			.091		
Div. de Processos	.165			-.161		
Div. Anos na CPCJ	.002			.042		
Div. Idades	.193			-.033		
Modelo 2		.160	4.428*		.029	1.539
Nº anos na CPCJ	-.347			.182		
Div. Anos de serviço	-.369*			.065		
Div. de Processos	.164			-.160		
Div. Anos na CPCJ	-.047			.084		
Div. Idades	.181			-.022		
CR	-.183*			.157		
Modelo 3		.185*	5.074**		.132	3.749*
Nº anos na CPCJ	-.345**			.180		
Div. Anos de serviço	-.346*			.012		
Div. de Processos	.189*			-.196*		
Div. Anos na CPCJ	.030			.000		
Div. Idades	.130			.061		
CT	-.240*			.358**		
Modelo 4		.135*	4.383*		.014	1.317
Nº anos na CPCJ	-.345**			.180		
Div. Anos de serviço	-.399*			.091		
Div. de Processos	.165			-.161		
Div. Anos na CPCJ	.002			.042		
Div. Idades	.193			-.033		
Modelo 5		0,183*	4,453**		.124	3,184*
Conflito Relacional	-.091			-.012		
Conflito de Tarefa	-.199			.363**		

No que respeita aos resultados obtidos podemos verificar que o número de anos de serviço, o número de anos de serviço na CPCJ, tende a diminuir as emoções positivas dos técnicos. É ainda possível constatar que a diversidade relativamente à idade dos membros da equipa tende a diminuir as emoções negativas, apesar dos resultados não serem estatisticamente significativos. No que respeita à diversidade de processos, verificamos que está negativamente, sendo um resultado estatisticamente significativo, associado às emoções negativas.

Podemos assim dizer que em termos de preditores do bem estar, a diversidade (ao nível da composição das equipas) tem um impacto significativo no bem-estar dos técnicos.

Relativamente à influência do funcionamento da equipa (ao nível do conflito intragrupal) no bem-estar, podemos verificar nos resultados apresentados no quadro 2 que o conflito de tarefa está negativamente associado às emoções positivas, ou seja, quanto mais conflito de tarefa percebido na equipa, maior impacto parece existir nas emoções negativas dos técnicos.

O conflito relacional tem também um impacto negativo no bem-estar dos técnicos.

CAPITULO 4

Discussão dos Resultados

Neste estudo procurámos testar um modelo dos determinantes do bem-estar psicológico nas equipas das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens. O modelo considera que a composição das equipas leva ao conflito intragrupal e este possui impacto sobre o bem-estar dos técnicos. Pelled (1996) considera que as variáveis diversidade têm influência nos níveis afectivo (emocional) e substantivo (tarefas). Mais especificamente, procurámos avaliar em que medida o conflito intragrupal das equipas é mediador da relação entre a composição da equipa e o bem-estar.

Esperávamos a possibilidade da composição das equipas ser preditora do bem-estar dos técnicos. Moreland & Levine (2003) consideraram que a composição dos grupos era determinante nos processos de desempenho, e encaravam ainda a composição dos grupos, como influência directa na estrutura, dinâmica e desempenho das equipas.

Os resultados da nossa investigação mostraram existir uma influência directa da diversidade no bem-estar e ainda, existir uma influência directa do funcionamento da equipa, ao nível do conflito intragrupal, no bem-estar.

Verificámos que a composição das equipas, no que respeita à diversidade relativa ao número de anos de serviço dos técnicos, ao número de anos de serviço dos técnicos na CPCJ, à idade dos técnicos e à diversidade de experiências dos mesmos, possui um impacto directo no bem-estar, ou seja, este tipo de diversidade teve influência na diminuição da percepção das suas emoções positivas.

Verificamos assim que as variáveis de diversidade apresentadas possuem um impacto directo sobre a percepção de bem-estar dos técnicos, no que respeita às suas emoções negativas, sendo preditoras do bem-estar.

Parece-nos ser importante ter em linha de conta os resultados obtidos, sobretudo porque apresentam «pistas» para investigações futuras e com implicações para a prática destas equipas e uma vez que a literatura é ainda manifestamente insuficiente no que respeita ao estudo do bem-estar, especialmente do ponto de vista das equipas. É ainda de realçar que a literatura é também escassa no que respeita ao impacto da diversidade no bem-estar, existindo sim, muitos estudos sobre o impacto da diversidade no desempenho das equipas. Estes mostram existir uma influência da diversidade no desempenho das equipas, contudo falta perceber em que circunstâncias aquela prediz esta.

Estes resultados possibilitam o levantamento de várias questões, e tendo em conta a dimensão da nossa amostra (45,16% do Universo) possibilita-nos pensar como

poderemos melhorar a composição das equipas das CPCJ, ou seja, se se torna necessário rever o modelo de equipas existentes e/ou se se torna necessário atentar a alguns critérios no que respeita à composição dessas mesmas equipas.

No que respeita ao funcionamento da equipa (ao nível do conflito intragrupal) ser mediador da composição da equipa e do bem-estar, verificámos que assim não sucede, uma vez que os resultados apontam para uma influência directa do funcionamento da equipa, ao nível do conflito intragrupal no bem-estar, sendo que o conflito de tarefa está negativamente associado às emoções positivas e o conflito relacional tem também um impacto negativo no bem-estar dos técnicos.

Jehn (1994,1995 e 1997) fala-nos de que o conflito de tarefa é funcional, com impacto positivo no desempenho, o conflito relacional é prejudicial, para a resposta afectiva dos membros.

Os resultados do nosso estudo mostram que tanto o conflito de relação, como o conflito de tarefa estão negativamente associados às emoções positivas, sendo que no conflito de tarefa essa associação é significativa, o mesmo é dizer que o conflito de tarefa está significativamente associado às emoções negativas.

Sendo o desempenho uma variável de cariz substantivo e o bem-estar de cariz emocional, este resultado torna-se interessante, no sentido de perceber os resultados apresentados na literatura face ao impacto positivo do conflito de tarefa no desempenho, não se verificando assim no que respeita ao bem-estar (emoções positivas). Mas, podendo dizer-se ter um impacto negativo ao nível do bem-estar, uma vez que positivamente associado às emoções negativas.

Poderemos pensar se o facto do contexto das equipas em questão, nomeadamente no que respeita a, terem poder deliberativo e terem orientação e coordenação de uma pessoa (o Presidente da Comissão) tem influência no facto do conflito de tarefa ter este impacto sobre o bem-estar (emoções).

Podemos ainda levantar a hipótese se o facto destas equipas serem multidisciplinares e multi-institucionais, acresce uma percepção de conflito de tarefa, que por sua vez tem impacto no bem-estar percebido.

Foi ainda possível verificar, pelos resultados da nossa investigação que a média de percepção dos membros da CPCJ sobre o funcionamento da sua equipa (ao nível do conflito intragrupal) é superior no que respeita à percepção do conflito de tarefa (média de 2,95). Sendo percebido uma média de 1,78 de conflito relacional. Este facto pode

prender-se com um factor de contexto deste tipo de equipa, nomeadamente no que respeita à prestação de serviço, maioritariamente, a tempo parcial.

As equipas estudadas apresentam, no que concerne à percepção do seu bem-estar (emoções), uma média mais elevada de percepção de emoções positivas (5,17) do que de emoções negativas (2,32). As razões para esta percepção podem ser fruto de vários factores, contudo seria interessante perceber, se a percepção do suporte organizacional tem preponderância nesta percepção do bem-estar.

De acordo com a literatura o potencial de satisfação parece ter importância na diminuição do risco do burnout, colocamos a seguinte questão para o futuro: Será que a percepção do suporte organizacional tem impacto sobre a promoção do bem-estar?

Outra questão que se nos apresenta como pertinente diz respeito à importância de em estudos posteriores se tentar perceber as relações de causalidade entre a diversidade e o bem-estar, também numa perspectiva longitudinal.

Uma das limitações desta investigação prende-se com o facto de não ter sido estudado a percepção do suporte organizacional no bem-estar, o que poderia dar-nos indicações sobre outras dimensões do bem-estar, para além da estudada.

Outro aspecto que consideramos importante ser estudado nesta matéria, e é outra das limitações do nosso estudo, diz respeito ao facto de perceber o impacto da percepção dos técnicos nas estratégias de promoção do bem-estar.

Torna-se premente para nós compreender melhor os mecanismos de predição do bem-estar dos técnicos, ou seja, para além de percebermos que tanto a composição da equipa (diversidade), como o funcionamento da equipa (ao nível do conflito intragrupal) tem impacto sobre o bem-estar, como é que aqueles conseguem predizer este.

Em estudos futuros, pensamos que estes aspectos devem poder ser trabalhados, de modo a que a investigação, sobre este tipo de equipas, que possui contexto específico, possa ir contribuindo para atentar ao modo como se atribui a representatividade dos membros nas equipas das CPCJ, ao modo como se processa a integração dos mesmos, ao acompanhamento (ao nível do suporte técnico e de promoção do bem-estar) efectuado, entre outros aspectos.

Estas investigações podem também permitir uma melhor compreensão dos processos envolvidos na dinâmica das equipas e sustentarem e/ou questionarem determinadas medidas veiculadas pela lei.

CAPITULO 5

Conclusões

Como decorre da revisão de literatura efectuada, o estudo do impacto da diversidade e do conflito intragrupal no bem-estar dos técnicos, e em especial em equipas na área de protecção de crianças e jovens em perigo, é ainda muito incipiente, contudo o paralelismo com outros estudos sobre o impacto da diversidade e do conflito intragrupal, sobretudo no desempenho e no stress permitem-nos enquadrar as nossas hipóteses e resultados deste estudo, que merecerão certamente aprofundamentos e contínua investigação.

Alguns autores apresentam suporte para a hipótese do impacto da diversidade no desempenho e no conflito intragrupal.

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.

As questões relacionadas com o bem-estar encontram-se ainda na literatura numa fase que poderíamos chamar de «dar os primeiros passos», contudo as investigações demonstraram que a existência de percepção e sentimentos positivos no local de trabalho estão associadas a melhores resultados, maior rendimento, maior produtividade e maior rentabilidade. Perspectivas mais recentes consideram que existem factores de outro nível, grupal ou organizacional, com importância para explicar o stress ou o bem-estar no contexto organizacional.

Estas circunstâncias e outras relacionadas com o contexto destas equipas, podem dificultar a leitura dos resultados obtidos, contudo julgamos que os mesmos devem ser tidos em consideração, numa perspectiva de entendimento sobre os preditores do bem-estar dos técnicos e com possíveis contributos para a delimitação de mecanismos e estratégias de intervenção nestas equipas específicas, que possuem um modelo multidisciplinar, multi-institucional, com poder deliberativo sobre medidas de promoção e protecção de crianças e jovens em perigo.

Assim, os resultados do nosso estudo mostraram que a diversidade possuía influência ao nível do conflito, apesar do mesmo não ser estatisticamente significativo. Podemos ainda dizer que em termos de preditores do bem-estar, a diversidade tem um impacto significativo no bem-estar dos técnicos. Os resultados mostraram existir uma influência directa da diversidade relativamente ao bem-estar e igualmente uma influência directa do conflito intragrupal em relação ao bem-estar.

Importa assim, como referíamos, aprofundar estas relações e a sua causalidade, contudo os resultados obtidos possibilitam pensar sobre a composição das equipas e sobre o funcionamento das mesmas, podendo permitir a reflexão sobre algumas matérias consagradas na lei, nomeadamente no que respeita aos anos de serviço prestados na CPCJ, à nomeação dos representantes e ao modo como se processa a integração de novos representantes na equipa.

Tendo em conta os resultados do nosso estudo, parece importante pensar sobre as questões da diversidade veiculadas na lei, algumas delas mencionadas anteriormente, uma vez que a diversidade se apresenta com impacto no bem-estar, o mesmo sucedendo com o conflito.

Julgamos também importante perceber o bem-estar, do ponto de vista das equipas, o que poderá ajudar-nos a promover estratégias de prevenção do burnout e mais de promoção do bem-estar. E esta pode ser uma das grandes mais valias para a prática, ou seja, ao perceber os determinantes do bem-estar dos técnicos, elaborar planos de intervenção que promovam o bem-estar dos técnicos ou minimizem os efeitos stressores.

Johson e Hall (1988) desenvolveram um modelo em que consideraram que as situações de trabalho com elevadas exigências, baixo controlo e baixo suporte eram as mais stressantes, tendo o suporte social, um efeito moderador, ou seja, este poderia servir de protector ao trabalhador.

Muitas investigações referem-se ao facto de muitas situações serem mais stressantes ou mais influentes no bem-estar dos indivíduos do que outras, ou determinadas características da organização podem ajudar os indivíduos a lidar com essas situações. Dentro desta perspectiva, também tem sido procurado o efeito moderador de vários factores de grupo, como a coesão ou a eficácia colectiva, na relação entre as condições de trabalho ou as características organizacionais e o stress ou o bem-estar dos indivíduos. Importa perceber, em estudos futuros, qual a percepção de suporte organizacional têm os técnicos e delinear estratégias neste domínio.

Consideramos ainda que existe um longo caminho a percorrer na melhor compreensão destas variáveis ao nível da sua causalidade, do seu impacto em contextos específicos, como é o caso das equipas da nossa amostra e do seu impacto ao nível das equipas e numa perspectiva mais longitudinal.

Referências Bibliográficas

- Andreson, D. (2000). Coping Strategies and Burnout among Veteran Child Protection Workers. *Child Abuse & Neglect*. Vol 24, N.º 6, 839-848.
- Aust, B., Ducki, A. (2004). Comprehensive health promotion interventions at the workplace: experiences with health circles in Germany. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol 9, 258-270.
- Conrad, D., Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse Neglect*. Vol 30, 1071-1080.
- Danna, K., Griffin, R. (1999). Health and Well-Being in the workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*. Vol 25, N.º 3, 357-384.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R., Smith, H. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*. Vol 125, N.º 2, 276-302.
- Dijkstra, M., Dierendonck, D., Evers, A., Dreu, C. (2005). Conflict and well-being at work: the moderating role of personality. *Journal of Managerial Psychology*. Vol 20, N.º 2, 87-104.
- Grebner, S., Semmer, N., Elfering, A. (2005). Working Conditions and Three Types of Well-Being: A Longitudinal Study with Self-Report and Rating Data. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol 10, N.º 1, 31-43.
- Jenaro, C., Flores, N., Arias, B. (2007). Burnout and Coping in Human Service Practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*. Vol 38, N.º 1, 80-87.
- Lopes Passos, M.A. (2005). *Contributos para a Explicação do Funcionamento das Equipas de Trabalho. O papel da diversidade e do conflito intragrupal*. Tese de Doutoramento em Psicologia Social e das Organizações. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, 254pp.
- McGee, R. (1989). Burnout and Professional Decision Making: An Analogue Study. *Journal of Counseling Psychology*. Vol 36, N.º 3, 345-351.
- Pedro, N., Peixoto, F. (2006). Satisfação Profissional e auto-estima em professores do 2º e 3º ciclo do Ensino Básico. *Análise Psicológica*. 2 (XXIV), 247-262.
- Pelled, L. (1996). Demographic Diversity, Conflict, and Work Group Outcomes: An Intervening Process Theory. *Organizations Science*. Vol 7, N.º 6, 615-631.
- Pereira, A. (2002). *SPSS Guia Prático de Utilização. Análise de Dados para Ciências Sociais e Psicologia*. 3ª edição. Edições Sílabo, Lisboa.
- Pestana, M., Gageiro, J. (2003). *Análise de Dados para Ciências Sociais*. 3ª edição. Edições Sílabo, Lisboa.

- Pinto, A. E Silva, A. (2005). *Stress e bem estar*. 1ª edição, Cliepsi Editores, Lisboa.
- Ramião, T.(2004). *Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo anotada e comentada*. 3ª edição. Quid Júris, Lisboa.
- Repetti, R. (1987). Individual and Common Componenres of the Social Environment at work and Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol 52, N.º4, 710-720.
- Shannon, H., Robson,L. , Sale, J. (2001). Creating Safer and Healthier workplaces: Role of Organizational Factors and Job Characteristics. *American Journal of Industrial Medicine*. Vol 40, 319-334.
- Shinn,M. (2007). Contextos Comunitários favoráveis ao bem estar. *Análise Psicológica*. 1 (XXV), 35-61.
- Wegge,J., Dick,R., Fischer,G., Wecking,C., Moltzen,K.,(1991).Work motivation, organizational identification and well-being in call center work.
- Winefield,H. (1995). Client and worker satisfaction in a Child Protection Agency. *Child Abuse Neglect*.Vol 19, N.º8, 897-905.

ANEXOS

CURRICULUM VITAE



INFORMAÇÃO PESSOAL

[TEIXEIRA, SÍLVIA]

Sílvia Cristina Aurélio da Luz Teixeira

Portuguesa

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

(2002 – 2008)

Câmara Municipal de Lagos – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens

Praça da Paz Bloco F – cave 8600-666 Lagos

Sector Público

Técnica Superior de Psicologia de 2ª classe

Prestação de apoio técnico no âmbito da legitimidade de intervenção da CPCJ

Acompanhamento/Encaminhamento ao nível Psicológico

Atendimento e Avaliação de Sinalizações de menores em perigo

Acções de prevenção do Risco

(2001)

Escola Básica do 2, 3 Ciclo das Naus – Lagos

Sector Público

Técnica Superior de Psicologia

Avaliação de sinalizações (no âmbito educacional)

Acompanhamento/Encaminhamento Psicológico

Projectos de Métodos e Hábitos de Estudo

**FORMAÇÃO ACADÉMICA E
PROFISSIONAL**

(2006)

Pós graduação em Protecção de Menores

Bem Estar e Funcionamento Intragrupal nas CPCJ

Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa
Formação Académica

15 valores

(2008) Formação em Gestão da Qualidade e Informatização do Processo de Promoção e Protecção
Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens
Formação profissional

(2007) Formação Inicial dos membros das CPCJ – o Sistema Nacional de Protecção dos Direitos das Crianças e dos Jovens»
Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens
Formação Profissional

(2007) Formação de Gestão de Projectos
Câmara Municipal de Lagos
Formação Profissional
Muito Bom

(2007) Formação em Imagem e Qualidade
Câmara Municipal de Lagos
Formação Profissional
Muito Bom

(2007) Formação Pedagógica Contínua de Formadores
Câmara Municipal de Lagos
18 valores

(2005) Formação em Igualdade de Oportunidades
Instituto de Línguas e Informática (Lagos)
Bom

(2003) Formação Internet na Empresa
Instituto de Informação e Apoio à Formação Empresarial (Lagos)

(2003) Formação Pedagógica Contínua de Formadores
Centro Interdisciplinar de Estudos Económicos (Faro)
17 valores

(1998) Formação Pedagógica Inicial de Formadores
Instituto de Emprego e Formação Profissional
Bom

Informática na óptica do utilizador (Word, Power Point e Excell)

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

PRIMEIRA LÍNGUA

[**Português**]

- Compreensão escrita
- Expressão escrita
- Expressão oral

[ESPANHOL: BOM; Francês: bom; Inglês: elementar]

[Francês: elementar; Inglês: elementar.]

[FRANCÊS: elementar; Inglês: elemntar]

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS

SOCIAIS

Conviver e trabalhar com outras pessoas, em meios multiculturais, em funções onde a comunicação é importante e situações onde o trabalho de equipa é essencial (por exemplo, a nível cultural e desportivo), etc.

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS DE ORGANIZAÇÃO

Por exemplo coordenação e gestão de pessoas, projectos, orçamentos; no trabalho, em trabalho voluntário (por exemplo, a nível cultural e desportivo) e em casa, etc.

Coordenação e Gestão de Equipas – Enquanto Presidente e Secretária da CPCJ de Lagos;

Dinamização de Grupos de Jovens – Enquanto dinamizadora de projectos na área da prevenção do risco e métodos de estudo com teatro (Escola Básica 2,3 de Castro Verde e Lagos)

Concepção e dinamização de Projectos na área da prevenção dos maus tratos e dos abusos sexuais – Enquanto dinamizadora e membro da equipa de Saúde Escolar do Centro de Saúde de Lagos

OUTRAS APTIDÕES E COMPETÊNCIAS

Formadora de acções sobre psicologia e pedagogia da condução automóvel – Enquanto responsável pelas acções destes módulos – Associação Nacional dos Instrutores da Condução Automóvel.

Formadora de acções nas áreas de: Desenvolvimento Pessoal e Social; Auto-Estima; Igualdade de Oportunidade; Inteligência Emocional e Desenvolvimento Infantil.

Orientação de Estágios Curriculares e Profissionais na CPCJ

CARTA(S) DE CONDUÇÃO

De ligeiros (emitida em 21/08/1995)

**INFORMAÇÃO
ADICIONAL**

Algumas Acções de Formação frequentadas ou dinamizadas:

«*Psicologia e Ética*», Colóquio Europeu, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, 1996;

«*Violência e Abuso com Crianças*», Cine-Teatro de Albergaria-a-Velha, 2000;

Orientadora da Formação sobre «*Competências Pessoais e Sociais*» (20H), Escola E.B.2,3 /S José Gomes Ferreira de Ferreira do Alentejo, 2001;

Comunicação no VI Seminário sobre «*Educação e Ensino*», intitulada «*O Psicólogo Educacional. O quê? Para quê?*», Org. Câmara Municipal de Castro Verde, 2001;

Colóquio «*Vamos falar de Emoções dos 0 aos 6 anos*», Núcleo de Análise e Intervenção Educacional (NAIE) da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2001;

Dançoterapia. Análise do Movimento. (40H). Departamento de Formação Permanente do Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 2001;

Participação na mesa «*O Teatro e a Saúde*», seguida da apresentação da peça «*A Lua de Joana*» no *I Encontro Nacional de Promoção e Educação para a Saúde*, Instituto Politécnico de Beja, 2001;

Participação na mesa «*Conversas com pais... a família, a escola, a comunidade...*», Centro de Saúde de Lagos, 2001;

Comunicações nos Colóquios *A falar é que a gente se entende*, org. Centro Saúde de Lagos, freguesias do concelho de Lagos, 2003

Comunicação no II Congresso de Psicologia, sobre o Trabalho que um estagiário de Psicologia pode fazer na Câmara Municipal de Lagos. Universidade do Algarve, 2003.

Organização e participação como moderadora de mesa no II Seminário “Pais, Filhos e cadilhos...” da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens / Câmara Municipal de Lagos, 31 de Outubro de 2003.

Formação «*Falar em Público*» (18h) AMAL, Câmara Municipal de Lagos, , Lagos, 2004;

Organização do III Seminário “A trilogia do crescimento: Família, escola e comunidade” da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens – Câmara Municipal de Lagos, Outubro de 2005.

Comunicação sobre «*Crianças em Risco*» no âmbito do Curso de Educação e Formação “*Acompanhamento de Crianças*”, Escola Júlio Dantas, 18 e 19 de Abril de 2006, Lagos.

Organização do IV Seminário da CPCJ Lagos «*Cresçam Comigo*», 1 e 2 de Fevereiro, Centro Cultural de Lagos 2007;

Bem Estar e Funcionamento Intragrupal nas CPCJ

Comunicações sobre «Boas Práticas na Prevenção do Mau trato e do abuso sexual» e «O bem estar e funcionamento intragrupal das equipas de protecção de menores», no IV Seminário da CPCJ Lagos «Cresçam Comigo», Centro Cultural de Lagos 2007;

Comunicação sobre Projecto de Prevenção dos Maus Tratos e do Abuso Sexual – As aventuras e desventuras da Celeste – no I Encontro de Boas Práticas no Funcionamento das CPCJ, Castelo Branco, 2007;

Comunicação sobre Projecto de Prevenção dos Maus Tratos e do Abuso Sexual – As aventuras e desventuras da Celeste – no II Encontro de Infância e Juventude do Concelho de Olhão «Saúde Escolar – Novas Ideias», Olhão, 2007;

Participação na 2ª Conferência de Psicologia Comunitária, *Building Participative, Empowering & Diverse Communities*, Lisboa 2008

Apresentação de Comunicação sobre o Bem estar e o funcionamento intragrupal das equipas de Protecção de Crianças e Jovens na 2ª Conferência de Psicologia Comunitária, *Building Participative, Empowering & Diverse Communities*, Lisboa, 2008,.

Pessoas de Contacto:

Presidente da CPCJ Lagos: Prof. Cristina Mendes

Secretária da CPCJ Lagos : Dr.ª Ana Poupino

Ex-Presidentes da CPCJ Lagos: Dr.ª Joaquina Matos e Dr.ª Fátima Paiva

Enf.ª da Saúde Escolar do Centro de Saúde de Lagos: Clara Gageiro

Lagos, 30 de Setembro de 2008