

15.

Ferramentas e redes digitais para a promoção e proteção dos direitos de crianças e jovens durante a pandemia

Digital tools and networks for the promotion and protection of the rights of children and young people during the pandemic

PATRÍCIA VEGARD

Mestranda em Políticas Públicas. CLISSIS – Portugal. patriciavegard@gmail.com

HELENA BELCHIOR-ROCHA

Doutora em Serviço Social. ISCTE – Portugal. Helena_Rocha@iscte-iul.pt

INÊS CASQUILHO-MARTINS

Doutora em Serviço Social. CLISSIS – Portugal. inescasquilho@lis.ulusiada.pt

<https://doi.org/10.34628/wfs7-5120>

Resumo: Esta comunicação procura abordar exemplos de como as ferramentas digitais de interação social podem ser potencializadas como ferramenta de intervenção com famílias. A pandemia veio impulsionar novas formas de comunicação e atuação no campo da intervenção social, tornando-se necessário continuar a acompanhar crianças, jovens e famílias em situação de vulnerabilidade social mesmo em período de confinamento. Apesar das limitações causadas, esta situação permitiu uma relação mais próxima entre a equipa e os membros da família, pois a possibilidade de contacto diário com as famílias para as ajudar a ultrapassar as dificuldades à medida que estas surgiam foi possibilidade pelos canais digitais. Assim, partilha-se uma experiência prática em que o principal foco desta experiência foi a autonomização das famílias através da promoção de competências parentais, para que as crianças e os jovens tenham os seus direitos assegurados.

Palavras-chave: crianças; digital; famílias; intervenção social.

Abstract: *This presentation seeks to address how digital tools for social interaction can be used as a tool for intervention with families. The pandemic has fostered new forms of communication and action in the field of social intervention, making it necessary to continue to accompany children, young people and families in situations of social vulnerability, even in periods of confinement. Despite the limitations, this situation allowed a closer relationship between the team and the family members, since the use of digital channels enabled the possibility of daily contact with the families to help them overcome difficulties as they arose. Thus, a practical experience is shared in which the main focus was the empowerment of families through the promotion of parental skills, to ensure that children and young people have their rights.*

Keywords: *children rights; digital; families; social intervention.*

Introdução

A incerteza e instabilidade geradas pela atual pandemia agravaram o cenário de necessidades e problemas sociais a que as crianças e jovens já estavam expostos, aumentando a sua vulnerabilidade à pobreza e exclusão social (Picornell-Lucas, 2020; Casquilho-Martins, 2021). Os objetivos desta comunicação são partilhar uma experiência de intervenção familiar com recurso a ferramentas digitais, os mecanismos de adaptação aos planos e condições de contingência e os desafios colocados à intervenção com o uso Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Para López Peláez, Pérez García & Aguilar-Tablada Massó (2017), a intervenção através de ferramentas online articuladas com trabalho de proximidade pode integrar um campo especializado do Serviço Social, respondendo a transformações sociais e tecnológicas que requerem respostas mais adaptadas aos atuais desafios da sociedade.

Com a limitação dos contactos presenciais durante a pandemia, a intervenção social necessária para reconfigurar as suas formas de ação e proximidade, minimizando os seus efeitos negativos na relação com as famílias (Cardoso, Vilar, & Casquilho-Martins, 2020). Neste período, houve mudanças significativas nas formas de contacto dos trabalhadores sociais, nomeadamente através da substituição

dos contactos presenciais por contatos virtuais devido ao encerramento dos serviços sociais (Cook e Zschomler, 2020; Singer & Brodzinsky, 2020).

Em Portugal, a intervenção realizada pelas equipas de apoio familiar enquadradas no Centro de Apoio à Família e Aconselhamento Parental (CAFAP) desenvolvem uma intervenção próxima com as famílias, crianças e jovens, visando a protecção dos grupos mais vulneráveis (Decreto nº 139/2013, de 2 de Abril). As Equipas de Intervenção Familiar, a que este caso prático se refere são equipas interdisciplinares especializadas que atuam numa perspetiva transdisciplinar com objetivo de famílias e promover de competências parentais de forma a garantir que as crianças e jovens têm os seus direitos assegurados Assim, através de equipas interdisciplinares, esta intervenção visa promover o exercício de uma parentalidade positiva, através de processos de empowerment e autonomia que contribuem para o bem-estar familiar e para a garantia dos direitos das crianças.

Metodologia

Os contributos da análise deste caso prático têm como objetivo analisar novas formas de intervenção através de uma metodologia de investigação-acção como forma de questionamento reflexivo e coletivo, procurando a melhoria das práticas de interação social, bem como a compreensão destas práticas (Kemmis & McTaggar, 1988). O caso apresentado reporta-se entre março de 2020 e setembro de 2020.

A intervenção deste tipo de equipas privilegia o trabalho em contexto domiciliário e de proximidade com as famílias. Numa fase inicial as visitas domiciliárias e os atendimentos presenciais só se realizavam em casos urgentes e devidamente justificados. Sendo estas equipas de primeira linha, a intervenção não podia parar, tendo sido necessário integrar as práticas digitais na intervenção familiar. De forma a melhor preparar a intervenção destas equipas e a integração das práticas digitais na mesma. Foi necessário recorrer ao diagnóstico e conhecimento prévio que existia de cada família para fazer uma nova caracterização do nível de risco ou perigo e dessa forma determinar o número mínimo de contactos semanais.

De um total de 40 famílias acompanhadas, 31 famílias participaram nesta experiência, as restantes ou não dispunham de recursos digitais ou não queriam

fazê-lo. Durante o período em que foi aplicada uma metodologia de intervenção digital, não houve desistências. As famílias foram inicialmente contactadas por telefone e livremente aderiram a esta nova modalidade de intervenção. Nos contactos iniciais, foram explicados os objetivos das sessões, mantendo a garantia de confidencialidade e de voluntariedade na intervenção. Entre as famílias que participaram nas práticas digitais, utilizámos como ferramentas de contacto preferidas, Zoom, Skype e WhatsApp, integrando também a utilização de Padlet como ferramenta colaborativa. As formas de contacto digital variavam entre contactos diários e contactos de uma vez por semana.

Resultados

As novas tecnologias foram sem dúvida fundamentais, devido à tecnologia as reuniões de equipa e discussões de caso inter equipas não foram suspensas, mas passaram para um formato online, através da plataforma teams foi ainda possível construir relatórios e informações sociais, assim como compilar registos, atualizar os diagnósticos e criar novos planos de intervenção. O recurso a estas ferramentas permitiu continuar a realizar a intervenção previamente delineada, e realizar atividades conjuntas com a família. Essas atividades permitiram não só trabalhar fatores stressantes e/ou de perigo previamente identificados, assim como também identificar novos sinais de alerta quer de risco quer de perigo.

No âmbito da intervenção em rede estreitou-se a articulação com serviços e parceiros, criando assim novos mecanismos de trabalho em rede, com procedimentos mais informatizados e centralizados nesta equipa, que permitissem que as famílias tivessem acesso aos seus direitos e não tivessem de se deslocar aos vários serviços. Isto foi especialmente importante porque nesta fase, também muitos dos serviços de apoio e ação social se encontravam encerrados, com horários reduzidos ou sem atendimento presencial.

A intervenção destas equipas está também assente em princípios de colaboração e participação ativa, assim procurou-se plataformas que pudessem ser colaborativas e permitissem a interação entre a equipa técnica e as famílias, optando-se pelo Padlet uma ferramenta colaborativa quer na partilha de atividades quer na partilha de estratégias. O Padlet tem um layout ser simples e o facto de ter o formato

de um site, permite que possa ser acessado quer por famílias com menor literacia digital, quer por famílias com maiores conhecimentos tecnológicos, podendo realizar as atividades propostas, mas também propor outras atividades ou partilhar o resultado das mesmas. Posteriormente o Padlet foi adaptado para promover a autonomia das famílias no acesso a serviços, com a criação e a publicação de vídeos curtos de como aceder à segurança social direta, realizar a matrícula online, agendar atendimentos em serviços públicos, etc.

O balanço sobre esta experiência foi muito positivo tanto em termos da relação com as famílias e parceiros, como em termos das competências que têm sido trabalhadas e da resiliência demonstrada por todos. As relações familiares foram vistas como mais robustas, considerando que através da avaliação do resultado da intervenção, se verificou uma diminuição das situações de risco e perigo. Não podemos afirmar que estas situações foram totalmente validadas, porque o contacto não presencial não nos permite avaliar com precisão o contexto familiar. No entanto, de acordo com a categorização de risco estabelecida, verificámos que as famílias e as crianças apresentaram uma maior estabilidade emocional nos contactos com as equipas e que não foram relatadas situações de agravamento ou aumento do risco.

As famílias também demonstraram competências que não eram conhecidas e uma aceitação da integração da tecnologia na intervenção, com esta receptividade foi possível passar rapidamente de uma intervenção de resposta à crise para uma intervenção planeada e intencional ainda durante a crise. Estes resultados tiveram um significado importante no contexto pandémico e de confinamento em que se esperava que novas situações de perigo se pudessem manifestar nas famílias acompanhadas.

Discussão e conclusões

A intervenção social durante a pandemia salientou a necessidade de encontrar estratégias para garantir o bem-estar e os direitos das crianças e dos jovens (Baginsky & Manthorpe, 2020; Bennett et al., 2021). O recente contexto pandémico levou a uma análise de modelos de partilha de práticas de intervenção digital com famílias e crianças em risco durante a crise sanitária. Apesar das limitações

causadas, esta situação trouxe uma relação mais estreita entre a equipa e todos os membros da família, pois estavam diariamente com as famílias para as ajudar a ultrapassar as dificuldades à medida que estas surgiam. Neste sentido, foi necessário repensar a intervenção a fim de manter um seguimento próximo, mesmo sem presença física. Manter a promoção de uma parentalidade positiva e garantir direitos, principalmente ao nível do acesso à educação e ao acesso à saúde. E sobretudo, assegurando que o lar seja um lugar seguro para as crianças e jovens acompanhados.

Verificámos que os participantes estavam recetivos à utilização de plataformas digitais. A descoberta de novas formas de interação também contribuiu para manter a curiosidade e motivação inicial ao longo das dinâmicas promovidas. A participação das famílias neste projeto permitiu às equipas manter uma abordagem de acompanhamento social, apoiando-as a enfrentar os desafios do contexto pandémico. Sendo uma nova modalidade de contacto, a adaptação às ferramentas digitais apresentou-se como uma inovação na relação estreita entre profissionais, famílias e crianças. A introdução de ferramentas e programas baseados em tecnologias digitais, permitiu assim manter relações de colaboração e mitigar as limitações ao trabalho de intervenção direta com as famílias, promovendo novas formas de melhorar as relações sociais e humanas.

Um dos grandes desafios é ser capaz de estabelecer e manter uma relação enfática e de confiança, ser sensível aos problemas das pessoas e gerir soluções conjuntas que nos permitam tirar partido das oportunidades de intervenção, mesmo num contexto de crise. Como profissionais, é fundamental que os assistentes sociais, independentemente dos contextos e das suas limitações, tenham a capacidade de acreditar no potencial de mudança dos pais e numa transformação que conduza ao bem-estar das crianças. Neste sentido, a inovação e a adaptação num contexto pandémico tornou-se fundamental para impulsionar projetos de vida que correm mais riscos e uma maior exposição à exclusão social e ao agravamento dos problemas e necessidades diagnosticados.

Podemos considerar que existiu uma preocupação por parte dos assistentes sociais em promover a garantia dos sistemas de assistência social, assegurar respostas e serviços sociais aos seus utilizadores e investir nas melhores práticas (López Peláez, Marcuello-Servós, Castillo de Mesa & Almaguer Kalixto, 2020), particularmente através da intervenção através de meios digitais. A utilização de redes

e trabalho digital contribui para a reconfiguração de locais e formas de trabalho devido à maior necessidade de reduzir os contactos presenciais, sem quebrar o contacto direto com os cidadãos, utilizando e criando canais de comunicação e ligações digitais flexíveis entre organizações, profissionais e os próprios cidadãos (Cardoso, Vilar & Casquilho-Martins, 2020).

Apesar dos constrangimentos causados, esta situação trouxe uma proximidade na relação entre a equipa e todos os membros das famílias, porque estiveram com as famílias diariamente a ajudar a superar as dificuldades à medida que estas foram surgindo. As famílias mostraram ainda competências desconhecidas e uma aceitação da integração da tecnologia na intervenção. Desta forma, potenciou-se o trabalho em rede e com mecanismos mais ágeis e mais concertados por todas as áreas com o objetivo de assegurar a proteção das crianças e jovens, mas também o bem-estar e estabilidade familiares. Desta forma foi possível passar rapidamente de uma intervenção de resposta à crise, para uma intervenção planeada e com intencionalidade ainda durante a crise.

Referências

- Baginsky, M. & Manthorpe, J. (2021). The impact of COVID-19 on Children's Social Care in England. *Child Abuse and Neglect*, 116(2). <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104739>
- Barrera-Algarín, E., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L., & Sarasola-Fernández, A. (2021). Social work in the face of emerging technologies: A technological acceptance study in 13 countries. *International Social Work*. <https://doi.org/10.1177/00208728211041672>
- Cardoso, J., Vilar, D., & Casquilho-Martins, I. (2020). Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19. *Intervenção Social*, 55/56, 9–87. <https://doi.org/10.34628/9y57-1x20>
- Casquilho-Martins I. (2021). The Impacts of Socioeconomic Crisis in Portugal on Social Protection and Social Work Practices. *Sustainability*. 13(23), 13198. <https://doi.org/10.3390/su132313198>
- Cook L.L. & Zschomler, D. (2020). Virtual Home Visits during the COVID-19 Pandemic: Social Workers' Perspectives. *Practice*, 32(5), 401-408. <https://doi.org/10.1080/09503153.2020.1836142>

- Kemmis, S. & McTaggart, R. (1988). *The action research planner*. Deakin University Press.
- López Peláez A., Marcuello-Servós, C., Castillo de Mesa, J. & Almaguer Kalixto, P. (2020). The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 746-752. <https://doi.org/10.1177/00208728209593>
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
- López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2017). E-social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 1–20. doi:10.1080/13691457.2017.1399256
- Picornell-Lucas, A. (2020). ODS, COVID-19 e a proteção social de crianças e adolescentes: a experiência europeia. In M. Conserva, Pereira, E. & Menezes, H. (Orgs.) *Desenvolvimento sustentável, territórios e políticas públicas* (pp.201-219). Editora UFPB.
- Singer, J., & Brodzinsky, D. (2020). Virtual parent-child visitation in support of family reunification in the time of COVID-19. *Developmental Child Welfare*, 2(3), 153–171. <https://doi.org/10.1177/2516103220960154>